

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชาชนดี 1300
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาชนดี

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาชนดี

ส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์ประชาชนดี

2. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชาชนดี โดยจะเป็นการเก็บข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนเท่านั้น ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงในส่วนที่ท่านเกี่ยวข้อง และจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ

ขอแสดงความนับถือ

นายจีราวัฒน์ จันทร์หอม

นักศึกษาปริญญาโท คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แบบสอบถาม

เลขที่

เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชาชนดี 1300
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน และ
เติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง
2. อายุ 1. ☐ 20-24 ปี 2. ☐ 25-29 ปี 3. ☐ 30-34 ปี 4. ☐ 35-39 ปี
5. ☐ 40-44 ปี 6. ☐ 45-49 7. ☐ 50-54 8. ☐ 55-59
9. ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 1. ☐ ปริญญาเอก สาขา..... 2. ☐ ปริญญาโท สาขา.....
 3. ☐ ปริญญาตรี สาขา..... 4. ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ระบุ.....
4. ตำแหน่งงาน
 1. ☐ ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน 2. ☐ นักสังคมสงเคราะห์ 3. ☐ นักจิตวิทยา
 4. ☐ นักพัฒนาสังคม 5. ☐ พนักงานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก
 6. ☐ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร 7. ☐ แพทย์ 8. ☐ พยาบาล
 9. ☐ พนักงานสอบสวน 10. ☐ พนักงานโทรศัพท์ 11. ☐ อาสาสมัคร
 12. ☐ ตำแหน่งอื่นๆ (ระบุ).....
5. หน่วยงาน.....
6. ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานของท่าน.....ปี
7. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในศูนย์ประชาชนดี.....ปี (กรณีปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์ประชาชนดี)
8. ประสบการณ์การฝึกอบรมด้านสังคมสงเคราะห์.....ครั้ง
9. ประสบการณ์ฝึกอบรมด้านจิตวิทยา.....ครั้ง

10. ประสิทธิภาพการฝึกอบรม พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้อง

1. ☐ พ.ร.บ.คุ้มครองเด็กฯ

2. ☐ ป.วิอาญา

3. ☐ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวฯ

4. ☐ พ.ร.บ./กฎหมายอื่นๆ (ระบุ).....

11. ประสิทธิภาพการฝึกอบรมด้านอื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ประชาบดี

ที่	ข้อความคำถาม	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ท่านรับแจ้งเหตุและเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์					
2	ท่านรับแจ้งเหตุและเรื่องราวร้องทุกข์จากการมา ร้องทุกข์ด้วยตนเอง					
3	ท่านรับแจ้งเหตุและเรื่องราวร้องทุกข์จากจดหมาย หรือเอกสาร หรือผ่านองค์กรเครือข่ายหรือมูลนิธิ ต่างๆ					
4	ท่านรับแจ้งเหตุผ่านองค์กรภาครัฐ เช่น 1111 สำนักงานฯ กรุงเทพมหานคร กระทรวงมหาดไทย					
5	ท่านรับแจ้งเหตุผ่านสถานีวิทยุ สถานีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์					
6	ท่านให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการของกระทรวงฯ					
7	ท่านให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน อื่น					
8	ท่านมีการบันทึกและทำสถิติทุกเรื่องที่ประชาชน โทรศัพท์เข้ามา					
9	ท่านมีการแยกประเภทเรื่องราวร้องทุกข์อย่างเป็น ระบบ					

ที่	ข้อความคำถาม	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบได้เสมอ					
11	มีการรวบรวมข้อมูลและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ					
12	ท่านประสานการช่วยเหลือทันทีที่ได้รับการแจ้งเหตุ					
13	ท่านมีการส่งเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง					
14	เมื่อมีประชาชนต้องการคำปรึกษา มีการประสานส่งต่อให้กับนักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครให้คำปรึกษาแนะนำ					
15	ท่านมีการติดตามผลการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ					
16	การให้คำปรึกษาของนักสังคมสงเคราะห์/อาสาสมัคร					
	ท่านให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนทุกรายทางโทรศัพท์					
17	ท่านให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนทุกรายที่เดินทางมาด้วยตัวเอง					
18	ท่านแนะนำให้ผู้ประสบปัญหาทุกรายมาพบเจ้าหน้าที่ที่ศูนย์ฯ					
19	ท่านแนะนำให้ผู้ประสบปัญหาติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยตนเองกรณีเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับกระทรวงฯ					
20	ท่านให้บริการด้วยน้ำเสียงและวาจาสุภาพเข้าใจง่าย					
21	ท่านประสานการช่วยเหลือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					

ที่	ข้อความคำถาม	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22	ท่านเอาใจใส่ตระหนักและใส่ใจในปัญหาของประชาชน					
23	หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ท่านพร้อมออกปฏิบัติการช่วยเหลือทันทีที่ได้รับการแจ้งเหตุ					
24	ท่านสามารถเดินทางไปถึงสถานที่เกิดเหตุได้ทันต่อเหตุการณ์					
25	ท่านมีการประสานเครือข่ายในพื้นที่ก่อนออกปฏิบัติการ					
26	ท่านมีการประชุมวางแผนทุกครั้งก่อนออกปฏิบัติงาน					
27	ท่านมีการประชุมวางแผนร่วมกับองค์กรอื่นก่อนออกปฏิบัติงาน					
28	ท่านมีการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการรับและส่งต่อทุกครั้ง					
29	ท่านรับและส่งต่อผู้ประสบปัญหาด้วยความรวดเร็ว					
30	ท่านประสานการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นโดยหนังสือ					
31	ท่านติดตามผลการดำเนินงานกับองค์กรอื่นโดยหนังสือ					
32	ท่านประสานการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นโดยใช้โทรศัพท์					
33	ท่านติดตามผลการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นโดยใช้โทรศัพท์					
34	ท่านประสานงานกับองค์กรอื่นโดยใช้อินเทอร์เน็ต					
35	ท่านประสานงานกับองค์กรอื่นโดยใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว					

ที่	ข้อความคำถาม	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
36	ท่านมีการติดตามและประเมินผลการช่วยเหลือทุกครั้ง					
37	ท่านมีการบันทึกสถิติและผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง					
38	ท่านมีการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง					
39	การออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้แก่ประชาชน ท่านออกหน่วยเคลื่อนที่ให้ความรู้แก่ประชาชนเฉลี่ยเดือนละครั้ง					
40	หน่วยงานท่านให้ความรู้เกี่ยวกับบริการต่างๆของกระทรวงฯ					
41	หน่วยงานท่านให้บริการข้อมูลภารกิจกระทรวงอื่นด้วย					

ส่วนที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศูนย์ประชานิยม

ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศูนย์ประชานิยมมีอย่างน้อยเพียงใด โปรดแสดงความคิดเห็น

ที่	ข้อความคำถาม	ระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
42	ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยี การได้รับการพัฒนาระบบเว็บไซต์ที่ทันสมัยในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ สื่อสารโดยตรงกับประชาชน					
43	คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ					

ที่	ข้อความถาม	ระดับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
44	ไม่มีระบบออนไลน์ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน					
45	โทรศัพท์ที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่					
46	การมีวิทยุสื่อสารระหว่างออกหน่วยเคลื่อนที่เร็วเพื่อลดปัญหาด้านการติดต่อประสานระหว่างหน่วยงาน					
47	กล้องถ่ายรูปและกล้องวีดีโอมีไม่เพียงพอ					
48	ขาดอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
	ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร					
49	การมีบุคลากรเพียงพอในการปฏิบัติงาน					
50	ขาดนิติกร นักจิตวิทยา และนักกิจกรรมบำบัด					
51	เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการอบรมและไม่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
52	เจ้าหน้าที่ไม่ได้ศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนกับองค์กรอื่น					
53	เจ้าหน้าที่ขาดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น					
54	การไม่มีกรอบอัตราเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอง					
55	เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการบรรจุให้มีตำแหน่งประจำ					
56	เจ้าหน้าที่รู้สึกขาดขวัญและกำลังใจ					
57	เจ้าหน้าที่ขาดความมั่นคงในการปฏิบัติงาน					
	ปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการ					
58	สถานสงเคราะห์บางแห่งปฏิเสธการรับผู้ประสบปัญหาสังคม					

ที่	ข้อความถาม	ระดับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
59	สถานสงเคราะห์หลายแห่งมีความแออัดลำบากในการส่งต่อ					
60	สถานสงเคราะห์บางแห่งมีขั้นตอนการรับคนที่ยุ่งยากซับซ้อน					
61	ประสบปัญหาในการส่งต่อในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
62	ขาดงบประมาณช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาเฉพาะหน้า					
63	รถยนต์ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอเหมาะสมต่อความหลากหลายของผู้ประสบปัญหาทางสังคม					
64	ขาดความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเนื่องจากภารกิจมีความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ					
65	มีความเสี่ยงจากการถูกประทุษร้ายโดยผู้เสียผลประโยชน์					
66	ปัญหาและอุปสรรคด้านการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ขาดความสอดคล้องในการปฏิบัติงานของสหวิชาชีพ					
67	เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการติดต่อประสานงาน					
68	ขาดการประชุมวางแผนร่วมกัน					
69	การปฏิบัติงานแบบต่างคนต่างทำ ไม่ประสานข้อมูลและทรัพยากรร่วมกัน					
70	ต้นสังกัดองค์กรเครือข่ายไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน					

ที่	ข้อความถาม	ระดับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
71	องค์กรเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกขาดความยืดหยุ่น					
72	องค์กรเครือข่ายมีระบบการทำงานที่แตกต่างกัน					
73	ระบบราชการทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า					
74	ประสบปัญหาในการประสานงานในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
75	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรเครือข่าย ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ					

ส่วนที่ 4 เพื่อศึกษาหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพบริการ

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ โปรดแสดงความคิดเห็นเป็นอย่างเสรี

ที่	ข้อความถาม	ระดับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
76	การพัฒนาคุณภาพบริการ - การสร้างเครื่องมือในการให้บริการ ถ้ามีหมายเลขโทรศัพท์กลางเชื่อมโยงกับเครือข่ายสายด่วนอื่น จะทำให้การบริการมีความคล่องตัวขึ้น					
77	การให้บริการจะดีขึ้นถ้ารถยนต์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอย่างเพียงพอ					
78	การให้บริการจะดีขึ้นถ้ามีอุปกรณ์บันทึกภาพที่มีความทันสมัย					

ที่	ข้อความถาม	ระดับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
79	การบริการจะดียิ่งขึ้นถ้ามีแบบฟอร์มเก็บข้อมูลที่เป็นสากล					
80	นวัตกรรมในการให้บริการ การให้บริการจะดียิ่งขึ้นถ้าเครือข่ายสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้					
81	ในการพัฒนาคุณภาพบริการ ไม่จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายใน					
82	ในการพัฒนาคุณภาพบริการ ไม่จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก					
83	ในการพัฒนาคุณภาพบริการ ไม่จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นรูปธรรมถ่ายทอดได้					
84	จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างยิ่งถ้ามีการรวบรวมองค์ความรู้ด้านการให้ความช่วยเหลือที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายเป็นตำราเพื่อเผยแพร่สู่องค์กรเครือข่าย					
85	การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถ้ามีช่องทางวิทยุเพื่อใช้ในการเชื่อมโยงกับเครือข่าย					
86	จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างยิ่ง ถ้ามีการทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกัน					
	การพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ					
87	การอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการให้บริการอย่างน้อยปีละครั้ง จะทำให้องค์กรมีคุณภาพในการบริการมากขึ้น					

ที่	ข้อความถาม	ระดับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
88	การอบรมสัมมนาระหว่างเครือข่ายจะเป็นการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของแต่ละองค์กรมากขึ้น เพื่อการทำงานที่มีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน					
89	การศึกษาดูงานระหว่างเครือข่ายเป็นประจำจะทำให้การปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
90	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ในการปฏิบัติงานระหว่าง หน่วยงานเครือข่ายจะทำให้การทำงานบริการประชาชนดียิ่งขึ้น					
91	การส่งเจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนกันระหว่าง หน่วยงานเป็นระยะสั้น เพื่อศึกษาระบบการทำงานของกันและกัน จะทำให้การทำงานบริการประชาชนดียิ่งขึ้น					
92	การพัฒนาระบบการให้บริการที่มีหลายช่องทาง ประชาชนจะเข้าถึงบริการมากขึ้น ถ้ามีการพัฒนาระบบการแจ้งเบาะแสและโต้ตอบทางอินเตอร์เน็ตกับประชาชน					
93	ประชาชนจะเข้าถึงบริการมากขึ้น ถ้ามี ตู้ ปณ. รับแจ้งเหตุภายใต้หมายเลข 1300					
94	ประชาชนจะได้รับประโยชน์อย่างยิ่งถ้ามีการสร้างเครือข่ายแจ้งเหตุและเฝ้าระวังในชุมชนและโรงเรียน					
95	ประชาชนจะได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ถ้ามี หมายเลขโทรศัพท์กลาง ในการประสานงานกับองค์กรเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง					

ที่	ข้อความถาม	ระดับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
96	การประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน การประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต รถบริการสาธารณะ เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ประชาชนเข้าถึงช่องทาง การได้รับความช่วยเหลือมากขึ้น					
97	การประชาสัมพันธ์ผ่านการออกหน่วยเคลื่อนที่ ตามสถานศึกษา ชุมชน สวนสาธารณะ ศูนย์การค้า สถานที่ราชการอื่นๆ ครอบคลุมทั่ว ประเทศ จะทำให้ประชาชนทราบถึงบริการและรู้ ช่องทางในการขอความช่วยเหลือมากขึ้น					
98	การประชาสัมพันธ์โดยใช้นักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นสื่อจะทำให้ประชาชนรู้จักศูนย์ประชาบดี มากยิ่งขึ้น					

99. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์ประชาบดี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

***หมายเหตุ** องค์การเครือข่ายภายนอกขอให้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค
ด้านการประสานงานกับองค์การเครือข่ายภายในและภายนอกองค์กร และในส่วนที่ 4 เท่านั้น

