

หัวข้อสารนิพนธ์	การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชาชนดี 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (The Development of Providing Services Quality of the Prachabodee Operation Center 1300 Ministry of Social Development and Human Security)
ชื่อผู้เขียน	นายจีราวัฒน์ จันทน์หอม (Mr. Geerawatn Janhom)
ระดับปริญญา	สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ศศิพัฒน์ ยอดเพชร
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชาชนดี 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ประชาชนดี ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์ประชาชนดี ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกภาคส่วน ในศูนย์ประชาชนดี และหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยคำตอบของแต่ละข้อ ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25– 29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จบการศึกษาด้านสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1- 5 ปี ผ่านการฝึกอบรมด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านจิตวิทยา 1 – 5 ครั้ง ด้าน พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ร.บ.คุ้มครองเด็กฯ และมีประสบการณ์ฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ ส่วนด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาชนดี การปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการให้คำปรึกษาแนะนำของนักสังคมสงเคราะห์/อาสาสมัครมี การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาชนดี มีปัญหา

และอุปสรรคอยู่ในระดับมาก และด้านความคิดเห็นต่อแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ควรมีการอบรมสัมมนาระหว่างเครือข่ายจะเป็นการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของแต่ละองค์กรมากขึ้น เพื่อการทำงานที่มีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการบริหาร หน่วยงานให้ชัดเจน โดยมีนโยบายบรรจุบุคลากรให้มีตำแหน่งงานประจำ การจัดสรรงบประมาณ สำหรับการฝึกอบรมและสัมมนาอย่างต่อเนื่องทุกปี การจัดหาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย และเพียงพอ การมีสถานสงเคราะห์รองรับผู้ประสบปัญหาทางสังคมอย่างเพียงพอ การมีสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน มีความทันสมัย การจัดสวัสดิการให้กับบุคลากร อย่างเหมาะสม ทั้งในเรื่องของการรักษาพยาบาล และการประกันชีวิตเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากภารกิจมีความเสี่ยงต่ออันตรายเมื่อต้องปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้เสียผลประโยชน์ การมีช่องทางในการเข้าถึงบริการที่มากขึ้น ตลอดจนการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ศูนย์ประชาบดีอย่างต่อเนื่องและครอบคลุม

Abstract

The Study on “The Development of Providing Services Quality of Prachabodee Operation Center 1300, the Ministry of Social Development and Human Security” aims to study the officer performance of Prachabodee Operation Center 1300, problems and obstacles of services and officer’s opinions on developing service quality. The data was collected from the samples comprising the management, operational officers of all functions in the Center and related agencies. The questionnaire was used for collecting data which analyzed by the statistics of frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, the correlation t-test and F-test. The results of the study were as follows.

Most of the samples were female, ages between 25 – 29 years, with the Bachelor’s Degree on Social Work . Their work experiences were between 1-5 years. With regard to training, they undertook 1-5 social work courses and psychology courses. They had training experience on The Act on the Domestic Violence Victims Protection B.E. 2550 ,The Act on the Juvenile Protection B.E.2546 and experience on counselling services training. The performance of the intake process and the advisory of the social worker and volunteer were at the high level. Problems and obstacles related to the Center’s performance were at the high level. The opinion on personnel related to services should be developed were at the highest level, training and seminar between networks will enhance service capabilities of each organization.

The recommendations from this study are that the management should set clear management policies. The policies should cover permanent placement, annual budget allocation for training, supply of modern and sufficient equipment, sufficient homes for people with social problems, proper and modern workplace and provide more channels to access services and public relations on an on-going basis. In addition, the management should provide adequate personnel welfare to encourage spirit in terms of medical allowance and insurance due to risky assignment related to persons losing benefits.

