

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ นับได้ว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละหน่วยงานหรือองค์กรจำเป็นที่จะต้องกำหนดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะแต่การให้บริการของบริษัทห้างร้านเท่านั้น ที่จะต้องให้บริการทั้งในเรื่องของสินค้าและบริการที่จะต้องให้บริการลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ และสามารถสร้างความพึงพอใจ คำนวณเงินที่จ่ายไปอย่างดีที่สุดเท่านั้น แต่ในปัจจุบันนี้ ทุกหน่วยงานและองค์กรของภาครัฐต่างก็มีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพและบริการ ในการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น เช่นเดียวกัน ทั้งในเรื่องของการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนที่มีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจ มีความเป็นกันเอง ไม่ยกตนข่มท่านหรือวางตัวเหนือกว่ากับประชาชน นี่ถึงใจเขาใจเรา มีระบบบริการที่ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ให้กรอกรายละเอียดที่ง่ายต่อการเข้าใจ ลดขั้นตอน ปรับปรุงข้อกฎหมายที่จำเป็นอยู่เสมอ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี สถานที่สะดวก อุปกรณ์ครบครัน รวบรวมบริการหลายๆ ด้านไว้ที่จุดเดียวกันเพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินธุรกรรมต่างๆ ได้อย่างครบวงจร ในส่วนของเจ้าหน้าที่ต้องทำงานตรงเวลา สามารถให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการได้ หรือแม้แต่ในวันหยุดราชการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกว่าประชาชนจะเป็นใคร มาจากไหน ไม่เรียกร้องทรัพย์สินเงินทองหรือสิ่งใดจากประชาชน โดยหวังเพียงให้บริการที่ประชาชนเกิดความพึงพอใจ มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ มีความชำนาญในเรื่องที่รับผิดชอบ และที่สำคัญอีกประการคือ การที่สามารถตรวจสอบคุณภาพการให้บริการได้ด้วยว่ามีปัญหาประการใด

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นอีกหนึ่งองค์กรหลักของราชการเช่นกันที่ให้บริการด้านสวัสดิการสังคมแก่ประชาชนในหลายกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เด็ก เยาวชน สตรี ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงเห็นความสำคัญของการให้บริการในด้านต่างๆ ที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับการสนับสนุนปัจจัยต่างๆ ทั้งทางด้านสังคม อารมณ์ จิตใจ เพื่อเป็นส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชากรกลุ่มเป้าหมายให้มีชีวิตที่ดีขึ้น มีความมั่นคง ตามวิสัยทัศน์ของกระทรวงฯ ที่ว่า “เป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และเสริมสร้างความร่วมมือ เพื่อการพัฒนาสังคม

และความมั่นคงของมนุษย์” นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการบริหารราชการส่วนกลาง ที่ต้องการมุ่งเน้นภารกิจเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระในการแก้ไขปัญหาสังคม โดยต้องการให้คนในสังคมมีความมั่นคงในชีวิต ได้รับการพัฒนา ปกป้องและคุ้มครองในทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ที่สังคมในภาพรวมมีสภาพปัญหาที่มากขึ้นกว่าในอดีตเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังมีความซับซ้อนของปัญหาเป็นอันมาก การเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องดูแลทุกข์สุขของประชาชนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยจะให้บริการประชาชนในระบบอย่างเช่นในอดีตที่ผ่านมาไม่ได้ ต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพการณ์ของโลกที่เปลี่ยนไป คือจะต้องบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ดีที่สุด หรืออย่างน้อยที่สุดต้องช่วยให้ปัญหาของประชาชนบรรเทาเบาบางลงไปจนถึงจุดที่ประชาชนสามารถช่วยเหลือตนเอง และดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุขต่อไปได้ตามปรัชญาของสังคมสงเคราะห์ที่ว่า “ช่วยเขา ให้เขาช่วยตนเองได้”

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

จากเหตุที่กล่าวมาข้างต้น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงได้ก่อตั้ง “ศูนย์ประชาบดี” ขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาทั้งในเชิงรับและเชิงรุกแก่ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม การสร้างหลักประกัน ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ให้เด็กและสตรี จัดการเลือกปฏิบัติ รวมทั้งจัดการละเมิดสิทธิเด็ก และสตรีทุกรูปแบบอย่างเด็ดขาด ตลอดจนจัดขบวนการค้ำมนุษย์ให้หมดสิ้น “ศูนย์ประชาบดี” เป็นหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และรับแจ้งเบาะแสปัญหาทางสังคม ผ่านทางโทรศัพท์สายด่วนหมายเลข1300 โดยให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมด้วยการให้คำปรึกษา แนะนำโดยนักสังคมสงเคราะห์ และนักจิตวิทยา ในกรณีที่มีผู้ประสบปัญหาต้องการได้รับคำปรึกษาเพื่อหาทางออกจากปัญหาในสถานการณ์ที่ไม่มีใครให้พึ่งพิงได้ ตลอดจนเมื่อเกิดเหตุวิกฤตหรือมีการทารุณกรรม ล่วงละเมิด ช่มชู้ กระทำชำเราเด็ก เยาวชน และสตรี ศูนย์ประชาบดี ยังมีหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วประชาบดี เพื่อเข้าไปดูแลแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ประสบปัญหาพ้นจากภาวะวิกฤต ณ เวลานั้นๆ นอกจากนี้ยังมีการรณรงค์และเสริมสร้างความตระหนัก เสริมสร้างเครือข่ายการทำงานในทุกกระบวนการของการป้องกันและแก้ไขปัญหาทางสังคมร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยผ่านองค์กรระหว่างประเทศด้านเด็กและเยาวชน

มีบริการประชาสัมพันธ์ บริการทางสังคมในด้านข้อมูลข่าวสาร หรือบริการต่างๆ ซึ่งเป็นภารกิจของกระทรวงฯ ตลอดจนการออกหน่วยเคลื่อนที่ตามโรงเรียน สถานศึกษา ชุมชนในเขตกรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาค เพื่อให้ความรู้แก่เด็กและเยาวชนในเรื่องของทักษะในการดำเนินชีวิตเพื่อให้รู้เท่าทันและมีให้ตกเป็นเหยื่อของภัยสังคมที่นับวันจะมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

ศูนย์ประชาบดี 1300 เป็นหน่วยงานแรกของกระทรวงฯ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และมีภารกิจครอบคลุมในการให้บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาทางสังคม ตลอด 24 ชั่วโมง จากผลการดำเนินงานตลอด 3 ปีที่ผ่านมาตั้งแต่เริ่มดำเนินการในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2548 ถึงเดือนมีนาคม 2552 ที่ศูนย์ประชาบดีสามารถเป็นที่พึ่งพิงให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยให้การช่วยเหลือประชาชนมาแล้วมากกว่า 7 หมื่นกรณี (ศูนย์ประชาบดี, 2552) ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการทางข้อมูลทั่วไปของกระทรวงฯ การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์โดยนักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการคำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่างๆ ตลอดจนการออกหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ในกรณีที่ผู้ใช้บริการประสบปัญหาต้องการได้รับความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ทั้งในเรื่องของการประสบพบเหตุผู้ถูกทอดทิ้ง การกักขังหน่วงเหนี่ยว การทำร้ายร่างกาย หรือการช่วยเหลือผู้ตกเป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์ ซึ่งหากไปให้การช่วยเหลือไม่ทันการณ์อาจจะส่งผลเสียต่อประชาชนอย่างไม่อาจคาดการณได้ และในบางกรณีอาจจะส่งผลถึงชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างที่ไม่สามารถจะเรียกกลับคืนมาได้

ดังกรณีตัวอย่างที่ศูนย์ประชาบดีเคยให้การช่วยเหลือมา เช่น มีเด็กหญิงอายุ 14 ปี ถูกกักขังไว้ในบ้านหลังหนึ่งแล้วขอความช่วยเหลือทางหน้าต่าง มีพลเมืองดีพบเห็นสัญญาณการขอความช่วยเหลือจึงได้โทรศัพท์มาแจ้งที่ศูนย์ประชาบดี และศูนย์ฯ ได้ส่งหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วออกไปให้การช่วยเหลือ พบว่าเด็กหญิงดังกล่าวถูกกักขังหน่วงเหนี่ยว และถูกบังคับให้ค้าประเวณีโดยมีกลุ่มเด็กวัยรุ่นที่ติดยาเสพติด มีปัญหาด้านพฤติกรรม ชอบก่อความรุนแรงและสร้างปัญหาให้ชุมชนเป็นผู้บังคับให้ค้าประเวณี หลังจากที่ได้กระทำการรุมทอมนข่มขืนแล้ว และอีกหนึ่งกรณีตัวอย่าง คือ ศูนย์ประชาบดี ได้รับแจ้งจากผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 5 ว่าได้พบกับเด็กหญิงคนหนึ่งหนีออกจากบ้านเนื่องจากถูกทำร้ายร่างกาย แต่เมื่อไปพบและมีการสอบถามเท็จจริงตามกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์แล้วจึงทราบว่า เด็กถูกทำร้ายร่างกายเพราะถูกบังคับให้ขอทาน เมื่อไม่ยอมจึงถูกทำร้ายร่างกาย และเมื่อดำเนินการสอบปากคำเพิ่มเติมร่วมกับตำรวจปรากฏว่า เด็กถูกขายโดยพ่อแม่ให้กับขบวนการค้ามนุษย์บริเวณชายแดนไทย-พม่า แล้วถูกนำมาบังคับให้ขายดอกไม้ และขอเงินตามร้านอาหาร เมื่อขายหรือขอเงินไม่ได้ตามที่

กำหนดจะถูกทำร้าย ทบตี ไม่ให้กินข้าว ศูนย์ประชาบดีได้ดำเนินการตั้งแต่การออกไปให้การช่วยเหลือ โดยรับเด็กเข้าคุ้มครองสวัสดิภาพเพื่อความปลอดภัย ให้คำปรึกษา บำบัดฟื้นฟูทางด้านร่างกายและจิตใจ ตลอดจนการติดตามผู้กระทำการทารุณกรรมจนสามารถติดตามจับกุมตัวได้ทั้งขบวนการในที่สุด

จะเห็นได้ว่า หากปัญหาทุกปัญหาของผู้ใช้บริการได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที และมีการจัดการทางสังคมสงเคราะห์ที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้ใช้บริการหรือผู้ประสบปัญหาจะได้รับ การช่วยเหลือให้สามารถพ้นจากภาวะวิกฤต ณ ช่วงเวลานั้นๆ ไปได้ไม่มากนักน้อย หรืออาจจะกล่าวได้ว่า ศูนย์ประชาบดีสามารถเป็นที่พึ่งพิงให้กับประชาชนได้ อย่างน้อยที่สุดประชาชนมี แหล่งสำหรับแจ้งเบาะแสของปัญหาสังคม จึงนับได้ว่าศูนย์ประชาบดีมีส่วนที่ช่วยในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้ประสบปัญหาทางสังคม ให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่าง เป็นปกติสุข

การพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์ประชาบดี จึงมีความจำเป็นและสำคัญ เนื่องจาก การพัฒนาคุณภาพบริการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ การออกหน่วย ปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว หรือแม้แต่การออกหน่วยเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์นั้น ทุกภารกิจล้วนแล้วแต่ เกี่ยวข้องกับชีวิตของประชาชนโดยตรง ที่บางกรณีอาจจะเกี่ยวข้องกับความเป็นความตาย และ สามารถเปลี่ยนชีวิตคนได้เลยหากไม่สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันท่วงที การที่ผู้ศึกษาซึ่งเป็น บุคลากรในศูนย์ประชาบดี ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว และหัวหน้าฝ่าย รับเรื่องราวร้องทุกข์ ต้องปฏิบัติหน้าที่ และได้รับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ของประชาชนและสังคม ผู้ศึกษาจึงเห็นว่ามี ความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ประชาบดี 1300 ทั้งในส่วนของงานปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาบดีเอง ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาบดี การประสานงานกับหน่วยงานเครือข่ายที่ เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์ประชาบดี เพื่อนำผลการศึกษา ที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่กระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีนโยบายในการขยายบริการของศูนย์ประชาบดี 1300 ไปยังส่วนภูมิภาคทุกจังหวัด เพื่อให้สามารถบริการประชาชนและเป็นที่พึ่งแก่ประชาชนที่ ประสบปัญหาทางสังคมได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมทั่วประเทศ จึงนับได้ว่าการศึกษาชิ้นนี้เป็น ประโยชน์อย่างยิ่งต่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถ อยู่ในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในศูนย์ประชาชนดี
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการให้ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาชนดี
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาชนดีและองค์กรเครือข่ายที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์ประชาชนดี

ขอบเขตการศึกษา

ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะการให้บริการของศูนย์ประชาชนดีในระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์ประชาชนดี
2. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ของศูนย์ประชาชนดีและองค์กรเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ที่รับ-ส่งต่อผู้ประสบปัญหาทางสังคมกับศูนย์ประชาชนดี

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ศูนย์ประชาชนดี 1300 หมายถึง หน่วยงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงฯ ที่ให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ภายใต้หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน 1300 ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วประชาชนดี ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ และฝ่ายอาสาสมัคร

แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ หมายถึง การพัฒนาบุคลากรของศูนย์ฯ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองในการให้บริการ การพัฒนาระบบการให้บริการให้มีหลายช่องทาง การสร้างเครื่องมือและนวัตกรรมการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาชนดีสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างรวดเร็ว โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในการช่วยเหลือ

ประชาชนได้ทันต่อเหตุการณ์ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ช่วยให้ประชาชนได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาบดี หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ในฝ่ายต่างๆ ประกอบด้วย

นักสังคมสงเคราะห์ หมายถึง ผู้ให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์ประชาบดี โดยทำหน้าที่รับเรื่องต่อจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์ และรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนที่เดินทางมาด้วยตนเอง มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ และออกหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ตลอดจนการออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้ด้านทักษะในการดำเนินชีวิตแก่เด็กและเยาวชนตามสถานศึกษาในเขตกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค

2) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง หมายถึง เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Call center) มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาทางโทรศัพท์สายด่วน 1300 ให้ข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวกับการกิจของกระทรวงฯ และประสานงานกับนักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชน โดยปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง

3) อาสาสมัคร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาแนะนำผู้ใช้บริการทั้งทางโทรศัพท์ และผู้ใช้บริการที่เดินเข้ามาขอรับบริการในด้านต่างๆ ของศูนย์ประชาบดี ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิหลายสาขาอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นที่ปรึกษาบริษัท เจ้าของธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการครู หรือข้าราชการกระทรวงฯ ที่ปลดเกษียณแล้ว

4) หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง หน่วยปฏิบัติงานเชิงรุกของศูนย์ประชาบดี ซึ่งมีทีมปฏิบัติงาน ประกอบด้วย นักสังคมสงเคราะห์ และ พนักงานขับรถ ที่พร้อมออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาสังคมและภาวะวิกฤตทันทีที่ได้รับแจ้งเหตุ

เครือข่ายการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาบดี หมายถึง หน่วยงานที่ศูนย์ประชาบดีประสานงาน รับ-ส่งต่อ และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการของศูนย์ประชาบดี ประกอบด้วย

1) สถานสงเคราะห์ หมายถึง สถานสงเคราะห์ที่อยู่ในสังกัดของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ที่ศูนย์ประชาบดีส่งผู้ประสบปัญหาทางสังคมเข้ารับการสงเคราะห์

2) โรงพยาบาล หมายถึง สถานพยาบาลที่ศูนย์ประชาบดีมีการประสานความร่วมมือในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านการให้บริการ และ การประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกกระทรวง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงปัญหาอุปสรรคของการให้บริการทางโทรศัพท์สายด่วน 1300 และมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทันต่อเหตุการณ์มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน
2. ทราบถึงทัศนคติที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกภาคส่วน
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพแก่หน่วยงานที่ให้บริการภายใต้หมายเลขโทรศัพท์สายด่วนศูนย์ประชาชนดี 1300 ในส่วนภูมิภาค ในการให้บริการแก่ประชาชน