

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชาบดี 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” นั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรจะต้องมีการศึกษาหาความรู้ในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาคที่จะมารองรับกับภารกิจใหม่ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ นักศึกษาจะใช้แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ และหาแนวทางในการที่จะพัฒนาบริการของศูนย์ประชาบดีให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
2. แนวคิดการให้การช่วยเหลือในภาวะวิกฤต
3. แนวคิดการจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ (Social Work Case Menagement)
4. ศูนย์ประชาบดี 1300 สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการ

การให้บริการประชาชน ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในปัจจุบันที่องค์กรหลายองค์กร โดยเฉพาะองค์กรในภาครัฐมีความจำเป็นที่จะต้องตระหนักถึง และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยคำนึงถึงบริการที่จัดให้แก่ประชาชนว่ามีคุณภาพเพียงพอหรือไม่ ทั้งนี้กล่าวถึงความหมายของการบริการ ดังนี้

1.1 ความหมายของการบริการ

พิภพ อุดร (2547, น. 9 -10) การบริการ หมายถึง กระบวนการนำเสนออัตตประโยชน์ หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการ โดยผ่านกิจกรรมหรือการดำเนินการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ อาจมีการใช้ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำล้วนๆ โดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์

หรือเครื่องมือใดๆ การบริการหมายรวมถึงการกระทำที่อำนวยความสะดวกในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วนๆ โดยไม่มีวัตถุสิ่งของ หรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้นๆ

พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (2541) ได้กล่าวถึงบริการว่า เป็นการปะทะสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และการบริการที่ดีควรยึดหลัก “หน้าไม่งอ รอไม่นาน วาจาไพเราะ เสนาะหู”

สมิต สัชฌุกร (2546, น. 173) การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

โกเวอร์ (Gover, อ้างถึงใน คำนวน ประสมผล, 2547, น. 78 -79, 84) กล่าวว่า การบริการที่ดี คือ การให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกินกว่าที่พวกเราคาดหวังเล็กน้อย เคล็ดลับมีอยู่ว่า ต้องให้บริการเกินกว่าที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการคาดหวัง โดยแนวปฏิบัติแบบดั้งเดิมคือ ทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ “พึงพอใจ” แต่ปัจจุบันนี้ “เกินกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย” ต่างจากที่ส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการพอใจและดีใจ พึงระลึกว่าการบริการที่ต่างไปจากธรรมดาเท่านั้นที่จะเป็นที่จดจำ ดังนั้น ภารกิจของหน่วยงานคือ จะต้องทำให้การติดต่อทุกครั้งเป็นที่จดจำเพราะเกิดความประทับใจ

การบริการที่เป็นเลิศ คือ การบริการที่อยู่ในสภาวะการณ์ชนะ ชนะ และชนะเท่านั้น คือ

- ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการชนะ เพราะได้รับคุณภาพและการเอาใจใส่
- ผู้ให้บริการชนะ เพราะได้รับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการตอบแทน และพอใจที่งานลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยมีผลงานคุณภาพเป็นตัวสร้างความมั่นใจและความภาคภูมิใจในตัวเอง ผู้ให้บริการที่เป็นเลิศจะต้องให้บริการด้วยพลังและความกระตือรือร้น
- บริษัทชนะ เพราะคุณภาพของการบริการทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กระบวนการนำเสนออัตตประโยชน์ หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการ โดยผู้ให้บริการ และเป็นการปะทะสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ตลอดจนความพยายามด้วยวิธีการต่างๆ ให้คนที่เกี่ยวข้องได้รับการช่วยเหลือ ซึ่งถ้าจะให้ดีต้องบริการที่เกินกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

1.2 การให้บริการในระบบราชการ

จินตนา บุญบงการ (2539, น. 7) กล่าวว่า การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุง บริการภาครัฐ เนื่องจากการบริการ เป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

“บริการ” คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที การทำงานบริการที่ต้องทำทันที และต้องเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจเช่นนี้ ผู้ให้บริการย่อมต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ ปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตคือ แผนงานและบริการ ซึ่งยึดคุณภาพเป็นหัวใจของการบริการ เป็นกระบวนการนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ ผู้ให้บริการต้องมีความน่าเชื่อถือและทำให้ลูกค้าเชื่อมั่น ซึ่งจะต้องมีบุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ ในส่วนของภาครัฐการบริการเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งข้าราชการต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และเป็นการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

จึงกล่าวได้ว่า งานบริการนั้น เป็นงานที่ต้องสัมผัสกับประชาชน ผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่าจะได้รับบริการที่ดี ดังนั้น คุณภาพในการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้รับบริการที่ดีที่สุด สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม และผู้ใช้บริการพึงพอใจ ซึ่งการที่จะบริการได้เช่นนี้ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงความจำเป็น และความสำคัญของการบริการให้มีคุณภาพ โดยการจัดระบบการบริหารจัดการ ทั้งทรัพยากร บุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการให้เพียงพอ นอกจากนี้ยังต้องมีผู้บริหารที่สามารถจัดการทรัพยากรวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นมาตรฐานบริการให้สูงขึ้น และคงไว้ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพอย่างถาวร และมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.3 ความหมายของคุณภาพต่อบริการ

ความหมายของคุณภาพแตกต่างกันไปตามมุมมองของผู้เกี่ยวข้อง และตามวิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องคุณภาพ (อนันต์ คุชชิตกุล, สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2551)

คุณภาพ คือ ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ในมุมมองของผู้ประกอบวิชาชีพ คุณภาพคือการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และความสม่ำเสมอซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ในมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพคือการตอบสนองความต้องการ (need) และความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับผลงาน และในระยะหลังได้ขยายต่อไปว่าคุณภาพคือการทำให้เกินเลยกว่าความคาดหวังของผู้รับผลงาน

อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์ (2549, น. 12 -13, 103) อธิบายว่า บริการ หมายถึงการให้หรือตอบสนอง เมื่อรวมกับจิตใจจึงมีความหมายว่า จิตใจของการเป็นผู้ให้ซึ่งจะส่งผลดังนี้

- แสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจให้บริการลูกค้าก่อนเสมอ
- ควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม เมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลบ่อยครั้ง
- รับฟังข้อร้องเรียนโดยไม่แสดงกิริยาหรือน้ำเสียงไม่พอใจ
- มีเทคนิคและคำพูดในการสร้างความคุ้นเคยและได้รับความไว้วางใจ
- หาวิธีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการอยู่เสมอ
- เสนอแนะบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานได้
- แสวงหาโอกาสรับฟังข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าในการให้บริการ
- มีเทคนิคและวิธีการให้บริการที่หลากหลาย
- ให้บริการหรือช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่ใช่งานซึ่งรับผิดชอบได้
- รับฟังปัญหาหรือข้อสงสัยจากลูกค้าที่แสดงความไม่พอใจ
- ให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ยากจะเข้าใจ
- แสวงหาแนวทางและเทคนิคในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ

คุณภาพงานบริการย่อมเกิดขึ้นจากพลังของทีม ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงรุกสู่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการเพื่อส่งเสริม การบริการที่ดี ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจนสามารถนำความพอใจ ประทับใจมาสู่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่แล้ว ไม่ได้เกิดจากการทำงานของคนใดคนหนึ่ง แต่เป็นความร่วมมือร่วมใจของคนมากกว่าหนึ่งคน ภายใต้ทีมงานที่มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เดียวกัน รับผิดชอบร่วมกันในความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งในปัจจุบันนี้การจะ

ให้บริการต้องมีจิตใจที่มุ่งเน้นในการให้บริการแก่ประชาชนจึงจะนับได้ว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ กล่าวคือต้องคำนึงถึงจิตบริการมาเป็นอันดับแรกเสมอ

1.4 หลักในการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2541, อ้างถึงใน สุภาวดี สุดคณิง, 2550, น. 12-13) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลที่เป็นส่วนใหญ่คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากไปกว่าผลที่ได้รับจากการบริการ
5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดขึ้นจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

1.5 ทิศทางใหม่ในการสร้างแบบบริการเพื่อเสริมสร้างความประทับใจ

สมชาติ กิจยรรยง (2544, น. 32 - 39) ได้อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับทิศทางใหม่ในการสร้างแบบบริการเพื่อเสริมสร้างความประทับใจ ผู้ให้บริการ ที่มงาน คือ ต้องแสวงหาวิธีการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อผูกใจของผู้ใช้บริการไว้ให้กับองค์กร คือ

1. ผู้บริหารควรที่จะต้องแสวงหาเครื่องมือจัดการใหม่ๆ นำเข้ามาใช้ในงาน อาทิเช่น ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบโครงสร้างองค์กรบริการ จัดการแข่งขันกันบริการ ISO 9000 และการสร้างนวัตกรรมบริการ

2. สร้างนวัตกรรมใหม่ในการให้บริการ หรือเสริมสร้างมาตรฐานในการให้บริการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจ ภูมิธรรมของนวัตกรรมในการให้บริการเกิดจาก

- สินค้า คุณภาพ คุณสมบัติและคุณประโยชน์ของสินค้า
- ลูกค้า / ประชาชน ศรัทธาและเข้าใจในภาพลักษณ์ขององค์กรและการบริการที่สร้างไว้

- ใช้จิตวิทยาการบริการ คือ ใช้จิตวิทยาบริการบุคคลประเภทต่างๆ
- ใช้พวกพ้องในการสร้างพลัง หรือสร้างฐานอำนาจการให้บริการขององค์กร
- สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างและสนับสนุนงานบริการ เพื่อลดต้นทุนและสร้างผลกำไรจากการบริการร่วมกัน

3. มุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคลและทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เพื่อสร้างสรรค์พฤติกรรม ในการให้บริการแนวใหม่ให้สร้างสรรค์

4. องค์กรและทีมงานบริการรู้จักใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้ว่าความสำเร็จในการให้บริการเกิดจากทีมงานไม่ใช่เรื่องส่วนตัว

5. ทำงานและบริหารองค์กรบริการแบบมืออาชีพ โดยการจัดโครงสร้าง องค์กร จัดระบบและสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างพนักงานผู้ให้บริการด้วยกัน เพื่อความสามารถในการสนับสนุนงานระหว่างกัน การเสริมสร้างและพัฒนาระบบการให้บริการว่า การพัฒนาระบบการให้บริการเป็นหน้าที่ที่พนักงานและผู้บริหารงานบริการจะต้องพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพงานบริการให้ก้าวไกลในธุรกิจบริการ

6. กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อให้เกิดผลสำคัญๆ 2 ประการคือ

6.1 ปริมาณและคุณภาพการให้บริการ

6.2 บนเงื่อนไข “ความถูกต้อง” และ “ถูกใจ”

7. ใช้ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ควบคู่ เช่น ISO 9000, ISO 14000, TQM และ เครื่องจักร อิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่

8. สร้างระบบ แนวทาง วิธีการอย่างมีหลักการเสมอในการให้บริการ

1.6 การพัฒนาคุณภาพบริการ

การเสริมสร้างและพัฒนาระบบการให้บริการ เป็นทั้งหลักการวิชาการ วิธีการ ประสพการณ์ และอุดมการณ์ในการปฏิบัติการ หัวหน้า ผู้นำในระดับต่างๆ ขององค์กรมีจุดยืน หยัดในการทำงานที่มีทั้งความยืดหยุ่น ผ่อนปรนและเข้มแข็ง ในสถานการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อ ทีมงาน ลูกค้าและองค์กร ซึ่งถือเอา ความถูกต้องมากกว่าความถูกต้อง และใช้เหตุผลมากกว่า อารมณ์ ในการประสานเป้าหมายส่วนตัวให้เข้ากับเป้าหมายส่วนรวม

ผู้นำหรือผู้บริหารที่ทีมงานบริการต้องถือว่านักบริการในทีมของตนทุกๆ คนมีความสำคัญ แม้ผลงาน จะไม่เท่ากันก็ตาม โดยจะต้องกำหนดเป้าหมายการทำงานบริการอย่าง เด่นชัด แบ่งงานสนับสนุน และประสานงานกันอย่างกลมเกลียว เพื่อให้ผลงานรวมบรรลุสู่ เป้าหมาย “บริการทุกระดับ ประทับใจ” ในที่สุด

การพัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการ และ มีการแสวงหาเครื่องมือหรือวิธีการใหม่ๆ เพื่อมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคลและทีมงานให้มีจิตสำนึก ในการให้บริการ มีการปรับเปลี่ยนรูปโครงสร้างขององค์กร มีการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้ ผู้ใช้บริการประทับใจ มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการให้บริการ และมีจิตวิทยาในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่าการบริการให้ได้คุณภาพมาตรฐานตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือ ของประชาชนผู้มาใช้บริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับแรกขององค์กร การให้บริการลูกค้าหรือ ประชาชนจึงรับรู้ภาพของการบริการผ่านคุณภาพของบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าและ ประชาชนผ่านงานบริการนั้น คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นความสนใจของ นักบริการทุกคนที่พยายามจะแสวงหาคำตอบของผู้ใช้บริการเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบจาก การแข่งขัน โดยการเน้นบริการของตนที่ให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการตรงคุณภาพ และปรับปรุง บริการให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการ

ในปัจจุบันนี้ทุกองค์กรต่างต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องปรับตามความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ ในอดีต ที่ผ่านมานั้น ประชาชนเปรียบเสมือนผู้รับบริการเท่านั้น ไม่ว่าทางการจะจัดบริการใดๆ ให้ ล้วนแล้วแต่เป็นการจัดสรรและคิดสรรขึ้นเอง อยากจะให้อะไร อยากจะบริการสิ่งใดประชาชนไม่ ค่อยมีโอกาสในการมีส่วนร่วมเลย ต้องยอมรับบริการในสิ่งที่ถูกจัดไว้ให้เท่านั้น ซึ่งทำให้เกิดปัญหา ตามมาคือ ประชาชนไม่ได้รับบริการตามที่ตนเองต้องการ หากได้รับก็ไม่เกิดประโยชน์เต็มที่ สิ้นเปลืองงบประมาณในการบริหารราชการแผ่นดิน และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ จากการให้บริการ

ประชาชนในอดีตที่ผ่านมา หลายหน่วยงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคราชการ ไม่ได้สนใจในปฏิกิริยาใดๆ ที่ประชาชนมีต่อการให้บริการของภาครัฐ เกิดการยกตนข่มท่าน คิดเสมอว่าตนเองเป็นใหญ่เหนือประชาชน ประชาชนต้องมาฟังฟังราชการ มิได้คิดว่าตนเองต้องเป็นผู้ให้บริการประชาชน จนมีคำกล่าวที่ว่า เมื่อไปใช้บริการในหน่วยงานภาครัฐแล้วจะต้องพบกับบริการที่เรียกว่า “หงุดหงิด หน้างอ รอนาน” ซึ่งนั่นก็คือการที่มีได้ใส่ใจต่อความพึงพอใจของประชาชนว่ามีมากน้อยเพียงใดที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ และทำงานคุ้มค่าภาษีของประชาชนเพียงใด

สำหรับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์นั้น การพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็น ต้องนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาไปปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากหากไม่สามารถให้บริการที่ดีแก่ประชาชนได้แล้ว ประชาชนย่อมไม่มีที่พึ่งพิงยามที่เกิดปัญหาในกรณีฉุกเฉิน หรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงได้คำนึงถึงการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการประชาชน เนื่องจากภารกิจหลักของกระทรวงฯ คือการให้บริการประชาชนด้านสวัสดิการสังคม ตามพันธกิจที่มุ่งส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิตของคน สถาบันครอบครัว และชุมชน ซึ่งต้องให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจที่สุด หากประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจ หรือรู้สึกไม่ดีต่อการให้บริการแล้ว ย่อมต้องเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการนั้น และยังหมายรวมถึงภาพลักษณ์โดยรวมของกระทรวงฯตามมาอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ นั่นเพียงเพราะว่า เรามีสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ การที่ไม่สามารถให้บริการที่ดีแก่ประชาชนได้นั้น อาจจะหมายถึงความเป็นความตายของประชาชนในบางกรณี โดยเฉพาะผู้ที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤต เพราะบางครั้งอาจจะเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องให้การช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาให้ทันทั่วทั้งกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น กรณีของการถูกล่วงละเมิด กระทำทารุณ หรือกรณีของการถูกล่อลวงไปค้ามนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่กำลังคิดจะฆ่าตัวตายหรือฆ่าผู้อื่น เป็นต้น

เพราะฉะนั้นเราต้องใส่ใจและนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาพัฒนาคุณภาพของงานบริการ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นหลัก และเป็นอันดับแรก

2. แนวคิดการให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนนั้นจะต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน ทั้งนี้เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยเฉพาะการช่วยเหลือประชาชนที่ตกอยู่ในสภาวะยากลำบาก หรืออยู่ในสภาวะวิกฤตด้วยแล้ว ยิ่งมีความจำเป็นที่จะต้องให้การช่วยเหลืออย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ เพราะนั่นอาจจะหมายถึงชีวิตของประชาชนเลยก็ได้ ซึ่งจากการปฏิบัติงานของศูนย์ปราบปรามยาเสพติดโดยส่วนใหญ่แล้ว ประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาขอรับบริการมีเป็นจำนวนมากที่ลี้ภัยตกอยู่ในสภาวะที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยในการศึกษานี้จะขอกล่าวถึงการช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ดังนี้

2.1 การช่วยเหลือในภาวะวิกฤต (สันติชัย จำจิตรขึ้น, สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2551)

เป็นการช่วยเหลือบำบัดทางด้านจิตวิทยาแบบหนึ่ง ที่ดัดแปลงรูปแบบมาจากการบำบัดทางจิตวิทยาอย่างย่อ มีลักษณะคล้ายกันตรงที่เป็น ระยะสั้นๆ และมีการจำกัดเวลา แต่การแทรกแซงช่วยเหลือในภาวะวิกฤต มีลักษณะปลีกย่อย ที่แตกต่างกันออกไป คือ เป้าหมายของการช่วยเหลือมีลักษณะอยู่ที่ การแก้ไขภาวะวิกฤตเร่งด่วน และการกลับเข้าสู่สมดุลให้มีบทบาทได้ดีกว่าหรือเท่ากับช่วงก่อนมีวิกฤต มุ่งเน้นในเหตุการณ์ที่เป็นสถานการณ์ฉุกเฉินที่กำลังเกิดขึ้น หน้าที่ของนักบำบัดจะเป็นคนที่มีความกระตือรือร้น มีลักษณะสกดกันวิกฤต และตรงเข้าสู่ปัญหาข้อบ่งชี้ของการรักษาคือ ความสูญเสียความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต

2.2 ทฤษฎีภาวะวิกฤต

Gerald Caplan (1964, อ้างถึงใน สันติชัย จำจิตรขึ้น, สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2551) อธิบายไว้ว่า โดยปกติบุคคลสามารถคงอยู่ในสภาพสมดุล ในการจัดการกับปัญหาของเขา และสิ่งแวดล้อมของเขา แต่เมื่อบุคคลนั้นเผชิญกับปัญหา ซึ่งนับเป็นเรื่องสำคัญสำหรับเขา และเขาไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ดุลยภาพที่มีอยู่จะถูกรบกวนและเสียไป เกิดความตึงเครียดขึ้น และมากขึ้น จนทำให้บุคคลนั้นสับสน และเสียระบบ นั่นคือ เขาเข้าสู่ภาวะเสียสมดุลและ ณ จุดนี้ที่เรียกว่า ภาวะวิกฤตทางอารมณ์

2.3 ความหมายของภาวะวิกฤติ

ภาวะวิกฤติ คือ ภาวะชั่วคราวที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่ามีสิ่งคุกคามต่อตัวเขา ภาพพจน์ของเขา หรือเป้าหมายในชีวิตของเขา ความสูญเสียหรือความเปลี่ยนแปลงทำให้บุคคลนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลง โดยที่วิธีการแก้ปัญหาในลักษณะเดิมๆ ไม่เพียงพอที่จะลดความตึงเครียดนั้น ทำให้บุคคลนั้นเสียความสมดุลไป

2.4 ภาวะวิกฤติในความหมายของ “ภาวะอันตราย” หรือ “โอกาส”

เหตุการณ์หรือเรื่องราวที่เป็นปัญหา เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดการสังสมวิกฤตจนตกตะกอน เหตุการณ์บางอย่างเมื่อเกิดขึ้นอาจนับเป็นช่วงเวลาอันตรายสำหรับบุคคลหนึ่ง แต่ก็อาจไม่เป็นภาวะอันตรายหรือปัญหาสำหรับอีกบุคคลหนึ่ง ทั้งนี้ขึ้นกับว่าบุคคลนั้นจะรับรู้เหตุการณ์นั้นว่ามีความสำคัญต่อเขาอย่างไร คือ เห็นว่าเหตุการณ์นั้น เป็นสิ่งคุกคาม หรือเห็นว่า เป็นสิ่งทำลาย ถ้าบุคคลรับรู้เหตุการณ์ว่าเป็นสิ่งคุกคามแล้ว จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความกังวล และความตึงเครียด และหากบุคคลนั้นตอบสนองต่อเหตุการณ์อย่างไม่ถูกวิธีแล้ว ก็จะทำให้เขาไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ และพบว่าเหตุการณ์นั้นเป็นความสูญเสียความปวดร้าว หรือความสิ้นหวัง อันอาจนำมาซึ่งอาการต่างๆ ทางจิตเวช เช่น ภาวะหดหู่หรือถดถอย หรือหน้าที่ในเชิงสังคมที่ลดลง ในนัยนี้นับว่าเหตุการณ์นี้เป็นอันตราย แต่ถ้าบุคคลรับรู้ว่าเหตุการณ์เป็นสิ่งทำลาย เมื่อมีความกังวลเกิดขึ้น ก็จะเป็นแรงกระตุ้น ให้จัดการกับปัญหา และหากบุคคลนั้นจัดการกับปัญหาอย่างถูกวิธี ก็จะทำให้แก้ไขปัญหานั้นได้สำเร็จ ซึ่งรวมไปถึงการทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาในลักษณะเดียวกันนั้นได้ดีขึ้นในภายหน้าด้วย ในนัยนี้ นับว่าเหตุการณ์นี้เป็นโอกาส และเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการให้การช่วยเหลือประชาชนที่ตกอยู่ในสภาวะเช่นนี้ และต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เร็วที่สุด

2.5 ระยะของภาวะวิกฤติ

การดำเนินไปของภาวะวิกฤติอาจแบ่งเป็นช่วงต่างๆ ได้ดังนี้

- 1) ช่วงก่อนวิกฤติ
- 2) ช่วงระหว่างวิกฤติ
- 3) ช่วงหลังวิกฤติ

1) ช่วงก่อนวิกฤต ในระยะนี้ บุคคลสามารถดำรงอยู่ในสมดุล และสามารถอยู่กับสิ่งแวดล้อมของเขาได้ โดยใช้วิธีการจัดการและทักษะการแก้ปัญหาที่เขาถนัด และตราบดีที่วิธีการแก้ปัญหานั้นๆ ได้ผลก็ไม่เกิดขึ้น

2) ช่วงระหว่างวิกฤต เป็นระยะที่วิกฤตเกิดขึ้น Caplan ได้อธิบายถึงลักษณะการดำเนินไปของภาวะวิกฤต โดยแบ่งย่อยเป็น 4 ระยะ

ระยะที่ 1 เป็นระยะที่มีความเจ็บปวดทางจิตใจ หรือ ภาวะอันตรราย เกิดขึ้นกลายเป็นความเครียด และความเครียดนี้ถูกรับรู้โดยบุคคลว่าเป็นสิ่งคุกคามต่อตัวเขา ต่อภาพพจน์ของเขา หรือต่อเป้าหมายในชีวิตของเขา เขาใช้วิธีการแก้ปัญหาตามที่เขาคิด แต่มันไม่เพียงพอ และไม่ได้ผลในการที่จะจัดการกับปัญหา ทำให้เขาต้องเผชิญกับปัญหา ซึ่งเขาแก้ไขไม่ได้ และ ณ จุดนี้จะเป็นจุดเริ่มต้นของการเสียสมดุล

ระยะที่ 2 เมื่อวิธีการแก้ปัญหานั้นใช้ไม่ได้ผล ก่อให้เกิดความเครียดที่มากขึ้น ทำให้บุคคลนั้นเข้าสู่ภาวะที่อ่อนไหว เขายังคงใช้ความพยายามที่จะจัดการกับปัญหา โดยใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เช่น การลองผิดลองถูก แต่หากยังไม่ได้ผล ทำให้เขารู้สึกผิดหวังและไร้ประสิทธิภาพ

ระยะที่ 3 จะมีปัจจัยกระตุ้น ซึ่งนับเป็นฟางเส้นสุดท้ายที่ทำให้บุคคลซึ่งอยู่ในภาวะอ่อนไหวแล้วนั้น จะเข้าสู่วิกฤตซึ่งเป็น ระยะที่ 4 ที่จะกล่าวถึงต่อไป ปัจจัยกระตุ้นนี้ มักเป็นส่วนหนึ่งของเหตุการณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้น Hoffman และ Remmel (1975) ได้อธิบายถึงปัจจัยกระตุ้นว่า เร้าให้เกิดความรู้สึก ซึ่งเคยเก็บกดไว้ให้ผุดขึ้นมา โดยที่ความปวดร้าวที่เผชิญอยู่ในปัจจุบัน อาจมีส่วนเชื่อมโยงกับจุดขัดแย้งในอดีต

ระยะที่ 4 เป็นจุดที่ความตึงเครียดนั้นมากขึ้น จนถึงระดับที่รับต่อไปไม่ไหว นับเป็นจุดแตกหัก ทำให้บุคคลนั้นควบคุมตัวเองไม่ได้ รู้สึกถึงความสิ้นหวัง มีความสับสนในการใช้เหตุผลสูญเสียความสามารถในการกำหนดตัวปัญหา ไม่สามารถประเมิน และแยกแยะปัญหานั้นพื้นฐานของความเป็นจริง สูญเสียความสามารถในการแก้ไขปัญหานั้นไป

3) ช่วงหลังวิกฤต โดยธรรมชาติของภาวะวิกฤตจะมีลักษณะสามารถปรับตัวเองได้ภายใน 6-8 สัปดาห์ ผู้ป่วยอาจจะไปพบนักบำบัด เพื่อขอความช่วยเหลือ หรืออาจจัดการกับปัญหาด้วยตนเองต่อไป ในรายที่ไปพบนักบำบัด จะได้รับความช่วยเหลือจากนักบำบัด โดยนักบำบัดจะทำให้บุคคลนั้น วางแนวทางหรือรวบรวมสติ มีความสามารถในการจัดการปัญหาได้ดีขึ้นกว่าตอนก่อนที่จะมีวิกฤต หรืออย่างน้อยก็ดีกว่าตอนที่ก่อนที่จะมีวิกฤต สำหรับรายที่พยายามจัดการกับปัญหาด้วยตนเองต่อไป หลังจากเข้าสู่ภาวะวิกฤตแล้ว ระดับความกังวล และ

ความเครียดจะลดลง ซึ่งตรงจุดนี้ถ้าบุคคลนั้นสามารถวางแผนทางในการแก้ปัญหาได้เอง ก็จะทำให้หาวิธีการที่จะจัดการกับปัญหา ได้อย่างถูกวิธี แก้ไขปัญหาได้สำเร็จ ทำให้บุคคลนั้นมี ทักษะการจัดการ ที่ดีกว่าหรือเท่ากับระยะก่อนวิกฤต แต่ถ้าบุคคลนั้นยังคงไม่สามารถมีแนวทางในการแก้ปัญหา และยังคงใช้วิธีการแก้ปัญหาอย่างผิดวิธี ก็จะทำให้เกิดพยาธิสภาพ ทางจิตเวช หรือ หน้าที่ในเชิงสังคมที่ลดลง ทำให้บุคคลนั้นมีทักษะการจัดการกับปัญหาที่แย่ลงเมื่อเทียบกับระยะก่อนวิกฤต

2.6 สรุปแนวความคิดที่ได้จากทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะวิกฤต (สันติชัย จำจิตรขึ้น, สืบค้นเมื่อ วันที่ 14 ธันวาคม 2551)

1. ภาวะวิกฤตเป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามปกติในชีวิต ไม่ได้แสดงถึงความเจ็บป่วยหรือพยาธิสภาพ ภาวะวิกฤตทางอารมณ์ สะท้อนถึงการดิ้นรนต่อสู้บนพื้นฐานของความเป็นจริงที่บุคคลพยายามรักษาสมดุลระหว่างตัวเขาและสิ่งแวดล้อม
2. ความเครียดอันนำมาซึ่งภาวะวิกฤตอาจเป็นความหายนะใหญ่หลวง หรือเป็นเพียงเหตุการณ์จุกจิกเล็กน้อย ที่เก็บสะสมมา
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวเข้าสู่สมดุล คือ
 - 1) การรับรู้ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
 - 2) แหล่งสนับสนุนทางสังคม
 - 3) วิธีการและทักษะในการแก้ปัญหาส่วนบุคคล
4. ความรุนแรงของภาวะวิกฤต ไม่มีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรุนแรงของความตึงเครียด แต่ทั้งนี้ขึ้นกับว่าบุคคลจะยอมรับกับเหตุการณ์นั้นอย่างไร มีความเกี่ยวพันเชื่อมโยงระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันกับจุดขัดแย้งในอดีต
5. ภาวะวิกฤตทางอารมณ์ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวเอง โดยระยะเวลาของการปรับตัวจะตกอยู่ในช่วง 6-8 สัปดาห์
6. บุคคลที่อยู่ในภาวะวิกฤตจะมีกลไกการป้องกันทางจิตใจที่แย่งลง
7. การแก้ไขวิกฤตอย่างถูกวิธี ถือเป็นโอกาสที่ดี คือ
 - 1) ได้จัดการแก้ไขปัญหของปัจจุบัน
 - 2) ได้จัดการกับจุดขัดแย้งบางอย่างในอดีต
 - 3) ได้เรียนรู้วิธีการจัดการกับปัญหาที่ดีขึ้นในภายภาคหน้า

8. ความสูญเสียที่เกิดขึ้นจริงหรือความสูญเสียที่คิดกังวลล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้น มักเป็นองค์ประกอบของภาวะวิกฤต การจัดการกับความสูญเสียนี้ จึงมักเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ไขวิกฤต เมื่อมีการแก้ไขวิกฤตอย่างถูกวิธี การรับรู้ส่วนบุคคลของคนๆ นั้นจะถูกตั้งให้เทคนิค และ ทักษะการแก้ปัญหาอันใหม่ที่ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะคอยช่วยเหลือบุคคลนั้นๆ ได้ในภายหน้า

2.7 ลักษณะของการช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

- มีเป้าหมายการรักษาที่ชัดเจน กำหนดผลที่จะได้รับหลังการรักษาหรือช่วยเหลืออย่างชัดเจน

- เป้าหมายรักษา :

1. บรรเทาความเจ็บปวดเบื้องต้น

2. เข้าสู่ช่วงบทบาททางสังคมปกติ

มีวิธีการแก้ไขปัญหที่ดีกว่าหรือเท่ากับช่วงระยะก่อนเกิดวิกฤต อาจมีการเชื่อมโยงไปถึงจุดขัดแย้งในอดีต เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบว่าวิกฤตในปัจจุบันเกิดขึ้นได้อย่างไร แต่ก็ยังมีจุดประสงค์หลักอยู่ตรงที่การจัดการกับเหตุการณ์ปัจจุบัน

- นักบำบัดอาจใช้ บทบาทหน้าที่ในการแสดงให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า ตนเองอยู่ในภาวะถดถอยเพื่อให้ผู้ใช้บริการเลิกลืมติดกับอดีต

- ส่งเสริมสนับสนุนให้กำลังใจผู้ใช้บริการที่จะจัดการกับปัญหาด้วยตนเอง

- ถึงแม้ว่าผู้ใช้บริการอาจมองหาค้นช่วยเหลือที่เก่งมาก แต่นักบำบัดต้องเข้าให้การช่วยเหลือบนหลักของความเป็นจริง เพราะการช่วยเหลือบนหลักของความเป็นจริง หากมีการรับรู้ข้อมูลในด้านลบ การบิดเบือนข้อเท็จจริง หรือ มีผลกระทบที่ไม่เหมาะสมเกิดขึ้น ต้องรีบเผชิญหน้า และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา

จากแนวคิดข้างต้นที่เกี่ยวกับการแทรกแซงช่วยเหลือในภาวะวิกฤตนั้น นับได้ว่ามีความเกี่ยวข้องกับภารกิจของศูนย์ประชาบดีอย่างแยกกันไม่ได้ และถือว่าเป็นภารกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเป็นอันดับแรก เนื่องด้วยภารกิจที่ต้องเป็นศูนย์ที่ให้บริการทางโทรศัพท์สายด่วนหมายเลข 1300 ซึ่งเป็นด่านแรกของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้ประสบปัญหาสังคม หรือประสบกับภาวะที่หาทางออกของชีวิตไม่ได้ ต้องพึ่งพาอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านสังคมสงเคราะห์ และจิตวิทยา ในการช่วยชี้แนะ หรือปลอบประโลม ตลอดจนให้กำลังใจในการมีชีวิตต่อไป

ในการให้คำปรึกษาแนะนำ หรือการออกไปให้การช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนในกรณีที่ได้รับแจ้งเหตุนั้น ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในเรื่องของการให้การช่วยเหลือในภาวะวิกฤตเป็นอย่างยิ่งเพราะทุกสิ่งทุกอย่างที่พูด แนะนำ หรือให้การช่วยเหลือไปแล้วแต่มีผลต่อชีวิตของคนๆ หนึ่ง ที่อาจจะเรียกได้ว่าพลิกหรือเปลี่ยนชีวิตของคนๆ นั้นไปเลยก็ได้ เพราะหากให้การช่วยเหลือไม่ทันกาล หรือให้คำปรึกษาที่ไม่ดีพอ ไม่เข้าใจและเข้าไม่ถึงผู้ใช้บริการ หรือเจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการให้คำปรึกษา ย่อมส่งผลกระทบต่ออย่างใหญ่หลวงต่อผู้ใช้บริการและคนรอบข้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการที่ผู้ประสบปัญหาที่มีความคิดอยากจะทำตัวตายหรือฆ่าผู้อื่น ยิ่งต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญมากเป็นพิเศษ ซึ่งในจุดนี้ศูนย์ประชาบดีมีเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรม และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไว้คอยให้บริการประชาชนอยู่แล้ว และหากมีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอแล้วย่อมสามารถที่จะเป็นที่พึ่งแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะวิกฤตของสังคมที่มีอยู่อย่างรอบด้านเช่นทุกวันนี้

3. แนวคิดการจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์

(Social Work Case Management)

แนวคิดการจัดการรายกรณี (NASW , สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2551) เกิดขึ้นตั้งแต่ปลายศตวรรษที่ 19 แต่ได้รับความสนใจมากขึ้นเรื่อยๆ จนกระทั่งปัจจุบันได้ถูกนำมาปรับใช้เป็นรูปแบบบริการที่กำลังแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับแถบประเทศอเมริกาและยุโรป โดยเฉพาะงานสวัสดิการสังคมด้านเครือข่ายการดูแลสุขภาพ และการบริการสังคมเพื่อแก้ไขปัญหาซับซ้อนที่ต้องการบริการที่หลากหลาย จึงต้องมีระบบการจัดการ และมีผู้จัดการประสานทรัพยากรต่างๆ สู่ระบบผู้ใช้บริการเฉพาะราย รวมทั้งต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบนโยบาย และการจัดสรรงบประมาณ เพื่อให้สอดคล้องและสร้างความมั่นคงเข้มแข็งให้กับรูปแบบการให้บริการแบบการจัดการรายกรณี (เฉพาะบุคคลหรือครอบครัว)

3.1 ความหมายของการจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์

Miley, Melia, and DuBois (2004, p. 355) ได้ค้นคว้าและให้ความหมายของการจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ไว้ว่า “บริการการจัดการรายกรณีเป็นการส่งมอบบริการโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือทีม จัดตั้ง รวบรวม ประสานและบำรุงรักษาเครือข่ายทั้งที่เป็นทางการ

และไม่เป็นทางการที่ให้บริการช่วยเหลือ และออกแบบบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการที่มีความต้องการจำเป็นที่ซับซ้อนได้เข้าถึงแหล่งทรัพยากร จนกระทั่งสามารถทำหน้าที่ทางสังคมได้อย่างเหมาะสม” ผู้จัดการรายกรณีต้องทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพเพื่อจัดการการให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการเฉพาะราย ผู้จัดการรายกรณีจะต้องเป็นผู้ค้นหา สนับสนุน และสร้างความมั่นใจว่า ผู้ใช้บริการในระบบการให้บริการได้รับบริการ การบำบัดรักษา การดูแล รวมทั้งโอกาสต่างๆ ที่เขาสมควรได้รับตามสิทธิในการกลับมาทำหน้าที่ทางสังคมได้อย่างเหมาะสม

สมาคมนักสังคมสงเคราะห์ระหว่างประเทศ (NASW) ได้ให้ความหมายว่าการจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ เป็นวิธีการให้บริการความช่วยเหลือที่นักสังคมสงเคราะห์ประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการและครอบครัว จึงประสานความร่วมมือติดตาม ประเมินผล และพิทักษ์สิทธิเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการหรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการคลี่คลายปัญหาที่ซับซ้อน

กล่าวโดยสรุป การจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ หมายถึง วิธีการให้บริการที่นักสังคมสงเคราะห์ ประเมินความต้องการที่จำเป็นของผู้ใช้บริการและครอบครัว ประสานความร่วมมือ ดำเนินการช่วยเหลือ จัดสรรทรัพยากรจากระบบบริการ ติดตามประเมินผล ทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการและระบบผู้ให้บริการจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนพิทักษ์สิทธิ เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่จำเป็นต่อการคลี่คลายปัญหาที่ซับซ้อนของผู้ใช้บริการ

เป้าหมาย เป้าหมายหลักที่สำคัญของการจัดการรายกรณี คือ การช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาซับซ้อนสามารถทำหน้าที่ทางสังคมของตนเองได้ดีที่สุด โดยการให้บริการที่มีคุณภาพมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

งานและหน้าที่ แม้ว่าบทบาทและความรับผิดชอบของผู้จัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์แต่ละคนจะมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับโครงการหรือวัตถุประสงค์ของระบบบริการ โดยทั่วไปผู้จัดการรายกรณีจะปฏิบัติงานในส่วนเกี่ยวข้องกับการเข้าแทรกแซงช่วยเหลือในระดับผู้ใช้บริการ และระดับระบบการให้บริการดังนี้

1. การเข้าแทรกแซงช่วยเหลือระดับผู้ใช้บริการ ผู้จัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ควรแทรกแซงช่วยเหลือผู้ใช้บริการเพื่อจัดหาและ/หรือประสานการจัดบริการให้กับผู้ใช้บริการและครอบครัวโดยตรง ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

- การเข้าถึงผู้ใช้บริการ การส่งต่อ การระบุตัวผู้ใช้บริการ และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ด้วยกระบวนการจัดบริการเชิงรุก นักสังคมสงเคราะห์สามารถเข้าถึง และระบุได้ว่า

ใครคือผู้ที่สมควรได้รับบริการ และเป็นบริการแบบใดจึงจะเหมาะสมและมีประโยชน์สูงสุดเมื่อผู้ให้บริการที่ถูกคัดเลือกให้เข้าสู่บริการ การจัดการรายกรณี ผู้จัดการรายกรณีจะต้องประเมินสถานะแวดล้อมของผู้ใช้บริการและทรัพยากรเพื่อการจัดบริการที่เหมาะสมต่อไป

- การประเมินทางสังคมจิตวิทยาของผู้ใช้บริการ ผู้จัดการรายกรณีจะต้องทำการประเมินสถานะทางกาย จิต และสังคมของผู้ใช้บริการเพื่อค้นหาจุดแข็งและจุดอ่อนของผู้ใช้บริการตามสถานการณ์ที่เขาเผชิญอยู่ ตลอดจนการทำหน้าที่ทางสังคมของเขา เพื่อที่จะเข้าใจสภาพองค์รวมของปัญหา โดยที่การประเมินทั้งด้านร่างกาย สถานะแวดล้อม พฤติกรรม สถานะทางจิตใจ เศรษฐกิจ และสังคม ความต้องการจำเป็น แหล่งที่ให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการอย่างไม่เป็นทางการ สมาชิกในครอบครัว เพื่อนๆ การเป็นสมาชิกในองค์กรต่างๆ สถานะทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึง สภาพการทำงาน และความต้องการพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและศาสนา เป็นต้น ผู้จัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ควรกำหนดแนวทางการแทรกแซงช่วยเหลือบนพื้นฐานของข้อค้นพบจากการประเมินดังกล่าว

- การพัฒนาแผนการให้บริการ ภายใต้พื้นฐานการประเมินปัญหาโดยใช้แนวคิดทางกาย จิต สังคม ผู้จัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ควรร่วมมือกับผู้ให้บริการและครอบครัวทำการเลือกและจัดลำดับความสำคัญของบริการและวางแผนการให้บริการแต่ละรายอย่างเหมาะสม ผู้จัดการรายกรณีจะรับผิดชอบเรื่องการประสานงานและจัดทำเอกสารบันทึกพัฒนาการของแผนการให้บริการร่วมกับผู้ให้บริการ หากเป็นไปได้ควรให้ผู้เชี่ยวชาญของแต่ละวิชาชีพมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการประเมินปัญหาและพัฒนาแผนโดยยึดหลักความเป็นส่วนตัวและศักยภาพในการกำหนดเป้าหมายของผู้ใช้บริการ

- แผนการให้บริการสู่การปฏิบัติ การปฏิบัติงานตามแผนเป็นการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยผ่านระบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อสร้างความมั่นใจว่าบริการเหล่านั้นเหมาะสมกับความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการและมีประสิทธิภาพคุ้มค่า ผู้จัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ควรเลือกหน่วยงานที่ให้บริการมีมาตรฐาน และคาดหวังว่าจะได้รับการบริการตรงตามที่เสนอไว้ ผู้จัดการรายกรณีต้องสามารถชี้ให้เห็นบทบาทของตนในการจัดบริการ อธิบายให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการ วันเวลาของการเริ่มต้นการให้บริการและส่งเสริมบริการหรือกิจกรรมที่ทำให้ผู้บริการพึ่งพาตนเองได้ในที่สุด

- การติดต่อประสานงานและติดตามการให้บริการ ผู้จัดการรายกรณีควรประสานงานการให้บริการเพื่อรับประกันความต่อเนื่องและความครบถ้วนของการให้บริการ ผู้จัดการรายกรณีควรติดต่อกับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า

มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตรงตามที่เราไว้ในแผนบริการ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการติดตามผลของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการปรับปรุงแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของผู้ใช้บริการอย่างทันที่

- การพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ ผู้จัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์จะต้องเป็นผู้พิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการและครอบครัว เพื่อให้ได้รับบริการที่ต้องการอย่างเหมาะสม ทั้งจากหน่วยงานอื่นและหน่วยงานของตนเอง ผู้จัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ ควรเป็นผู้ทำให้เกิดความมั่นใจว่ามีการส่งมอบบริการและลดช่องว่างในการให้บริการ มีการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน การบริการจะไม่สิ้นสุดก่อนเวลาอันสมควร การรวบรวมข้อมูลในระหว่างการปฏิบัติงานและการติดตามผลจะถูกนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพิทักษ์คุ้มครองผู้ใช้บริการด้วยก็ได้

- การประเมินสถานการณ์ของผู้ใช้บริการเป็นระยะ ผู้จัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ควรประเมินความต้องการ และความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการเป็นระยะๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย โดยกำหนดเงื่อนไขเวลาการประเมินให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง การประเมินผลอาจจำเป็นต้องจัดทำทั้งโครงการหรือเพียงบางส่วน ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหาเฉพาะของผู้ใช้บริการ การประเมินผลอาจจะเป็นการให้ข้อมูลใหม่ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงวิธีการใหม่หรือแผนการแทรกแซงและเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริการ

การยุติการให้บริการ การยุติการให้บริการอาจเกิดจากหลายเหตุผล เช่น ผู้ใช้บริการบรรลุผลตามเป้าหมาย ผู้ใช้บริการหรือครอบครัวไม่ยอมรับ ผู้ใช้บริการหรือผู้จัดการรายกรณีถอนตัว หรือผู้ใช้บริการเสียชีวิต การยุติการให้บริการอาจเกิดขึ้นเพราะข้อจำกัดของการบริการที่มีอยู่ซึ่งผู้ใช้บริการโอนย้ายไปอยู่โครงการอื่นๆ ที่เหมาะสม เป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้จัดการรายกรณีที่จะต้องเตรียมความพร้อมให้ผู้ใช้บริการ ทราบถึงผลกระทบของการยุติการให้บริการ สรุปรายงานให้แก่ผู้ใช้บริการและสรุปค่าใช้จ่ายเป็นรายกรณีหลังจากการยุติให้บริการ จำเป็นที่ต้องมีการติดตามผู้ใช้บริการและครอบครัวอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสถานการณ์ปัจจุบันเข้าสู่สมดุล

2. การแทรกแซงระดับระบบบริการ เป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหาร โดยเฉพาะในส่วนองบบประมาณขององค์กร หรือหน่วยงานที่ให้บริการ ผู้จัดการรายกรณีต้องเข้าใจว่า หน่วยงานการให้บริการกับระบบสภาวะแวดล้อมนั้นอาจมีส่วนกระทบต่อผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นทางด้านดีหรือไม่ดี ผู้จัดการรายกรณีควรจะได้เข้าไปแทรกแซงถึงในระดับระบบบริการ และสามารถจัดการกับเงื่อนไขการจัดบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้จัดการรายกรณี

ควรสนับสนุนและส่งเสริมระบบจัดการที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น โดย (1) วิเคราะห์จุดแข็งและข้อจำกัดของระบบสถานะแวดล้อม (2) กำหนดผลลัพธ์ที่ปรารถนาจะเกิดขึ้น (3) เลือกกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงระบบ (4) ประเมินประสิทธิภาพของกลยุทธ์ (5) มีการทบทวนผลลัพธ์และกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การแทรกแซงช่วยเหลือในระบบบริการจะต้องมีการดำเนินกิจกรรมเฉพาะด้านอื่นๆอีก เช่น การพัฒนาแหล่งทรัพยากรและงบประมาณ การพิทักษ์สิทธิ การทบทวน และการปรับปรุงนโยบายขององค์กรให้บริการ การรวบรวมข้อมูล การจัดการข้อมูล และการประกันคุณภาพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การพัฒนาแหล่งทรัพยากรและงบประมาณ ผู้จัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้ได้และเป็นเสมือนตัวแทนของหน่วยงานให้บริการ และสามารถปฏิบัติงานได้หลายระดับ มีอำนาจการจัดสรรทรัพยากรที่กว้างขวาง หากมีการขยายขอบเขตอำนาจทางการเงินมากขึ้นจะส่งผลให้สามารถจัดการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ การกำหนดหน้าที่ระบบการจัดการในลักษณะนี้ ผู้จัดการรายกรณีจะทำหน้าที่เสมือน “ผู้คุมทีม” คอยควบคุมการเข้าถึงและการจัดสรรแหล่งทรัพยากร องค์กรให้บริการควรสร้างเกณฑ์ให้ผู้จัดการรายกรณีได้กำหนดว่า ผู้ใช้บริการควรได้รับอนุญาตให้ใช้แหล่งทรัพยากรที่ขาดแคลนประเภทใด และภายใต้สภาพแวดล้อมใดบ้าง ในฐานะผู้คุมทีม และเป็นคนจัดสรรทรัพยากร ผู้จัดการรายกรณีต้องเป็นผู้รวบรวมข้อมูลและให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงบประมาณที่มีผลต่อองค์กรให้บริการ การปรับปรุงโครงการตามความจำเป็น การเปลี่ยนแปลงระบบการบริการ คุณภาพของผู้ให้บริการ และผลที่เกิดจากการจัดบริการตามสัญญาหรือข้อตกลง

2. การพิทักษ์สิทธิ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ให้บริการตามข้อตกลงหรือแผนการให้บริการอย่างเพียงพอ มีการให้บริการที่เป็นจริง ความต้องการของผู้ใช้บริการต้องได้รับการพิจารณา และผู้ให้บริการจะไม่ยกเลิกการบริการก่อนถึงกำหนด นอกจากนี้ ผู้จัดการรายกรณีต้องนำเสนอข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้บริหารองค์กร ผู้นำชุมชน รัฐบาล และตัวแทนผู้ให้บริการให้ทราบถึงข้อจำกัดของทรัพยากรและปัญหาอื่นๆ ในการจัดการรายกรณี ตลอดจนแนวทางแก้ปัญหา ผู้จัดการรายกรณีควรมีส่วนร่วมในการประเมินความต้องการของชุมชน การจัดระเบียบชุมชน การพัฒนาทรัพยากรเพื่อให้แน่ใจว่าความต้องการของผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนอง

3. การทบทวนและการปรับปรุงนโยบายขององค์กรที่ให้บริการ การจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ ต้องได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการบริหารองค์กร โดยผ่านการวางแผนของหน่วยงานที่ให้บริการ การจัดทำนโยบาย การบริหารงานบุคคล และกระบวนการ

จัดทำงบประมาณ นโยบายขององค์กรให้บริการที่เกี่ยวกับการจัดการรายกรณีควรได้รับการทบทวนเป็นระยะๆ การทบทวนนั้นควรรวมขั้นตอนของการให้บริการ การประเมินปัญหา ความต้องการของผู้ใช้บริการ การวางแผนและการประเมินผลการจัดการรายกรณี การส่งต่อและการติดตามผลรวมทั้งการแบ่งปันความรับผิดชอบต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่นๆ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดการระบบข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลของรายบุคคล และโครงการเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับประเมินผลงานของบุคลากรและองค์กรที่ให้บริการ การตัดสินใจเกี่ยวกับการบริการ เป็นการรับรองประสิทธิภาพขององค์กรหรือหน่วยงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดบริการ และการวิจัย เป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้เงินหรือแหล่งเงินทุน และเพื่อการจ่ายเงินชดเชย นโยบายขององค์กรที่ให้บริการควรระบุให้ชัดเจนเกี่ยวกับความต้องการให้มีการเก็บบันทึกข้อมูล รวมทั้งระยะเวลาที่ให้บริการควรระบุให้ชัดเจนเกี่ยวกับความต้องการให้มีการเก็บบันทึกข้อมูล ตลอดจนระยะเวลาที่ให้บริการรายบุคคลและดำรงรักษาความลับของการเก็บรวบรวมข้อมูลในโครงการ

5. การประกันคุณภาพ องค์กรให้บริการควรมีการประกันคุณภาพที่เหมาะสม และประสิทธิภาพของระบบการจัดการรายกรณี ผู้จัดการรายกรณีควรมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพ ความเหมาะสมและประสิทธิภาพของการจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ในสองระดับ คือ ระดับผู้ใช้บริการแต่ละคน ผู้จัดการรายกรณีต้องมีการบันทึกข้อมูลครบถ้วน การเก็บรักษานันทิกรายงาน การมีส่วนร่วมในการพิจารณาคัดกรองเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลาในแต่ละกรณี การดำเนินงานของผู้จัดการรายกรณีควรมีการติดตามผล การประเมินผล ส่วนในระดับระบบการให้บริการ ได้แก่ การบรรลุความสำเร็จของโครงการ ควรปรับปรุงโครงการและความเชื่อมั่นในการจัดสรรทรัพยากร ซึ่งขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของข้อมูลต่างๆ ที่แสดงความจำเป็นและความขาดแคลนของการบริการ ตลอดจนการจัดทำเอกสารบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการยุติปัญหาและปัญหาที่ยังคงอยู่ การประเมินผลและการประกันคุณภาพช่วยรับรองผลลัพธ์ของการบริการตามที่มุ่งหวังไว้และได้มาตรฐาน

การประยุกต์ใช้การจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย หากพิจารณาจากวิธีการปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณีซึ่งจะต้องปฏิบัติงานช่วยเหลือโดยตรงกับผู้ใช้บริการแล้ว ยังต้องเข้าแทรกแซงระบบการให้บริการจากหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งบริการที่จำเป็นในการแก้ไขปัญหา หรือฟื้นฟูศักยภาพของผู้ใช้บริการแล้ว หากหน่วยงานหรือองค์กรมีนโยบายให้จัดบริการเป็นแบบการจัดการรายกรณี นักสังคมสงเคราะห์หรือผู้ปฏิบัติงานสามารถนำแนวคิด วิธีการมาปฏิบัติได้ทันที โดยมีการปรับเปลี่ยนเรียนรู้ กระบวนการ

ที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรในหน่วยงานและสังคมไทย แต่การเข้าแทรกแซงในระบบบริการ ซึ่งมีหลากหลายหน่วยงาน และองค์กรที่ให้บริการซึ่งมีนโยบาย และวิธีการบริหารองค์กร เป้าหมายการให้บริการที่แตกต่าง โดยเฉพาะในส่วนของงบประมาณของแต่ละแห่ง คงเป็นการยากที่จะเข้าไปแทรกแซงให้จัดบริการได้ งานชิ้นสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริการหน่วยงาน นักวิชาการด้านสวัสดิการสังคม คือ การผลักดันให้มีการก่อรูปของนโยบายสวัสดิการสังคมที่ส่งเสริมรูปแบบวิธีการจัดการรายกรณีในหน่วยงานหรือองค์กรและขยายกว้างในระดับชาติ (โสภณ อนุโณภาส, สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2551)

สำหรับการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาบดีนั้น ไม่สามารถแยกการจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ออกไปได้เลย เพราะผู้ใช้บริการของศูนย์ประชาบดีส่วนใหญ่นั้นล้วนแล้วแต่เป็นคนที่อยู่ในกลุ่มผู้ประสบปัญหาทางสังคมทั้งนั้น และที่สำคัญคือ ภารกิจและลักษณะของบริการที่ให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการนั้นล้วนแล้วแต่ต้องปฏิบัติตามแนวคิดที่ว่าด้วยการสังคมสงเคราะห์รายกรณีดังที่กล่าวมา เพราะฉะนั้นจึงมีความจำเป็นและเป็นความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานภายใต้สายด่วนศูนย์ประชาบดี 1300 ต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในด้านการสังคมสงเคราะห์รายกรณีอย่างแท้จริง จึงจะสามารถให้การช่วยเหลือประชาชนผู้ใช้บริการที่ประสบปัญหาทางสังคมได้เป็นอย่างดี

4. ศูนย์ประชาบดี 1300 สำนักงานปลัดกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

4.1 ข้อมูลพื้นฐานและนโยบายของศูนย์ประชาบดี

ศูนย์ประชาบดีมีนโยบายที่จะแก้ไขปัญหาและลดภาวการณ์การคุกคามความมั่นคงในชีวิตของมนุษย์ การแก้ไขปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ขบวนการค้ามนุษย์โดยใช้มาตรการทางสังคมและกฎหมาย

เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการปฏิบัติงานด้านสังคมดังกล่าว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลัก ได้พิจารณาเห็นความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนจึงได้ปรับปรุง ศูนย์ช่วยเหลือเร่งด่วน 24 ชม. (สายด่วน 1507) โดยจัดตั้งเป็น “ศูนย์ประชาบดี 1300” เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์และเบาะแส ทั้งจากการ walk in และรับแจ้ง

เหตุผ่านทาง call center โดยโทรศัพท์สายด่วนหมายเลข 1300 เพื่อป้องกันและปราบปราม การค้ามนุษย์ และมีหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วประชาบดี ที่พร้อมจะออกปฏิบัติการช่วยเหลือ ผู้ประสบปัญหาทางสังคมทันทีที่ได้รับแจ้งเหตุ เพื่อเข้าไปดูแลแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับประชาชน ทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการให้ความรู้แก่เด็กและเยาวชน ให้มีทักษะในการดำเนินชีวิต และรู้เท่าทันปัญหาสังคมที่ทวีความรุนแรงและซับซ้อนขึ้นทุกวัน

จะเห็นได้ว่าจากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ภารกิจของศูนย์ประชาบดีนั้นครอบคลุมและ เชื่อมโยงกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวงทุกข้อ เพียงแต่ศูนย์ประชาบดีเป็นหน่วยงาน ที่ตั้งขึ้นมาใหม่ ยังไม่มีกฎหมายหรือหน่วยงานรองรับโดยตรง ยังต้องขึ้นตรงต่อการบังคับบัญชา ของผู้อำนวยการศูนย์ฯ เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติภารกิจ

4.2 ภารกิจของศูนย์ประชาบดี

1. ปฏิบัติงานเชิงรุกในการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายให้พ้นจากปัญหา ความเดือดร้อนทางสังคมในกรณีต่างๆ
2. สร้างความตระหนักและเสริมสร้างเครือข่ายการทำงานในทุกกระบวนการของการ ป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคม
3. ประสานความเชื่อมโยงเครือข่ายทั้งภายในและระหว่างประเทศในการช่วยเหลือ คุ้มครองผู้ตกเป็นเหยื่อทางสังคม
4. ลดสถานการณ์ความรุนแรงของปัญหาทางสังคมที่เกิดขึ้นในระยะยาว ตลอดจน การนำข้อมูลมากำหนดนโยบายทางสังคมเพื่อวางแผนการดำเนินงานอนาคตต่อไป
5. ประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ด้านสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์

4.3 กลุ่มเป้าหมายของศูนย์ประชาบดี

- 1) ประชาชนผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสบปัญหาทางสังคม เช่น เด็ก เยาวชน ผู้พิการ คนเร่ร่อนไร้ที่พึ่ง ผู้สูงอายุ ผู้ถูกทอดทิ้ง เป็นต้น

2) กลุ่มเสี่ยงที่ตกเป็นเหยื่อของปัญหาในด้านต่างๆ เช่น เด็กและสตรีที่ถูกกระทำทารุณกรรมหรือล่วงละเมิด เด็กและเยาวชนที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการกระทำผิด และผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์

4.4 ลักษณะการดำเนินงานของศูนย์ประชาบดี

การบริการโดยคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานเป็นศูนย์กลาง (Steering & Working Group Centric)

การมีส่วนร่วมของทุกภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน
การพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารและการติดตั้งซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่มีประสิทธิภาพ
การแก้ไขปัญหาเร่งด่วน ทันเหตุการณ์ตลอด 24 ชม.

การให้คำปรึกษาแนะนำ (Customer Consultation)

การตรวจเยี่ยม (On-site Visitation) เพื่อเกิดความเข้าใจที่ชัดเจนของสถานการณ์

การประเมินผล และข้อมูลย้อนกลับ (Evaluation and Feedback)

4.5 กระบวนการทำงานของหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

ก่อนรับเรื่องร้องทุกข์เบาะแส

- ตรวจสอบความพร้อมของพาหนะ อุปกรณ์การใช้งานต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

- รับแจ้งเหตุจากเครือข่ายอาสาสมัครทุกภาคส่วน ทั้งภาคเอกชน องค์กรไม่แสวงหากำไร สื่อมวลชน และประชาชนผู้พบเหตุการณ์แจ้งทางโทรศัพท์สายด่วนหมายเลข 1300 ตลอด 24 ชม.

ระหว่างปฏิบัติการ

- เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์หรือเบาะแส หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วจะตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของความถูกต้องของข้อมูล และแจ้งเหตุแก่เครือข่ายทันทีที่ได้รับการยืนยัน พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วประชาบดีทราบ เพื่อออกปฏิบัติงานโดยเร็ว ณ สถานที่เกิดเหตุ

- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ จะบันทึกข้อมูลเรื่องที่ได้รับความแจ้งเพื่อเข้าสู่ระบบการบริการข้อมูลเพื่อเป็นฐานข้อมูล

- ชุดหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ประกอบด้วย นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานขับรถยนต์ ออกให้บริการประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับแจ้งเหตุ โดยในบางกรณีอาจจะมีการประสานงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพที่เป็นเครือข่าย เช่น ตำรวจ โรงพยาบาล เครือข่ายและภาคส่วนอื่นๆ เข้าให้การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาตามกระบวนการ รวมทั้งรายงานให้ศูนย์ประชาบดีทราบทันที เพื่อวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ ในการให้การช่วยเหลือที่ถูกต้องเหมาะสมที่สุด ตลอดจนประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานสงเคราะห์ เพื่อเตรียมการรองรับกลุ่มเป้าหมายในกรณีที่ต้องมีการส่งต่อผู้ประสบปัญหาทางสังคม

ภายหลังที่ได้ดำเนินการช่วยเหลือตามกระบวนการแล้ว

- สรุปข้อมูลรายละเอียดอย่างครบถ้วน และถูกต้อง
- ประสานให้กลุ่มงานติดตามและรายงานผล ดำเนินการบันทึกข้อมูล ผลปฏิบัติงานตามระเบียบบริหารข้อมูลที่กำหนดขึ้น
- เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการ สรุปรายงานเหตุการณ์ตามที่ได้รับ รวมทั้งผลการปฏิบัติงาน ต่อหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วประชาบดี เพื่อรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ต่อไป
- ประสานภาคีเครือข่าย อาสาสมัคร สื่อมวลชน เพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้สาธารณะได้รับทราบ ต่อไป

4.6 โครงสร้างและวิธีการดำเนินการ

การดำเนินงานของศูนย์ประชาบดี ได้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหาร ได้แก่ บุคลากร ลักษณะงาน อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว มีประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมาย และภารกิจ ต่อไป

คณะกรรมการที่ปรึกษาศูนย์ประชาบดี ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา และเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ประชาบดี ประกอบด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นประธาน ผู้ทรงคุณวุฒิทางสังคม ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรอื่นๆ และผู้บริหารจากภาคสื่อมวลชนและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

กรรมการบริหารศูนย์ประชาบดี ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ทิศทาง กำกับ ดูแลการดำเนินงานของศูนย์ประชาบดี ประกอบด้วยคณะที่ปรึกษาของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกส่วนราชการ ผู้บริหารระดับสูงของ

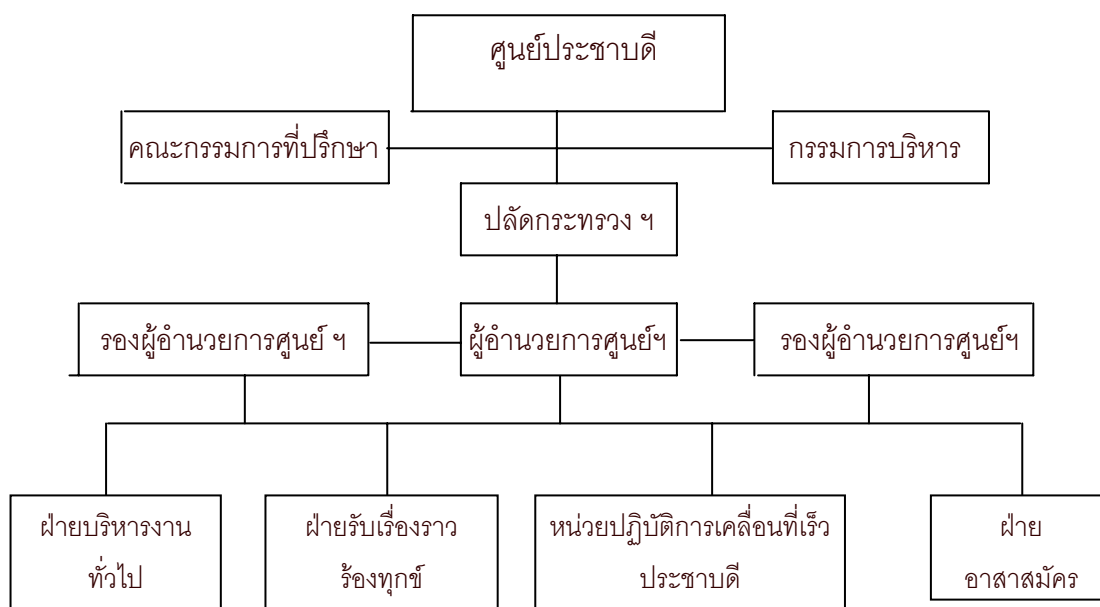
กระทรวงฯ ตัวแทนจากภาคสื่อมวลชนและจากหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และผู้อำนวยการศูนย์ประชาธิปไตย

ผู้อำนวยการศูนย์ประชาธิปไตย จะแต่งตั้งข้าราชการระดับ 8 หรือมากกว่า ของกระทรวงฯ (ปัจจุบันผู้อำนวยการศูนย์ฯ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว) ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะกรรมการที่ปรึกษาฯ กรรมการบริหารศูนย์ฯ และหัวหน้าศูนย์ฯ รวมทั้งการบริหารวางแผนจัดสรรทรัพยากรการบริหารของศูนย์ฯ ให้เหมาะสม และการควบคุมเชิงบริหาร (Administrative Control)

โดยจัดให้มีหน่วยงานระดับปฏิบัติการเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สายด่วน 1300)
2. หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วประชาธิปไตย
3. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
4. ฝ่ายอาสาสมัคร

โครงสร้างศูนย์ประชาธิปไตย



จากโครงสร้างองค์กร ศูนย์ประชาธิปไตย นอกเหนือจากปัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ผู้มีอำนาจสูงสุดในกระทรวงฯ แล้ว ผู้บังคับบัญชาสูงสุดโดยตรง คือ

ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (ตำแหน่งเทียบเท่าอธิบดี) ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์ประชาบดีด้วย มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาด้านนโยบาย และสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ประชาบดี และคอยรับรายงาน ประสานด้านนโยบายกับผู้บริหารกระทรวงฯ และส่งต่อมายังหัวหน้าฝ่ายต่างๆ ของศูนย์ประชาบดี ที่ได้รับมอบอำนาจในการตัดสินใจและให้อิสระในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชา ซึ่งแยกบทบาทและหน้าที่เป็น 4 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน 7 อัตรา

บทบาทและหน้าที่ งานสารบรรณ งานวัสดุและการเงิน งานประสานงาน งานอำนวยความสะดวก งานผลิตสื่อโฆษณา งานบริหารบุคคล โดยมีบทบาทในการติดต่อและประสานงานราชการทั้งกับหน่วยงานภายในและภายนอกกระทรวง ดูแลจัดหาด้านวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ควบคุมงบประมาณในภาพรวมของศูนย์ฯ และพิจารณาความดีความชอบตามความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2. หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว จำนวน 13 อัตรา

บทบาทและหน้าที่ ให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ หรือโดยตรงต่อผู้มาติดต่อด้วยตนเอง โดยนักสังคมสงเคราะห์ อาสาสมัคร ออกหน่วยให้ความช่วยเหลือประชาชนทันทีตามที่ได้รับแจ้ง ณ ที่เกิดเหตุ ออกหน่วยประชาสัมพันธ์ภารกิจศูนย์ฯ และกระทรวงฯ ออกหน่วยให้บริการประชาชนร่วมกับกระทรวงฯ ในเขตกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค และออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้และทักษะในการดำเนินชีวิตแก่เด็กและเยาวชน ตามสถานศึกษาในเขตกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค ประสานงานร่วมกับเครือข่ายสายด่วนในลักษณะทีมสหวิชาชีพที่พร้อมปฏิบัติงานเสมอ รวมไปถึงการคิด วิเคราะห์ นำเสนอ และปฏิบัติการตามแผนและโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เป็นวิกฤตด้านสังคม

3. ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ (เป็นการจ้าง Outsource) จำนวน 25 อัตรา

บทบาทและหน้าที่ รับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้ข้อมูลในบริการเบื้องต้นของกระทรวง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานส่งต่อการให้คำปรึกษาแนะนำให้กับนักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัคร ประสานความช่วยเหลือกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกกระทรวงฯ ในการรับ-ส่งผู้ประสบปัญหาทางสังคม บันทึกข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อรวบรวมเป็นฐานข้อมูลของกระทรวงฯต่อไป โดยมีการปฏิบัติงานผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนตลอด 24 ชั่วโมง

- ผลัดเช้า เวลา 06.00-14.00 น.
- ผลัดบ่าย เวลา 14.00-22.00 น.
- ผลัดกลางคืน เวลา 22.00-06.00 น.

4. ฝ่ายอาสาสมัคร (อปส.) จำนวน 10 อัตรา

บทบาทและหน้าที่ ให้คำปรึกษาแนะนำผู้ใช้บริการทั้งทางโทรศัพท์ และผู้ใช้บริการที่เข้ามาขอรับบริการในด้านต่างๆ ของศูนย์ประชาชนดีด้วยตนเอง ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิหลายสาขาอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นที่ปรึกษาบริษัท เจ้าของธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการครู หรือข้าราชการกระทรวงที่ปลดเกษียณแล้ว มีคุณวุฒิตั้งแต่ปริญญาตรีจนถึงระดับปริญญาเอก โดยผู้ทรงคุณวุฒิเหล่านี้จะหมุนเวียนมาให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประสบปัญหาทางสังคม ซึ่งสามารถเพิ่มเติมประสิทธิภาพในส่วนที่ขาดให้แก่ศูนย์ประชาชนดีได้เป็นอย่างดี โดยไม่ได้รับค่าตอบแทนแต่ประการใด

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิตยธิดา สุภาพ (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานนิติการ สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานนิติการ สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามกับผู้มาติดต่อราชการ

ผลการศึกษาพบว่า ในด้านการให้บริการภาพรวมจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาร้องทุกข์มีระดับความพึงพอใจสูงในด้านระบบการให้บริการ โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยในเรื่องบัตรร้องทุกข์ที่เจ้าหน้าที่ออกให้ ทำให้ได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอทราบผลดำเนินการมากที่สุด ตลอดจนการให้บริการที่มีการจัดลำดับคิว ไม่มีการแซงคิวมากที่สุด และในส่วนของผู้ให้บริการนั้นนับได้ว่ามีระดับความพึงพอใจสูง โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อยมากที่สุด

ส่วนปัญหาความคิดเห็นนั้น ในด้านบริการประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า ควรปรับปรุงสำนักงานให้ทันสมัยและดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยแนะนำว่าควรให้มีการร้องทุกข์ สอบถามข้อมูลและรับทราบผลทางอินเตอร์เน็ตได้ อีกทั้งควรให้มีการเพิ่มปริมาณสถานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วประเทศเพื่อให้ประชาชนสะดวกในการไปร้องทุกข์ สำหรับด้านกระบวนการให้บริการนั้น ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า การจัดลำดับขั้นตอนในการบริการให้สะดวก ยุติธรรม สถานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ควรมีสัดส่วน เนื่องจากประชาชนที่มาร้องทุกข์ส่วนใหญ่ไม่ต้องการเปิดเผยเรื่องราวร้องทุกข์ของตน จึงต้องร้องทุกข์ในสถานที่ที่มิดชิด และในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่นั้น

ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์นอกเวลาราชการ รวมไปถึงควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้พอเพียงด้วย นอกจากนี้ต้องเข้าใจในระบบการดำเนินการด้วย เพื่อที่จะได้อธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้มาร้องทุกข์ถึงระยะเวลาและปัญหาในการดำเนินการได้

สำหรับข้อเสนอแนะนั้นควรให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสม มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี เพราะต้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เคร่งเครียดของประชาชน ให้ความสำคัญกับเรื่องราวของประชาชน มีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพิ่มเจ้าหน้าที่รับเรื่องในวันหยุดราชการ เพิ่มสถานที่ วางระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ กำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติการแต่ละปี และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ร้องทุกข์ปีละครั้ง

ทวิสุข ไชยมณีศักดิ์ (2547) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ลักษณะการประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจกับเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้ง 6 หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าในส่วนของบุคลากรเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-50 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี และปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 3-5 ปี การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการวินิจฉัยแยกเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการติดตามผลการดำเนินการ และด้านการประมวลผลมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

การประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งการประสานงานภายในหน่วยงานของกรุงเทพมหานครเองและภายนอกหน่วยงาน

ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งทางด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร และด้านการประสานงานอยู่ระดับปานกลางทุกด้าน

ข้อเสนอแนะนั้นเห็นว่า กรุงเทพมหานครควรมีการจัดโครงสร้างอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับการรับเรื่อง และเพิ่มงบประมาณในการดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ ทั้งทางด้านค่าล่วงเวลา การพิจารณาความดีความชอบ การประกาศเกียรติคุณในการทำงาน ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยเฉพาะที่ไม่ต้องทำงานหลายหน้าที่ ควรมีการฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องจริงจัง มีการตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์ให้สมบูรณ์อยู่เสมอ และควรมีการติดตามผลการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด ส่วนข้อเสนอแนะในระดับนโยบายนั้นพบว่า ควรมีการปรับโครงสร้างหน่วยงาน

เพิ่มช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ และควรจัดตั้งศูนย์ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์แบบ "ศูนย์ร่วมบริการ" แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

บุญนุช ศรีเสวก (2551) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำอำเภอธัญบุรี เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการ และศึกษาอุปสรรคต่อการใช้บริการ ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กับผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้ต้องขังจำนวน 167 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ให้บริการเป็นผู้ต้องขังชาย เนื่องจากมีความง่ายในการควบคุม ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา อาชีพรับจ้าง มีความถี่ในการใช้บริการมากที่สุดคือ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยส่วนใหญ่เป็นเพื่อการพักผ่อนและคลายความเครียด กับหนังสือความรู้ทั่วไป วรรณคดี นิยาย ศิลปะ วิจารณ์ศิลป์ มันทนศิลป์ ดนตรีลงมาตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจที่ได้รับในการบริการทั้ง ด้านคือ ด้านการบริการงานห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านงานเทคนิคห้องสมุด ด้านการบริการและกิจกรรมห้องสมุด ด้านบุคลากรห้องสมุด อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ ปรากฏผลว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะให้หาหนังสือที่เกี่ยวกับการผ่อนคลายความเครียดมาให้มากขึ้น พร้อมทั้งส่งเสริมให้ผู้ต้องขังเกิดการรักการอ่านให้มากขึ้น

พรณี สินธุประภา (2548) ศึกษาเรื่อง "การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร" เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม และที่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกันตนที่มาขอรับบริการด้วยแบบสอบถามจำนวน 250 คน สรุปได้ว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากทั้งในเรื่องของการให้บริการด้านต่างๆ และในเรื่องของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนารูปแบบ และวิธีปฏิบัติที่สนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยศึกษาจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาชนดี ซึ่งข้อมูลที่ได้จะบ่งบอกถึงการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค และความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ว่ามีสิ่งใดบ้างที่ควรพัฒนาปรับปรุง ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชาชนดี เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้ได้รับการดูแลอย่างดีที่สุด

เมื่อกล่าวโดยสรุป จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ดังนี้

1. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาชนดี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ
 - 1.1 การรับเรื่องราวร้องทุกข์
 - 1.2 การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
 - 1.3 การออกหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว
 - 1.4 การออกหน่วยประชาสัมพันธ์ภารกิจศูนย์ฯและกระทรวงฯ
 2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ
 - 2.1 เทคโนโลยี
 - 2.2 บุคลากร
 - 2.3 การให้บริการ
 - 2.4 การประสานงาน
 3. แนวทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ
 - 3.1 การสร้างเครื่องมือและนวัตกรรมการให้บริการ
 - 3.2 การพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
 - 3.3 การพัฒนาระบบการให้บริการให้มีหลายช่องทาง
 - 3.4 การประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน
- ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คือ
1. เพศ
 2. อายุ
 3. ระดับการศึกษา/สาขา
 4. ตำแหน่งงาน
 5. หน่วยงาน
 6. ประสบการณ์การทำงาน
 7. ระยะเวลาปฏิบัติงาน
 8. ประสบการณ์การฝึกอบรม

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นักศึกษาได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังต่อไปนี้

การพัฒนาคุณภาพบริการ

