

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชาชนดี 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารศูนย์ประชาชนดี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกภาคส่วน คือ นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานรับโทรศัพท์ อาสาสมัครที่ปฏิบัติงานในศูนย์ประชาชนดี หน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง คือ สถานสงเคราะห์ และโรงพยาบาลต่างๆ ที่ศูนย์ประชาชนดีประสานงาน และรับ-ส่งต่อผู้ประสบปัญหาทางสังคม จำนวนทั้งสิ้น 87 คน

การเสนอผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน โดยนำเสนอในรูปแบบการพรรณนาประกอบตาราง พร้อมทั้งอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาชนดี

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาชนดี

ส่วนที่ 4 แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพบริการ

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผล

สำหรับรายละเอียดของผลการศึกษาที่ได้แต่ละส่วน ปรากฏดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้เป็นคือ ผู้บริหารศูนย์ประชาชนดี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกภาคส่วน คือ นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานรับโทรศัพท์ อาสาสมัครที่ปฏิบัติงานในศูนย์ประชาชนดี หน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง คือ สถานสงเคราะห์ต่างๆ และโรงพยาบาลต่างๆ ที่ศูนย์ประชาชนดีประสานงาน และรับ-ส่งต่อผู้ประสบปัญหาทางสังคม จำนวนทั้งสิ้น 87 คน โดยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงาน ประสบการณ์ทำงานในหน่วยงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในศูนย์ประชาชนดี ประสบการณ์การฝึกอบรมด้านสังคมสงเคราะห์ ประสบการณ์ฝึกอบรมด้านจิตวิทยา ประสบการณ์การฝึกอบรม พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้อง และประสบการณ์ฝึกอบรมด้านอื่นๆ ผลการศึกษาก่อผล ดังนี้

1.1 เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.5 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 34.5 เป็นเพศชาย สำหรับอายุของประชากรที่ศึกษาปรากฏว่า ร้อยละ 35.6 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 25-29 ปีมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 24.1 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 30 – 34 ปี และจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 1.1 อยู่ในช่วงระหว่าง 50-54 ปี ด้านระดับการศึกษาปรากฏว่า ประชากรที่ศึกษาร้อยละ 77.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 10.0 มีการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 8.0 มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 1.1 มีการศึกษาระดับปริญญาเอก ด้านสาขาวิชาร้อยละ 17.2 จบการศึกษาสาขาสังคมสงเคราะห์มากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 12.6 จบการศึกษาสาขาการบริหาร/การจัดการ และน้อยที่สุด ร้อยละ 1.1 จบการศึกษาสาขาสังคมวิทยา คหกรรมศาสตร์ สัตวศาสตร์ เกษตรศาสตร์ การท่องเที่ยว พยาบาล เท่ากัน (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ
ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 87)	ร้อยละ
เพศ		
- หญิง	57	65.5
- ชาย	30	34.5
อายุ		
- 20 – 24 ปี	11	12.6
- 25 – 29 ปี	31	35.6
- 30 – 34 ปี	21	24.1
- 35 – 39 ปี	7	8.0
- 40 – 44 ปี	4	4.6
- 45 – 49 ปี	4	4.6
- 50 – 54 ปี	1	1.1
- 55 – 59 ปี	2	2.3
- 60 ปีขึ้นไป	6	6.9

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 87)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	8.0
- ปริญญาตรี	67	77.0
- ปริญญาโท	10	11.5
- ปริญญาเอก	1	1.1
- ไม่ตอบ	2	2.3
สาขาวิชาที่จบการศึกษา		
- สังคมสงเคราะห์ศาสตร์	15	17.2
- การบริหาร/การจัดการ	11	12.6
- บริหารรัฐกิจ/รัฐศาสตร์/ รัฐประศาสนศาสตร์	11	12.6
- จิตวิทยา	9	10.3
- สังคมศึกษา	4	4.6
- นิเทศศาสตร์/สื่อสารมวลชน	4	4.6
- เทคโนโลยี/คอมพิวเตอร์	3	3.4
- การบัญชี	2	2.3
- มนุษยศาสตร์	2	2.3
- นิติศาสตร์	2	2.3
- ครุศาสตร์	2	2.3
- สังคมวิทยา	1	1.1
- คหกรรมศาสตร์	1	1.1
- สัตวศาสตร์	1	1.1
- เกษตรศาสตร์	1	1.1
- การท่องเที่ยว	1	1.1
- พยาบาล	1	1.1
- ไม่ระบุสาขา	16	18.4

1.2 ตำแหน่งงาน หน่วยงาน

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 27.6 เป็นพนักงานรับโทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาร้อยละ 21.8 เป็นนักสังคมสงเคราะห์ และน้อยที่สุดร้อยละ 2.2 เป็นพยาบาลและนักจิตวิทยาเท่ากัน ด้านหน่วยงาน พบว่า ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 58.6 เป็นเจ้าหน้าที่ของศูนย์ประชาบดีมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 12.6 เป็นเจ้าหน้าที่ของบ้านพักเด็กและครอบครัว และน้อยที่สุด ร้อยละ 1.1 เป็นเจ้าหน้าที่ของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุปทุมธานี สถานแรกรับเด็กหญิงเด็กหญิงบ้านธัญพร สถานแรกรับไร้ที่พึ่งนนทบุรี สถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมอง สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนรังสิต (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
ตำแหน่งงานและหน่วยงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 87)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
- พนักงานรับโทรศัพท์	24	27.6
- นักสังคมสงเคราะห์	19	21.8
- ตำแหน่งอื่นๆ	10	11.5
- พนักงานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก	8	9.2
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร	7	8.0
- อาสาสมัคร	6	6.9
- ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	5	5.7
- นักพัฒนาสังคม	4	4.6
- พยาบาล	2	2.3
- นักจิตวิทยา	2	2.3

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 87)	ร้อยละ
หน่วยงาน		
- ศูนย์ประชาบดี	51	58.6
- บ้านพักเด็กและครอบครัว กรุงเทพมหานคร	11	12.6
- สำนักงานกิจการสตรีและสถาบัน ครอบครัว (สค.)	7	8.0
- โรงพยาบาล	5	5.7
- สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี	3	3.4
- สถานแรกรับเด็กชายปากเกร็ด	4	4.6
- สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิง ธัญบุรี	1	1.1
- ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุจังหวัดปทุมธานี	1	1.1
- สถานแรกรับเด็กหญิงบ้านธัญบุรี	1	1.1
- สถานแรกรับไร้ที่พึ่งนนทบุรี	1	1.1
- สถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมอง และปัญญา (หญิง)	1	1.1
- สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนรังสิต	1	1.1

1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในศูนย์ประชาบดี

ด้านประสบการณ์ในการทำในหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 44.4 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1.5 ปี มากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 18.4 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปี และสุดท้าย ร้อยละ 3.4 มีประสบการณ์ทำงาน 21 ปีขึ้นไป

ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานในศูนย์ประชานิยม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 21.8 มีระยะเวลาทำงาน 1 ปี มากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 14.9 มีระยะเวลาทำงาน 4 ปี และสุดท้าย ร้อยละ 5.7 มีระยะเวลาทำงาน 5 ปี (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน
ในหน่วยงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานในศูนย์ประชานิยม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 87)	ร้อยละ
ประสบการณ์ทำงานในหน่วยงาน		
- 1 – 5 ปี	44	50.6
- 6 – 10 ปี	16	18.4
- 11 – 15 ปี	5	5.7
- 16 – 20 ปี	4	4.6
- 21 ปีขึ้นไป	3	3.4
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในศูนย์ประชานิยม		
- 1 ปี	19	21.8
- 2 ปี	6	6.9
- 3 ปี	8	9.2
- 4 ปี	13	14.9
- 5 ปี	5	5.7

1.4 ประสบการณ์ฝึกอบรมด้านสังคมสงเคราะห์ และประสบการณ์ฝึกอบรมด้านจิตวิทยา

ด้านประสบการณ์ฝึกอบรมด้านสังคมสงเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็น ร้อยละ 26.4 มีประสบการณ์ฝึกอบรมระหว่าง 1-5 ครั้ง มากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 11.5 มีประสบการณ์ฝึกอบรมระหว่าง 6-10 ครั้ง และสุดท้าย ร้อยละ 3.4 มีประสบการณ์ฝึกอบรม 21 ครั้งขึ้นไป

ด้านประสบการณ์ฝึกอบรมด้านจิตวิทยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 29.9 มีประสบการณ์ฝึกอบรม 1-5 ครั้ง มากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 11.5 มีประสบการณ์ฝึกอบรม 6-10 ครั้ง และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีประสบการณ์ฝึกอบรม 11 ครั้งขึ้นไป (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ฝึกอบรม
ด้านสังคมสงเคราะห์ และประสบการณ์ฝึกอบรมด้านจิตวิทยา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 87)	ร้อยละ
ประสบการณ์ฝึกอบรมด้านสังคมสงเคราะห์		
- 1 – 5 ครั้ง	44	50.6
- 6 – 10 ครั้ง	16	18.4
- 11 – 15 ครั้ง	5	5.7
- 16 – 20 ครั้ง	4	4.6
- 21 ครั้งขึ้นไป	3	3.4
ประสบการณ์ฝึกอบรมด้านจิตวิทยา		
- 1 – 5 ครั้ง	50	57.5
- 6 – 10 ครั้ง	26	29.9
- 11 ครั้งขึ้นไป	1	1.1
- ไม่ตอบ	50	57.5

1.5 ประสบการณ์ฝึกอบรมด้านอบรม พ.ร.บ.ที่เกี่ยวข้อง และประสบการณ์การฝึกอบรมด้านอื่นๆ

ด้านประสบการณ์ฝึกอบรม พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 25.3 มีประสบการณ์ฝึกอบรม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว และ พ.ร.บ.คุ้มครองเด็กฯ มากที่สุด ร้อยละ 4.6 มีประสบการณ์ฝึกอบรม ป.วิอาญา และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 มีประสบการณ์ฝึกอบรม พ.ร.บ./กฎหมายอื่นๆ

ด้านประสบการณ์ฝึกอบรมด้านอื่นๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 6.9 มีประสบการณ์ฝึกอบรมการให้คำปรึกษามากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 5.7 มีประสบการณ์ฝึกอบรมด้านเครือข่าย และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีประสบการณ์การฝึกอบรมการบริหาร ผู้บริหารระดับสูง ปฐมพยาบาล การดูแลผู้มารับบริการ และการพัฒนางาน เท่ากัน (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ฝึกอบรม
พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้อง และประสบการณ์การฝึกอบรมด้านอื่นๆ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 87)	ร้อยละ
ประสบการณ์ฝึกอบรม พ.ร.บ.ที่เกี่ยวข้อง		
- พ.ร.บ. คุ้มครองเด็กฯ	22	25.3
- ป.วิอาญา	4	4.6
- พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ถูกระทำด้วย ความรุนแรงในครอบครัวฯ	22	25.3
- พ.ร.บ. และกฎหมายอื่นๆ	2	2.3
- ไม่ระบุ	55	63.2
ประสบการณ์ฝึกอบรมด้านอื่นๆ		
- การให้คำปรึกษา	6	6.9
- เครือข่าย	5	5.7
- คอมพิวเตอร์	4	4.6
- การบริการ	2	2.3
- การบริหาร	1	1.1
- ผู้บริหารระดับสูง	1	1.1
- ปฐมพยาบาล	1	1.1
- การดูแลผู้มารับบริการ	1	1.1
- การพัฒนางาน	1	1.1
- ไม่ระบุ	65	74.7

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ การให้คำปรึกษาแนะนำของนักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัคร หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว และการออกหน่วยเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาปรากฏผล ดังนี้

2.1 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (call center) มีหน้าที่ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงฯ และประสานงานกับนักสังคมสงเคราะห์ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชน ซึ่งปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง

การรับแจ้งเหตุและเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 10.3 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุดและมากเท่ากัน รองลงมา ร้อยละ 8.0 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างรับแจ้งเหตุและเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

การรับแจ้งเหตุและเรื่องราวร้องทุกข์จากการมาร้องทุกข์ ด้วยตนเอง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 13.8 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 8.0 มีการปฏิบัติในระดับน้อย และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างรับแจ้งเหตุและเรื่องราวร้องทุกข์จากการมาร้องทุกข์ ด้วยตนเอง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

การรับแจ้งเหตุและเรื่องราวร้องทุกข์จากจดหมายหรือเอกสาร หรือผ่านองค์กรเครือข่ายหรือมูลนิธิต่างๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 11.5 มีการปฏิบัติในระดับน้อย และน้อยที่สุดเท่ากัน รองลงมา ร้อยละ 9.2 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 มีการปฏิบัติในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง รับแจ้งเหตุและเรื่องราวร้องทุกข์จากจดหมายหรือเอกสาร หรือผ่านองค์กรเครือข่ายหรือมูลนิธิต่างๆ มีการปฏิบัติในระดับน้อย

การรับแจ้งเหตุผ่านองค์กรภาครัฐ เช่น 1111 สำนักนายกฯ กรุงเทพมหานคร กระทรวงมหาดไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 14.9 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 12.6 มีการปฏิบัติในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด โดย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างรับแจ้งเหตุผ่านองค์กรภาครัฐ เช่น 1111 สำนักงานฯ กรุงเทพมหานคร กระทรวงมหาดไทย มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

การรับแจ้งเหตุผ่านสถานีวิทยุ สถานีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 13.8 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 6.9 มีการปฏิบัติในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 4.6 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างรับแจ้งเหตุผ่านสถานีวิทยุ สถานีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

การให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการของกระทรวงฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 11.5 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 9.2 มีการปฏิบัติในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการของกระทรวงฯ มีการปฏิบัติในระดับมาก

การให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการของหน่วยงานอื่น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 13.8 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 9.2 มีการปฏิบัติในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีการปฏิบัติในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการของหน่วยงานอื่น มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

การมีการบันทึกและทำสถิติทุกเรื่องที่ประชาชนโทรศัพท์เข้ามา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 24.1 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการบันทึกและทำสถิติทุกเรื่องที่ประชาชนโทรศัพท์เข้ามา มีการปฏิบัติในระดับมาก

การมีการแยกประเภทเรื่องราวร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 20.7 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 8.0 มีการปฏิบัติในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการแยกประเภทเรื่องราวร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ มีการปฏิบัติในระดับมาก

การมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบได้เสมอ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 21.8 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบได้เสมอ มีการปฏิบัติในระดับมาก

การมีการรวบรวมข้อมูลและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 12.6 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 11.5 มีการปฏิบัติในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 4.6 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการรวบรวมข้อมูลและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ มีการปฏิบัติในระดับมาก

การประสานการช่วยเหลือทันทีที่ได้รับการแจ้งเหตุ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 13.8 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 11.5 มีการปฏิบัติในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 3.4 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง ประสานการช่วยเหลือทันทีที่ได้รับการแจ้งเหตุ มีการปฏิบัติในระดับมาก

การมีการส่งเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 10.3 มีการปฏิบัติในระดับมากและปานกลางเท่ากัน รองลงมา ร้อยละ 8.0 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการส่งเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีการปฏิบัติในระดับมาก

การเมื่อมีประชาชนต้องการคำปรึกษา มีการประสานส่งต่อให้กับนักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัครให้คำปรึกษาแนะนำ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 16.1 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 11.5 การปฏิบัติในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง เมื่อมีประชาชนต้องการคำปรึกษา มีการประสานส่งต่อให้กับนักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครให้คำปรึกษา แนะนำมีการปฏิบัติในระดับมาก

การมีการติดตามผลการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 13.8 มีการปฏิบัติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 12.6 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการติดตามผลการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ มีการปฏิบัติในระดับมาก

ภาพรวม ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาบดี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.47 แสดงว่า ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาบดี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่ของ
เจ้าหน้าที่ศูนย์ปราบปรามคดี ด้านฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์

ประเด็น	ระดับปฏิบัติ					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
รับแจ้งเหตุและเรื่องราว ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์	6.9 (6)	8.0 (7)	13.8 (12)	1.1 (1)	34.5 (30)	3.57	1.38	มาก
รับแจ้งเหตุและเรื่องราว ร้องทุกข์จากการมาร้องทุกข์ ด้วยตนเอง	6.9 (6)	8.0 (7)	13.8 (12)	4.6 (4)	1.1 (1)	2.57	1.07	น้อย
รับแจ้งเหตุและเรื่องราว ร้องทุกข์จากจดหมายหรือ เอกสาร หรือผ่านองค์กร เครือข่ายหรือมูลนิธิต่างๆ	11.5 (10)	11.5 (10)	9.2 (8)	2.3 (2)	-	2.07	0.94	น้อย
รับแจ้งเหตุผ่านองค์กรภาครัฐ เช่น 1111 สำนักนายกฯ กรุงเทพมหานคร กระทรวงมหาดไทย	-	5.7 (5)	14.9 (13)	12.6 (11)	1.1 (1)	3.10	1.09	ปาน กลาง
รับแจ้งเหตุผ่านสถานีวิทยุ สถานีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	5.7 (5)	2.3 (2)	13.8 (12)	6.9 (6)	4.6 (4)	3.07	1.25	ปาน กลาง
ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ บริการของกระทรวงฯ	5.7 (5)	8.0 (7)	9.2 (8)	11.5 (10)	34.5 (30)	3.60	1.40	มาก
ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ บริการของหน่วยงานอื่น	5.7 (5)	1.1 (1)	13.8 (12)	9.2 (8)	4.6 (4)	3.17	1.23	ปาน กลาง
มีการบันทึกและทำสถิติ ทุกเรื่องที่ประชาชนโทรศัพท์ เข้ามา	5.7 (5)	1.1 (1)	3.4 (3)	24.1 (21)	34.5 (30)	4.17	1.51	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับปฏิบัติ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
มีการแยกประเภทเรื่องราวร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ	5.7 (5)	-	-	8.0 (7)	20.7 (18)	4.10	1.47	มาก
มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบได้เสมอ	5.7 (5)	-	2.3 (2)	4.6 (4)	21.8 (19)	4.07	1.50	มาก
มีการรวบรวมข้อมูลและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ	5.7 (5)	-	4.6 (4)	11.5 (10)	12.6 (11)	3.73	1.41	มาก
ประสานการช่วยเหลือทันทีที่ได้รับการแจ้งเหตุ	5.7 (5)	-	3.4 (3)	11.5 (10)	13.8 (12)	3.80	1.42	มาก
มีการส่งเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	5.7 (5)	-	10.3 (9)	10.3 (9)	8.0 (7)	3.43	1.33	มาก
เมื่อมีประชาชนต้องการคำปรึกษา มีการประสานส่งต่อไปให้นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครให้คำปรึกษาแนะนำ	5.7 (5)	-	1.1 (1)	11.5 (10)	16.1 (14)	3.93	1.43	มาก
มีการติดตามผลการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ	5.7 (5)	-	2.3 (2)	13.8 (12)	12.6 (11)	3.80	1.40	มาก
รวม						3.47	1.20	มาก

2.2 ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำของนักสังคมสงเคราะห์/อาสาสมัคร

นักสังคมสงเคราะห์/อาสาสมัคร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาแนะนำ ผู้ใช้บริการทั้งทางโทรศัพท์ และผู้ใช้บริการที่เดินทางด้วยตนเองเข้ามาขอรับบริการในด้านต่างๆ ของศูนย์ประชาบดี ประกอบด้วย นักสังคมสงเคราะห์ประจำศูนย์ประชาบดี และผู้ทรงคุณวุฒิ จากหลายสาขาอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นที่ปรึกษาบริษัท เจ้าของธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการครู หรือ ข้าราชการกระทรวงฯ ที่ปลดเกษียณแล้ว

การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนทุกรายทางโทรศัพท์ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 12.6 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 8.0 มีการปฏิบัติในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนทุกรายที่เดินทางมาด้วยตัวเอง มีการปฏิบัติในระดับมาก

การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนทุกรายที่เดินทางมาด้วยตัวเอง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 9.2 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 8.0 มีการปฏิบัติในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 4.6 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนทุกรายที่เดินทางมาด้วยตัวเอง มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

การแนะนำให้ผู้ประสบปัญหาทุกรายมาพบเจ้าหน้าที่ที่ศูนย์ฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 10.3 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 3.4 มีการปฏิบัติในระดับมากและมากที่สุดเท่ากัน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง แนะนำให้ผู้ประสบปัญหาทุกรายมาพบเจ้าหน้าที่ที่ศูนย์ฯ มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

การแนะนำให้ผู้ประสบปัญหาติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยตนเองกรณีเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับกระทรวงฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 12.6 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 6.9 มีการปฏิบัติในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง แนะนำให้ผู้ประสบปัญหาติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยตนเองกรณีเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับกระทรวงฯ มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

การให้บริการด้วยน้ำเสียงและวาจาสุภาพ เข้าใจง่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 17.2 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้บริการด้วยน้ำเสียงและวาจาสุภาพ เข้าใจง่าย มีการปฏิบัติในระดับมาก

การประสานการช่วยเหลือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 11.5 มีการปฏิบัติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 6.9 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 3.4 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง ประสานการช่วยเหลือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการปฏิบัติในระดับมาก

การเอาใจใส่ ตระหนักและใส่ใจในปัญหาของประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 17.2 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเอาใจใส่ ตระหนักและใส่ใจในปัญหาของประชาชน มีการปฏิบัติในระดับมาก

ภาพรวม ด้านนักสังคมสงเคราะห์/อาสาสมัครมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45 แสดงว่า ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำของนักสังคมสงเคราะห์/อาสาสมัคร มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาบดี ด้านการให้คำปรึกษา
ของนักสังคมสงเคราะห์/อาสาสมัคร

ประเด็น	ระดับปฏิบัติ					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน ทุกรายทางโทรศัพท์	5.7 (5)	-	1.1 (1)	8.0 (7)	12.6 (11)	3.79	1.56	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับปฏิบัติ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนทุกรายที่เดินทางมาด้วยตัวเอง	5.7 (5)	-	9.2 (8)	8.0 (7)	4.6 (4)	3.21	1.35	ปานกลาง
แนะนำให้ผู้ประสบปัญหาทุกรายมาพบเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	5.7 (5)	4.6 (4)	10.3 (9)	3.4 (3)	3.4 (3)	2.79	1.28	ปานกลาง
แนะนำให้ผู้ประสบปัญหาติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยตนเองกรณีเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับกระทรวงฯ	5.7 (5)	-	12.6 (11)	6.9 (6)	2.3 (2)	3.00	1.21	ปานกลาง
ให้บริการด้วยน้ำเสียงและวาจาสุภาพ เข้าใจง่าย	5.7 (5)	-	1.1 (1)	3.4 (3)	17.2 (15)	3.96	1.62	มาก
ประสานการช่วยเหลือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5.7 (5)	-	3.4 (3)	11.5 (10)	6.9 (6)	3.50	1.44	มาก
เอาใจใส่ ตระหนักและใส่ใจในปัญหาของประชาชน	5.7 (5)	-	1.1 (1)	2.3 (2)	17.2 (15)	3.96	1.66	มาก
รวม						3.45	1.37	มาก

2.3 ด้านหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง หน่วยปฏิบัติงานเชิงรุกของศูนย์ฯ ประชาบดี ซึ่งมีทีมปฏิบัติงาน ประกอบด้วย นักสังคมสงเคราะห์ และพนักงานขับรถ ที่พร้อมออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภาวะวิกฤตทันทีที่ได้รับแจ้งเหตุ

ความพร้อมออกปฏิบัติการช่วยเหลือทันทีที่ได้รับการแจ้งเหตุ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 12.6 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 มีการปฏิบัติในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง 23 พร้อมออกปฏิบัติการช่วยเหลือทันทีที่ได้รับการแจ้งเหตุ มีการปฏิบัติในระดับมาก

ความสามารถเดินทางไปถึงสถานที่เกิดเหตุได้ทันต่อเหตุการณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 8.0 มีการปฏิบัติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 6.9 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง สามารถเดินทางไปถึงสถานที่เกิดเหตุได้ทันต่อเหตุการณ์ มีการปฏิบัติในระดับมาก

มีการประสานเครือข่ายในพื้นที่ก่อนออกปฏิบัติการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 9.2 มีการปฏิบัติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 3.4 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการประสานเครือข่ายในพื้นที่ก่อนออกปฏิบัติการ มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

มีการประชุมวางแผนทุกครั้งก่อนออกปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 8.0 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 6.9 มีการปฏิบัติในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 6.9 มีการปฏิบัติในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการประชุมวางแผนทุกครั้งก่อนออกปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติในระดับมาก

มีการประชุมวางแผนร่วมกับองค์กรอื่นก่อนออกปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุดและน้อยที่สุดเท่ากัน และสุดท้าย ร้อยละ 4.6 มีการปฏิบัติในระดับปานกลางและมากเท่ากัน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการประชุมวางแผนร่วมกับองค์กรอื่นก่อนออกปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

มีการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการรับและส่งต่อทุกครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 9.2 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับมากและน้อยที่สุดเท่ากัน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการรับและส่งต่อทุกครั้ง มีการปฏิบัติในระดับมาก

การรับและส่งต่อผู้ประสบปัญหาด้วยความรวดเร็ว พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 6.9 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุดและมากเท่ากัน รองลงมา ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง รับและส่งต่อผู้ประสบปัญหาด้วยความรวดเร็ว มีการปฏิบัติในระดับมาก

การประสานการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นโดยใช้โทรศัพท์ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 10.3 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีการปฏิบัติในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง การประสานการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นโดยใช้โทรศัพท์ มีการปฏิบัติในระดับมาก

การประสานงานกับองค์กรอื่นโดยใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 8.0 มีการปฏิบัติในระดับน้อย รองลงมา ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 มีการปฏิบัติในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง ประสานงานกับองค์กรอื่นโดยใช้อินเทอร์เน็ต มีการปฏิบัติในระดับน้อย

การประสานงานกับองค์กรอื่นโดยใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 6.9 มีการปฏิบัติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด และ สุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีการปฏิบัติในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง ประสานงานกับองค์กรอื่นโดยใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

การมีการติดตามและประเมินผลการช่วยเหลือทุกครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 9.2 มีการปฏิบัติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด และสุดท้าย

ร้อยละ 2.3 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการติดตามและประเมินผลการช่วยเหลือทุกครั้ง มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

การมีการบันทึกสถิติและผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 9.2 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง มีการปฏิบัติในระดับมาก

การมีการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 8.0 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับมากและน้อยที่สุดเท่ากัน และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง มีการปฏิบัติในระดับมาก (ตารางที่ 4.8)

ภาพรวม ด้านหน่วยปฏิบัติเคลื่อนที่เร็ว มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.29 แสดงว่า ด้านหน่วยปฏิบัติเคลื่อนที่เร็ว มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่ของ
เจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ด้านหน่วยปฏิบัติเคลื่อนที่เร็ว

ประเด็น	ระดับปฏิบัติ					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
พร้อมออกปฏิบัติการช่วยเหลือ ทันทีที่ได้รับการแจ้งเหตุ	5.7 (5)	-	-	2.3 (2)	12.6 (11)	3.78	1.80	มาก
สามารถเดินทางไปถึงสถานที่ เกิดเหตุได้ทันต่อเหตุการณ์	5.7 (5)	-	-	8.0 (7)	6.9 (6)	3.50	1.65	มาก
มีการประสานเครือข่ายใน พื้นที่ก่อนออกปฏิบัติการ	5.7 (5)	-	2.3 (2)	9.2 (8)	3.4 (3)	3.22	1.51	ปาน กลาง
มีการประชุมวางแผนทุกครั้ง ก่อนออกปฏิบัติงาน	5.7 (5)	-	-	6.9 (6)	8.0 (7)	3.56	1.68	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับปฏิบัติ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
มีการประชุมวางแผนร่วมกับองค์กรอื่นก่อนออกปฏิบัติงาน	5.7 (5)	-	4.6 (4)	4.6 (4)	5.7 (5)	3.22	1.59	ปานกลาง
มีการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการรับและส่งต่อทุกครั้ง	5.7 (5)	-	-	5.7 (5)	9.2 (8)	3.61	1.72	มาก
รับและส่งต่อผู้ประสบปัญหาด้วยความรวดเร็ว	5.7 (5)	-	1.1 (1)	6.9 (6)	6.9 (6)	3.44	1.65	มาก
ประสานการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นโดยหนังสือ	5.7 (5)	1.1 (1)	1.1 (1)	9.2 (8)	4.6 (4)	3.28	1.60	ปานกลาง
ติดตามผลการดำเนินงานกับองค์กรอื่นโดยหนังสือ	5.7 (5)	1.1 (1)	5.7 (5)	5.7 (5)	2.3 (2)	2.89	1.41	ปานกลาง
ประสานการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นโดยใช้โทรศัพท์	5.7 (5)	1.1 (1)	-	3.4 (3)	10.3 (9)	3.56	1.79	มาก
ติดตามผลการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นโดยใช้โทรศัพท์	5.7 (5)	1.1 (1)	1.1 (1)	6.9 (6)	5.7 (5)	3.28	1.63	ปานกลาง
ประสานงานกับองค์กรอื่นโดยใช้อินเทอร์เน็ต	5.7 (5)	8.0 (7)	4.6 (4)	2.3 (2)	-	2.17	0.98	น้อย
ประสานงานกับองค์กรอื่นโดยใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว	5.7 (5)	1.1 (1)	3.4 (3)	6.9 (6)	3.4 (3)	3.06	1.51	ปานกลาง
มีการติดตามและประเมินผลการทำงานช่วยเหลือทุกครั้ง	5.7 (5)	-	3.4 (3)	9.2 (8)	2.3 (2)	3.11	1.45	ปานกลาง
มีการบันทึกสถิติและผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง	5.7 (5)	-	2.3 (2)	3.4 (3)	9.2 (8)	3.50	1.72	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับปฏิบัติ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
มีการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง	5.7 (5)	-	1.1 (1)	5.7 (5)	8.0 (7)	3.50	1.68	มาก
รวม						3.29	1.50	ปานกลาง

2.4 ด้านการออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้แก่ประชาชน

การออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้แก่ประชาชน หมายถึง การให้ความรู้เกี่ยวกับบริการต่างๆ ของกระทรวงฯ ต่อประชาชน

การออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้แก่ประชาชนเฉลี่ยเดือนละครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 6.9 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดเท่ากัน รองลงมา ร้อยละ 4.6 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีการปฏิบัติในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง ออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้แก่ประชาชนเฉลี่ยเดือนละครั้ง มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

การหน่วยงานท่านให้ความรู้เกี่ยวกับบริการต่างๆ ของกระทรวงฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 8.0 มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 6.9 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุดและสุดท้าย ร้อยละ 3.4 มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง หน่วยงานท่านให้ความรู้เกี่ยวกับบริการต่างๆ ของกระทรวงฯ มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

หน่วยงานท่านให้บริการข้อมูลภารกิจกระทรวงอื่นด้วย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5.7 มีการปฏิบัติในระดับปานกลางและมากเท่ากัน รองลงมา ร้อยละ 5.4 มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 มีการปฏิบัติในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 แสดงว่า

กลุ่มตัวอย่าง หน่วยงานท่านให้บริการข้อมูลภารกิจกระทรวงอื่นด้วย มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

ภาพรวม ด้านการออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.05 แสดงว่า ด้านการออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้แก่ประชาชน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ด้านการออกหน่วยเคลื่อนที่
ให้ความรู้แก่ประชาชน

ประเด็น	ระดับปฏิบัติ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้แก่ประชาชนเฉลี่ยเดือนละครั้ง	6.9 (6)	1.1 (1)	6.9 (6)	3.4 (3)	4.6 (4)	2.90	1.51	ปานกลาง
หน่วยงานให้ความรู้เกี่ยวกับบริการต่างๆ ของกระทรวงฯ	6.9 (6)	-	3.4 (3)	4.6 (4)	8.0 (7)	3.30	1.68	ปานกลาง
หน่วยงานท่านให้บริการข้อมูลภารกิจกระทรวงอื่นด้วย	5.4 (5)	2.3 (2)	5.7 (5)	5.7 (5)	3.4 (3)	2.95	1.43	ปานกลาง
รวม						3.05	1.48	ปานกลาง

โดยภาพรวมแล้ว การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ปฏิบัติหน้าที่ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ นักสังคมสงเคราะห์/อาสาสมัคร หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว และการออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้แก่ประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

ภาพรวมค่าเฉลี่ยการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาชนดี

การปฏิบัติหน้าที่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
การรับเรื่องราวร้องทุกข์	3.47	1.20	มาก
นักสังคมสงเคราะห์/อาสาสมัคร	3.45	1.37	มาก
หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว	3.29	1.50	ปานกลาง
การออกหน่วยให้ความรู้แก่ประชาชน	3.05	1.48	ปานกลาง
รวม	3.31	0.65	ปานกลาง

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาชนดี

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านการให้บริการ และการประสานงาน จากการศึกษาปรากฏผล ดังนี้

3.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยี

ด้านเทคโนโลยี หมายถึง อุปกรณ์สารสนเทศ เช่น กล้องและคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ เว็บไซต์ไม่พร้อม

การพัฒนาระบบเว็บไซต์ที่ทันสมัยในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ สื่อสารโดยตรงกับประชาชนแล้วงานจะดียิ่งขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 48.6 เห็นว่าจะส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานมีอยู่ในระดับน้อย รองลงมา ร้อยละ 12.6 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.91 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ถ้ามีการพัฒนาระบบเว็บไซต์ที่ทันสมัยในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ สื่อสารโดยตรงกับประชาชนแล้วงานจะดียิ่งขึ้น จะมีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย

คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 27.6 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 16.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 3.4 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า มีปัญหาและอุปสรรคด้านคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก

ไม่มีระบบออนไลน์ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 21.8 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 18.4 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 5.7 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การไม่มีระบบออนไลน์ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

โทรศัพท์มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 19.5 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 17.2 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 5.7 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า โทรศัพท์มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง

การมีวิทยุสื่อสารระหว่างออกหน่วยเคลื่อนที่เร็วเพื่อลดปัญหาด้านการประสานงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 37.5 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย รองลงมา ร้อยละ 19.5 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.88 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การมีวิทยุสื่อสารระหว่างออกหน่วยเคลื่อนที่เร็วแล้ว ปัญหาด้านการประสานงานทั้งภายในและภายนอกจะน้อยลง การสื่อสารสะดวก จะครอบคลุมขึ้น จะทำให้มีปัญหและอุปสรรคในระดับน้อย

กล้องถ่ายรูปและกล้องวิดีโอมีไม่เพียงพอ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 23.0 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 20.7 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กล้องถ่ายรูปและกล้องวิดีโอมีไม่เพียงพอ เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

ขาดอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 28.7 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 18.4 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 4.6 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การขาดอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

ภาพรวม ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.08 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า มีปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรค
ในการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับปัญหาและอุปสรรค					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ถ้ามีการพัฒนาระบบเว็บไซต์ที่ทันสมัยในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ สื่อสารโดยตรงกับประชาชนแล้วงานจะดียิ่งขึ้น	12.6 (11)	48.6 (42)	4.6 (4)	1.1 (1)	-	1.91	0.57	น้อยที่สุด
คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ	3.4 (3)	4.6 (4)	16.1 (14)	27.6 (24)	14.9 (13)	3.69	1.06	มาก
ไม่มีระบบออนไลน์ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	5.7 (5)	6.9 (6)	13.8 (12)	18.4 (16)	21.8 (19)	3.66	1.27	มาก
โทรศัพท์ที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่	5.7 (5)	13.8 (12)	19.5 (17)	17.2 (15)	10.3 (9)	3.19	1.19	ปานกลาง
การมีวิทยุสื่อสารระหว่างออกหน่วยเคลื่อนที่เร็วแล้ว ปัญหาด้านการประสานงานทั้งภายในและภายนอกน้อยลง การสื่อสารสะดวกและครอบคลุมขึ้น	19.5 (17)	37.9 (33)	6.9 (6)	2.3 (2)	-	1.88	0.72	น้อย
กล้องถ่ายรูปและกล้องวิดีโอมีไม่เพียงพอ	1.1 (1)	10.3 (9)	23.0 (20)	20.7 (18)	11.5 (10)	3.47	1.01	มาก
ขาดอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	-	4.6 (4)	18.4 (16)	28.7 (25)	14.9 (13)	3.81	0.86	มาก
รวม						3.08	0.68	ปานกลาง

3.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร

บุคลากร หมายถึง นิติกร นักจิตวิทยา และนักกิจกรรมบำบัดที่ศูนย์ประสาทตียังคงขาดอยู่ และบุคลากรขาดการฝึกอบรมเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน

การมีบุคลากรเพียงพอในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 25.3 เห็นว่าหากมีบุคลากรเพียงพอ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานจะมีในระดับน้อย รองลงมา ร้อยละ 6.9 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.64 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ถ้ามีบุคลากรเพียงพอ การปฏิบัติงานจะดีและคล่องตัวยิ่งขึ้น ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานจะอยู่ในระดับน้อย

ขาดนิติกร นักจิตวิทยา และนักกิจกรรมบำบัด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 33.3 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 18.4 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การขาดนิติกร นักจิตวิทยา และนักกิจกรรมบำบัด เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการอบรมและไม่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 24.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 19.5 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการอบรมและไม่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

เจ้าหน้าที่ไม่ได้ศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนกับองค์กรอื่น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 28.7 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 17.2 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่ได้ศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนกับองค์กรอื่น เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

เจ้าหน้าที่ขาดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 31.0 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 17.2 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เจ้าหน้าที่ขาดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

การไม่มีกรอบอัตราเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 23.0 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 20.7 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การไม่มีกรอบอัตราเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอง เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการบรรจุให้มีตำแหน่งประจำ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 29.9 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 21.8 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 3.4 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการบรรจุให้มีตำแหน่งประจำ เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

เจ้าหน้าที่รู้สึกขาดขวัญและกำลังใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 25.3 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 21.8 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการบรรจุให้มีตำแหน่งประจำ เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

เจ้าหน้าที่ขาดความมั่นคงในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 26.4 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 25.3 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เจ้าหน้าที่ขาดความมั่นคงในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

ภาพรวม ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62 แสดงว่า มีปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรค
ในการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร

ประเด็น	ระดับปัญหาและอุปสรรค					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ถ้ามีบุคลากรเพียงพอการปฏิบัติงานจะดีและคล่องตัวยิ่งขึ้น	-	25.3 (22)	6.9 (6)	1.1 (1)	-	1.64	0.74	น้อย
ขาดนิติกร นักจิตวิทยา และนักกิจกรรมบำบัด	-	2.3 (2)	18.4 (16)	33.3 (29)	12.6 (11)	3.84	0.76	มาก
เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการอบรมและไม่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	1.1 (1)	4.6 (4)	19.5 (17)	17.2 (15)	24.1 (21)	3.88	1.04	มาก
เจ้าหน้าที่ไม่ได้ศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนกับองค์กรอื่น	2.3 (2)	5.7 (5)	17.2 (15)	28.7 (25)	12.6 (11)	3.66	1.00	มาก
เจ้าหน้าที่ขาดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	1.1 (1)	6.9 (6)	17.2 (15)	31.0 (27)	10.3 (9)	3.64	0.93	มาก
การไม่มีกรอบอัตราเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอง	1.1 (1)	10.3 (9)	11.5 (10)	23.0 (20)	20.7 (18)	3.78	1.10	มาก
เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการบรรจุให้มีตำแหน่งประจำ	-	3.4 (3)	11.5 (10)	21.8 (19)	29.9 (26)	4.17	0.90	มาก
เจ้าหน้าที่รู้สึกขาดขวัญและกำลังใจ	1.1 (1)	5.7 (5)	12.6 (11)	25.3 (22)	21.8 (19)	3.91	1.01	มาก
เจ้าหน้าที่ขาดความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	1.1 (1)	3.4 (3)	10.3 (9)	25.3 (22)	26.4 (23)	4.09	0.96	มาก
รวม						3.62	0.64	มาก

3.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการ

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการผู้ประสบปัญหาทางสังคม ซึ่งสถานสงเคราะห์บางแห่งปฏิเสธการรับผู้ประสบปัญหาทางสังคม หลายแห่งมีความแออัดลำบากในการส่งต่อ และขาดอุปกรณ์หรือยานพาหนะในการประสานงานส่งผลให้การให้บริการไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

สถานสงเคราะห์บางแห่งปฏิเสธการรับผู้ประสบปัญหาทางสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 34.5 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 17.2 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 4.6 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สถานสงเคราะห์บางแห่งปฏิเสธการรับผู้ประสบปัญหาทางสังคม เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด

สถานสงเคราะห์หลายแห่งมีความแออัดลำบากในการส่งต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 42.5 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 17.2 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 3.4 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลางและน้อยเท่ากัน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สถานสงเคราะห์หลายแห่งมีความแออัดลำบากในการส่งต่อ เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด

สถานสงเคราะห์บางแห่งมีขั้นตอนการรับคนที่ยุ่งยากซับซ้อน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 28.7 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 21.8 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สถานสงเคราะห์บางแห่งมีขั้นตอนการรับคนที่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

ประสบปัญหาในการส่งต่อในวันหยุดและนอกเวลาราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 31.0 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 18.4 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ประสบปัญหาในการส่งต่อในวันหยุดและนอกเวลาราชการ เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

ขาดงบประมาณช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาเฉพาะหน้า พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 25.3 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 21.8 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การขาดงบประมาณช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาเฉพาะหน้า เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

รถยนต์ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอเหมาะสมต่อความหลากหลายของผู้ประสบปัญหาทางสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 34.5 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 18.4 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 3.4 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า รถยนต์ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอเหมาะสมต่อความหลากหลายของผู้ประสบปัญหาทางสังคม เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

ขาดความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเนื่องจากภารกิจมีความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 23.0 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 20.7 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 3.4 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การขาดความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเนื่องจากภารกิจมีความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

มีความเสี่ยงจากการถูกประทุษร้ายโดยผู้เสียผลประโยชน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 24.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 21.8 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 8.0 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การมีความเสี่ยงจากการถูกประทุษร้ายโดยผู้เสียผลประโยชน์ เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

ภาพรวม ปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 แสดงว่า มีปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรค
ในการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการ

ประเด็น	ระดับปัญหาและอุปสรรค					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
สถานสงเคราะห์บางแห่ง ปฏิเสธการรับผู้ประสบ ปัญหาสังคม	-	4.6 (4)	10.3 (9)	17.2 (15)	34.5 (30)	4.22	0.95	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับปัญหาและอุปสรรค					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
สถานสงเคราะห์หลายแห่งมีความแออัดลำบากในการส่งต่อ	-	3.4 (3)	3.4 (3)	17.2 (15)	42.5 (37)	4.48	0.82	มากที่สุด
สถานสงเคราะห์บางแห่งมีขั้นตอนการรับคนที่ยุ่งยากซับซ้อน	1.1 (1)	2.3 (2)	12.6 (11)	21.8 (19)	28.7 (25)	4.12	0.95	มาก
ประสบปัญหาในการส่งต่อในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	1.1 (1)	5.7 (5)	10.3 (9)	18.4 (16)	31.0 (27)	4.09	1.06	มาก
ขาดงบประมาณช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาเฉพาะหน้า	-	1.1 (1)	18.4 (16)	25.3 (22)	21.8 (19)	4.02	0.82	มาก
รถยนต์ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอเหมาะสมต่อความหลากหลายของผู้ประสบปัญหาทางสังคม	-	3.4 (3)	18.4 (16)	34.5 (30)	10.3 (9)	3.78	0.77	มาก
ขาดความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเนื่องจากภารกิจมีความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ	-	3.4 (3)	20.7 (18)	23.0 (20)	19.5 (17)	3.88	0.90	มาก
มีความเสี่ยงจากการถูกประทุษร้ายโดยผู้เสียหายประโยชน์	-	8.0 (7)	12.6 (11)	24.1 (21)	21.8 (19)	3.90	1.00	มาก
รวม						4.06	0.69	มาก

3.4 ปัญหาและอุปสรรคด้านการประสานงานทั้งกับภายในและภายนอกองค์กร

ปัญหาด้านการประสานงานทั้งกับภายในและภายนอกองค์กร หมายถึง ขาดความสอดคล้องในการปฏิบัติงาน และทักษะในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกระทรวงฯ

ขาดความสอดคล้องในการปฏิบัติงานของสหวิชาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 47.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 34.5 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 4.6 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การขาดความสอดคล้องในการปฏิบัติงานของสหวิชาชีพ เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการติดต่อประสานงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 46.0 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 25.3 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย และสุดท้าย ร้อยละ 8.0 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการติดต่อประสานงาน มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง

ขาดการประชุมวางแผนร่วมกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 36.7 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 25.3 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย และสุดท้าย ร้อยละ 4.6 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การขาดการประชุมวางแผนร่วมกัน เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง

การปฏิบัติงานแบบต่างคนต่างทำ ไม่ประสานข้อมูลและทรัพยากรร่วมกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 43.7 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 26.4 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 4.6 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การปฏิบัติงานแบบต่างคนต่างทำ ไม่ประสานข้อมูลและทรัพยากรร่วมกัน เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง

ต้นสังกัดองค์กรเครือข่ายไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 39.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 26.4 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 5.7 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด โดย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ต้นสังกัดองค์กรเครือข่ายไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง

องค์กรเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกขาดความยืดหยุ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 47.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 34.5 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 4.6 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุดและน้อยที่สุดเท่ากัน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าองค์กรเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกขาดความยืดหยุ่น เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง

องค์กรเครือข่ายมีระบบการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 40.2 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 35.6 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า องค์กรเครือข่ายมีระบบการทำงานที่แตกต่างกัน เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

ระบบราชการทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 37.9 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 29.9 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ระบบราชการทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

ประสบปัญหาในการประสานงานในวันหยุดและนอกเวลาราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 31.0 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 28.7 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การประสบปัญหาในการประสานงานในวันหยุดและนอกเวลาราชการ เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรเครือข่ายไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 40.2 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 35.6 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรเครือข่ายไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก (ตารางที่ 4.14)

ภาพรวม ปัญหาและอุปสรรคด้านการประสานงานทั้งกับภายในและภายนอกองค์กร การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.33 แสดงว่า มีปัญหาและอุปสรรคด้านการประสานงานทั้งกับภายในและภายนอกองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรค
ในการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานงาน
ทั้งกับภายในและภายนอกองค์กร

ประเด็น	ระดับปัญหาและอุปสรรค					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ขาดความสอดคล้องในการ ปฏิบัติงานของสหวิชาชีพ	-	13.8 (12)	34.5 (30)	47.1 (41)	4.6 (4)	3.43	0.78	มาก
เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการ ติดต่อประสานงาน	8.0 (7)	25.3 (22)	46.0 (40)	20.7 (18)	-	2.79	0.86	ปาน กลาง
ขาดการประชุมวางแผน ร่วมกัน	4.6 (4)	19.5 (17)	36.7 (32)	28.7 (25)	10.3 (9)	3.21	1.03	ปาน กลาง
การปฏิบัติงานแบบต่างคน ต่างทำ ไม่ประสานข้อมูล และทรัพยากรร่วมกัน	8.0 (7)	17.2 (15)	43.7 (38)	26.4 (23)	4.6 (4)	3.02	0.97	ปาน กลาง
ต้นสังกัดองค์กรเครือข่าย ไม่ให้ความร่วมมือในการ ปฏิบัติงาน	6.9 (6)	21.8 (19)	39.1 (34)	26.4 (23)	5.7 (5)	3.02	1.00	ปาน กลาง
องค์กรเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอกขาดความ ยืดหยุ่น	4.6 (4)	9.2 (8)	47.1 (41)	34.5 (30)	4.6 (4)	3.25	0.86	ปาน กลาง
องค์กรเครือข่ายมีระบบการ ทำงานที่แตกต่างกัน	2.3 (2)	11.5 (10)	35.6 (31)	40.2 (35)	10.3 (9)	3.45	0.91	มาก

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับปัญหาและอุปสรรค					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ระบบราชการทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า	1.1 (1)	10.3 (9)	29.9 (26)	20.7 (18)	37.9 (33)	3.84	1.08	มาก
ประสบปัญหาในการประสานงานในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	1.1 (1)	13.8 (12)	31.0 (27)	28.7 (25)	25.3 (22)	3.63	1.04	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรเครือข่ายไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ	1.1 (1)	5.7 (5)	35.6 (31)	40.2 (35)	17.2 (15)	3.67	0.87	มาก
รวม						3.33	0.75	ปานกลาง

โดยภาพรวมแล้ว ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ ประชาบดี ทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56 แสดงว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ ประชาบดี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และด้านการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15

ภาพรวมค่าเฉลี่ยปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่
ของศูนย์ฯ ประชาบดี

ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา
ด้านการให้บริการ	4.06	0.69	มาก
ด้านบุคลากร	3.62	0.64	มาก
ด้านการประสานงานทั้งภายในฯ	3.33	0.75	ปานกลาง
ด้านเทคโนโลยี	3.08	0.68	ปานกลาง
รวม	3.56	0.65	มาก

ส่วนที่ 4 แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพบริการ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ หมายถึง การพัฒนาบุคลากรของศูนย์ฯ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองในการให้บริการ การพัฒนาระบบการให้บริการให้มีหลายช่องทาง การสร้างเครื่องมือและนวัตกรรมการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน จากการศึกษาปรากฏผล ดังนี้

4.1 การสร้างเครื่องมือในการให้บริการ

การสร้างเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง การเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น โทรศัพท์ รถยนต์ เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ถ้ามีหมายเลขโทรศัพท์กลางเชื่อมโยงกับเครือข่ายสายด่วนอื่นจะทำให้การบริการมีความคล่องตัวขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 46.0 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 40.2 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 13.8 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า ถ้ามีหมายเลขโทรศัพท์กลางเชื่อมโยงกับเครือข่ายสายด่วนอื่นจะทำให้การบริการมีความคล่องตัวขึ้น ในระดับมากที่สุด

การให้บริการจะดียิ่งขึ้นถ้ารถยนต์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอย่างเพียงพอ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 50.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 39.1 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการให้บริการจะดียิ่งขึ้น ถ้ารถยนต์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด

การให้บริการจะดียิ่งขึ้นถ้ามีอุปกรณ์บันทึกภาพที่มีความทันสมัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 43.7 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 36.8 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการให้บริการจะดียิ่งขึ้นถ้ามีอุปกรณ์บันทึกภาพที่มีความทันสมัย ในระดับมาก

การบริการจะดียิ่งขึ้นถ้ามีแบบฟอร์มเก็บข้อมูลที่เป็นสากล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 48.3 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 40.2 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการบริการจะดียิ่งขึ้นถ้ามีแบบฟอร์มเก็บข้อมูลที่เป็นสากล ในระดับมากที่สุด

ภาพรวม แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการสร้างเครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.24 แสดงว่า ประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการสร้างเครื่องมือในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทาง
ที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการบริการ
ด้านการสร้างเครื่องมือในการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ถ้ามีหมายเลขโทรศัพท์กลาง เชื่อมโยงกับเครือข่ายสาย ด่วนอื่นจะทำให้การบริการมี ความคล่องตัวขึ้น	-	-	13.8 (12)	46.0 (40)	40.2 (35)	4.26	0.69	มาก ที่สุด
การให้บริการจะดีขึ้นถ้า รถยนต์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีอย่างเพียงพอ	-	1.1 (1)	9.2 (8)	50.6 (44)	39.1 (34)	4.28	0.67	มาก ที่สุด
การให้บริการจะดีขึ้นถ้ามี อุปกรณ์บันทึกภาพที่มีความ ทันสมัย	-	1.1 (1)	18.4 (16)	43.7 (38)	36.8 (32)	4.16	0.76	มาก
การบริการจะดีขึ้นถ้ามี แบบฟอร์มเก็บข้อมูลที่เป็น สากล	-	1.1 (1)	10.3 (9)	48.3 (42)	40.2 (35)	4.28	0.69	มาก ที่สุด
รวม						4.24	0.59	มาก ที่สุด

4.2 ด้านนวัตกรรมในการให้บริการ

นวัตกรรมในการให้บริการ หมายถึง การสร้างรูปแบบการให้บริการแบบใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และการเข้าถึงบริการของประชาชน

การให้บริการจะดียิ่งขึ้นถ้าเครือข่ายสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 51.7 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 35.6 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 12.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 42.3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการให้บริการจะดียิ่งขึ้น ถ้าเครือข่ายสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ ในระดับมากที่สุด

ในการพัฒนาคุณภาพบริการจำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายใน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 42.5 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ ร้อยละ 39.1 เห็นด้วยในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 2.3 เห็นด้วยในระดับน้อยและน้อยที่สุดเท่ากัน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการพัฒนาคุณภาพบริการ จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายใน ในระดับมาก

ในการพัฒนาคุณภาพบริการจำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 41.4 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 39.1 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการพัฒนาคุณภาพบริการ จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก ในระดับมาก

ในการพัฒนาคุณภาพบริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นรูปธรรม ถ่ายทอดได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 4.25 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 39.1 เห็นด้วยในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการพัฒนาคุณภาพบริการ จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นรูปธรรม ถ่ายทอดได้ ในระดับมาก

จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างยิ่งถ้ามีการรวบรวมองค์ความรู้ด้านการให้ความช่วยเหลือที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายเป็นตำราเพื่อเผยแพร่สู่องค์กรเครือข่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 48.3 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 37.9 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อยและน้อยที่สุดเท่ากัน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความคิดเห็นที่ว่า จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างยิ่ง

ถ้ามีการรวบรวมองค์ความรู้ด้านการให้ความช่วยเหลือที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายเป็นตำรา เพื่อเผยแพร่สู่องค์กรเครือข่าย ในระดับมากที่สุด

การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นถ้ามีช่องสัญญาณวิทยุเพื่อใช้ในการเชื่อมโยงกับเครือข่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 50.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.0 เห็นด้วยในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถ้ามีช่องสัญญาณวิทยุ เพื่อใช้ในการเชื่อมโยงกับเครือข่าย ในระดับมาก

จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างยิ่งถ้ามีการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 52.9 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 33.3 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อยและน้อยที่สุดเท่ากัน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความคิดเห็นที่ว่า จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างยิ่งถ้ามีการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกัน ในระดับมาก

ภาพรวม แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านนวัตกรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 แสดงว่า ประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพ บริการด้านนวัตกรรมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทาง
ที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการบริการ
ด้านนวัตกรรมในการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การให้บริการจะดียิ่งขึ้นถ้า เครือข่ายสามารถแบ่งปัน ข้อมูลกันได้	-	-	12.6 (11)	51.7 (45)	35.6 (31)	4.23	0.65	มาก ที่สุด

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ในการพัฒนาคุณภาพบริการจำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายใน	2.3 (2)	2.3 (2)	13.8 (12)	39.1 (34)	42.5 (37)	4.17	0.91	มาก
ในการพัฒนาคุณภาพบริการจำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก	1.1 (1)	3.4 (3)	14.9 (13)	41.4 (36)	39.1 (34)	4.14	0.87	มาก
ในการพัฒนาคุณภาพบริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นรูปธรรม ถ่ายทอดได้	2.3 (2)	1.1 (1)	14.9 (13)	39.1 (34)	42.5 (37)	4.18	0.89	มาก
จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างยิ่งถ้ามีการรวบรวมองค์ความรู้ด้านการให้ความช่วยเหลือที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายเป็นตำราเพื่อเผยแพร่สู่องค์กรเครือข่าย	1.1 (1)	1.1 (1)	11.5 (10)	48.3 (42)	37.9 (33)	4.21	0.78	มากที่สุด
การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นถ้ามีช่องสัญญาณวิทยุเพื่อใช้ในการเชื่อมโยงกับเครือข่าย	1.1 (1)	-	17.2 (15)	50.6 (44)	31.0 (27)	4.10	0.76	มาก

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างยิ่งถ้ามีการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกัน	1.1 (1)	1.1 (1)	11.5 (10)	52.9 (46)	33.3 (29)	4.16	0.76	มาก
รวม						4.17	0.56	มาก

4.3 ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ หมายถึง การอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการให้บริการอย่างน้อยปีละครั้ง จะทำให้องค์กรมีคุณภาพในการบริการมากขึ้น การศึกษาดูงานระหว่างเครือข่ายเป็นประจำ จะทำให้การปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น

การอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการให้บริการอย่างน้อยปีละครั้งจะทำให้องค์กรมีคุณภาพในการบริการมากขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 49.4 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 35.6 เห็นด้วยในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการให้บริการอย่างน้อยปีละครั้งจะทำให้องค์กรมีคุณภาพในการบริการมากขึ้น ในระดับมากที่สุด

การอบรมสัมมนาระหว่างเครือข่ายจะเป็นการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของแต่ละองค์กรมากขึ้นเพื่อการทำงานที่มีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 52.9 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 34.5 เห็นด้วยในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการอบรม

สัมมนาระหว่างเครือข่ายจะเป็นการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของแต่ละองค์กรมากขึ้นเพื่อการทำงานที่มีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน ในระดับมากที่สุด

การศึกษาฐานระหว่างเครือข่ายเป็นประจำจะทำให้การปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 47.1 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 42.5 เห็นด้วยในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการศึกษาฐานระหว่างเครือข่ายเป็นประจำจะทำให้การปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในระดับมากที่สุด

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานเครือข่ายจะทำให้การทำงานบริการประชาชนดียิ่งขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 47.1 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 40.2 เห็นด้วยในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานเครือข่าย จะทำให้การทำงานบริการประชาชนดียิ่งขึ้น ในระดับมากที่สุด

การส่งเจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนกันระหว่างหน่วยงานเป็นระยะสั้น เพื่อศึกษาระบบการทำงานของกันและกันจะทำให้การทำงานบริการประชาชนดียิ่งขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 48.3 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29.9 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการส่งเจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนกันระหว่างหน่วยงานเป็นระยะสั้น เพื่อศึกษาระบบการทำงานของกันและกันจะทำให้การทำงานบริการประชาชนดียิ่งขึ้น ในระดับมาก

ภาพรวม แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.29 แสดงว่า ประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางที่เหมาะสม
ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านการพัฒนาบุคลากร
ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่ม ศักยภาพบุคลากรในการ ให้บริการอย่างน้อยปีละครั้ง จะทำให้องค์กรมีคุณภาพ ในการบริการมากขึ้น	1.1 (1)	-	13.8 (12)	35.6 (31)	49.4 (43)	4.32	0.80	มาก ที่สุด
การอบรมสัมมนาระหว่าง เครือข่ายจะเป็นการเพิ่ม ศักยภาพการให้บริการของ แต่ละองค์กรมากขึ้นเพื่อการ ทำงานที่มีความสอดคล้อง ซึ่งกันและกัน	-	1.1 (1)	11.5 (10)	34.5 (30)	52.9 (46)	4.39	0.73	มาก ที่สุด
การศึกษาดูงานระหว่าง เครือข่ายเป็นประจำจะทำให้ การปฏิบัติงานของแต่ละ องค์กรมีประสิทธิภาพ มากขึ้น	-	1.1 (1)	9.2 (8)	42.5 (37)	47.1 (41)	4.34	0.74	มาก ที่สุด
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ ความรู้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงานเครือข่าย จะทำให้การทำงานบริการ ประชาชนดียิ่งขึ้น	-	1.1 (1)	11.5 (10)	40.2 (35)	47.1 (41)	4.33	0.72	มาก ที่สุด

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การส่งเจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนกันระหว่างหน่วยงานเป็นระยะสั้นเพื่อศึกษาระบบการทำงานของกันและกันจะทำให้การทำงานของบริการประชาชนดียิ่งขึ้น	-	1.1 (1)	20.7 (18)	48.3 (42)	29.9 (26)	4.07	0.74	มาก
รวม						4.29	0.64	มากที่สุด

4.4 ด้านพัฒนาระบบการให้บริการที่มีหลายช่องทาง

การพัฒนาระบบการให้บริการที่มีหลายช่องทาง หมายถึง การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการสำหรับประชาชน ให้มีช่องทางต่างๆ มากขึ้นจากที่เคยมี

ประชาชนจะเข้าถึงบริการมากขึ้นถ้ามีการพัฒนาระบบการแจ้งเบาะแสและได้ตอบทางอินเทอร์เน็ตกับประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 48.3 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29.9 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า ประชาชนจะเข้าถึงบริการมากขึ้นถ้ามีการพัฒนาระบบการแจ้งเบาะแสและได้ตอบทางอินเทอร์เน็ตกับประชาชน ในระดับมาก

ประชาชนจะเข้าถึงบริการมากขึ้นถ้ามี ตู้ ปณ. รับแจ้งเหตุภายใต้หมายเลข 1300 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 47.1 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 34.5 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการที่ประชาชนจะเข้าถึงบริการมากขึ้นถ้ามี ตู้ ปณ.รับแจ้งเหตุภายใต้หมายเลข 1300 ในระดับมาก

ประชาชนจะได้รับประโยชน์อย่างยิ่งถ้ามีการสร้างเครือข่ายแจ้งเหตุและเฝ้าระวังในชุมชนและโรงเรียน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 50.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 39.1

เห็นด้วยในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์อย่างยิ่งถ้ามีการสร้างเครือข่ายแจ้งเหตุและเฝ้าระวังในชุมชนและโรงเรียน ในระดับมากที่สุด

ประชาชนจะได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้นถ้ามีหมายเลขโทรศัพท์กลางในการประสานงานกับองค์กรเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 60.9 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 32.2 เห็นด้วยในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการที่ประชาชนจะได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้นถ้ามีหมายเลขโทรศัพท์กลางในการประสานงานกับองค์กรเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ในระดับมากที่สุด

ภาพรวม แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านพัฒนาระบบการให้บริการที่มีหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 แสดงว่า ประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการที่มีหลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางที่เหมาะสม
ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านการพัฒนาระบบ
การให้บริการที่มีหลายช่องทาง

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ประชาชนจะเข้าถึงบริการมากขึ้นถ้ามีการพัฒนาระบบการแจ้งเบาะแสและโต้ตอบทางอินเทอร์เน็ตกับประชาชน	-	1.1 (1)	20.7 (18)	48.3 (42)	29.9 (26)	4.15	0.74	มาก

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ประชาชนจะเข้าถึงบริการมากขึ้นถ้ามีตู้ ปณ. รับแจ้งเหตุภายใต้หมายเลข 1300	1.1 (1)	-	17.2 (15)	47.1 (41)	34.5 (30)	4.11	0.76	มาก
ประชาชนจะได้รับประโยชน์อย่างยิ่งถ้ามีการสร้างเครือข่ายแจ้งเหตุและเฝ้าระวังในชุมชนและโรงเรียน	-	1.1 (1)	9.2 (8)	50.6 (44)	39.1 (34)	4.28	0.67	มากที่สุด
ประชาชนจะได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้นถ้ามีหมายเลขโทรศัพท์กลางในการประสานงานกับองค์กรเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง	-	1.1 (1)	5.7 (5)	60.9 (53)	32.2 (28)	4.24	0.60	มากที่สุด
รวม						4.20	0.59	มาก

4.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน

การประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน หมายถึง การประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต รถบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้นจะทำให้ประชาชนเข้าถึงช่องทางการได้รับความช่วยเหลือมากขึ้น และการประชาสัมพันธ์ผ่านการออกหน่วยเคลื่อนที่ตามสถานศึกษา ชุมชน สวนสาธารณะ ศูนย์การค้า สถานที่ราชการอื่นๆ ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนรู้จักศูนย์ปราบปรามมากยิ่งขึ้น

การประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต รถบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้นจะทำให้ประชาชนเข้าถึงช่องทางการได้รับความช่วยเหลือมากขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 39.1 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และสุดท้าย

ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต รถบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ประชาชนเข้าถึงช่องทางการได้รับความช่วยเหลือมากขึ้น ในระดับมากที่สุด

การประชาสัมพันธ์ผ่านการออกหน่วยเคลื่อนที่ตามสถานศึกษา ชุมชน สวนสาธารณะ ศูนย์การค้า สถานที่ราชการอื่นๆ ครอบคลุมทั่วประเทศ จะทำให้ประชาชนทราบถึงบริการและรู้ช่องทางในการขอความช่วยเหลือมากขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 50.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 40.2 เห็นด้วยในระดับมาก และสุดท้าย ร้อยละ 9.2 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการประชาสัมพันธ์ผ่านการออกหน่วยเคลื่อนที่ตามสถานศึกษา ชุมชน สวนสาธารณะ ศูนย์การค้า สถานที่ราชการอื่นๆ ครอบคลุมทั่วประเทศ จะทำให้ประชาชนทราบถึงบริการและรู้ช่องทางในการขอความช่วยเหลือมากขึ้น ในระดับมากที่สุด

การประชาสัมพันธ์โดยใช้นักแสดงที่มีชื่อเสียงเป็นสื่อจะทำให้ประชาชนรู้จักศูนย์ประชานิยมมากยิ่งขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 49.4 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 27.6 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และสุดท้าย ร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อยและน้อยที่สุดเท่ากัน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการประชาสัมพันธ์โดยใช้นักแสดงที่มีชื่อเสียงเป็นสื่อ จะทำให้ประชาชนรู้จักศูนย์ประชานิยมมากยิ่งขึ้น ในระดับมาก

ภาพรวม แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 แสดงว่า ประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางที่เหมาะสม

ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์

ภารกิจของหน่วยงาน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การประชาสัมพันธ์ทางวิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต รถบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้นจะทำให้ประชาชนเข้าถึงช่องทางการได้รับความช่วยเหลือมากขึ้น	1.1 (1)	-	9.2 (8)	50.6 (44)	39.1 (34)	4.26	0.72	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์ผ่าน การออกหน่วยเคลื่อนที่ตามสถานศึกษา ชุมชน สวนสาธารณะ ศูนย์การค้า สถานที่ราชการอื่นๆ ครอบคลุมทั่วประเทศ จะทำให้ประชาชนทราบถึงบริการ และรู้ช่องทางในการขอความช่วยเหลือมากขึ้น	-	-	9.2 (8)	50.6 (44)	40.2 (35)	4.31	0.63	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์โดยใช้นักแสดงที่มีชื่อเสียงเป็นสื่อ จะทำให้ประชาชนรู้จักศูนย์ประชาบดีมากยิ่งขึ้น	1.1 (1)	1.1 (1)	20.7 (18)	49.4 (43)	27.6 (24)	4.01	0.80	มาก
รวม						4.20	0.59	มาก

โดยภาพรวมแล้ว แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22 แสดงว่า ประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างเครื่องมือในการให้บริการ ด้านนวัตกรรมในการให้บริการ ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการที่มีหลายช่องทาง และด้านการประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.21

ภาพรวมค่าเฉลี่ยแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพบริการ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	4.29	0.64	มากที่สุด
ด้านการสร้างเครื่องมือในการให้บริการ	4.24	0.59	มากที่สุด
ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการที่มีหลายช่องทาง	4.20	0.59	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน	4.20	0.59	มาก
ด้านนวัตกรรมในการให้บริการ	4.17	0.56	มาก
รวม	4.22	0.47	มากที่สุด

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผล

ผลการศึกษา เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชาสัมพันธ์ 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” สามารถนำมาอภิปรายผลเพื่อนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์ ซึ่งประเด็นสำหรับการอภิปรายผลที่สำคัญและน่าสนใจ มีดังนี้

5.1 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์

เมื่อมองโดยภาพรวมแล้ว การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{x} = 3.31$) แสดงว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ปฏิบัติหน้าที่ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การให้คำปรึกษาแนะนำของนักสังคมสงเคราะห์/อาสาสมัคร หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว และการออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้แก่ประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นด่านแรกของ การให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 3.74$) แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติในระดับ มาก โดยส่วนที่มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการบันทึกและทำสถิติทุกเรื่องที่ประชาชนโทรศัพท์เข้ามา ($\bar{x} = 4.17$) ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลและสถิติต่างๆ ไว้ ร่องลงมา คือ การแยกประเภทเรื่องราว ร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ และการจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งศูนย์ประชาบดี เห็นว่า การจัดเก็บและบันทึกข้อมูลประเภทต่างๆ สำหรับการเป็นฐานข้อมูลในการให้ ความช่วยเหลือนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ในการที่จะนำมาวิเคราะห์ และแยกแยะปัญหา ตลอดจน ทำให้ทราบถึงแนวโน้มของปัญหาต่างๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด ปัญหาใดที่มากและเร่งด่วนที่ ชี้ให้เห็นสถานะของสังคมโดยรวม อันจะนำไปสู่การวางแนวทางแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง และมี ทิศทางในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ Miley, Melia, and DuBois (2004, p. 355) ได้กล่าวไว้ว่า นโยบายขององค์กรที่ให้บริการควรระบุให้ชัดเจนเกี่ยวกับความต้องการให้มีการเก็บบันทึกข้อมูล รวมทั้งระยะเวลาที่ให้บริการ ควรระบุให้ชัดเจนเกี่ยวกับความต้องการให้มีการเก็บบันทึกข้อมูล ตลอดจนระยะเวลาที่ให้บริการรายบุคคล และดำรงรักษาความลับของการเก็บรวบรวมข้อมูลใน โครงการ สำหรับประเภทของการรับเรื่องราวร้องทุกข์นั้น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ จะ มีมากที่สุด ทั้งนี้ด้วยเหตุที่ศูนย์ประชาบดีเป็นหน่วยงานที่เน้นให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชน ใน การให้บริการทางโทรศัพท์สายด่วนโดยตรง คือ ผ่านหมายเลข 1300 ซึ่งมีความสะดวกมากกว่า การรับแจ้งเหตุผ่านทางองค์กรเครือข่าย หรือทางจดหมายที่มีน้อยที่สุด นอกจากนี้ เมื่อฝ่ายรับ เรื่องราวร้องทุกข์ได้รับเรื่องจากประชาชนในเบื้องต้นแล้ว จะดำเนินการส่งต่อการให้คำปรึกษา แนะนำให้กับนักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัคร รวมไปถึงการติดตามผลการช่วยเหลืออย่าง เป็นระบบอีกด้วย สะท้อนให้เห็นภาพของการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นในการให้บริการประชาชนอย่าง มีขั้นตอน เป็นระบบ และสามารถตรวจสอบได้

ส่วนการให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำโดยนักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครนั้น การให้บริการด้วยน้ำเสียงและวาจาสุภาพ เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยที่มาก คือ ($\bar{x} = 3.96$) ความ เอาใจใส่ ตระหนักและใส่ใจในปัญหาของประชาชน ตลอดจนการประสานความช่วยเหลือไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก็ถือได้ว่ามีค่าเฉลี่ยที่มาก สะท้อนให้เห็นถึงการบริการที่มีจิตสำนึกในการ ให้บริการ และเอาใจใส่ในปัญหาของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการทางโทรศัพท์ที่ ไม่สามารถมองเห็นหน้ากัน ได้ยินเพียงน้ำเสียงนั้น การให้บริการด้วยน้ำเสียงและ วาจาที่สุภาพ และมีความตระหนักและใส่ใจถึงปัญหาของประชาชน ถือได้ว่าเป็นปรากฏการณ์ด้านแรกที่มี ความสำคัญที่สุด ที่จะทำให้ประชาชนซึ่งประสบปัญหาวิกฤตในขณะนั้น สามารถคลาย

ความกังวลใจจากความทุกข์ รู้สึกได้ถึงการใช้ที่พึ่งพิง อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ จินตนา บุญบงการ (2539, น. 7) ที่กล่าวว่า การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุง บริการภาครัฐ เนื่องจากการบริการ เป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

ในส่วนของหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ซึ่งเป็นภารกิจหลักของศูนย์ประชาชนดี อีกประการหนึ่งนั้น แม้ค่าเฉลี่ยรวมของการปฏิบัติจะอยู่ที่ระดับปานกลาง แต่ถ้าหากดูที่ความพร้อมออกปฏิบัติการช่วยเหลือทันทีที่ได้รับการแจ้งเหตุ จะอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{x} = 3.78$) ตลอดจนการที่สามารถเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุได้ทันต่อเหตุการณ์ การประชุมวางแผนทุกครั้งก่อนออกปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการรับและส่งต่อทุกครั้ง การรับและส่งต่อด้วยความรวดเร็ว การประสานงานกับองค์กรอื่น รวมไปถึงการทำบันทึกสถิติผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง และการรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา ก็มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นคุณสมบัติหลักของหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วที่จะขาดไปเสียมิได้ เนื่องจาก การให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤตนั้นจะชักช้าไม่ได้ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้การช่วยเหลือประชาชนที่อยู่ในภาวะวิกฤตด้วย มิฉะนั้นอาจจะส่งผลเสียต่อชีวิตของประชาชนที่ไม่อาจจะเรียกกลับคืนมาได้ นั่นคือ หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วต้องมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถ มีแบบแผนในการทำงาน มีการประสานงาน มีการติดตามผล และรายงานผลที่เป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับหลักของการจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ คือ การให้บริการที่นักสังคมสงเคราะห์ประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการ ประสานความร่วมมือ ดำเนินการช่วยเหลือ จัดสรรทรัพยากรจากระบบบริการ ติดตามประเมินผล โดยมีเป้าหมายหลักที่สำคัญ คือ การช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาซับซ้อนสามารถทำหน้าที่ทางสังคมของตนเองได้ดีที่สุด ด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพที่สุด

สำหรับการออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้แก่ประชาชนนั้น ถือได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญเช่นกัน แต่เนื่องจากการออกหน่วยต้องดำเนินการตามวาระของภารกิจกระทรวงฯ และการให้ความรู้แก่นักเรียนที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อเด็กและเยาวชน ซึ่งได้รับผลการตอบรับเป็นอย่างดี

นั้น ต้องดำเนินการในช่วงเวลาที่โรงเรียนเปิดภาคการเรียน กล่าวคือ การออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้แก่ประชาชนนั้น ต้องดำเนินการตามแผนที่ได้วางเอาไว้ให้สอดคล้องกับองค์ประกอบอื่น ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกศูนย์ฯ อีกทั้งภารกิจของศูนย์ฯยังมีความหลากหลาย ทำให้ไม่สามารถออกหน่วยเคลื่อนที่ได้บ่อยตามที่ต้องการ ทั้งที่เป็นภารกิจที่มีความจำเป็นเช่นกัน นอกจากนี้การออกหน่วยเคลื่อนที่จะเป็นการออกหน่วยโดยนักสังคมสงเคราะห์เป็นส่วนใหญ่ ไม่ใช่ทุกฝ่ายที่ปฏิบัติงานในศูนย์ฯ จึงทำให้ค่าเฉลี่ยออกมาในระดับปานกลาง

เมื่อประมวลผลจากการปฏิบัติงานในทุกภาคส่วนของศูนย์ฯประชาติแล้ว จะเห็นได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่นั้นจะสอดคล้องเป็นไปตามภารกิจหลักขององค์กร คือ

1. ปฏิบัติงานเชิงรุกในการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหายให้พ้นจากปัญหาความเดือดร้อนทางสังคมในกรณีต่างๆ
2. สร้างความตระหนักและเสริมสร้างเครือข่ายการทำงานในทุกกระบวนการของการป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคม
3. ประสานความเชื่อมโยงเครือข่ายทั้งภายในและระหว่างประเทศในการช่วยเหลือคุ้มครองผู้ตกเป็นเหยื่อทางสังคม
4. ลดสถานการณ์ความรุนแรงของปัญหาทางสังคมที่เกิดขึ้นในระยะยาว ตลอดจนการนำข้อมูลมากำหนดนโยบายทางสังคมเพื่อวางแผนการดำเนินงานอนาคตต่อไป
5. ประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ด้านสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

5.2 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศูนย์ฯประชาติ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศูนย์ฯประชาติ นั้นแยกได้เป็น 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการประสานงานทั้งภายนอกและภายใน และด้านเทคโนโลยี โดยมีภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ คือ ด้านการให้บริการ โดยสถานสงเคราะห์หลายแห่งมีความแออัดลำบากในการส่งต่อ และสถานสงเคราะห์บางแห่งปฏิเสธการรับผู้ประสบปัญหาสังคม ถือได้ว่าเป็นระดับปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับที่มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากนับวันปัญหาสังคมจะมีมากและซับซ้อนยิ่งขึ้น ทำให้มีผู้ประสบปัญหาทางสังคมเป็นจำนวนมาก ซึ่งศูนย์ฯประชาติต้องเป็นผู้นำส่งอยู่เป็นประจำ ในขณะที่สถานสงเคราะห์กลับมีอยู่ในจำนวนเท่าเดิม นอกจากนี้ขั้นตอนของสถานสงเคราะห์บางแห่งยังมีความยุ่งยากในเรื่องของ

ขั้นตอนในการรับผู้ให้บริการและเอกสาร ตลอดจนยังประสบปัญหาการติดต่อประสานงานในวันหยุดและนอกเวลาราชการอีกด้วย เป็นเหตุให้การให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปด้วยความยากลำบาก

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานก็นับได้ว่าเป็นมีความสำคัญ เพราะบุคลากรถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กร ซึ่งการที่เจ้าหน้าที่รู้สึกถึงการขาดความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ไม่ได้ได้รับการบรรจุให้มีตำแหน่งประจำ ทำให้ขาดขวัญและกำลังใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก อันอาจจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ต่อไปในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทวีสุข ไชยมีศักดิ์ (2547) พบว่าควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ ทั้งทางด้านค่าล่วงเวลา การพิจารณาความดีความชอบ การประกาศเกียรติคุณในการทำงาน ในขณะที่การไม่ได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพเพิ่มขึ้นก็ถือได้ว่าเป็นปัญหาที่สำคัญ และการขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน เช่น นิติกร อาจจะส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพได้

การประสานงานทั้งภายในและในนอก มีค่าเฉลี่ยของปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง แต่สิ่งที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ ระบบราชการทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า ซึ่งอาจจะเกิดจากการติดต่อประสานงานที่ยืดถือการมีเอกสารทางราชการ หรือแม้แต่การดำเนินการตามขั้นตอนในการติดต่อประสานงานมากจนเกินไป เป็นเหตุให้เกิดความล่าช้า นอกจากนี้การขาดความสอดคล้องในการปฏิบัติงานของสหวิชาชีพ และองค์กรเครือข่ายมีระบบการทำงานที่แตกต่างกัน ยังมีส่วนทำให้ประสบปัญหาในการติดต่อประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทวีสุข ไชยมีศักดิ์ (2547) เช่นกันที่พบว่า การประสานงานแก้ไข้ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เป็นปัญหาอุปสรรค ทั้งการประสานงานภายในหน่วยงานของกรุงเทพมหานครเอง และภายนอกหน่วยงาน ซึ่งหากจะมองในภาพรวมก็อาจจะเป็นไปได้ว่า เป็นผลมาจากการที่แต่ละฝ่ายยึดถือในระบบราชการ และแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรตนเองมากเกินไปก็เป็นได้ นอกจากนี้การประสานงานในวันหยุดและนอกเวลาราชการมักจะมีปัญหาอยู่เสมอ เนื่องจากบางหน่วยงานไม่มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการประชาชนนอกเวลาราชการ

ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีของศูนย์ประชาบดี ถือได้ว่ามีอยู่ในระดับปานกลาง แต่หากจะให้อุปสรรคน้อยลง และการบริการดียิ่งขึ้นต้องมีความพร้อมของอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์และกล้องถ่ายภาพทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ การมีระบบออนไลน์ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการมีเว็บไซต์ที่ทันสมัย นับได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อ

การให้บริการในโลกยุคปัจจุบัน ตลอดจนการมีวิสัยสื่อสารระหว่างออกหน่วยเคลื่อนที่จะทำให้การประสานงานให้ความช่วยเหลือประชาชนดียิ่งขึ้น

5.3 แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีความคิดเห็นที่มากที่สุด ทั้งการอบรมสัมมนาระหว่างเครือข่าย การอบรมบุคลากรอย่างน้อยปีละครั้ง การศึกษาดูงานระหว่างเครือข่ายด้วยกัน และการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ซึ่งกันและกัน สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เพราะโลกเปลี่ยนไปทุกวัน ปัญหาที่ยุ่งยากและซับซ้อนขึ้น การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ มีความรู้ ความสามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของโลกเป็นสิ่งที่จำเป็นที่แต่ละองค์กรจะต้องคำนึงถึงในลำดับต้นๆ มิฉะนั้นจะก้าวตามไม่ทันปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่ได้ ซึ่งจากการศึกษาของทวิสุข ไหญ่มีศักดิ์ (2547) พบว่าควรมีการฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องจริงจัง เพราะว่าการอบรมสัมมนาระหว่างเครือข่ายจะเป็นการเพิ่มศักยภาพ และพัฒนารูปแบบการประสานงานและการให้บริการแก่ผู้ให้บริการระหว่างทีมสหวิชาชีพ อันจะยังประสิทธิภาพอย่างสูงสุดในการบริการ

การสร้างเครื่องมือ การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาระบบการให้บริการที่มีหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น การมีหมายเลขโทรศัพท์กลางในการให้บริการ การมีรถยนต์ที่เพียงพอ การมีแบบฟอร์มเก็บข้อมูลการทำงาน การเชื่อมโยงฐานข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงาน การรวบรวมองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานเพื่อเผยแพร่ การพัฒนาระบบโต้ตอบทางอินเทอร์เน็ตกับประชาชน การมีตู้ ปณ.1300 ในการรับแจ้งเหตุ รวมไปถึงการมีเครือข่ายแจ้งเหตุและเฝ้าระวังในระดับชุมชนและโรงเรียน และการประชาสัมพันธ์ภารกิจของกระทรวงฯ ให้ครอบคลุมทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ทุกความเห็นล้วนแล้วแต่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันเลย เพราะสิ่งเหล่านี้จะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ และสิทธิขั้นพื้นฐานของตนได้มากขึ้น รู้ว่ามีหน่วยงานที่พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา ไม่ถูกจำกัดหนทางอย่างเช่นที่ผ่านมา ซึ่งสมชาติ กิจยรรยง (2544, น. 32-39) ได้อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับทิศทางใหม่ในการสร้างแบบบริการเพื่อเสริมสร้างความประทับใจผู้ใช้บริการ คือ ต้องแสวงหาวิธีการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อผูกใจของผู้ใช้บริการไว้ให้กับองค์กร การสร้างนวัตกรรมใหม่ในการให้บริการหรือเสริมสร้างมาตรฐานในการให้บริการเพื่อเสริมสร้าง ความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ

การศึกษาของทวิสุข ไญมีศักดิ์ (2547) ที่พบว่า ควรเพิ่มช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ และควรจัดตั้งศูนย์ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์แบบ"ศูนย์ร่วมบริการ"แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน และเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจในบริการ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นที่ตั้ง