

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ชื่อว่าเป็นประเทศกำลังพัฒนา ที่ก้าวไปสู่การพัฒนาแบบยั่งยืน เป็นที่ยอมรับจากสังคมประเทศที่ได้รับการพัฒนาแล้วในโลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) หรือยุคแห่งโลกไร้พรมแดน ที่มีระบบการติดต่อสื่อสารส่งต่อกันอย่างรวดเร็วไร้ขีดจำกัด และมีระบบทางเทคโนโลยีเป็นสื่อกลางที่สำคัญในการนำการพัฒนาทั้งปวง จนทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และระบบทางการพัฒนา เกิดปัญหาสลับซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากการปรับตัวไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ดังนั้นการกำหนดแนวทางการพัฒนาประเทศในรูปแบบใหม่ จึงต้องอาศัยการพัฒนาในลักษณะการพัฒนาแบบองค์รวมอย่างมีระบบ เพื่อสร้างความสมดุลของการพัฒนาให้เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม

ในปี พ.ศ. 2540 ได้มีการประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ซึ่งนับเป็นก้าวแรกแห่งการพัฒนา โดยเล็งเห็นคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ต่อเนื่องมาจนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2544-2550) เน้นให้การพัฒนาอย่างมีระบบ มีการพึ่งพาอาศัยกันระหว่างเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม โดยมีมนุษย์เป็นศูนย์กลางแห่งการพัฒนา เพื่อให้เป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์การภาครัฐที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากเป็นเมืองศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจ การศึกษา และการบริหารราชการแผ่นดิน ฯลฯ รวมทั้งเป็นเมืองหลวงของประเทศที่มีระบบด้านเทคโนโลยี สาธารณูปโภคและอุปโภคต่าง ๆ ที่ทันสมัยสะดวกสบาย จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดให้มีประชากรจากพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศเดินทางเข้ามาอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร เพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ผลการสำรวจของ สถิติข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี พ.ศ. 2548 พบว่ากรุงเทพมหานครมีประชากรประมาณ 8,465,480 คน หรือคิดเป็นความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยแล้ว ได้ประมาณ 3,658.45 คนต่อตารางกิโลเมตร โดยเป็นเด็กและเยาวชนมากกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ซึ่งไม่ได้นับรวมประชากรแฝงในรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลทำให้กรุงเทพมหานครกลายเป็นมหานครที่มีความแออัด ประชากรต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อการดำรงชีพในแต่ละวันเพื่อความอยู่รอดทำให้สังคมขาดการดูแล ตลอดจนการเกิดสภาพความเสื่อมโทรมทางสภาพแวดล้อม และปัญหาของสังคมเมืองต่าง ๆ ตามมามากมาย เช่น

ปัญหาเศรษฐกิจ ชุมชนแออัด การคมนาคมไม่สะดวก สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ฯลฯ อันเป็นที่มาทำให้คนเมืองหลวงเกิดความตึงเครียดในการดำรงชีวิตในแต่ละวันจนเป็นเหตุทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาทั้งทางด้านสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ รวมไปถึงปัญหาทางด้านสังคมเป็นผลทำให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรในกรุงเทพมหานครไม่สามารถดำเนินการพัฒนาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 -2549) ได้อย่างสมบูรณ์

ดังนั้นภารกิจ และหน้าที่หลักที่สำคัญของกรุงเทพมหานครในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เติบโตอย่างมีคุณค่าที่สมบูรณ์ ควบคู่ไปกับการพัฒนาเมืองหลวงให้เป็นเมืองน่าอยู่ ประชากรมีความสุขได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาทำให้ประชากรกรุงเทพมหานครได้รับความสะดวกสบาย เกิดความผ่อนคลายและลดภาวะความตึงเครียดทางร่างกายและจิตใจเป็นหลักสำคัญขั้นพื้นฐาน โดยการมุ่งเน้นการพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและการให้บริการทางสังคม ในรูปแบบต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้ประชากรในทุกกลุ่มเป้าหมายได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านสวัสดิการและบริการทางสังคมทุกขั้นตอนอย่างมีระบบ

ศูนย์เยาวชนเป็นหน่วยงานหนึ่งที่กรุงเทพมหานครจัดตั้งขึ้น โดยการหาพื้นที่ว่างในเขตกรุงเทพมหานครสร้างเป็นศูนย์เยาวชน ประกอบด้วย อาคารและสนามกีฬา ฯลฯ เพื่อให้เด็ก เยาวชน ประชาชน ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคมทุกกลุ่มเป้าหมาย ได้มีสถานที่พบปะ สังสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ซึ่งกันและกันและใช้เป็นสถานที่ออกกำลังกายและร่วมกิจกรรมนันทนาการและกิจกรรมการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ ที่ศูนย์เยาวชนจัดให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ลดความตึงเครียดจากสภาวะทางสังคมรอบข้างรู้จักการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งเป็นแหล่งสร้างโอกาสและเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนเมืองหลวงให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ มีชีวิตอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขในสังคมตลอดจนคำนึงสิทธิและประโยชน์ต่าง ๆ อันพึงได้รับจากหน่วยงานภาครัฐในการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุข (อนันต์ ศิริภัสราภรณ์ อ่างถึงใน จักรกฤษ เฝือกศรี, 2545, น. 4)

โดยศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานครได้เปิดดำเนินการให้บริการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503 จนถึงปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนพัฒนารูปแบบการให้บริการตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความสอดคล้องของปัญหาและความต้องการในแต่ละด้าน โดยมีกรนำแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548-2550 มาใช้โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนเมืองหลวงให้มีความสุข การบริหารราชการมีความโปร่งใส และเน้นการมีส่วนร่วมของคนในสังคมในทุกด้าน เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในสังคม ที่นับเป็นแนวทางใหม่ที่หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่กำหนดไว้ (กองนันทนาการ, 2548, น. 1)

ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลกระทบต่อตรงต่อการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในสังกัด กรุงเทพมหานครทั้ง 31 แห่ง ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนพัฒนาแนวคิดรูปแบบการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของผู้บริหารและเป็นไปตามแนวทางของแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครอย่างเหมาะสมได้มีการกำหนดแนวนโยบายการดำเนินงานแนวทางใหม่โดยกำหนดให้มีการขยายพื้นที่การให้บริการอย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครและเพิ่มการจัดกิจกรรมการให้บริการที่มีความหลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย และนำหลักการบริหารงานสมัยใหม่คือหลักการมีส่วนร่วมทั้งของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการและผู้ใช้บริการ ให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพราะการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ทางสังคมรอบข้าง จะมีส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้ศูนย์เยาวชนมีการพัฒนาไปสู่วัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างเหมาะสมกับสภาพความต้องการที่แท้จริง (อนันต์ศิริภัสราภรณ์, อ้างถึงใน จักรกฤษ เผือกศรี, 2544) นอกจากนี้การให้บริการของศูนย์เยาวชนยังต้องคำนึงถึงความเสมอภาคทางการให้บริการอันเท่าเทียมที่พึงได้รับการบริการต่าง ๆ ภายในศูนย์เยาวชนและกลุ่มผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาใช้บริการร่วมกันอย่างเป็นธรรมตามสิทธิที่พึงได้รับ รวมไปถึงการดำเนินการด้วยความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล การบริหารงานสามารถตรวจสอบได้และมีความรับผิดชอบต่อกิจกรรมการให้บริการตามภารกิจที่ศูนย์เยาวชนได้รับมอบหมาย และผู้ใช้บริการได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างสมบูรณ์แบบทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ รู้จักการอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข มีความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน และรู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกันในสังคมสามารถนำพาประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับการให้บริการของศูนย์เยาวชนมาประยุกต์ใช้ และบูรณาการเข้ากับสภาพแวดล้อมตามวิถีชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุขโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจการเสียสละ ความทุ่มเท จากศูนย์เยาวชน และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนรวมถึงชุมชน และบริการทางสังคมรอบข้างในการดำเนินการเพื่อยึดถือประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลักมุ่งหวังให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เพื่อมุ่งตอบสนองตามแนวนโยบายที่ได้กำหนดไว้ (กรุงเทพมหานคร, 2548, น. 22) โดยกรุงเทพมหานครได้มีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้บริการที่ดีแก่ประชาชนให้ได้รับการให้บริการไว้ 8 ขั้นตอน ตามมาตรฐานการให้บริการกรุงเทพมหานคร 2548 ได้แก่

1. จัดให้มีการให้บริการประชาชน ผู้ใช้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
2. ทักทายประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยคำว่า “สวัสดี” ทุกครั้ง
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ที่เกิดจากน้ำใสใจจริงตลอดเวลา
4. ให้บริการด้วย กิริยา วาจา ที่สุภาพอ่อนโยน

5. ให้คำอธิบาย แนะนำ แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับกฎระเบียบ หรือวิธีการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

6. มีระบบการให้บริการและขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องเดียวกันเหมือนกันทุกสำนักงานเขต หรือทุกที่ของสถานบริการ

7. มีการนัดหมายให้มาติดต่ออีกครั้ง กรณีดำเนินการไม่แล้วเสร็จสมบูรณ์

8. กล่าวคำว่า “สวัสดี” เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการทุกครั้ง

เพื่อให้การบริการสามารถเข้าถึงตามความต้องการและประโยชน์ของผู้ใช้บริการอันพึงได้รับเป็นหลักสำคัญ ในลักษณะของการให้บริการแบบตรงใจผู้ให้ถูกใจผู้รับ และสามารถตอบสนองตามความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการในแต่ละท้องถิ่นอย่างครอบคลุมครบในเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ตลอดจนแนวคิดและนโยบายในการบริหารประเทศส่งผลทำให้กรุงเทพมหานครต้องมีการกำหนดแนวทางบทบาทหน้าที่การให้บริการศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานครในรูปแบบใหม่ และสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือบุคลากรที่ให้บริการยังไม่สามารถเข้าถึงนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548 –2551 ได้อย่างชัดเจนเพราะบุคลากรของศูนย์เยาวชนเป็นหน่วยงานทางด้านปฏิบัติ ดังนั้นควรจะนำแผนการปฏิบัติงาน และนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตมาปรับใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคมรอบข้างของกรุงเทพมหานครให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะการมุ่งเน้นฝึกกำลังร่วมกับทุกภาคส่วนทางสังคมในการยกระดับงานบริการด้านสวัสดิการสังคมและของศูนย์เยาวชนอย่างมีคุณภาพอย่างหลากหลาย เพื่อมุ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และจัดหาสถานที่ซึ่งได้มาตรฐานในการดำเนินการสร้างศูนย์เยาวชนให้เกิดขึ้นครบทั้ง 50 เขตพื้นที่ เพื่อให้เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปสามารถเลือกใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ในยามว่างได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น (กรุงเทพมหานคร, 2548) ปัจจุบันมีศูนย์เยาวชนเปิดให้บริการตามสถานที่ต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 31 แห่ง ได้แก่ ศูนย์เยาวชนระดับ A หมายถึง ศูนย์เยาวชนขนาดใหญ่มีพื้นที่มากกว่า 2 งานจนถึง 6 ไร่หรือมีสมาชิกตั้งแต่ 500 คนปีขึ้นไป ศูนย์เยาวชนระดับ B หมายถึง ศูนย์เยาวชนขนาดกลางมีพื้นที่น้อยกว่า 2 งานไม่จำกัดจำนวนสมาชิกศูนย์เยาวชนระดับ C หมายถึง ศูนย์เยาวชนขนาดเล็กมีพื้นที่ตั้งอยู่ภายในโรงเรียนไม่มีอาคารทำการเป็นของตนเอง (ดังตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1

พื้นที่ตั้งศูนย์เยาวชนประจำเขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครประจำปี 2548

ศูนย์เยาวชน	ศูนย์เยาวชนระดับ
ศูนย์เยาวชนไทย-ญี่ปุ่น (ดินแดง) สำนักงานเขตดินแดง	A
ศูนย์เยาวชนคลองเตย สำนักงานเขตคลองเตย	A
ศูนย์เยาวชนจอมทอง สำนักงานเขตจอมทอง	A
ศูนย์เยาวชนสวนอ้อย สำนักงานเขตดุสิต	A
ศูนย์เยาวชนเกียกกาย สำนักงานเขตดุสิต	A
ศูนย์เยาวชนชัยพฤกษ์มาลา สำนักงานเขตตลิ่งชัน	A
ศูนย์เยาวชนทุ่งครุ สำนักงานเขตทุ่งครุ	A
ศูนย์เยาวชนบางแค (เรือ่งสอน) สำนักงานเขตบางแค	A
ศูนย์เยาวชนบางนา สำนักงานเขตบางนา	A
ศูนย์เยาวชนบางขุนเทียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน	A
ศูนย์เยาวชนบึงกุ่ม สำนักงานเขตบึงกุ่ม	A
ศูนย์เยาวชนสะพานพระราม 8 (ด้านฝั่งธนบุรี) สำนักงานเขตบางพลัด	A
ศูนย์เยาวชนลุมพินี สำนักงานเขตปทุมวัน	A
ศูนย์เยาวชนปทุมวัน สำนักงานเขตปทุมวัน	A
ศูนย์เยาวชนมีนบุรี สำนักงานเขตมีนบุรี	A
ศูนย์เยาวชนสะพานพระราม 9 (ด้านฝั่งธนบุรี) สำนักงานเขตราชวัชรบุรี	A
ศูนย์เยาวชนลาดกระบัง สำนักงานเขตลาดกระบัง	A
ศูนย์เยาวชนเวฬุราชินี สำนักงานเขตธนบุรี	B
ศูนย์เยาวชนอัมพวา สำนักงานเขตบางกอกน้อย	B
ศูนย์เยาวชนโรตารีธนบุรี สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	B
ศูนย์เยาวชนบางเขน สำนักงานเขตบางเขน	B
ศูนย์เยาวชนเตชะวณิช สำนักงานเขตบางซื่อ	B
ศูนย์เยาวชนปอนไ้ สำนักงานเขตปทุมวัน	B

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

ศูนย์เยาวชน	ศูนย์เยาวชนระดับ
ศูนย์เยาวชนจักรแก้วจงกลณี สำนักงานเขตบางพลัด	B
ศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	B
ศูนย์เยาวชนวัดดอกไม้ สำนักงานเขตยานนาวา	B
ศูนย์เยาวชนวัดธาตุทอง สำนักงานเขตวัฒนา	B
ศูนย์เยาวชนเทเวศน์ สำนักงานเขตพระนคร	B
ศูนย์เยาวชนวัดมหาธาตุ สำนักงานเขตพระนคร	C
ศูนย์เยาวชนวัดหัวลำโพง สำนักงานเขตบางรัก	C

ที่มา: การจำแนกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (กองนันทนาการ, 2547)

นอกจากนี้ กรุงเทพมหานครยังได้กำหนดให้มีการสำรวจจัดตั้งศูนย์เยาวชนที่มีมาตรฐานและมีศักยภาพที่เป็นเอกลักษณ์โดดเด่นเป็นที่รู้จักและประทับใจทันทีที่พบเห็นและเข้ารับบริการในสำนักงานเขตต่าง ๆ ที่ยังไม่มีศูนย์เยาวชนตั้งดำเนินการอยู่ โดยศูนย์เยาวชนที่จะเป็นมาตรฐานที่สร้างใหม่จะประกอบไปด้วย อาคารที่ทำการ สนามกีฬาในร่ม สนามกีฬากลางแจ้ง ห้องกิจกรรมต่าง ๆ ฯลฯ และรูปแบบการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนเป็นการเปิดให้บริการด้านสวัสดิการสังคมต่อผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายในลักษณะของการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery) ปัจจุบันการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนอยู่ในความรับผิดชอบของกองนันทนาการ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ซึ่งหลังจากการประกาศใช้แผนพัฒนากรุงเทพมหานครฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2545-2549) ศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้ง 31 แห่ง จึงต้องมีการปรับนโยบายและพัฒนาการให้บริการศูนย์เยาวชน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวนโยบายการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร แนวคิดในการพัฒนาการให้บริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่นั้นควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการในกิจกรรมนันทนาการและกิจกรรมการเรียนรู้ ในด้านต่าง ๆ มาเป็นสื่อการพัฒนาโดยเน้นที่การจัดกิจกรรมแบบมีส่วนร่วม และให้มีความหลากหลาย เพื่อรองรับและตอบสนองต่อความสนใจ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายในทุกเพศทุกวัยให้ได้รับการบริการอย่างมีความสุข มีความคุ้มค่าและคุ้มค่าที่เลือกเข้ามาใช้บริการในศูนย์เยาวชน มุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของการบริการ เมื่อผู้เข้าทำร่วมกิจกรรมครบตามกำหนดจะได้รับการพัฒนาอย่างครอบคลุมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยเจ้าหน้าที่ ผู้นำกิจกรรม หรือผู้รับผิดชอบทุกส่วนจะต้องร่วมมือ ร่วมใจ ผนึกกำลังกันทำงานใน

ลักษณะของคณะทำงาน (Teamwork) ที่คอยช่วยเหลือ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน จึงจะสำเร็จลุล่วงตาม จุดมุ่งหมาย และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ การพัฒนาระบบการมีส่วนร่วม ในการเรียนรู้ และการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์เยาวชนยังนับเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณภาพของการให้บริการเกิดขึ้นได้ เพราะการส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมทางการเรียนรู้ และร่วมกิจกรรมอย่างมีระบบทั้งในฐานะ ผู้ให้บริการ และในฐานะผู้รับบริการ ในลักษณะ Interaction Learning Through Action ที่ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมลงมือปฏิบัติงานร่วมกัน จะทำให้เกิดปัญหาทางการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ แต่ในการดำเนินงานศูนย์เยาวชนที่ผ่านมา เป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นในส่วนของกิจกรรมนันทนาการ โดยบุคลากรได้ดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ อย่าง ไม่มีกรอบ ไม่มีนโยบายที่ชัดเจน ในการปฏิบัติงาน ซึ่งในปัจจุบันการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่ ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน โดยมีนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิต ตามแผนบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร 2548-2551 ในการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนที่ชัดเจนให้กับบุคลากรได้ปฏิบัติตาม และเปิดโอกาสให้สมาชิกศูนย์เยาวชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานศูนย์เยาวชน ซึ่งเป็นแนวคิดใหม่ ของกรุงเทพมหานครในการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชน (กองนันทนาการ, 2548, น. 2)

ด้วยเหตุนี้ในการพัฒนาบริการของศูนย์เยาวชนแนวใหม่ จึงเป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้น การปฏิบัติงานภายใต้นโยบายนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิต ตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร 2548-2551 และเปิดโอกาสให้สมาชิกศูนย์เยาวชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามความต้องการตรงกับวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับสภาพทาง สังคม ผู้ใช้บริการสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ตามความเหมาะสมตามกิจกรรมด้านต่าง ๆ ที่ ศูนย์เยาวชนจัดให้บริการได้อย่างสมบูรณ์ตามแนวทางการบริหารประเทศ และแผนบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร 2548-2551 ในปัจจุบัน

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

จากประสบการณ์ของผู้ศึกษาในฐานะที่เคยปฏิบัติงานด้านศูนย์เยาวชนในสังกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า การพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่มีความสำคัญและมีความเหมาะสม กับสภาพการณ์ในปัจจุบันมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการของศูนย์เยาวชนมีการเปลี่ยนแปลงและมีจำนวน เพิ่มขึ้นจากเดิมมาก รวมทั้งมีความหลากหลายทางด้านอาชีพ การศึกษา และฐานะความเป็นอยู่ ฯลฯ รวมถึงศูนย์เยาวชนในปัจจุบันยังเป็นแหล่งรวมในทุกกลุ่มเป้าหมาย ของผู้ใช้บริการ คือ เด็ก เยาวชน ประชาชน ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส ได้เลือกใช้เวลาว่างจากภารกิจในชีวิตประจำวัน โดยทำ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ศูนย์ฯจัดให้บริการร่วมกัน เพื่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี และการใช้ชีวิตอยู่

ร่วมกันอย่างมีความสุข มีความห่วงใย เชื้ออาหารซึ่งกันและกัน โดยมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ศูนย์เยาวชนจัดให้บริการเป็นสื่อที่สำคัญในการดำเนินการ เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้บริการทั้ง 3 วัย ในทุกกลุ่มเป้าหมายได้ทำกิจกรรม และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิตร่วมกันอย่างมีความสุข อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความรักความอบอุ่น และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคมโดยรวมได้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังมีความเห็นว่า การดำเนินงานด้านการพัฒนาศูนย์เยาวชนในยุคปัจจุบันผู้บริหารราชการกรุงเทพมหานครระดับสูงให้ความสำคัญในการพัฒนาศูนย์เยาวชนในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2548-2551 โดยเปิดโอกาสให้ครอบครัว ชุมชน และองค์กรเอกชน ได้มีบทบาทใน การพัฒนารูปแบบ และแนวทางการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ โดยจะวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการ โปร่งใสตามหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นความคุ้มค่าของการพัฒนาในแต่ละด้านอย่างมีนิตិกรรม เพื่อพัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ คนกรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมเมืองและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งบริบททางสังคมต่าง ๆ รอบด้าน ซึ่งภารกิจหลักที่สำคัญของการพัฒนาเมืองหลวงตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครฉบับปี พ.ศ. 2548-2551 ที่มุ่งเน้นภารกิจในการสร้างคุณภาพของคนเมืองให้เป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยอาศัยหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ รวมทั้งกำหนดบทบาท หน้าที่ และภารกิจให้เหมาะสมสอดคล้องกับแผนอย่างมีระบบ ครอบคลุมในทุก ๆ ด้านของการพัฒนา โดยมีการกำหนดภารกิจสำคัญให้ศูนย์เยาวชนในสังกัดของกรุงเทพมหานครได้รับแนวทาง การดำเนินงานโดยมุ่งเน้นการพัฒนา การให้บริการที่มีความน่าสนใจ มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น มุ่งเน้นการปฏิบัติงานในเชิงรุก ทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติ โดยพัฒนาการดำเนินการรูปแบบใหม่ที่มีลักษณะของการดำเนินการเปิดกว้างในการให้บริการต่อกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม และมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการเข้ารับบริการด้านต่าง ๆ อีกด้วย โดยการขยายโครงสร้างการบริหาร และการบริการให้ขยายครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์เยาวชนแนวใหม่ตามแนวทางการบริหารงานของผู้บริหารและแผนการพัฒนาเมืองหลวงบรรลุผลตามเป้าหมาย และมีประสิทธิผลที่วางไว้อย่างสมบูรณ์ การบริหาร และการดำเนินการเพื่อพัฒนาศูนย์เยาวชนแนวใหม่ จึงต้องมีการวางกรอบโครงสร้างการขยายบริการ และการบริหารงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งมีการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงาน และนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ชัดเจนให้กับบุคลากรได้มีความรู้ ความเข้าใจต่อนโยบายของกรุงเทพมหานครได้อย่างเป็นรูปธรรมเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่มีความแตกต่างไปจากการให้บริการในรูปแบบเดิมเพิ่มมากขึ้น

และการดำเนินงานในการพัฒนาศูนย์เยาวชนแนวใหม่นี้ ผู้ศึกษาเชื่อว่า เป็นแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสมกับการนำมาใช้บริหารงานศูนย์เยาวชนในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง รวมทั้งมีการกำหนดแนวนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548-2551 ในปัจจุบันไว้อย่างชัดเจน

โดยผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลจากการศึกษาในครั้งนี้ เมื่อเสร็จสิ้นแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานครและศูนย์เยาวชนจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ข้อมูล วิเคราะห์แนวทางการดำเนินการที่ได้จากงานวิจัยฉบับนี้ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการนำไปประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมกับหน่วยงานเป็นประการสำคัญ ผู้ศึกษาได้คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการในทุกกลุ่มเป้าหมายที่พึงได้รับจากการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่ อันเป็นสาเหตุและเป็นมูลเหตุจูงใจที่สำคัญให้ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า การพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและการดำเนินงานการให้บริการของศูนย์เยาวชนต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความรู้ของบุคลากรต่อการพัฒนาการจัดบริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่ตามนโยบายการพัฒนาศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร 31 แห่ง ประกอบด้วยศูนย์เยาวชนในสังกัดสำนักงานเขต 25 ศูนย์ฯ ศูนย์เยาวชนระดับภาค ในสังกัดกองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว 5 ศูนย์ฯ ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) 1 ศูนย์ฯ

ขอบเขตของเนื้อหา

ศึกษาความรู้และความคิดเห็นของบุคลากรตามนโยบายการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชน แนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร โดยให้บุคลากร และสมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการ ศูนย์เยาวชน

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรของศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 31 แห่ง มีบุคลากรทั้งสิ้น 130 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชน ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์เยาวชน ผู้นำกิจกรรมพลศึกษา ผู้นำกิจกรรมนาฏศิลป์ ผู้นำกิจกรรมศิลปะ ผู้นำกิจกรรมดนตรี ผู้นำกิจกรรมห้องสมุด นักสังคมสงเคราะห์

คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

การพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่ หมายถึง กรุงเทพมหานครได้กำหนดให้การ พัฒนาบริการศูนย์เยาวชนตามแนวนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ตามแผนบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548-2551 ซึ่งได้กำหนดกรอบการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์เยาวชน ให้มีการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนในรูปแบบใหม่ โดยการจัดบริการสุขภาพ และบริการสวัสดิการ สังคม รวมทั้งจัดให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การเพิ่มศักยภาพการจัดกิจกรรมให้บริการ และการมีส่วนร่วมของสมาชิกศูนย์เยาวชนในการให้บริการ ในการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชน แนวใหม่

ความรู้การพัฒนาบริการของบุคลากรศูนย์เยาวชนแนวใหม่ตามนโยบายการพัฒนา ศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร หมายถึง ความรู้ของบุคลากรตามที่กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนตามแนวนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ตาม แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548-2551ซึ่งกำหนดนโยบายหลักที่สำคัญ 2 ด้าน คือ นโยบายการบริการสุขภาพ และนโยบายการบริการสวัสดิการสังคม

1. นโยบายการบริการสุขภาพ หมายถึง หมายถึง การที่บุคลากรศูนย์เยาวชนมีความรู้ เกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาบริการสุขภาพที่กรุงเทพมหานครได้กำหนดขึ้นให้ศูนย์เยาวชนในสังกัด กรุงเทพมหานคร จัดบริการสุขภาพ เพื่อส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน และประชาชนทุกเพศวัย

มีการส่งเสริมสุขภาพที่ดี โดยการสร้างภูมิคุ้มกันทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม และการบริการให้ความรู้ทางโภชนาการ

2. นโยบายการบริการสวัสดิการสังคม หมายถึง การที่บุคลากรศูนย์เยาวชนมีความรู้เกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาบริการสวัสดิการสังคมที่มีแนวทางหรือแผนงานที่กรุงเทพมหานครได้กำหนดขึ้น เพื่อส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน และประชาชนทุกเพศ วัยมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี โดยการดูแลสุขภาพทางด้านร่างกาย จิตใจรวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งในครอบครัว จัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมต่อกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้ทุกคนสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่ หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรศูนย์เยาวชนต่อการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนซึ่งการศึกษาครั้งนี้กำหนดประเด็นที่สำคัญ 2 ด้าน คือ การพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่ และการมีส่วนร่วมของสมาชิกศูนย์เยาวชนในการให้บริการ

1. การพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่ หมายถึง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ทางความคิด การสร้างทัศนคติ ความรู้ และการเพิ่มศักยภาพการจัดกิจกรรมนันทนาการในการให้บริการรูปแบบที่หลากหลายเปิดกว้างสำหรับสมาชิก ทุกกลุ่มเป้าหมายโดยมุ่งเน้นให้ศูนย์เยาวชนเป็นศูนย์กลางในการพบปะสังสรรค์ในการร่วมกันทำกิจกรรมนันทนาการ และส่งเสริมการให้บริการจากเชิงรับที่เน้นการแก้ไขเป็นการป้องกันควบคุมไปกับการแก้ไข และสอดคล้องตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548-2551

2. การมีส่วนร่วมของสมาชิกศูนย์เยาวชนในการให้บริการ หมายถึง แนวทางหรือแผนงานในการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่ที่เปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมให้สอดคล้องตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548-2551 ในการพัฒนาและกำหนดทิศทางการดำเนินงาน ร่วมวางแผน ร่วมรับรู้ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ร่วมตรวจสอบการดำเนินงาน ร่วมระดมทุนเพื่อใช้ในการจัดกิจกรรม ร่วมดำเนินการพัฒนา ร่วมประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์ในการดำเนินงานตามนโยบายการของศูนย์เยาวชนที่กำหนด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความรู้ของบุคลากรต่อการพัฒนาการจัดบริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่ตามนโยบายการพัฒนาศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาบริการศูนย์เยาวชนแนวใหม่

3. ผลการศึกษาวิจัยจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญในการนำไปพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร และเป็นข้อมูลในการนำไปใช้ประกอบในการนำผลงานวิจัยเรื่องราวเกี่ยวกับศูนย์เยาวชนในโอกาสต่อไป



สำนักหอสมุด