

การปรับปรุงคู่มือมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

โดย

นางสาวฐานันท์ ศิริสมบุญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต

หมวดวิชาการบริหารงานสวัสดิการสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Organizational Restructuring for Service Standard for the Destitute

By

Miss Thapanee Sirisomboon



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirement
for the Degree of Master of Social Work in Social Welfare Administration
Department of Social Work
Faculty of Social Administration
Thammasat University

2009

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาวฐานันท์ ศิริสมบุญ

เรื่อง

การปรับปรุงเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง
ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2552

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


(รองศาสตราจารย์ ดร.นงมล นิราทร)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์


(รองศาสตราจารย์ สุรางค์รัตน์ วศินามรณ์)

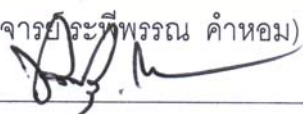
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์


(นางนันทินี เพ็ชไพศิษฐ์)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์


(รองศาสตราจารย์ ระพีพรรณ คำหอม)

คณบดี


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ มงคลชัยอรัญญา)

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงการเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับปรุงของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง หลังจากมีการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุง โดยศึกษาจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ทั้ง 11 แห่ง จำนวน 188 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างเพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารงานสถานสงเคราะห์ จำนวน 4 คน วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี สมรสแล้ว จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ทำงานด้านคนไร้ที่พืงนาน 1-6 ปี เป็นลูกจ้างประจำ และเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง เมื่อมีการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปฏิบัติ สถานสงเคราะห์มีการปรับปรุงด้านโครงสร้างการบริหารมากที่สุด รวมทั้งด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ ส่วนด้านบุคลากรมีการปรับน้อยที่สุด โดยเฉพาะจำนวนบุคลากรและการพัฒนาบุคลากร ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ ปัญหาด้านบุคลากรและด้านงบประมาณ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านวิสัยทัศน์และด้านโครงสร้างการบริหาร ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้มีการปรับปรุงแตกต่างกัน คือ เพศ การศึกษา สถานภาพการทำงาน ตำแหน่งงาน และการได้รับการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานฯ เช่นเดียวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นซึ่งมาจากตัวแปรดังกล่าวด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะอายุเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่ทำให้ปัญหาและอุปสรรคมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการปรับปรุงการกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นทุกด้านจึงมีความสัมพันธ์กัน

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า สถานสงเคราะห์ควรมีกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจที่เป็นของตนเอง ควรมีมาตรการและกลไกในการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาใช้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมภาวะผู้นำให้กับผู้บริหารงานสถานสงเคราะห์ และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติ มีการอบรมหลักสูตรการบริหารงบประมาณให้กับเจ้าหน้าที่ พร้อมมีการพัฒนาบุคลากรที่เน้นทั้งความรู้ ทักษะ และทักษะไปพร้อม ๆ กัน รวมทั้งมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับปัญหาบุคคลเร่ร่อนกับชุมชนอย่างจริงจัง

Abstract

The objective of the research “Organizational Restructuring for Service Standard for the Destitute” is to study the organizational restructuring of homes for the destitute after implementing the service standards for the destitute and the problems that follow. Data are collected using the questionnaire with 188 civil servants, permanent employees and government officials at 11 reception centers/welfare homes under the Department of Social Development and Welfare and using structured interviews with four administrators of the welfare homes. The data are analyzed using SPSS, frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and Pearson correlation co-efficient with a statistical significance of 0.05.

The findings show that the majority of the samples are female, between 41 and 50 years of age, with education below first degree level, having worked in the service for the destitute for one to six years. They are permanent employees who have undergone training for destitute service. When the service standard was introduced, the welfare homes saw the most organizational restructuring in the administrative areas, including vision setting, while the personnel saw the least restructuring, especially as far as the number of personnel and personnel development were concerned. For problems and obstacles, personnel and budget show an average score higher than the vision and administrative structure. Personal factors that differently affect organizational restructuring are age, education, work status, work position, and training received on the service standard. These factors also contribute to the problems and obstacles thereof. In particular, age is another factor that differently affects the problems and obstacles. Therefore, organizational restructuring and problems/obstacles are inter-related in all aspects.

The study recommends that welfare homes should set their own vision and mission, put in place measures and mechanisms in implementing destitute service standards on a regular basis, promote leadership among institute administrators, decentralize decision authority to the practitioners, provide training on budget for their officials, develop personnel in the areas of knowledge, attitude, and skills at the same time, and seriously launch campaigns disseminating to the community information on the plight of the homeless.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้เป็นความภูมิใจที่มีค่ามากที่สุดในชีวิตของข้าพเจ้า ที่ต้องแลกมาด้วยความพยายามและอดทน วิทยานิพนธ์เล่มนี้จะประสบความสำเร็จไม่ได้หากไม่มีบุคคลเหล่านี้ที่คอยสนับสนุน แนะนำ ให้กำลังใจกับข้าพเจ้าตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ซึ่งคงไม่มีคำใดที่จะแทนความซาบซึ้งใจของข้าพเจ้าได้ดีไปกว่าคำว่า “ขอขอบพระคุณ” ที่มาจากใจของข้าพเจ้า

เริ่มจากคณะกรรมการวิทยานิพนธ์ทั้ง 4 ท่าน ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุรางค์รัตน์ วตินารมณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่มีความอดทนและความเมตตากับข้าพเจ้าเสมอมา ให้ทั้งกำลังใจ คอยสนับสนุน และให้คำแนะนำที่ดีตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.นฤมล นิราทร ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ที่คอยอบรมสั่งสอนและให้กำลังใจข้าพเจ้าด้วยดีเสมอมา ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ระพีพรรณ คำหอม กรรมการวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำที่ดี และเสนอแนะแนวทางในการทำวิทยานิพนธ์กับข้าพเจ้า ขอขอบพระคุณ นางนทนี เพ็ชฌัญญูไพศิษฐ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้กับข้าพเจ้า และให้คำแนะนำที่ดี ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านในตลอดชีวิตของข้าพเจ้าที่คอยอบรมสั่งสอนจนทำให้ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จทุกวันนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สถานแรกรับและสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งทั้ง 11 แห่ง ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้ของข้าพเจ้าสมบูรณ์ รวมทั้งท่านผู้ปกครองสถานสงเคราะห์ทั้ง 4 ท่าน ที่สละเวลาในการให้สัมภาษณ์ด้วยความเต็มใจ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ รหัส 49 ทุกคนที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขตลอดระยะเวลาในการเรียนปริญญาโท และเพื่อนที่ไม่เคยทิ้งกัน ทั้งยามทุกข์และยามสุข เป็นกำลังใจที่ดีและคอยช่วยเหลือกันเสมอมา คือ นางสาวสุวรา แก้วนุ้ย นางสาวรณธิดา รอดเนียม และนางสาวกฤตพร แซ่แง่

สุดท้ายที่ข้าพเจ้าอยากจะขอกราบขอบพระคุณ คือ คุณพ่อและคุณแม่ของข้าพเจ้า นายวิศรุต และนางธัญญ์นิธิ ศิริสมบุญ ที่สนับสนุนให้ข้าพเจ้ามีทุกวันนี้ เป็นกำลังใจที่ดีให้กับลูกคนนี้มี ความอดทนและพยายามทำได้สำเร็จ และสร้างความภูมิใจให้กับพวกท่านได้ รวมถึงญาติพี่น้องที่สนับสนุนข้าพเจ้าด้วยดีเสมอมา

ฐาปณีย์ ศิริสมบุญ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพประกอบ	(10)
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
มูลเหตุจูงใจในการศึกษา	5
วัตถุประสงค์.....	6
ขอบเขตของการศึกษา	6
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	7
2. แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์	10
แนวคิดการบริหารงานองค์กรสวัสดิการสังคม	17
มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
กรอบแนวคิดในการศึกษา	50

3. ระเบียบวิธีการศึกษา	51
วิธีการศึกษา	51
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	51
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	53
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
การนำเสนอผลการศึกษา	58
ข้อจำกัดในการศึกษา	59
4. ผลการศึกษาและการอภิปรายผล	60
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	61
ส่วนที่ 2 การปรับปรุงโครงสร้างของสถานสงเคราะห์เพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง.....	66
ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหารงาน	78
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	89
ส่วนที่ 5 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	114
ส่วนที่ 6 แนวทางการแก้ไขปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างของสถานสงเคราะห์เพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง.....	123
ส่วนที่ 7 การอภิปรายผล	127
5. สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	134
สรุปผลการศึกษา	134
ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงโครงสร้างเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง	140
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	141

รายการอ้างอิง	142
---------------------	-----

ภาคผนวก

ก. แบบสอบถาม	146
ข. แบบสัมภาษณ์	157
ประวัติการศึกษา	158

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	สถิติคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งระหว่างปี พ.ศ. 2548-2550	4
3.1	ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	52
4.1	เพศและอายุของกลุ่มตัวอย่าง	61
4.2	สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง	62
4.3	ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	62
4.4	ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่งของกลุ่มตัวอย่าง	63
4.5	สถานภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง	63
4.6	ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง	64
4.7	การฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง	66
4.8	การรับรองครื่อด้านวิสัยทัศน์	67
4.9	การรับรองครื่อด้านโครงสร้างการบริหาร	68
4.10	การรับรองครื่อด้านจำนวนบุคลากร	70
4.11	การรับรองครื่อด้านการพัฒนาบุคลากร	72
4.12	การรับรองครื่อด้านการประชาสัมพันธ์	74
4.13	สรุปภาพรวมการรับรองครื่อด้านบุคลากร	75
4.14	การรับรองครื่อด้านงบประมาณ	76
4.15	สรุปภาพรวมการรับรองครือเพื่่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง	78
4.16	ปัญหาและอุปสรรคด้านวิสัยทัศน์	79
4.17	ปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างการบริหาร	81
4.18	ปัญหาและอุปสรรคด้านจำนวนบุคลากร	82
4.19	ปัญหาและอุปสรรคด้านพัฒนาบุคลากร	84
4.20	ปัญหาและอุปสรรคด้านการประชาสัมพันธ์	86
4.21	สรุปภาพรวมปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร	87
4.22	ปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ	87
4.23	สรุปภาพรวมปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการ สำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหารงาน	89
4.24	เพศกับการรับรองครือ	90

4.25 อายุกับการปรับองค์กร	91
4.26 สถานภาพสมรสกับการปรับองค์กร	92
4.27 การศึกษากับการปรับองค์กร	93
4.28 การเปรียบเทียบรายคู่ของการศึกษากับการปรับองค์กรด้านบุคลากร	93
4.29 การเปรียบเทียบรายคู่ของการศึกษากับการปรับองค์กรด้านงบประมาณ	94
4.30 ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่งกับการปรับองค์กร	94
4.31 สถานภาพการทำงานกับการปรับองค์กร	96
4.32 การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับการปรับองค์กรด้านวิสัยทัศน์ ..	96
4.33 การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับการปรับองค์กรด้านโครงสร้าง การบริหาร	97
4.34 การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับการปรับองค์กรด้านบุคลากร ..	97
4.35 การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับการปรับองค์กรด้าน งบประมาณ	97
4.36 ตำแหน่งงานกับการปรับองค์กร	98
4.37 การอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งกับการปรับองค์กร	99
4.38 สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปกับการปรับองค์กร	100
4.39 เพศกับปัญหาและอุปสรรค	101
4.40 อายุกับปัญหาและอุปสรรค	102
4.41 การเปรียบเทียบรายคู่ของอายุกับปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ	103
4.42 สถานภาพสมรสกับปัญหาและอุปสรรค	103
4.43 การศึกษากับปัญหาและอุปสรรค	105
4.44 การเปรียบเทียบรายคู่ของการศึกษากับปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร	105
4.45 การเปรียบเทียบรายคู่ของการศึกษากับปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ	106
4.46 ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่งกับปัญหาและอุปสรรค	106
4.47 สถานภาพการทำงานกับปัญหาและอุปสรรค	108
4.48 การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับปัญหาและอุปสรรค ด้านวิสัยทัศน์	108
4.49 การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับปัญหาและอุปสรรค ด้านโครงสร้างการบริหาร	109

4.50 การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับปัญหาและอุปสรรค	
ด้านบุคลากร	109
4.51 การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับปัญหาและอุปสรรค	
ด้านงบประมาณ	109
4.52 ตำแหน่งงานกับปัญหาและอุปสรรค	110
4.53 การอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งกับปัญหาและ	
อุปสรรค	111
4.54 สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัญหาและ	
อุปสรรค	112
4.55 การปรับองค์การกับปัญหาและอุปสรรค	113
4.56 สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์	121
4.57 แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านวิสัยทัศน์	123
4.58 แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างการบริหาร	124
4.59 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านบุคลากร	125
4.60 แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านงบประมาณ	126

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 องค์ประกอบของการบริหาร	11
2.2 โครงสร้างการบริหารงานในสถานสงเคราะห์	25

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2545 ทำให้เกิดการพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจังเพื่อยกระดับขีดความสามารถของหน่วยงานราชการให้สามารถก้าวทันและรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์และสังคมในยุคเศรษฐกิจใหม่ ขณะเดียวกันยังปรับเปลี่ยนให้หน่วยงานราชการต้องแสดงบทบาทเชิงรุกในการป้องกันประชาชนและสังคมไทยจากความผันผวนของการเปลี่ยนแปลงและเป็นกลไกช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างสมดุลและยั่งยืน อีกทั้งการแก้ไขปัญหาค้นพื้นฐานของระบบราชการ ให้หมดไปอย่างเร่งด่วนไม่ว่าจะเป็นเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทนและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน กระบวนการจัดสรรและบริหารงบประมาณ คุณภาพการให้บริการประชาชน ความซ้ำซ้อน ลำช้า และไม่มีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

เพื่อให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาปฏิบัติ เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่เน้นความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ และการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมีแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 7 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
3. รัฐพึงทำบทบาทที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น
4. ลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน
5. ระบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
6. มีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
7. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

จากการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปฏิบัติ ทำให้องค์กรภาครัฐ

ต้องมีการปรับตัวทั้งทางด้านโครงสร้าง วัฒนธรรม และค่านิยมขององค์กร เพื่อให้องค์กรพัฒนา

ศักยภาพองค์กรของตนให้มีประสิทธิภาพ ทำให้บริการมีคุณภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กล่าวถึงระบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ Result Based Management ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญสำหรับการบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบัน ที่เน้นให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลัก โดยอาศัยตัวชี้วัด (Indicators) ประเมินผลงาน

การวัดผลอย่างเป็นรูปธรรมนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการมีระบบเกณฑ์มาตรฐานมาเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน ทำให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ) ร่วมกับคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิรูปราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ (ปปร) จัดทำมาตรฐานและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes : P.S.O) ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์โดยรวมของภาคราชการทั้งระบบ ให้พัฒนามาตรฐาน 2 ด้าน คือ ด้านการจัดการ (Management System) และด้านผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน (Outcomes) โดยมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ขั้นปลาย (Ultimate Outcomes) เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารจัดการที่ดี อำนาจประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมโดยรวม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำไปใช้ยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และมีมาตรฐานการเทียบเคียงกับมาตรฐานระดับสากล ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและโครงสร้างรางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมาตรฐานสากลภาครัฐ P.S.O. และมีการมอบรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตัดเทียมมาตรฐานสากล

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในฐานะองค์กรสวัสดิการสังคมหลักของประเทศ เป็นหนึ่งในองค์กรภาครัฐที่จะต้องมีการปรับตัวให้เท่าทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาระบบราชการ มีนโยบายสอดคล้องกับนโยบายในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ จึงจัดทำมาตรฐานด้านสวัสดิการสังคมขึ้น เพื่อใช้เป็นเกณฑ์วัดมาตรฐานขององค์กรและการจัดบริการ โดยมีมาตรฐานความมั่นคงของมนุษย์ มาตรฐานการ

พัฒนาสังคม และมาตรฐานสวัสดิการสังคม เป็นมาตรฐานหลักของกระทรวง แบ่งมาตรฐานย่อย เป็น 4 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานมหภาคทางสังคม เช่น ดัชนีการป้องกัน ปรามปรามและแก้ไขปัญหา การค้ามนุษย์ของประเทศไทย ดัชนีคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคม ฯลฯ มาตรฐานกลุ่มเป้าหมาย เช่น มาตรฐานส่งเสริมสวัสดิภาพและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิเด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ (สท) มาตรฐานครอบครัวเข้มแข็ง ของสำนักกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ฯลฯ มาตรฐานการ บริการ เช่น มาตรฐานกระบวนการส่งต่อผู้รับบริการ และมาตรฐานองค์กร/บุคลากรทางสังคม เช่น มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม มาตรฐานของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ฯลฯ (ระพีพรรณ คำหอม, 2551, น. 29)

ในปี พ.ศ. 2550 มีการจัดทำมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมขึ้น เพื่อเป็นไปตาม พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 จึงมีการออกข้อกำหนดคณะกรรมการ ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550 เพื่อ ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครมีความสามารถ ในการจัดบริการทางสังคมให้แก่ผู้รับบริการสวัสดิการสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับ การพัฒนามาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม สามารถ ช่วยเหลือผู้รับบริการสวัสดิการสังคมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม และ เป็นธรรม มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย มาตรฐานการปฏิบัติขององค์กรสวัสดิการ สังคม มาตรฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และมาตรฐานการปฏิบัติงานของ อาสาสมัคร ซึ่งปัจจุบัน (ร่าง) มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมอยู่ในขั้นตอนการนำเสนอต่อ คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ เพื่อพิจารณา รับรอง และประกาศใช้ต่อไป

จากมาตรฐานด้านสวัสดิการสังคมที่เกิดขึ้น ทำให้องค์กรภายใต้สังกัดกระทรวงการ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ต่างมีการจัดทำมาตรฐานขึ้นทั้งด้านมาตรฐานขององค์กร และมาตรฐานในการจัดบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ส่งผลให้องค์กรสวัสดิการ สังคมด้านคนไร้ที่พึ่ง ในฐานะหน่วยงานในสังกัดจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดทำมาตรฐานในการจัดบริการ ให้กับผู้รับบริการที่เป็นบุคคลเร่ร่อน ขอดาน และไร้ที่พึ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทุกปี แสดงให้เห็นดังในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1

สถิติคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง

ระหว่างปี พ.ศ. 2548-2550

หน่วยงาน	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550
1. สถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี	270	687	383
2. สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี	618	715	578
3. สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี	481	529	490
4. สถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งบ้านสนมหาพน	130	122	157
5. สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งทับกวาง	298	236	323
6. สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งวังทอง	404	393	443
7. สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก	308	241	334
8. สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์	159	119	194
9. สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งบ้านเมตตา	599	555	622
10. สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งบ้านปรีอใหญ่	195	178	230
11. สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งภาคใต้	248	205	294
รวม	3,710	3,980	4,048

ที่มา: สำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2550.

จากตารางที่ 1.1 จำนวนผู้รับบริการในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นในทุกปี ทำให้ในการจัดบริการของสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์จะต้องมีมาตรฐานในการจัดบริการ เพื่อให้เกิดบริการที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทั่วถึง โดยไม่มุ่งจัดบริการตามวัตถุประสงค์ (Management by Objective : MBO) อย่างเดิม หากแต่มุ่งเน้นการจัดบริการให้เกิดคุณภาพ สามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นหลักประกันการจัดบริการสำหรับผู้ใช้บริการว่าบริการที่ได้รับนั้นเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ทั่วถึง และเป็นธรรมตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่กำหนด จึงมีการจัดทำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ขึ้น

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

ส่วนมาตรฐานการจัดบริการสวัสดิการสังคม สำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ภายใต้สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่รับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนามาตรฐานการให้บริการสวัสดิการสังคม ได้จัดทำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง สำหรับใช้เป็นเกณฑ์และแนวทางในการพัฒนาองค์กรที่ให้บริการสวัสดิการสังคมสำหรับ คนไร้ที่พึ่ง เพื่อพัฒนาสู่การบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งที่มีคุณภาพ โดยมาตรฐานการจัดบริการสำหรับ คนไร้ที่พึ่งนี้ได้จัดทำขึ้นภายใต้แนวคิดสิทธิมนุษยชน ที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิได้รับบริการที่รัฐจัดให้โดยไม่แบ่งเชื้อชาติ ศาสนา มีขั้นตอนในการดำเนินงานจัดทำมาตรฐาน โดยใช้หลักการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานสถานแรกรับ และสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ทั้ง 11 แห่ง ได้แก่

- | | |
|---|------------------------|
| 1) สถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี | จังหวัดนนทบุรี |
| 2) สถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งบ้านสันมหาพน | จังหวัดเชียงใหม่ |
| 3) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี | จังหวัดปทุมธานี |
| 4) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี | จังหวัดปทุมธานี |
| 5) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งทับทวน | จังหวัดสระบุรี |
| 6) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งวังทอง | จังหวัดพิษณุโลก |
| 7) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก | จังหวัดเพชรบุรี |
| 8) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์ | จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ |
| 9) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งบ้านเมตตา | จังหวัดนครราชสีมา |
| 10) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งบ้านปรือใหญ่ | จังหวัดศรีสะเกษ |
| 11) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งภาคใต้ | จังหวัดนครศรีธรรมราช |

มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง แบ่งออกเป็น 5 ดัชนีหมวด ได้แก่ ดัชนีหมวดบริการ ดัชนีหมวดบริหาร ดัชนีหมวดอาคาร/สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดัชนีหมวดสภาพแวดล้อม และดัชนีหมวดประสานเครือข่าย

หลังจากมีการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปฏิบัติ ทำให้สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ต่างต้องมีการปรับองค์กรของตนเองเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดบริการแก่ผู้รับบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยต้องมีการปรับองค์กรด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการ โครงสร้าง บุคลากร และเทคโนโลยี เพื่อให้เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาการปรับองค์กรของสถานสงเคราะห์

คนไร้ที่พึ่งว่ามีการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งอย่างไร เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด โดยศึกษาเฉพาะดัชนีหมวดบริหาร ได้แก่ วิสัยทัศน์ โครงสร้างการบริหาร บุคลากร และงบประมาณ เนื่องจากการบริหารทำให้สามารถทราบถึงการปรับองค์กรของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปรับตัวของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง หลังจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งใน สถานสงเคราะห์มาปรับใช้ในการบริหาร รวมทั้งแนวทางในการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับองค์กรอื่นที่มีการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือการให้บริการมาปฏิบัติ และเป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งใน สถานสงเคราะห์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการปรับองค์กรของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง หลังจากมีการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปฏิบัติ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปรับองค์กรของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง หลังจากมีการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง” มีขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการปรับองค์กรของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง หลังจากมีการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปฏิบัติ และปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปรับองค์กร โดยศึกษาในด้านการบริหารองค์กร ใน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านวิสัยทัศน์
2. ด้านโครงสร้างการบริหาร
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านงบประมาณ

ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ของสำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทั้งสิ้น 11 แห่ง รวม 259 คน ประกอบด้วย

1. ข้าราชการ แบ่งเป็นข้าราชการระดับผู้บริหาร ได้แก่ ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์ หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ และข้าราชการระดับปฏิบัติการ ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา พยาบาล ผู้ดูแล เป็นต้น
2. ลูกจ้างประจำ
3. พนักงานราชการ

นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. สถานสงเคราะห์

นิยามทั่วไป หมายถึง สถานสงเคราะห์ที่ให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ โดยการจัดสวัสดิการสังคมด้านต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม ได้แก่ บัณฑิต การรักษาพยาบาล การศึกษา ฝึกอาชีพ นันทนาการ บริการด้านสังคมสงเคราะห์และจิตวิทยา ให้แก่กลุ่มเป้าหมาย ผู้ด้อยโอกาสทุกประเภทที่ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดูและไม่สามารถดูแลตนเองได้

นิยามเชิงปฏิบัติการ หมายถึง สถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง สังกัดสำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ทั้ง 11 แห่ง ที่ให้การดูแลบุคคลขอทาน บุคคลเร่ร่อน และบุคคลไร้ที่พึ่ง ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ให้ได้รับบริการสวัสดิการสังคมที่เหมาะสม ได้แก่

- 1) สถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี
- 2) สถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งบ้านสันมหาพน จังหวัดเชียงใหม่
- 3) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
- 4) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
- 5) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งทับกวาง จังหวัดสระบุรี
- 6) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งวังทอง จังหวัดพิษณุโลก
- 7) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก จังหวัดเพชรบุรี
- 8) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

9) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งบ้านเมตตา จังหวัดนครราชสีมา

10) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งบ้านปรือใหญ่ จังหวัดศรีสะเกษ

11) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

นิยามทั่วไป หมายถึง เกณฑ์ในการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง เพื่อให้เกิดการพัฒนาบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

นิยามเชิงปฏิบัติการ หมายถึง มาตรฐานที่สถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง นำมาปฏิบัติในการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

3. การปรับปรุงองค์กร

นิยามทั่วไป หมายถึง การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน โครงสร้าง ระบบการบริหารงานขององค์กร เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามเชิงปฏิบัติการ หมายถึง การปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งด้านการบริหาร ได้แก่ ด้านวิสัยทัศน์ โครงสร้างการบริหาร บุคลากร และงบประมาณ

4. ปัญหาและอุปสรรค

นิยามทั่วไป หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ที่เป็นปัจจัยขัดขวางในการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

นิยามเชิงปฏิบัติการ หมายถึง สถานการณ์ที่ขัดขวางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งที่มาปรับใช้ในการบริหาร

5. วิสัยทัศน์

นิยามทั่วไป หมายถึง การมองภาพอนาคตของผู้นำและสมาชิกในองค์กร และกำหนดจุดหมายปลายทางที่เชื่อมโยงกับภารกิจ ค่านิยม และความเชื่อเข้าด้วยกัน แล้วมุ่งสู่จุดหมายปลายทางที่ต้องการ จุดหมายปลายทางดังกล่าวต้องชัดเจน ท้าทาย มีพลังและมีความเป็นไปได้

นิยามเชิงปฏิบัติการ หมายถึง กระบวนการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง แผนงานของหน่วยงานเพื่อการบริหาร โดยทุกสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ ต้องมีวิสัยทัศน์ของตนเองที่ชัดเจน มีแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทที่ทุกส่วนเกี่ยวข้องต้องรับรู้และเข้าใจ และมีแผนปฏิบัติการและปฏิทินงานของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง

6. โครงสร้างการบริหาร

นิยามทั่วไป หมายถึง แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งสายการบังคับบัญชา การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในองค์กร

นิยามเชิงปฏิบัติการ หมายถึง กระบวนการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชาออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ และกระบวนการบริหารงาน ติดตามและประเมินผลภายในของแต่ละฝ่ายและภายนอกของสถานสงเคราะห์

7. บุคลากร

นิยามทั่วไป หมายถึง สมาชิกในองค์กรที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน แต่ต้องมาทำงานร่วมกัน ภายใต้กฎระเบียบ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรเดียวกัน

นิยามเชิงปฏิบัติการ หมายถึง กระบวนการด้านการจัดจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมต่อผู้รับบริการ กระบวนการพัฒนาบุคลากร และกระบวนการประชาสัมพันธ์

8. งบประมาณ

นิยามทั่วไป หมายถึง จำนวนเงินที่องค์กรใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนด

นิยามเชิงปฏิบัติการ หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูและฟื้นฟูผู้ให้บริการ และกระบวนการเกี่ยวกับเงินเดือนและค่าจ้างบุคลากร

บทที่ 2

แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง” มีแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นฐานการทำความเข้าใจการศึกษาในประเด็นนี้อยู่หลายแนวคิดด้วยกัน โดยจัดเรียงเนื้อหาตามความเหมาะสม ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. แนวคิดการบริหารงานองค์กรสวัสดิการสังคม
 - องค์กรสวัสดิการสังคม
 - องค์กรสวัสดิการสังคมด้านคนไร้ที่พึ่ง
 - การบริหารงานองค์กรสวัสดิการสังคม
3. มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง
 - มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง
 - มาตรฐานองค์กรสวัสดิการสังคม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์

1.1 ความหมายของการบริหาร

จากการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ “การบริหาร” โดย อรุณ รักธรรม (2522, น. 1) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มุ่งถึงความสำเร็จร่วมกันโดยยึดหลักประหยัดและประสิทธิภาพและความสำเร็จนั้นจะต้องเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการในผลงานนั้นจึงเป็นได้ว่าการบริหารงานเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ และ สมพงษ์ เกษมสิน (2517, น. 1) กล่าวว่า การบริหาร คือ การใช้ศาสตร์และศิลป์ การนำเอาทรัพยากร มาประกอบการตามกระบวนการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ เสนาะ ตีเยาว์ (2544, น. 1) ได้ให้คำจำกัดความของการบริหารว่า การบริหารคือกระบวนการทำงาน กับคนโดยอาศัยคน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ส่วน สมยศ นาวิก (2540, น. 14) กล่าวว่า การบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผน การจัดการ

การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

โดยสรุป การบริหาร คือ กระบวนการทำงานโดยอาศัยคน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้ศาสตร์และศิลป์ รวมทั้งทรัพยากรที่มีอยู่มาทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด

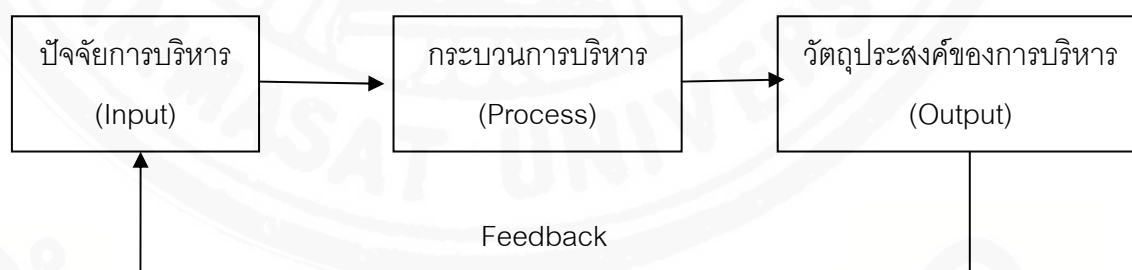
1.2 องค์ประกอบของการบริหาร

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า การบริหารเป็นกระบวนการทำงานโดยอาศัยคน เพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นการบริหารจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบใหญ่ คือ

- 1) ทรัพยากรที่ใช้ในการบริหาร หรือปัจจัยการบริหาร (Resource Input)
- 2) กระบวนการบริหาร (Process)
- 3) วัตถุประสงค์ของการบริหาร หรือผลลัพธ์ของการบริหาร (Output)

ภาพที่ 2.1

องค์ประกอบของการบริหาร



ที่มา: วรรณลักษณ์ เมียนเกิด, 2544, การประสานเพื่อพิทักษ์สิทธิเด็กที่ถูกทำทารุณระหว่างองค์กรสวัสดิการเด็กภาครัฐและภาคเอกชน, น. 19.

- 1) ทรัพยากรที่ใช้ในการบริหาร หรือปัจจัยการบริหาร (Resource Input) ประกอบด้วย 4 อย่าง เรียกว่า 4Ms คือ

1. คน (Man) คือ ทรัพยากรบุคคลที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการบริหาร ที่จะส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เกิดผลผลิตและบริการทั้งในแง่ของปริมาณ และคุณภาพ

2. เครื่องจักร (Machine) คือ เครื่องจักร อุปกรณ์ที่จัดหาและซื้อมาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า

3. เงิน (Money) เป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากร เพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมขององค์กรให้สามารถดำเนินการไปได้ตามที่กำหนดไว้

4. วัสดุอุปกรณ์ (Material) วัสดุอุปกรณ์ต้องนำมาใช้เป็นวัตถุดิบที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิต หรือสร้างบริการตลอดเวลา

2) กระบวนการบริหาร (Process)

Luther Gulick and Lyanall Urwick (อ้างถึงใน ศิริอร ชันธหัตถ์, 2532, น. 41-44) ได้เสนอเป็นหลักการว่า กระบวนการบริหารย่อມประกอบด้ว้ขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ เรียกว่า “POSDCoRB” ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดกิจกรรมหรือโครงการล่วงหน้า โดยการจัดทำในรูปแบบแผนระยะสั้น หรือแผนระยะยาว โดยคำนึงว่า จะทำอะไร (What) จะทำอย่างไร (How) จะใช้เงินเท่าไร (How many) จะให้ใครทำ (Who) จะทำที่ไหน (Where) และ จะทำเมื่อไหร่ (When)

2. การจัดองค์กร (Organizing) หมายถึง การจัดแบ่งงานขององค์กรหรือหน่วยงาน เป็นหน่วยงานย่อย พร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน แสดงให้เห็นในรูปของแผนภูมิองค์กร เพื่อให้เกิดการสื่อสารความเข้าใจในองค์กรเกี่ยวกับ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสาร

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การดำเนินการบริหารงานบุคคล ซึ่งเป็นกระบวนการของการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาสู่หน่วยงาน และการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคล (Put the right man on the right job)

4. การอำนวยการหรือการสั่งการ (Directing) หมายถึง ขั้นตอนสำคัญของผู้บริหาร ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมขององค์กรหรือหน่วยงาน การสั่งการเป็นเรื่องของการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการกำหนดให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานในลักษณะใด และตัดสินใจเลือกให้องค์กรเป็นไปในทิศทางไหน

5. การประสานงาน (Co-ordinating) หมายถึง การประสานติดต่อระหว่างหน่วยงาน และการประสานติดต่อภายในหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินการขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์องค์กร ในกระบวนการบริหารผู้บริหารจะต้องติดตามผลงานว่าเป็นไปตามที่กำหนดหรือไม่ เพื่อเป็นการประเมินผลงานขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร

7. งบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การบริหารงบประมาณ โดยการจัดทำงบประมาณเพื่อวางแผนในการของบประมาณเพื่อจัดซื้อจัดจ้างและใช้จ่าย และการดำเนินการใช้งบประมาณเพื่อจัดซื้อจัดจ้างตามงบประมาณที่ได้รับ

3) วัตถุประสงค์ของการบริหาร หรือผลลัพธ์ของการบริหาร (Output) วัตถุประสงค์หลักของการบริหารก็เพื่อให้เกิดสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

ในองค์กรราชการปัจจุบันก็ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริการมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการนำแนวคิดทางด้านการบริหารงานของภาคธุรกิจมาปรับใช้ อันได้แก่ TQM (Total Quality Management) การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม และ RBM (Result Based Management) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ที่มุ่งเน้นผลของบริการที่รัฐจัดขึ้นแก่ประชาชนให้มีคุณภาพ สามารถวัดผลงาน ซึ่งเป็นเครื่องพิสูจน์ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กร จากที่กล่าวมาทำให้เห็นว่าองค์กรราชการไม่ได้เป็นเพียงองค์กรที่หยุดนิ่งอีกต่อไปแล้ว หากแต่มีการปรับองค์กรให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานแก่ประชาชน

1.3 การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ Result Based Management (RBM) เป็นกิจกรรมสำคัญของแผนการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจและวิธีการบริหารงานของภาครัฐ ซึ่งกำหนดว่าภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแนวทาง การบริหารไปสู่การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยมีผู้ให้ความหมายของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ไว้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ) (2547) กล่าวว่า การบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลัก เป็นการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด โดยใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนผลงานออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อให้มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า รวมถึงความรับผิดชอบต่อประชาชนผู้รับบริการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2539, น. 13) กล่าวว่า การบริหารที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ คือ ความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก โดยใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวชี้วัด (Indicators) เป็นตัวสะท้อนผลงานออกมาเป็นรูปธรรม ผลประเมินนี้จะนำมาใช้ในการตอบคำถามถึงความคุ้มค่าในการทำงาน และให้แสดงผลงานต่อสาธารณะ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ดารุณีย์ เฝ้าสุวรรณ (อ้างถึงใน ภารุจิรี เจริญเฝ้า, 2550, น. 13) กล่าวว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ ระบบการบริหารจัดการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานและมุ่งเน้นไปที่ผลงานอันได้แก่ ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) เป็นหลักมากกว่ามุ่งเน้นที่ปัจจัยนำเข้า หรือวิธีการที่จะให้ได้ผลสำเร็จของงานนั้น

สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

ผลสัมฤทธิ์ (Results) = ผลผลิต (Output) + ผลลัพธ์ (Outcome)

ผลผลิต (Outputs) หมายถึง งาน บริการ หรือกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทำเสร็จสมบูรณ์ พร้อมส่งมอบให้ประชาชนผู้รับบริการ ผลผลิตเป็นผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมโดยตรง

ผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นตามมา ผลกระทบ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต ผลลัพธ์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการ และสาธารณชน

ดังนั้น ผลสัมฤทธิ์ คือ งาน บริการ หรือกิจกรรมที่เกิดจากการทำงานได้ผลผลิต (Outputs) ตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ (Outcomes) ตรงตามวัตถุประสงค์ กล่าวคือ ผลผลิตสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงหรือเป็นที่พึงพอใจ

สรุปได้ว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เน้นผลงานหรือบริการ (Output) และ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากบริการ (Outcome) ขององค์กร โดยการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานหรือบริการขององค์กรที่เป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันความสำเร็จขององค์กรที่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างชัดเจน สามารถนำผลที่ได้จากการวัดมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

1.4 องค์ประกอบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จะต้องประกอบด้วย

1. วิสัยทัศน์ (Vision) คือ ภาพที่องค์กรต้องการจะเป็น หรือเป็นเป้าประสงค์โดยรวมที่องค์กรต้องการ ณ เวลาใดเวลาหนึ่งในอนาคต (เมธินี จิตติขานนท์, ม.ป.ป.)

2. พันธกิจ (Mission) เป็นหลักการพื้นฐาน จุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งองค์กรและขอบข่ายการดำเนินงานขององค์กร (เมธินี จิตติขานนท์, ม.ป.ป.)

3. ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor-CSF) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้และต้องเกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ องค์กรมีปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จเป็นเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมในการยึดโยงการปฏิบัติงานทุกระดับ ให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกันทำให้เจ้าหน้าที่และผู้บริหารองค์กรรู้ว่าต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรตอบสนององวิสัยทัศน์ หากปราศจากปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ วิสัยทัศน์ขององค์กรจะไม่ได้รับการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล กล่าวคือ ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จก็คือ หลักการ แนวทาง หรือวิธีการที่องค์กรจะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2547)

4. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicator : KPI) เป็นการวัดความก้าวหน้าของการบรรลุปัจจัยแห่งความสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ขององค์กร โดยเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตกลงไว้ องค์กรสามารถใช้ผลของการวัดและการประเมินความก้าวหน้าของการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ตัวชี้วัดการดำเนินงานหลักนั้นมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักที่ดี ควรมีความเหมาะสม สามารถโน้มน้าวให้ทุกคนในองค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนสาธารณชนเชื่อถือ ผลงานที่วัดจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักจะแสดงถึงภารกิจที่องค์กรจะต้องปฏิบัติบนพื้นฐานของเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยต้องสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2547)

1.5 ลักษณะองค์กรที่มุ่งผลสัมฤทธิ์

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2539, น. 21-23) กล่าวว่า องค์กรที่นำระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ไปใช้ในองค์กรจะมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. กำหนดพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน และมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ ไม่เน้นกิจกรรมหรือการทำงานตามระเบียบ
2. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และเป้าหมายเหล่านั้นกระชับ ไม่คลุมเครือและเป็นเป้าหมายที่มีฐานจากพันธกิจขององค์กรนั้น
3. เป้าหมายสามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรมโดยมีตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้ และสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่เทียบเคียงกันได้

4. การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณในหน่วยงาน พิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับการให้ค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่จะประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก

5. เจ้าหน้าที่รู้ว่าจะงานที่องค์กรคาดหวัง งานที่ทำอยู่เกิดผลอย่างไร และผลที่เกิดช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างไร ทุกคนรู้สึกรับผิดชอบต่องานที่ได้มีการกำหนดไว้อย่างเหมาะสมกับความสามารถแต่ละคน

6. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารเงินและคนสู่หน่วยงานระดับล่าง เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุได้อย่างเหมาะสม เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง ซึ่งเข้าใจปัญหาอย่างดีได้เป็นผู้แก้ไขปัญหาและสะสมประสบการณ์ เพื่อก้าวเข้าสู่ผู้บริหารระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งนอกจากจะช่วยลดปัญหาคอขวดที่ทำให้การทำงานล่าช้า ลดขั้นตอนการทำงาน แล้วยังเพิ่มความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

7. มีระบบสนับสนุนการทำงานในเรื่องระเบียบการทำงาน สถานที่ อุปกรณ์ในการทำงาน เช่น มีระเบียบที่สั้นกระชับในเรื่องที่จำเป็นเท่านั้น มีสถานที่ทำงานที่สะอาด เป็นระเบียบ และมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนให้สามารถตัดสินใจบนฐานข้อมูลที่ถูกต้อง และให้บริการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

8. มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกันในการทำงานที่สร้างสรรค์ เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นจะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นองค์กรที่เรียนรู้ เปิดกว้างต่อความคิด ความรู้ใหม่ ๆ และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม เป็นองค์กรที่ให้อภัยต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้เมื่อต้องจัดการกับความไม่แน่นอน และเป็นองค์กรที่มีการติดต่อประสานข้อมูล และร่วมกันทำงานกับองค์กรภายนอกเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันได้

9. เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้มีโอกาสปรับปรุงงานและใช้ดุลยพินิจในการทำงานที่กว้างขวางขึ้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ลดการต่อต้านหรือการแสดงความไม่พอใจลง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองก็จะได้รับการตอบแทนตามผลการประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน

นอกจากนี้ องค์กรภาครัฐได้นำการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาปฏิบัติ โดยจะต้องจัดทำตัวชี้วัดและเป้าหมายที่แสดงถึงผลงานในอนาคตที่จะทำให้เกิดขึ้น ส่งผลให้องค์กรภาครัฐที่ให้บริการมีการกำหนดมาตรฐานและเป้าหมายของการให้บริการมีความชัดเจน การนำมาใช้มีหลายรูปแบบ ได้แก่ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2549, น. 221-222)

1) กำหนดให้เป็นมาตรฐานและเป้าหมายไว้ในระบบคุณภาพมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ซึ่งหน่วยงานของรัฐใดที่มีการนำระบบนี้ไปใช้ก็จะต้องมีการกำหนด

เป้าหมายของการให้บริการไว้ด้วย เป็นต้น หรืออาจเป็นระบบคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานของรัฐโดยตรง ได้แก่ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ หรือที่เรียกว่า ระบบมาตรฐาน P.S.O. (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes) โดยได้กำหนดไว้ในส่วนของระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน ซึ่งจะต้องมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดด้วย

2) การกำหนดเป็นตัวชี้วัดและเป้าหมายของการให้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการประชาชน เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เป็นต้น หรือการกำหนดไว้เป็นค่านิยมหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับมุมมองของลูกค้าในเทคนิคของ Balanced Scorecard

3) การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)

4) การให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมเพื่อกำหนดมาตรฐานของผู้ให้บริการ

5) การกำหนดให้บริการที่ดีเยี่ยม (Deliver Great Services) ที่เทียบกับการให้บริการของภาคเอกชน

6) การทำสัญญาการให้บริการ (Service Contracts)

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารองค์กรภาครัฐในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดบริการที่เป็นมาตรฐาน มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลแก่ประชาชน โดยการมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันในการจัดบริการแก่ประชาชน และนำไปสู่ความพึงพอใจต่อบริการที่รัฐจัดให้ของประชาชน ดังนั้น การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์นี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำองค์กรสวัสดิการสังคมพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีความเป็นเลิศ ที่มีมาตรฐานการทำงานและการจัดบริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

2. แนวคิดการบริหารงานองค์กรสวัสดิการสังคม

2.1 ความหมายขององค์กรสวัสดิการสังคม

จากพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 ได้ให้ความหมายว่า องค์กรสวัสดิการสังคม หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ส่วน ยุพา วงศ์ไชย (2536, น. 14-15) กล่าวว่า องค์กรสวัสดิการสังคมเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ถึงแม้ว่าจะมีการดำเนินการรณรงค์หาทุน แต่ก็เพื่อพอเพียงสำหรับการบริหารงานองค์กรสวัสดิการสังคม และเป็นองค์กรที่ให้บริการแก่มนุษย์ และมีขอบเขตการให้บริการกว้างขวาง ครอบคลุมทั้ง

ด้านร่างกาย จิตใจอารมณ์ และสังคม มีจุดหมายสูงสุดเช่นเดียวกับองค์กรทางด้านสังคมต่าง ๆ คือ คุณภาพแห่งชีวิต (Quality of life) ของคนที่รับบริการ

สรุป องค์กรสวัสดิการสังคม คือ องค์กรที่มุ่งให้บริการแก่ประชาชน ด้านการจัดสวัสดิการสังคม โดยไม่แสวงหาผลกำไร ให้บริการที่ทั่วถึงครอบคลุม เพื่อประชาชนได้เข้าถึงสวัสดิการสังคมที่พึงได้รับอย่างมีคุณภาพ

2.2 ลักษณะขององค์กรสวัสดิการสังคม

องค์กรสวัสดิการสังคมมีความแตกต่างจากองค์กรธุรกิจ อยู่ที่เป้าหมายในการทำงาน (Target Goal) กล่าวคือองค์กรธุรกิจต้องการผลตอบแทนในรูปแบบของกำไรสูงสุด แต่องค์กรสวัสดิการสังคมต้องการความสุขกายสบายใจ หรือคุณภาพชีวิตของประชาชนหรือผู้รับบริการ ทำให้องค์กรสวัสดิการสังคมมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากองค์กรอื่น ๆ (ทัศนีย์ ลักษณะวิจิตร, 2548, น. 93)

แก้วตา ชัยมะโน (2542, น. 6) กล่าวว่า องค์กรสวัสดิการสังคมมีลักษณะเฉพาะ ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่ตอบสนองต่อปัญหาความจำเป็นของมนุษย์อย่างเป็นทางการ มิใช่ในฐานะส่วนบุคคล กล่าวคือ ให้บริการสังคมสงเคราะห์อย่างเป็นทางการในลักษณะของวิชาชีพ มิใช่ในฐานะผู้สนใจหรือผู้มีทุนทรัพย์ หรือมีจิตกุศลเพียงอย่างเดียว แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นจะเป็นฐานสนับสนุนทางทรัพยากรที่สำคัญให้แก่องค์กรสวัสดิการสังคมก็ตาม

2. ไม่มุ่งแสวงหากำไร แต่มุ่งตอบสนองความต้องการ ปัญหา ความจำเป็นของประชาชนเป็นองค์กรที่ต้องอาศัยการสนับสนุนจากประชาชนเป็นฐาน ไม่ว่าจะ เป็นในด้านนโยบาย การดำเนินงาน หรือทรัพยากร และต้องรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมทั้งจะให้สังคมตรวจสอบได้ (Social Sponsorship and Accountability)

3. เป็นองค์กรที่เน้นการให้บริการทางสังคมและจิตใจแก่มนุษย์ และมุ่งสู่จุดหมายสูงสุด คือ คุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม

4. เป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์และผลการดำเนินงานที่วัดได้ยากในเชิงปริมาณและทำนายหรือคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้นโดยยาก

นอกจากนี้ ระพีพรรณ คำหอม (2551, น. 24-25) กล่าวว่า กระแสโลกได้ส่งผลให้ องค์กรสวัสดิการสังคมมีการปรับตัว และมีลักษณะใหม่ที่แตกต่างกันอดีต ลักษณะที่น่าสนใจได้แก่

1. องค์กรสวัสดิการสังคมปรับตัวเป็นกลุ่มย่อย ๆ เล็ก ๆ ในลักษณะผู้ประกอบการ

ทางสังคม (Social Entrepreneurship) เป็นการเกิดขึ้นและขยายออกไปอย่างกว้างขวางเป็นกระแส

การเคลื่อนไหวของสังคมโลก ภูมิภาค ชาติ ชุมชน ประชาชน รูปธรรมที่ชัดเจน เช่น การรณรงค์ลดภาวะโลกร้อนที่เกิดขึ้นผ่านองค์กรระดับต่าง ๆ ทั่วโลก

2. การออกแบบใหม่ขององค์กรสวัสดิการสังคมที่มีลักษณะเฉพาะและลักษณะร่วมกับองค์กรอื่น ๆ ในโลก กล่าวคือ มีลักษณะเฉพาะที่ตอบสนองกับความต้องการของสมาชิกและกลุ่มและตอบสนองต่อการรักษาความสมดุลระหว่างชีวิตและสิ่งแวดล้อมทางสังคมของโลกด้วยเช่นกัน เช่น การรักษาสภาพแวดล้อมของชุมชนเพื่อสร้างแหล่งอาหารของชุมชนและโลกในเวลาเดียวกัน ผลรวมของการจัดการที่คืนกลับให้ประชาชนคือการจัดสวัสดิการให้สมาชิกในชุมชน

3. การคิดใหม่ขององค์กรสวัสดิการสังคมให้เป็นองค์กรที่ทำนาย เป็นองค์กรที่ทำงานเชิงระบบ การสรุปบทเรียนขององค์กรพัฒนาเอกชนในอดีตที่ผ่านมาทำให้องค์กรต้องก้าวพ้นวิธีคิดวิธีการทำงานแบบเดิมแบบการสงเคราะห์ การช่วยเหลือแบบชั่วคราวออกไปสู่โลกกว้าง เรียนรู้กระบวนการทำงานใหม่ร่วมกับองค์กรภาครัฐ องค์กรภาคธุรกิจ เอกชน องค์กรปราชญ์ชาวบ้าน ฯลฯ

4. การปรับวิธีการทำงานใหม่ขององค์กรสวัสดิการสังคมแบบพหุลักษณะ ในรูปโฉมใหม่ของการทำพันธสัญญาร่วมกัน (Memorandum of Understanding : MOU) เช่น การหาเจ้าภาพหลักรับผิดชอบ (Ownership) การหาหุ้นส่วนร่วมกัน (Partnership) ทำงาน ไม่ทำงานเฉพาะองค์กรเดียว เพื่อแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางสังคมที่เท่าเทียมกัน การหาพันธมิตรทำงานร่วมกัน (Alliance) เพื่อลดข้อจำกัดของแต่ละองค์กรที่มีอยู่ เพื่อสร้างสัมพันธภาพการแข่งขันใหม่แบบ Win-Win การหาภาคร่วมทำงานกันเฉพาะเรื่อง (Party) ที่ร่วมกันแต่ยังคงความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กรสวัสดิการสังคมไว้เช่นเดิม

5. การแย่งชิงพื้นที่ แย่งชิงตำแหน่งใหม่พร้อมการแข่งขันต่อสู้ทั้งในเชิงระบบและนอก ระบบ การเคลื่อนไหวใหม่เข้าสู่ระบบการเมืองเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของกลุ่มใหม่ การถูกกดดันให้แสดงความสามารถ การใช้ผลงานเชิงประจักษ์ต่อสาธารณะชน เช่น การได้รับเลือกตั้งของ ส.ว. ใหม่ของกรุงเทพมหานคร (รสนา โตสิตระกูล)

จากลักษณะองค์กรสวัสดิการสังคมที่กล่าวมา สรุปได้ว่า องค์กรสวัสดิการสังคมเป็นองค์กรที่ไม่มุ่งแสวงหากำไร ให้บริการกับประชาชนและกลุ่มเป้าหมายทางสังคม โดยเป็นการจัดสวัสดิการให้กับประชาชนในรูปแบบสถาบัน ซึ่งในปัจจุบันองค์กรสวัสดิการสังคมต้องมีการปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ มีความท้าทายสูง โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายองค์กรอื่น ๆ โดยเฉพาะองค์กรเอกชน ในรูปของผู้ประกอบการทางสังคม เพื่อให้การบริการกระจายไปสู่ประชาชนและกลุ่มเป้าหมายได้อย่าง

2.3 ประเภทองค์กรสวัสดิการสังคม

จากการศึกษา พบว่า องค์กรสวัสดิการสังคมสามารถแบ่งประเภทตามการจัดสวัสดิการของกลุ่มเป้าหมาย ในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้ดังนี้

- 1) องค์กรสวัสดิการสังคมสำหรับเด็ก ได้แก่ สถานสงเคราะห์เด็ก สถานแรกรับเด็ก สถานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก และศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพเยาวชน
- 2) องค์กรสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ สถานสงเคราะห์คนชรา และศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ/ศูนย์บริการผู้สูงอายุ
- 3) องค์กรสวัสดิการสังคมสำหรับสตรี ได้แก่ สถานแรกรับ/คุ้มครองและพัฒนาอาชีพ และศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี
- 4) องค์กรสวัสดิการสังคมสำหรับคนพิการ ได้แก่ สถานสงเคราะห์คนพิการ และศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ
- 5) องค์กรสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ได้แก่ สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง และสถานแรกรับคนไร้ที่พึ่ง

ประเภทขององค์กรสวัสดิการสังคมที่กล่าวมานั้น เป็นการแบ่งประเภทตามกลุ่มเป้าหมายในการจัดสวัสดิการสังคม ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จะเฉพาะประเภทองค์กรสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ที่แบ่งเป็น สถานแรกรับ และสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ทั้งสิ้น 11 แห่ง ดังจะกล่าวรายละเอียดต่อไป

2.4 องค์กรสวัสดิการสังคมด้านคนไร้ที่พึ่ง

ความหมายของคนไร้ที่พึ่ง

คนไร้ที่พึ่ง หมายถึง บุคคลที่ประสบปัญหาขาดความมั่นคงในชีวิตทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ปราศจากทรัพย์สินของ หรือไม่มีรายได้เพียงพอสำหรับการยังชีพ รวมถึงบุคคลที่มีปัญหาด้านสุขภาพทางจิต โดยไม่สามารถพึ่งพาตนเองหรือผู้อื่นได้ จนนำไปสู่ผลกระทบต่อการดำรงชีวิตได้อย่างสมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธ์, 2551, น. 20) ส่วนกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้ให้ความหมายของคนไร้ที่พึ่งในความรับผิดชอบ ดังนี้

1. คนขอทานที่ตำรวจนำส่งตาม พ.ร.บ. ควบคุมการขอทาน พ.ศ. 2484

2. คนเร่ร่อน จรจัด ไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่งแน่นอน ไม่สามารถเลี้ยงตนเองได้

3. คนที่สมัครขอเข้ารับการสงเคราะห์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเจ็บป่วยทางกาย หรือทางจิตใจ ไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ หรือเป็นผู้ป่วยไร้ญาติ ที่โรงพยาบาลส่งมา รวมถึงคนไร้ที่พึ่งที่หน่วยงานต่าง ๆ ส่งมารับการสงเคราะห์

สถานการณ์คนไร้ที่พึ่ง

จากสถิติคนไร้ที่พึ่งที่มารับบริการในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ทั้ง 11 แห่ง พบว่า ในปี 2548 มีจำนวนผู้มารับบริการ 3,710 ราย ในปี 2549 มีจำนวนผู้มารับบริการ 3,980 ราย และในปี 2550 มีจำนวนผู้มารับบริการ 4,048 ราย ซึ่งเห็นได้ว่าจำนวนผู้รับบริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี ซึ่งแสดงให้เห็นสภาพปัญหาของคนไร้ที่พึ่งในปัจจุบันที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาย่างจริงจัง ประกอบกับกฎหมายในการดูแลบุคคลไร้ที่พึ่งยังมีความล้าหลัง

ความเป็นมาขององค์กรสวัสดิการสังคมด้านคนไร้ที่พึ่ง (สาลินี วงศ์ทอง, 2543; รายงานผลการดำเนินงานประจำปีของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี, 2550, รายงานผลการดำเนินงานประจำปีของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี, 2550)

องค์กรสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่งเกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศ ในปี 2484 ในสมัยรัฐบาลของ จอมพล ป. พิบูลสงคราม จากการตราพระราชบัญญัติควบคุมขอทาน พ.ศ. 2484 ประกาศใช้เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2484 กำหนดให้จัดตั้งสถานสงเคราะห์ขึ้นเพื่อดำเนินการควบคุมบุคคลขอทาน ตามมาตรา 6 ห้ามมิให้บุคคลใดทำการขอทาน ขอทรัพย์สินของผู้อื่น โดยมีได้ทำการงานแต่อย่างใดหรือให้ทรัพย์สินสิ่งตอบแทน และมีใช้การขอทานโดยฐานญาติมิตรนั้นให้ถือเป็น การขอทาน รวมถึงการขบร้อง การติด สี ตี เป่า การแสดงการละเล่นต่าง ๆ หรือการกระทำการอย่างอื่นใดในทางอันเดียวกันนั้น เมื่อมิได้มีข้อตกลงโดยตรงหรือโดยปริยายที่จะเรียกเก็บค่าดู ค่าพึ่ง แต่ขอทรัพย์สินตามแต่ผู้ฟังจะสมัครใจให้นั้น ไม่ให้รับฟังเป็นข้อแก้ตัวว่าไม่ได้ทำการขอทาน ตามมาตรา 7 และ 8 การจัดตั้งสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งแห่งแรกตั้งขึ้น คือ สถานสงเคราะห์ปากเกร็ด ตั้งอยู่ตำบลบางตาล อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2484 สังกัดกองอนาถา สงเคราะห์ กรมประชาสงเคราะห์ สำนักนายกรัฐมนตรี (ปัจจุบันคือกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์) ต่อมาในปี พ.ศ. 2503 ได้ย้ายสถานสงเคราะห์ มาตั้งใหม่ที่ตำบลวังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2503 ชื่อว่า “สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งธัญบุรี”

ต่อมาในปี พ.ศ. 2515 ได้จัดตั้งสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งศรีสุทนต์และวังทองขึ้น จากการร่วมมือของกรมราชทัณฑ์ ในการแบ่งที่ดินราชพัสดุจำนวน 101 ไร่ ต่อมาเมื่อผู้รับบริการมีจำนวนมากขึ้นจึงย้ายมาสร้างสถานสงเคราะห์ใหม่ โดยใช้ชื่อว่า สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งวังทอง

จังหวัดพิษณุโลก เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2515 และเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2523 กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย ได้จัดตั้งสถานสงเคราะห์ขึ้นอีกแห่งคือ สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งทับทวน จังหวัดสระบุรี จากนั้นต่อมาในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2531 สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งธัญบุรี ได้แยกออกเป็น สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี และสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารและการบริการ เนื่องจากมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก

ในปัจจุบัน (พ.ศ. 2552) องค์การสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ได้อยู่ในสังกัดสำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีทั้งหมด 11 แห่ง ดังนี้คือ

- | | |
|---|------------------------|
| 1) สถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี | จังหวัดนนทบุรี |
| 2) สถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งบ้านสันมหาพน | จังหวัดเชียงใหม่ |
| 3) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี | จังหวัดปทุมธานี |
| 4) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี | จังหวัดปทุมธานี |
| 5) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งทับทวน | จังหวัดสระบุรี |
| 6) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งวังทอง | จังหวัดพิษณุโลก |
| 7) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก | จังหวัดเพชรบุรี |
| 8) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์ | จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ |
| 9) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งบ้านเมตตา | จังหวัดนครราชสีมา |
| 10) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งบ้านปรือใหญ่ | จังหวัดศรีสะเกษ |
| 11) สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งภาคใต้ | จังหวัดนครศรีธรรมราช |

โดยแบ่งลักษณะการให้บริการ 2 ลักษณะ คือ

1. การสงเคราะห์ในสถานแรกรับ มี 2 แห่ง ที่จังหวัดเชียงใหม่ และนนทบุรี โดยให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่คนไร้ที่พึ่ง คนขอทานที่ถูกควบคุมตามพระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ. 2484 ก่อนที่จะส่งต่อไปรับบริการยังหน่วยงานอื่นตามความเหมาะสมต่อไป

2. การสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์ มี 9 แห่ง ใน 8 จังหวัด ที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปทุมธานี พิษณุโลก เพชรบุรี นครราชสีมา นครศรีธรรมราช ศรีสะเกษ และสระบุรี โดยให้บริการปัจจัย 4 สังคมสงเคราะห์ฟื้นฟูสภาพร่างกาย และจิตใจ อาชีวบำบัด นันทนาการ ฝึกอาชีพ และอื่น ๆ

ประเภทผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง

แบ่งเป็น 3 ประเภท (นวรรัตน์ จันแถม, 2548, น. 28-29) ดังนี้

1) บุคคลขอทาน ได้แก่ ผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พุทธศักราช 2484 พนักงานเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้มีอำนาจหน้าที่เป็นผู้นำส่งเข้าสถานสงเคราะห์

2) บุคคลเร่ร่อน ได้แก่ ผู้ที่ไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่ง ไม่มีอาชีพ หลับนอนตามที่สาธารณะ ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานนำส่ง

3) บุคคลไร้ที่พึ่ง ผู้ที่เข้ารับการสงเคราะห์ ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

3.1 เป็นบุคคลสัญชาติไทย อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

3.2 ต้องมีความสมัครใจ

3.3 ต้องไม่อยู่ระหว่างต้องหาว่ากระทำความผิดอาญา หรืออยู่ระหว่างการสอบสวนของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือถูกดำเนินคดีอาญา

3.4 ต้องเป็นผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

- ที่อยู่อาศัย

- สุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง หรือบกพร่องความสามารถ ทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพหรือไม่มีรายได้เลี้ยงตัวเอง

- ขาดผู้ดูแลและขาดผู้ให้การช่วยเหลือ

3.5 ต้องเป็นผู้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในกิจวัตรประจำวัน

3.6 ไม่พิการทุพพลภาพจนไม่สามารถดูแลตนเองได้หรือมีจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

3.7 กรณีเจ็บป่วยต้องได้รับการรักษาจากสถานพยาบาลจนพ้นขีดอันตราย และสิ้นสุดการรักษาแล้ว หากเป็นโรคติดต่ออันตรายต้องมีใบรับรองแพทย์ว่าไม่อยู่ในระยะแพร่เชื้อ

บริการที่จัดให้ในสถานสงเคราะห์

บริการที่จัดให้แก่ผู้รับการสงเคราะห์ในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง มีดังนี้

1. บริการด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และการรักษาพยาบาล

2. การอบรมศีลธรรมให้เป็นพลเมืองดี ตลอดจนส่งเสริมให้คนขอทานเกิดความสำนึกรับผิดชอบในการทำงานเลี้ยงตนเองไม่ทำตนเป็นภาระของสังคม

3. การฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายและจิตใจให้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง และมีสุขภาพจิตใจดี

4. จัดให้มีการฝึกอาชีพและอาชีพบำบัดในสถานสงเคราะห์ ได้แก่ เกษตรกรรม ทอเสื่อ

งานไม้ ช่างเชื่อม ช่างตัดเย็บเสื้อผ้า เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับการสงเคราะห์ได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

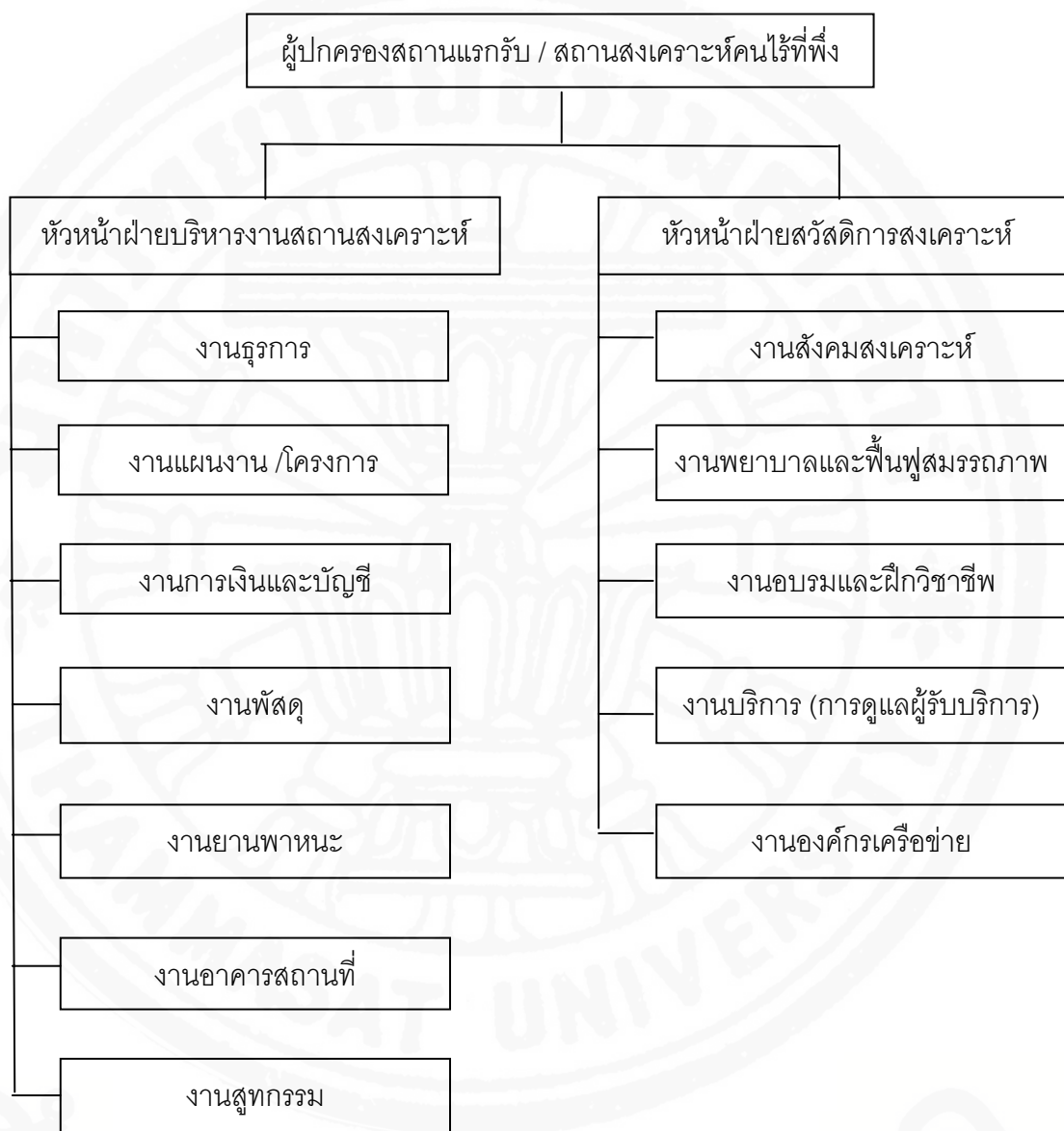
ประโยชน์มีรายได้ระหว่างรับการสงเคราะห์และได้รับความรู้ความชำนาญไปใช้ประกอบอาชีพต่อไป ส่วนการฝึกอาชีพในศูนย์ฝึกอาชีพจะเน้นให้ผู้รับการสงเคราะห์ได้ฝึกฝนความชำนาญในอาชีพที่ตลาดต้องการมาก เช่น ซีเมนต์บล็อก อิฐตัวหนอน เสาคอนกรีต เป็นต้น

5. ให้การบริการด้านสังคมสงเคราะห์ มีนักสังคมสงเคราะห์และนักจิตวิทยาให้คำแนะนำ ตลอดจนจัดกิจกรรมที่พัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้รับการสงเคราะห์ และให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการติดต่อญาติพี่น้องให้มารับอุปการะการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการช่วยเหลือผู้รับการสงเคราะห์การจัดหาแหล่งงานให้ผู้รับการสงเคราะห์ เป็นต้น

การบริหารงานในสถานสงเคราะห์ การบริหารงานสถานสงเคราะห์แบ่งออกเป็นสองฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์ และฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ (ดังภาพที่ 2.2)

ภาพที่ 2.2

โครงสร้างการบริหารงานในสถานสงเคราะห์



ที่มา: สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี, 2550, สรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2550.

ฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์ มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริหารงานบุคคล งานธุรการ งานสารบรรณ การจัดทำแผนงานงบประมาณ การเงินและบัญชี พัสดุ ยานพาหนะ อาคารสถานที่ เวยยาม การประชาสัมพันธ์ สถิติและรายงานการประชุม รวมทั้งสนับสนุนงาน กิจกรรม โครงการ ทั้งที่เป็นนโยบายของส่วนกลาง และเป็นนโยบายของจังหวัด และหน่วยงาน ร่วมกับฝ่ายสวัสดิการ

สงเคราะห์ ดำเนินการดูแลรักษาและพัฒนาสิ่งแวดล้อม งานรับบริจาครายบุคคล ประสานงานองค์กรเครือข่าย องค์กรเอกชน และสร้างสัมพันธ์กับองค์กรต่าง ๆ ร่วมกับฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ เพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม (สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี, 2550)

ส่วนฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ มีหน้าที่รับผิดชอบงานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ให้บริการ ทั้งการฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย การฟื้นฟูสมรรถภาพทางจิตใจและสังคม และการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ การบริการด้านกายภาพบำบัด กายอุปกรณ์ วิชาชีพเสริมเพื่อให้ผู้ให้บริการมีอาชีพที่เหมาะสม สามารถนำไปประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้เมื่อพ้นจากสถานสงเคราะห์ การจัดทำทะเบียนประวัติผู้ให้บริการแต่ละราย การให้บริการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย หรือกลุ่ม การเยี่ยมบ้านผู้ให้บริการ การจัดนันทนาการ การประสานงานทีมสหวิชาชีพ ในการแก้ไขปัญหาและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ การจัดการศพเมื่อผู้ให้บริการเสียชีวิต การหางานให้ทำ การพิจารณาส่งคืนผู้ให้บริการสู่ครอบครัว ชุมชน และสังคม การเยี่ยมและติดตามผลหลังจากผู้ให้บริการพ้นการสงเคราะห์ และประสานงานกับหน่วยงาน องค์กรสังคมสงเคราะห์เอกชน และงานวิชาการสังคมสงเคราะห์ของสถานสงเคราะห์ (สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี, 2550)

การจัดสวัสดิการสำหรับคนไร้ที่พึ่งในปัจจุบัน

การจัดสวัสดิการคนไร้ที่พึ่งในปัจจุบัน เป็นบริการทางสังคมและส่งเสริมสวัสดิการของประชาชนผู้ทุกข์ยากเดือดร้อนและผู้ด้อยโอกาส ประสบปัญหาความเดือดร้อน ไม่มีที่อยู่อาศัย ไม่มีผู้อุปการะเลี้ยงดู โดยสำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้จัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง (สำนักบริการสวัสดิการสังคม, 2550) ดังนี้

1. การสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง

เพื่อจัดบริการอุปการะประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน เช่น ไม่มีที่อยู่อาศัย ไม่มีผู้อุปการะเลี้ยงดู บริการที่จัดให้ ได้แก่ บริการปัจจัย 4 บริการตรวจสุขภาพทั่วไป บริการทางการแพทย์ กายภาพบำบัด สังคมสงเคราะห์ นันทนาการ อาชีวบำบัด ศาสนกิจ โดยผลการดำเนินงานในปี 2550 มีผู้ให้บริการจำนวน 7,960 บาท

2. คนเร่ร่อน จรจัด ขอด่านในที่สาธารณะ

ให้การช่วยเหลือในรูปเงิน ได้แก่ เงินทุนประกอบอาชีพ เงินสงเคราะห์ครอบครัวกรณีเดือดร้อนเฉพาะหน้า ส่งเสริมการฝึกอาชีพเพื่อให้มีความรู้ ทักษะ สามารถออกมาประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ ประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับความช่วยเหลือ โดยผลการดำเนินงานในปี 2550 มีผู้ให้บริการทั้งสิ้น 3,228 คน โดยแบ่งเป็นจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 965 คน และในจังหวัดอื่น ๆ จำนวน 2,263 คน

3. การจัดฝึกอาชีพ

เพื่อขยายโอกาสทางสังคมให้กับบุคคลเร่ร่อนไร้บ้าน เพื่อเป็นการฝึกอบรมวินัย สร้างทักษะการทำงานให้สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ โดยมีโครงการพิเศษ คือ โครงการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพคนเร่ร่อนเพื่อป้องกันการถูกล่อลวง เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และสิทธิโอกาสในการดำเนินชีวิต สร้างโอกาสในการเลือกเส้นทางชีวิต โดยมีการอบรมอาชีพตามความต้องการและเหมาะสมสอดคล้องกับภูมิปัญญาท้องถิ่นและการอบรมคัดแยกขยะเพื่อรีไซเคิล โดยผลการดำเนินงานปี 2550 มีจำนวน 3,228 คน

4. เตรียมความพร้อมคืนสู่ครอบครัวและชุมชน

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ คนเร่ร่อน ขอทานเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและชุมชน โดยจัดอบรมให้ความรู้เรื่อง การเสริมสร้างจิตสำนึกและสร้างความตระหนักให้ครอบครัวและชุมชน สร้างและขยายโอกาสให้คนเร่ร่อน ขอทาน ได้มีอาชีพ มีงานทำ โดยผลการดำเนินงานปี 2550 มีจำนวน 2 รุ่น 24 คน

2.5 การบริหารงานองค์กรสวัสดิการสังคม

องค์กรสวัสดิการสังคมตามความหมายในพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ฉะนั้นแล้วในการบริหารงานองค์กรสวัสดิการสังคม จึงจำเป็นที่จะต้องยึดหลักการบริหารงานภาครัฐเป็นหลัก

หลังจากการปฏิรูประบอบราชการในปี 2545 ทำให้เกิดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ขึ้น จัดตั้งตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อ วันที่ 2 ตุลาคม 2545 โดยมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคม การสร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในสังคม การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต สถาบันครอบครัว และชุมชน และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2551)

จากการจัดตั้งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทำให้ได้แนวทางในการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทยมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และในฐานะองค์กรสวัสดิการสังคมหลักของประเทศ ได้มีการพัฒนาองค์กรของตนเพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งความเลิศ ตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐ โดยปัจจุบันได้นำนโยบายการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปฏิบัติ โดยมี

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
3. รัฐพึงทำบทบาทที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น
4. ลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน
5. ระบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
6. มีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
7. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

ด้วยเหตุนี้ทำให้องค์กรสวัสดิการสังคมจึงต้องมีการปรับตัวทั้งทางด้านโครงสร้าง วัฒนธรรม และค่านิยม เพื่อให้องค์กรมีความยืดหยุ่นมากขึ้น เน้นการทำงานเป็นทีม มีเครือข่ายในการทำงานกับหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง ภาคเอกชน และภาคประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดบริการที่ทั่วถึง ครอบคลุม นอกจากนี้ยังเน้นให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เพื่อให้องค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากในกรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในฐานะองค์กรของสังคม ได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรนำแนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาใช้ ทำให้ทรัพยากรบุคคลเกิดการพัฒนาตนเอง และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรของตนในที่สุด

จากหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เกี่ยวกับระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารงานที่อาศัยการวัดผลการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ว่ามีประสิทธิผลและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยการวัดผลการปฏิบัติงานจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณที่สามารถให้ข้อมูลสรุปที่แสดงผลการปฏิบัติได้ โดยอาศัยการประยุกต์ใช้ระบบการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานที่อาศัยตัวชี้วัด (Performance Indicators) เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน (ภารุจรี เจริญเผ่า, 2550, น. 13)

ดังนั้นองค์กรภาครัฐต่างต้องมีการจัดทำตัวชี้วัดขึ้น เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานในองค์กรของตนเอง โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ) ได้มีการจัดทำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes : P.S.O) ขึ้น เพื่อให้องค์กรและหน่วยงานภาครัฐมีมาตรฐานด้านการบริหารจัดการที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง และเป็นธรรม อีกทั้งเพื่อยกระดับมาตรฐานด้านการบริหาร การจัดการ การปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมติคณะรัฐมนตรี 27 ตุลาคม 2541 กำหนดนโยบายให้จัดทำและพัฒนาระบบมาตรฐาน P.S.O. ในทุกส่วนราชการ เพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์โดยรวมของภาคราชการทั้งระบบ โดยเน้นให้หน่วยงาน

ภาครัฐพัฒนามาตรฐานใน 2 ด้าน คือ ด้านการจัดการ และด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารจัดการที่ดี อำนวยประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมส่วนรวม มาตรฐาน P.S.O. จึงเป็นระบบมาตรฐานคุณภาพหรือการประกันคุณภาพ ที่ได้รับการออกแบบให้เหมาะสมกับระบบราชการไทยโดยเฉพาะ และถือได้ว่าเป็นมาตรฐานสากลของภาคราชการมาตรฐานแรกของโลก โดยประกอบด้วย

1. มาตรฐานด้านการจัดการ (Standard of Management System) ประกอบด้วย 10 ระบบย่อย คือ

- 1101 ระบบข้อมูล
- 1102 ระบบการสื่อสาร
- 1103 ระบบการตัดสินใจ
- 1104 ระบบการพัฒนาบุคลากร
- 1105 ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล
- 1106 ระบบการมีส่วนร่วม
- 1107 ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน
- 1108 ระบบการประเมินผล
- 1109 ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต
- 1110 ระบบวัฒนธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

2. มาตรฐานด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน (Standard Achievement Outcomes)

2201 ประกอบด้วย ผลงาน/ผลผลิต (Performance Output) ผลลัพธ์ (Outcome) ผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate Outcome) และระบบป้องกันผลลัพธ์ขั้นปลายที่ไม่พึงปรารถนา (Prevention System of Unintended Consequences)

จากการนำมาตรฐาน P.S.O. มาใช้ สามารถช่วยยกมาตรฐานการปฏิบัติงานของภาคราชการได้ทั้งระบบ ส่งผลให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นหลักประกันการบริการภาครัฐที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ในองค์การสวัสดิการสังคมได้มีการนำมาตรฐาน P.S.O. มาเป็นกรอบพื้นฐานในการจัดทำมาตรฐานการจัดบริการมากมาย ตัวอย่างเช่น มาตรฐานการจัดบริการสวัสดิการสังคมและการสังคมสงเคราะห์ขั้นพื้นฐานแก่กลุ่มเป้าหมาย ที่จัดทำขึ้นโดยส่วนมาตรฐานการจัดบริการสวัสดิการสังคม สำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้นำมาตรฐาน P.S.O. ระบบที่ 1107 ว่าด้วยบริการภาคเอกชนประชาชนมาใช้เป็นแนวคิดพื้นฐานในการจัดทำ ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน รวม 10 ด้าน ได้แก่

2. คุณภาพ
3. ความเสมอภาค
4. ความทั่วถึง
5. ความเป็นธรรม
6. การตอบสนองความต้องการ
7. การสนองตอบความพึงพอใจ
8. ความต่อเนื่อง
9. ความสะดวกสบาย
10. ความพร้อมให้บริการ

ซึ่งมาตามฐานการจัดบริการสวัสดิการสังคมและการสังคมสงเคราะห์ขั้นพื้นฐานแก่กลุ่มเป้าหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และให้กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เด็ก สตรี คนพิการ และผู้สูงอายุ ได้มีเกณฑ์ในการเข้ารับบริการ ทราบรูปแบบบริการ จุดรับบริการ ขั้นตอนการบริการ เอกสารหรือสิ่งที่ควรรู้ก่อนรับบริการ รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับจากบริการรูปแบบต่าง ๆ

ในปัจจุบันการบริหารงานภาครัฐกำลังเน้นไปที่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หรือ Public Sector Management Quality Award : PMQA ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบราชการ ให้ก้าวไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ (High Performance Organization) เน้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน และเกิดมาตรฐานในการทำงาน โดยยึดตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดย PMQA นี้ได้นำแนวคิดและโครงสร้างของรางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมาตรฐาน P.S.O.

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่มาตรฐานระดับสากล และเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีองค์ประกอบ 2 ส่วน (สำนักงาน

1. ลักษณะองค์กร เนื่องจากส่วนราชการมีภารกิจหน้าที่และกระบวนการที่ต่างกันไป ดังนั้นสิ่งที่จะทำให้เข้าใจถึงส่วนราชการนั้น ๆ และสิ่งที่ส่วนราชการนั้นเห็นว่ามีค่าสำคัญ เพื่อให้เกิดการนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม คือ ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กรจะเป็นการอธิบายภาพรวมของส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ภารกิจ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการบริหารจัดการการดำเนินการขององค์กรโดยรวม ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่

- ลักษณะองค์กร
- ความท้าทายต่อองค์กร

2. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ดังนี้

- หมวดที่ 1 การนำองค์กร
- หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ
- หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การบริหารงานองค์กรสวัสดิการสังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ตามการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เนื่องมาจากสถานการณ์ปัญหาทางสังคมมีความซับซ้อน จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ผู้ที่ไม่สามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้จึงกลายเป็นผู้ที่ประสบปัญหาทางสังคม ที่ต้องได้รับการช่วยเหลือจากองค์กรสวัสดิการสังคม ดังนั้นองค์กรสวัสดิการสังคมจึงต้องมีการพัฒนาองค์กรของตน ให้มีบริการที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติขึ้น ที่เป็นทั้งมาตรฐานขององค์กร และมาตรฐานในการจัดบริการ เพื่อเป็นเครื่องมือในการชี้วัดความสำเร็จขององค์กร และเป็นแนวทางในการจัดบริการสวัสดิการสังคมที่มีคุณภาพ

3. มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

3.1 มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ เป็นภารกิจหนึ่งของสำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ แนวทาง ในการพัฒนาองค์กรเพื่อพัฒนาสู่การบริการที่มีคุณภาพ มีขั้นตอนในการดำเนินงานจัดทำมาตรฐาน โดยใช้หลักการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานสถานแรกรับ และสถานสงเคราะห์ คนไร้ที่พึ่ง ทั้ง 11 แห่ง รวมทั้งมีนักวิชาการอิสระ คือ วีระชัย วีระนันทชาติ และสโรธร ม่วงเกลี้ยง เป็นผู้ดำเนินการศึกษา (พ.ศ. 2548) จัดเก็บข้อมูลสรุปผลการศึกษาเบื้องต้น สัมภาษณ์รายบุคคล และเก็บข้อมูลกลุ่ม (Focus Group) โดยในระหว่างการจัดเก็บข้อมูลได้มีการเตรียมสร้างความรู้ ความเข้าใจร่วมกันของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน จากสภาพการทำงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาสู่มาตรฐาน ซึ่งมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งนี้ ได้แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การบริการ การบริหาร อาคารและสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมและการประสานเครือข่าย มาตรฐานการจัดบริการ สำหรับคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ เป็นมาตรฐานระดับหน่วยงาน ที่เน้นกระบวนการ จัดบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

ความเป็นมา

มาตรฐานที่จัดทำขึ้น ได้จัดทำขึ้นจากกรอบแนวคิดการจัดบริการพื้นฐานสำหรับคน ไร้ที่พึ่งที่รัฐบาลจัดให้ โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา โดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน จะเห็นได้ว่า จำนวนกว่าร้อยละ 70 ของผู้ใช้บริการในสถานสงเคราะห์เป็นผู้ที่ไม่มีหลักฐานแสดงความเป็นบุคคล เช่น บัตรประจำตัวประชาชน แต่ก็ได้รับบริการขั้นพื้นฐานเท่าเทียมกันทุกประการ โดยเน้น กระบวนการจัดบริการเป็นสำคัญ

การดำเนินการ

1. ประชุมคณะทำงานเพื่อทำความเข้าใจ และกำหนดระยะเวลา วิธีการรวบรวม ข้อมูลและการจัดทำมาตรฐาน
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลเบื้องต้น เพื่อสรุปการศึกษาเบื้องต้น
3. ดำเนินการสัมภาษณ์บุคลากร และสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) ในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์

4. จัดทำร่างมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์
5. นำเสนอคณะทำงานเพื่อพิจารณา
6. นำเสนอเวทีใหญ่เพื่อทำประชาพิจารณ์โดยมีบุคคลภายนอกเข้าร่วม
7. จัดทำเอกสารมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์

การพัฒนาไปสู่มาตรฐาน

จากมาตรฐานที่ผ่านการประชาพิจารณ์ เป็นที่ยอมรับแล้ว ได้ประกาศใช้ในปี 2550 ในทุกดัชนี เป็นมาตรฐานระดับหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานประมาณ 1 ปี และจะมีการปรับปรุงมาตรฐานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่อไป

สรุปสาระสำคัญของเนื้อหามาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ ประกอบด้วย ดัชนีหมวดการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ 5 ดัชนี หมวด ได้แก่ การบริการ การบริหาร อาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม และการประสานเครือข่าย โดยแบ่งองค์ประกอบของแต่ละหมวดดังนี้ ดังนี้

ดัชนีหมวดที่ 1 การบริการ ประกอบด้วย

1.1 งานสังคมสงเคราะห์

กระบวนการรับผู้ใช้บริการเข้าสถานสงเคราะห์ (Intake) ตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์ด้วยทีมสหวิชาชีพ มีการตรวจร่างกายภายนอก โดยการตรวจบาดแผลตามร่างกาย และตรวจอาวุธทรัพย์สินของผู้ใช้บริการที่นำมาด้วย จัดเก็บและทำบัญชีรายการทรัพย์สินเฉพาะคนถาวรรูปผู้ให้บริการตามสภาพเป็นจริงเมื่อแรกรับ เพื่อใช้เป็นหลักฐาน และกรณีผู้ให้บริการเป็นคนต่างด้าวให้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามบันทึกข้อตกลง เรื่องการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชน กรณีการค้าเด็กและหญิง และกรณีเป็นเด็กและหญิงชาว กัมพูชา มีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือและส่งกลับประเทศ ตามบันทึกความเข้าใจระหว่าง รัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรกัมพูชา เรื่องความร่วมมือทวิภาคีว่า ด้วยการจัดการค้าเด็กและหญิง และการช่วยเหลือเหยื่อของการค้ามนุษย์ โดยการจัดหาลำโพงในการสัมภาษณ์สอบสวนข้อเท็จจริง

กระบวนการจำแนกผู้ให้บริการรายใหม่เข้าอาคารพัก ต้องพิจารณาคัดกรอง ผู้ใช้บริการเข้าอาคารพัก โดยมีนักวิชาชีพอย่างน้อย 2 ใน 3 โดยมีนักสังคมสงเคราะห์เป็นหลัก มี

เกณฑ์การพิจารณาคัดแยกผู้ใช้บริการรายใหม่เข้าอาคารพักที่ชัดเจน กรณีที่ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มอาการทางจิตต้องจัดเข้าพักในห้องสังเกตการณ์ เพื่อการเฝ้าระวัง

กระบวนการดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสิทธิสวัสดิการ ต้องค้นหาทะเบียนราษฎร กรณีที่ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน ให้ได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานเป็นกรณีพิเศษ ติดต่อกับครอบครัวผู้ใช้บริการเพื่อให้มารับกลับ มีแนวทางในการค้นหาครอบครัวของผู้ใช้บริการร่วมกับศูนย์ค้นหาบุคคลสูญหาย และมีระบบส่งเสริมความสามารถให้ครอบครัว/ชุมชนดูแลฟื้นฟูที่บ้าน

กระบวนการงานสังคมสงเคราะห์ มีการจัดทำแฟ้มประวัติรายบุคคล รวมทั้งกรณีหญิงและเด็กต่างด้าว จัดทำโปรแกรมฟื้นฟูรายบุคคลโดยทีมสหวิชาชีพ จัดทำตารางกิจวัตรประจำวันของผู้ใช้บริการ ที่บูรณาการกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการบำบัดฟื้นฟู และมีการประชุมวิชาการรายกรณี (Case Conference) หรือการศึกษากรณียกรณีย (Case Study)

1.2 การดูแลประจำวัน

1.2.1 กระบวนการจัดระบบพี่เลี้ยงสำหรับช่วยผู้ใช้บริการรายใหม่ในการปรับตัว

1.2.2 กระบวนการจัดหาเสื้อผ้าและของใช้ส่วนตัว โดยมีการจัดหาอย่างเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการรายใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถดูแลตัวเองได้ ต้องมีผู้ดูแลรับผิดชอบในการจัดเก็บของใช้ส่วนตัว และมีระเบียบวิธีปฏิบัติการเบิกจ่ายของใช้ส่วนตัว โดยคำนึงถึงสภาพความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ

1.2.3 กระบวนการจัดอาหารตามหลักโภชนาการ มีอาหารเพียงพอครบ 3 มื้อ มีการจัดอาหารเฉพาะสำหรับผู้ป่วย หรือผู้ที่มีโรคประจำตัว กรณีที่มีเด็กเล็กที่มากับแม่ ต้องมีการจัดอาหารหลักและอาหารเสริมที่เหมาะสมกับวัย มีขั้นตอนการจัดเก็บอาหาร การปรุงอาหาร และภาชนะตามหลักสุขาภิบาลอาหาร และสุขอนามัยของผู้ประกอบอาหารต้องเป็นไปตามหลักสุขาภิบาลอาหาร

1.2.4 กระบวนการดูแลสุขอนามัย โดยผู้ใช้บริการได้รับการดูแลทำความสะอาดร่างกาย 2 ครั้งต่อวัน ผู้ใช้บริการที่ช่วยเหลือตัวเองได้น้อย ได้รับการดูแลสุขอนามัยส่วนบุคคลโดยผู้ดูแลหรือผู้ช่วยตามความเหมาะสม เมื่อเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุต้องได้รับการดูแลทันต่อเหตุการณ์

1.3 การรักษาพยาบาล

1.3.1 กระบวนการจัดทำประวัติบันทึกสุขภาพรายบุคคล

1.3.2 กระบวนการให้การรักษาพยาบาลและการจัดหาเวชภัณฑ์ทางการแพทย์

ดาวน์โหลดจากกระเป๋ายูเอชไอวี: ผู้ใช้บริการที่เจ็บป่วยหรือจำเป็นต้องได้รับการรักษา ได้รับยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์

อย่างเหมาะสมและเพียงพอ อัตราผู้ป่วยที่สามารถเข้าถึงสถานพยาบาลที่มีมาตรฐานภายใน 40 นาที มีการจัดยา การจ่ายยาจิตเวชเฉพาะคนครบถ้วนตามคำสั่งแพทย์ ผู้ใช้บริการต้องได้รับการตรวจ ประเมินทางจิตเวชประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีการจัดทำเอกสารงานพยาบาล ได้แก่ ประวัติผู้ป่วย สถิติบัญชียาและเวชภัณฑ์

1.3.3 กระบวนการป้องกันและควบคุมโรค มีการดำเนินการป้องกันและ ควบคุมโรคตามฤดูกาลหรือโรคติดต่อ กำจัดพาหะนำโรค ประสานงานเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการ ตรวจสุขภาพประจำปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และกรณีที่มีเด็กเล็กติดมากับแม่ ต้องมีการดูแลให้ ได้รับภูมิคุ้มกันโรคพื้นฐานสำหรับเด็กตามมาตรฐานองค์การอนามัยโลก

1.3.4 กระบวนการส่งเสริมสุขภาพ มีการให้สุขศึกษาสุขอนามัยส่วนบุคคล เฉพาะรายตามอาการพัก และการให้ความรู้แก่ผู้ดูแลและผู้ใช้บริการที่สามารถรับรู้ได้ จัดให้มี กิจกรรมการออกกำลังกายตามความเหมาะสมอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 30 นาที และ จัดให้มีการออกกำลังกายแก่ผู้ใช้บริการที่สามารถเคลื่อนไหวได้น้อยหรือไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

1.4 การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์

1.4.1 กระบวนการจิตบำบัด โดยผู้ใช้บริการได้รับการประเมินสภาพความ พิกการและระดับความรุนแรงเบื้องต้น โดยทีมสหวิชาชีพ มีแผนการฟื้นฟูด้านจิตบำบัดเป็นรายบุคคล และรายกลุ่มโดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง/รับผิดชอบ ผู้ใช้บริการได้รับการฟื้นฟูทางจิตบำบัดในรูปแบบ กิจกรรมกลุ่มที่มีการออกแบบตารางกิจกรรมที่เหมาะสม หลากหลายและต่อเนื่อง และมีการ ประเมินความก้าวหน้าในการฟื้นฟูตามแบบที่กำหนดทุก 6 เดือน

1.4.2 กระบวนการกิจกรรมบำบัด ผู้ใช้บริการได้รับการประเมินสภาพความ พิกการและระดับความรุนแรงเบื้องต้นโดยทีมสหวิชาชีพ มีแผนการฟื้นฟูทางกิจกรรมบำบัดเป็น รายบุคคลและรายกลุ่มโดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง/รับผิดชอบ และมีการประเมินในการฟื้นฟูตาม แบบที่กำหนดทุก 6 เดือน

1.4.3 กระบวนการอาชีวบำบัด ผู้ใช้บริการได้รับการประเมินสภาพความ พิกการ และระดับความรุนแรงและระดับความสามารถเบื้องต้นโดยทีมสหวิชาชีพ เพื่อเข้าร่วมอาชีวบำบัด สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเข้าทำงานอาชีวบำบัด สร้างกิจกรรมอาชีวบำบัดให้มีความหลากหลาย สอดคล้องกับผู้ใช้บริการ และพัฒนากลุ่มอาชีวบำบัดสู่การเข้าฝึกวิชาชีพจริง

1.4.4 กระบวนการกายภาพบำบัด ผู้ใช้บริการที่มีความบกพร่องทางร่างกายและ การเคลื่อนไหว ต้องได้รับการประเมินสภาพเบื้องต้น โดยนักกายภาพบำบัดวิชาชีพ ผู้ใช้บริการ

ได้รับอุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการที่มีความเหมาะสมใช้งานได้และมีประสิทธิภาพ และระบบการประเมินความก้าวหน้าในการฟื้นฟูตามแบบที่กำหนดทุก 6 เดือน

1.5 การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการศึกษา

กระบวนการศึกษาเพื่อการดำรงชีวิตในสังคม การพึ่งตนเองในการทำกิจวัตรประจำวัน โดยจัดทำหลักสูตรทักษะชีวิตในชีวิตประจำวัน มีการเตรียมความพร้อมทักษะการใช้ชีวิตเบื้องต้น การดำเนินการฝึกทักษะชีวิตเบื้องต้น ฝึกทดลองทักษะชีวิตกับบุคคลภายนอก และมีการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยที่หลากหลาย

1.6 การฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพ

กระบวนการฝึกอาชีพ มีโปรแกรมการฝึกอาชีพสำหรับชาวต่างด้าว หรือคนขอทานที่มีความสามารถในการประกอบอาชีพสามารถฝึกอาชีพ กลุ่มผู้ให้บริการที่สามารถช่วยงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งได้ ได้รับการพัฒนาทักษะการประกอบอาชีพ โดยมีระบบการคัดเลือกประเมินความสามารถทดลองปฏิบัติงานประเมินผล และมีการจัดหางานที่ก่อให้เกิดรายได้ และเลี้ยงตนเองได้ในอนาคต

1.7 การฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคม

1.7.1 กระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคมภายในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ มีการออกแบบกิจกรรมตารางกิจกรรมที่มีผลต่อการอยู่ร่วมสังคมในสถานสงเคราะห์โดยนักวิชาชีพ มีกิจกรรมทางสังคมที่หลากหลายในแต่ละวัน และสอดคล้องกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มีการออกแบบกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง มีระบบติดตามและประเมินผล จัดกิจกรรมทัศนศึกษาภายนอกปีละ 2 ครั้ง จัดกิจกรรมศาสนประเพณีวันสำคัญทางศาสนา และจัดกิจกรรมร่วมกับศาสนสถาน อย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง

1.7.2 กระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคมภายนอกสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ ผู้ให้บริการได้รับการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่สังคมใหม่ การส่งเสริมให้เกิดกลุ่มทำงานภายนอก และประสานงานหน่วยงาน ชุมชน ครอบครัว เพื่อรองรับผู้ให้บริการ

1.8 การจำหน่าย

กระบวนการจำหน่ายผู้ให้บริการตามสาเหตุการจำหน่าย ได้แก่ การเสียชีวิต การหลบหนี การส่งต่อ/แลกเปลี่ยนผู้ให้บริการระหว่างสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ การแสดงความจำนงขอลาออก และการส่งกลับประเทศภูมิลำเนาตามบันทึกข้อตกลง เรื่องการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชนกรณีการค้าเด็กและหญิง

ดัชนีหมวดที่ 2 การบริหาร

2.1 วิสัยทัศน์

กระบวนการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง แผนงานของหน่วยงานเพื่อการบริหาร โดยทุกสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ ต้องมีวิสัยทัศน์ของตนเองที่ชัดเจน มีแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทที่ทุกส่วนเกี่ยวข้องต้องรับรู้และเข้าใจ และมีแผนปฏิบัติการและปฏิทินงานของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง

2.2 โครงสร้างการบริหาร

2.2.1 กระบวนการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชาออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ให้ครอบคลุมงานที่รับผิดชอบทั้งหมด โดยมีการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชาออกเป็นอย่างน้อย 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์

2.2.2 กระบวนการบริหารงาน ติดตามและประเมินผลภายในของแต่ละฝ่ายและภายนอกของสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ มีการประชุมติดตามความก้าวหน้าทุกเดือนในแต่ละฝ่าย มีการรายงานผลงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นประจำตามที่สถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์กำหนด และมีการจัดทำรายงานผลงานของแต่ละสถานสงเคราะห์เสนอกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

2.3 บุคลากร

2.3.1 กระบวนการด้านจำนวนบุคลากรต่อจำนวนผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม

2.3.2 กระบวนการพัฒนาบุคลากร มีแผนพัฒนาบุคลากรและจัดหลักสูตรอบรมให้เหมาะสมเฉพาะสายงาน การจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ การจัดสวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในที่ในภาวะเสี่ยง และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี

2.3.3 กระบวนการประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์บทบาทและกลุ่มเป้าหมายของสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ ให้หน่วยงานที่จัดส่งผู้ใช้บริการได้รับทราบอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์ให้ชุมชนเข้าใจ และเกิดการเรียนรู้สาเหตุการป้องกัน และความสามารถของการอยู่ร่วมกับคนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต

2.4 งบประมาณ

2.4.1 กระบวนการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูและฟื้นฟูผู้ใช้บริการ มีค่าอาหารต่อคนต่อวันเพียงพอ มีค่าวัสดุ เครื่องใช้ประจำตัวต่อคนต่อปีอย่างเพียงพอ มีค่าใช้จ่ายด้านการฟื้นฟูต่อคนต่อปีอย่างเพียงพอ และมีค่ายาและเวชภัณฑ์สำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ

2.4.2 กระบวนการเกี่ยวกับเงินเดือนและค่าจ้างบุคลากร มีการจัดสรรเงินเดือนและค่าจ้างอย่างเหมาะสม และมีการนำบัญชีเงินเดือนใหม่มาใช้ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ

ดัชนีหมวดที่ 3 อาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 อาคารที่พักจัดให้ผู้ใช้บริการได้พักอาศัยในอาคารพัก มีพื้นที่นอน หรือพื้นที่ส่วนตัวที่เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ มีห้องแยกผู้ใช้บริการที่มีอาการควบคุมตัวเองไม่ได้ และมีพัดลมและระบบระบายอากาศในอาคารพัก

3.2 อาคารพยาบาลจัดให้มีพื้นที่และสัดส่วนในการให้บริการ โดยจัดให้มีห้องผู้ป่วยรวม ห้องแยกผู้ป่วย และห้องทำการพยาบาล

3.3 อาคารกายภาพบำบัดและกิจกรรมบำบัดจัดให้มีพื้นที่และสัดส่วนในการให้บริการ โดยจัดให้มีห้องฝึกกายภาพบำบัด และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ทางกายภาพบำบัดที่จำเป็น

3.4 อาคารนันทนาการ/เอนกประสงค์จัดให้มีพื้นที่และสัดส่วนในการให้บริการ โดยจัดให้มีขนาดหรือพื้นที่ที่พอเพียงต่อการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ จิตบำบัด กิจกรรมบำบัด อาชีวบำบัด เป็นต้น

3.5 โรงอาหาร/โรงครัวจัดให้มีพื้นที่และสัดส่วนในการให้บริการ โดยจัดให้มีขนาดหรือพื้นที่ที่เพียงพอต่อการประกอบอาหาร หรือการรับประทานอาหารของผู้ใช้บริการ มีบ่อพักไขมันที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล และมีการบริหารจัดการในโรงอาหาร/โรงครัวตามมาตรฐานสุขาภิบาลของกระทรวงสาธารณสุข

3.6 ห้องน้ำ-ห้องส้วมจัดให้มีพื้นที่และสัดส่วนในการให้บริการ โดยจัดให้มีห้องน้ำ-ห้องส้วมได้สัดส่วนต่อจำนวนผู้ใช้บริการ มีห้องน้ำและอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำต้องเหมาะสมกับสภาพผู้ใช้บริการและปลอดภัย

3.7 โรงซักฟอก โดยจัดให้มีขนาดหรือพื้นที่ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีอุปกรณ์สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม

3.8 ทางลาด จัดให้มีทางลาดพร้อมราวจับสำหรับเด็กและผู้ให้บริการขึ้น-ลงอาคารทุกอาคาร โดยต้องเหมาะสมกับสภาพพื้นที่และสภาพความพิการของผู้ใช้บริการ

3.9 อุปกรณ์การเคลื่อนย้ายผู้ใช้บริการที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ โดยจัดให้มีอุปกรณ์การเคลื่อนย้ายผู้ใช้บริการที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ในการนำไปอาบน้ำ-ทำความสะอาดร่างกาย เช่น Transfer bed (เตียงเคลื่อนย้ายผู้ป่วย) รถเข็นสำหรับเคลื่อนย้ายผู้ใช้บริการที่เหมาะสมกับสภาพความพิการ

ดัชนีหมวดที่ 4 สภาพแวดล้อม

4.1 สาธารณูปโภค

4.1.1 น้ำดื่ม-น้ำใช้ จัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาดเพียงพอ มีน้ำใช้ที่สะอาดเพียงพอ และเหมาะสมกับการกิจ

4.1.2 ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างภายในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ จัดให้มีระบบไฟฟ้าและแสงสว่างเพียงพอ ปลอดภัย และเหมาะสมกับการกิจ

4.1.3 โทรศัพท์ภายในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ จัดให้มีโทรศัพท์สำหรับติดต่อทั้งภายใน/ภายนอกสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ ตลอด 24 ชั่วโมง

4.2 พื้นที่สีเขียว จัดให้มีพื้นที่สีเขียวภายในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ และมีพื้นที่การเกษตร เพื่อการฝึกอาชีพบำบัด

4.3 ระบบระบายน้ำทิ้งและระบบบำบัดน้ำเสีย จัดให้มีระบบระบายน้ำทิ้งและระบบบำบัดน้ำเสียจากตัวอาคาร ก่อนปล่อยลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ และมีระบบการวางท่อระบายน้ำ และท่อระบายน้ำที่ได้มาตรฐานภายในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์โดยไม่ให้น้ำท่วมขัง

4.4 สร้างภูมิทัศน์ให้สวยงามน่าอยู่ และปลอดภัย จัดให้มีภูมิทัศน์ภายในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ที่สวยงาม น่าอยู่ และปลอดภัย ผังแสดงอาคารสถานที่ตั้งไว้ด้านหน้าสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจนเป็นระยะ มีป้ายชื่ออาคารทุกหลัง มีป้ายเตือนให้ระมัดระวังในการใช้ยานพาหนะ และมีป้ายเตือนให้ทราบว่าเป็นเขตอันตราย

4.5 ระบบรักษาความปลอดภัย จัดให้มีระบบการตรวจค้นสิ่งที่จะเป็นอันตราย ก่อนขึ้นอาคารพัก เช่น ไม้ขีดไฟ อาวุธ หรือสิ่งที่สามารถใช้เป็นอาวุธได้ มีระบบเตือนภัยในอาคาร มีอุปกรณ์ดับเพลิงในทุกอาคาร มีเวรยามรักษาการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งมีการบันทึกการเข้าออก และเหตุการณ์สำคัญ มีการตรวจสอบระบบอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกปี และมีการอบรมซักซ้อมเพื่อช่วยเหลือผู้ให้บริการ เมื่อมีอุบัติเหตุเป็นประจำทุกปี

ดัชนีหมวดที่ 5 การประสานเครือข่าย

5.1 การดำเนินงานร่วมกับองค์กรภายนอก จัดให้มีการประสานงานหรือทำความเข้าใจความตกลงกับหน่วยงานภายนอกเพื่อการดูแล พัฒนาผู้ให้บริการที่มีอาการทางจิตให้ได้รับบริการที่เหมาะสม

5.2 การมีส่วนร่วมกับชุมชน/สังคม โดยเปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม เข้าถึงข้อมูล ประสิทธิภาพและเกิดการทำงานร่วมกันเพื่อคนเร่ร่อน และศึกษาร่วมกับชุมชนถึงสาเหตุ แนวทางการป้องกัน และรูปแบบการอยู่ร่วมกับคนพิการทางจิต

5.3 การสนับสนุนจากภายนอก โดยจัดให้มีโครงการร่วมระหว่างสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์กับหน่วยงานอื่น ๆ ในชุมชน เพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการได้มีกิจกรรมร่วมกับชุมชน

5.4 การออกหน่วยเคลื่อนที่ จัดให้มีการออกหน่วยเคลื่อนที่ร่วมกับองค์กรเครือข่าย เพื่อให้คำแนะนำและบริการต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยมีทีมสหวิชาชีพออกหน่วยเคลื่อนที่ร่วมกับองค์กรเครือข่าย และมีกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการดูแลคนพิการทางจิต การป้องกันความพิการทางสติ สติและสวัสดิการของคนพิการทางจิต และบุคคลเรื้อรัง

3.2 มาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม

ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 ในมาตรา 13 (6) ที่ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่กำหนดมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม จึงได้มีการออกข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 ขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัครมีความสามารถในการจัดบริการทางสังคมให้แก่ผู้ใช้บริการสวัสดิการสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับการพัฒนามาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการสวัสดิการสังคมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม

ข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550 ได้กำหนดมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย มาตรฐานการปฏิบัติขององค์การสวัสดิการสังคม มาตรฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และมาตรฐานการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร ซึ่งปัจจุบัน (ร่าง) มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมอยู่ในขั้นตอนการนำเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ เพื่อพิจารณารับรองและประกาศใช้ต่อไป (ระพีพรรณ คำหอม, 2550, น. 31) ในที่นี้กล่าวเฉพาะมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

องค์ประกอบของมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม

มาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคมจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานในการปฏิบัติงานขององค์การสวัสดิการสังคม และเพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาไปสู่การบริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

ในการประเมินมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย 3 ด้าน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม และคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551) ดังนี้

1. ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร

1.1 วิสัยทัศน์และพันธกิจ

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขต กฎหมาย และลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้

1.2 นโยบาย

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ และบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้

1.3 วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบาย และมีการประชุมชี้แจง

1.4 แผนงานและโครงการ

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการกำหนดแผนงานและโครงการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างครบถ้วน และมีการประชุมชี้แจง

1.5 การปฏิบัติงานตามแผนงานและโครงการ

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการนำแผนงานและโครงการ ไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1.6 การติดตามและประเมินผล

1.6.1 การติดตามประเมินผลแผนงานและโครงการ

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ 90 ของการดำเนินการตามแผน

1.6.2 การรับข้อร้องเรียน

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหาซ้ำ และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ อย่างครบถ้วน

1.7 โครงสร้างและบทบาทหน้าที่

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

1.8 บุคลากรผู้ให้บริการ

1.8.1 คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

1.8.2 การคัดสรรเตรียมความพร้อมและประเมินผลงานบุคลากรผู้ให้บริการ

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรผู้ให้บริการ

1.8.3 การพัฒนาบุคลากร

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีแผนการพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อคนต่อปี และดำเนินการได้ครบถ้วน

1.8.4 การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ

1.9 ระบบบัญชีและการเงิน

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการตรวจสอบบัญชีและการเงิน โดยผู้สอบบัญชี

1.10 ระบบข้อมูลสารสนเทศ

1.10.1 ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสาขาสวัสดิการสังคม ที่องค์กรจัดบริการ

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการรวบรวม จัดเก็บ ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ และเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงาน รับทราบ

1.10.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการรวบรวม จัดเก็บ ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน และให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ได้

1.10.3 การรักษาความลับของข้อมูล

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีระบบหรือกระบวนการ รักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการ และดำเนินการตามระบบรักษาความลับ

1.10.4 ระบบสารสนเทศ

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการจัดทำระบบ สารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสาร หรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับ องค์การและการบริหาร การให้บริการบุคลากร และผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และสามารถ สืบค้นนำมาอ้างอิงได้

1.10.5 การป้องกันข้อมูลสูญหาย

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีระบบการป้องกันความ สูญหาย ความเสียหายของข้อมูล

1.11 การประชาสัมพันธ์

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ สาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากร ผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และบุคคลทั่วไปรับทราบ

1.12 อาคารสถานที่

1.12.1 ความพอเพียง

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการแยกพื้นที่ฝ่าย การบริหารออกจากพื้นที่การให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน

1.12.2 ความปลอดภัย

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการจัดการความ ปลอดภัยของสถานที่ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้หรือสภาพการใช้งาน

1.12.3 สิ่งอำนวยความสะดวก

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีทางลาดชันสำหรับ รถเข็น มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ มีราวจับตามทางเดิน และมี เครื่องมือเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก

1.12.4 สภาพแวดล้อม

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะอาด มีป้ายชื่อ ป้ายเตือน และป้ายสัญลักษณ์ที่จำเป็น มีการจัดการที่ถูกสุขลักษณะ มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสม และบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพใช้งานได้

1.13 เครื่องมือและอุปกรณ์

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีแผนและการดำเนินการตามแผนในการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ

1.14 หลักปฏิบัติที่ดี

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และมีวิธีการในการควบคุม เพื่อให้มีการบังคับใช้และการปฏิบัติตาม

2. การให้บริการ

2.1 รูปแบบการบริการ

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน มีการประเมินรูปแบบการให้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ

2.2 กระบวนการให้บริการ

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ และสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

2.3 การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ และมีรายงานอย่างน้อย 1 เรื่องต่อปี

2.4 การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคลครอบครัว ชุมชน องค์กร และสถาบันมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการประชุมปรึกษาหารือกับภาคีเครือข่ายในชุมชนอย่างน้อยปีละ 1 เรื่อง มีภาคีเครือข่ายในชุมชนร่วมเป็นคณะกรรมการบริหาร

องค์กร มีการส่งเสริมอาสาสมัครเข้าร่วมในการให้บริการ มีกิจกรรมร่วมกับประชาคมในชุมชนเพื่อองค์กรตั้งอยู่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

3. คุณภาพการให้บริการ

3.1 การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

3.2 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีการติดตามผลการให้บริการ และมีการนำผลการติดตามมาทำการประเมิน และวางแผนการดำเนินงานต่อไป และมีการปรับปรุงหรือให้บริการซ้ำ ในกรณีที่มีปัญหาในการให้บริการเดิม

3.3 การให้บริการที่ทันสถานการณ์

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

3.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

3.5 การให้บริการที่เป็นประโยชน์ในระดับสังคม

กำหนดระดับคุณภาพการประเมินสูงสุด ให้มีส่วนร่วมในการผลักดันนโยบายระดับประเทศและกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนทางสังคมเกี่ยวกับประเด็นทางสังคม มีส่วนร่วมในการผลักดันให้ประชาชนเข้ามาทำความดีแบบจิตอาสา และนำข้อมูลไปเผยแพร่ให้กับสังคม

จากมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ที่จัดทำขึ้นในปี 2548 และนำมาใช้ในปี 2550 มีความสอดคล้องกับมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม ที่จัดทำขึ้นในปี 2550 โดยทั้ง 2 มาตรฐานต่างมุ่งให้เกิดบริการสวัสดิการสังคมที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ แก่กลุ่มเป้าหมายและประชาชน อีกทั้งเป็นกระบวนการพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดหลักประกันคุณภาพการบริการ ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการมั่นใจต่อบริการขององค์กรที่จัดขึ้น โดยมีมาตรฐานเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงองค์กรเพื่อบ่มงูมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง” สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังต่อไปนี้

ความรู้และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการนำมาตรฐานมาปฏิบัติในหน่วยงาน

อรวีย์ ไชยชนะ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพร้อมของผู้ปฏิบัติงานด้านเด็กต่อการนำมาตรฐานการให้บริการสวัสดิการสังคมด้านเด็กไปปฏิบัติ” ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่มีทัศนคติเห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อมาตรฐานการให้บริการสวัสดิการสังคมด้านเด็ก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมวดสิ่งแวดล้อม และหมวดบุคลากรที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติเห็นด้วยในระดับมากกว่าปัจจัยตัวอื่น จึงแสดงว่า เจ้าหน้าที่มีทัศนคติต่อมาตรฐานการให้บริการสวัสดิการสังคมด้านเด็ก ในการคำนึงถึงความสำคัญของการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและเอื้อต่อการส่งเสริมพัฒนาการและความต้องการของเด็กในทุกด้านตามคุณสมบัติของหมวดสิ่งแวดล้อมในมาตรฐานการให้บริการสวัสดิการสังคมด้านเด็ก และบุคลากรต้องมีความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน และมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการสวัสดิการได้อย่างเท่าทันสถานการณ์ปัจจุบัน ตามคุณสมบัติของหมวดบุคลากรในมาตรฐานการให้บริการสวัสดิการสังคมด้านเด็ก

ภารุณี เจริญเผ่า (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “ความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติของข้าราชการตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย กรณีศึกษากลุ่มงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่และสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตปริมณฑล กระทรวงแรงงาน” ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่เห็นด้วยกับการนำระบบมาตรฐานสากลภาครัฐ มาใช้ในหน่วยงาน โดยเฉพาะในเรื่อง การจัดการระบบข้อมูล (1101) ที่รวดเร็ว ครอบคลุมและถูกต้อง ค้นหาได้ง่ายและไม่ใช้เวลามาก ข้าราชการเชื่อว่าระบบสามารถช่วยพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อการกิจหลักและภารกิจรอง ที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลเอกสารเป็นจำนวนมาก นอกจากนั้นข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติด้านระบบข้อมูลในระดับปานกลาง แต่มีการปฏิบัติด้านระบบการบริการภาคเอกชนประชาชน ในระดับมาก

ปัญหาและอุปสรรคในการนำมาตรฐานมาปฏิบัติ

จากการศึกษาของ ภาณุจิร เจริญเฝ้า (2550) เรื่อง “ความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติ ของข้าราชการ ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย กรณีศึกษากลุ่มงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ และสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตปริมณฑล กระทรวงแรงงาน” พบว่า การนำระบบมาตรฐานสากลภาครัฐฯ มีปัญหาและอุปสรรคด้านการจัดการ 2 ด้าน ดังนี้

1) ระบบฐานข้อมูล พบว่า

- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการใช้งานด้านระบบข้อมูล มีสภาพเก่า ทดโทรม เสียบ่อยครั้ง ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการจัดเก็บและส่งข้อมูลไปยังส่วนกลาง
- ระบบ online ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความล่าช้า ไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลหรือค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบมาตรฐานสากลภาครัฐฯ ในด้านการนำระบบข้อมูลไปใช้ เนื่องจากไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมโดยตรง
- ขาดการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการนำมาตรฐานสากลภาครัฐฯ ไปปฏิบัติ
- ระบบข้อมูลด้านตัวเลขของสำนักงานประกันสังคมและกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงานไม่ตรงกัน ทำให้ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้

2) ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน พบว่า

- การปฏิบัติงานด้านแรงงานเป็นการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดและมีการให้บริการทั้งลูกจ้างและนายจ้าง ซึ่งอาจมีข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทระหว่างกัน รวมถึงการร้องเรียน ร้องทุกข์ และการได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ทำให้ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นคู่กรณีฝ่ายที่เสียผลประโยชน์เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการที่เป็นคนกลาง เนื่องจากการปฏิบัติงานของข้าราชการเป็นการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของทั้งผู้ใช้แรงงานและนายจ้าง การให้บริการจึงไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ทั้งสองฝ่าย เพราะเกิดการเสียผลประโยชน์ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งขึ้น การประเมินความพึงพอใจทางด้านการบริการจึงไม่สามารถวัดคุณภาพได้
- การปฏิบัติงานของข้าราชการไม่เป็นแนวทางเดียวกัน เนื่องจากค่านิยมและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน
- ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความเข้าใจสับสน ในการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ

ความไม่สอดคล้องกันระหว่างกระทรวงแรงงานทำให้มีการให้บริการผิดหน่วยงานบ่อยครั้ง

- การให้บริการภายใต้ภารกิจงานของกลุ่มงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ที่จะต้องมีการควบคุม ดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายแล้ว คำร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อพิพาทแรงงาน ที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน ทั้งการหาข้อมูลและบันทึกข้อเท็จจริงของคู่พิพาท และอาจไม่ได้รับความร่วมมือจากคู่กรณีทั้งของนายจ้างและลูกจ้าง เพราะการร้องเรียนและการให้ข้อมูล บางครั้งก็เท็จ บางครั้งข้อมูลไม่เพียงพอ จึงส่งผลให้การให้บริการของข้าราชการมีความล่าช้าและไม่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
- ผู้ใช้บริการคาดหวังในการรับบริการจากข้าราชการไว้ค่อนข้างสูง และต้องการความรวดเร็วในการบริการ
- ผู้ใช้บริการใช้อำนาจแฝงและอิทธิพลภายนอกในการติดต่อขอรับบริการ จึงทำให้ข้าราชการปฏิบัติงานไม่สะดวกในการให้บริการประชาชน

การพัฒนาบริการและบุคลากรในสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง

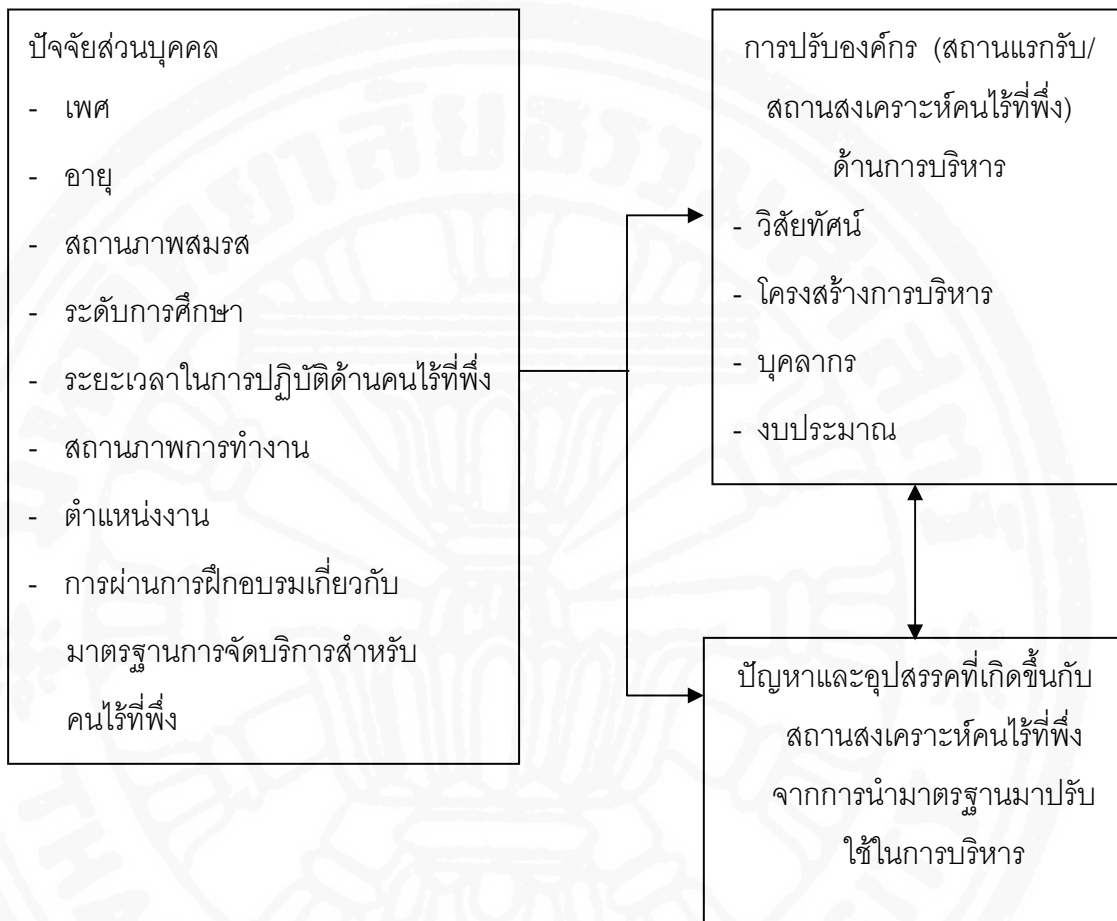
นพรัตน์ จันแยม (2548) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคมของผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง” พบว่า การบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคมของผู้รับบริการมีการดำเนินงานค่อนข้างน้อย ทั้งที่การฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคมเป็นสิ่งจำเป็นต่อการจัดบริการในสถานสงเคราะห์ เช่น ผู้ใช้บริการบางคนไม่มีการทำทะเบียนประวัติ ได้รับการปรึกษาจากนักสังคมสงเคราะห์ไม่ทั่วถึง ขาดการประเมินสภาพร่างกายและจิตใจก่อนเข้ารับบริการ มีการฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านร่างกายและจิตใจค่อนข้างน้อย เป็นต้น จากสถานการณ์ดังกล่าวเจ้าหน้าที่จึงมีความเห็นว่าควรมีแนวทางในการพัฒนา โดยการปรับปรุงพระราชบัญญัติควบคุมขอทาน พ.ศ. 2484 ให้มุ่งเน้นการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น สนับสนุนให้มีการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วและคุณภาพของบริการ และควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้ให้บริการ อีกทั้งยังมีการพัฒนาความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

รพีพรรณ กลิ่นเจริญ (2535) ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนะของผู้บริหารต่อการเพิ่มพูนสมรรถภาพบุคลากรในหน่วยงานด้านการสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง” พบว่า บุคลากรปฏิบัติงานโดยอาศัยประสบการณ์ และขาดการฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคมแก่ผู้ให้บริการ เน้นการสอบประวัติและกิจกรรมกลุ่มมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนพรัตน์ จันแยม ที่กล่าวมาข้างต้น ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการบริการนั้นมีข้อจำกัดเกี่ยวกับผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอาการทางจิตประสาท บางส่วนไม่ชอบทำงาน ทำให้การจัดกิจกรรมเป็นไปได้ยาก รวมทั้งข้อจำกัด

ด้านจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอ ในการเพิ่มพูนสมรรถภาพบุคลากรควรมีการวางแผน

การพัฒนาบุคลากร โดยการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดทัศนคติ และทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี พร้อมทั้งพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านบริการแก่ผู้รับบริการ โดยในการวางแผนพัฒนาบุคลากรนั้นจะต้องมีการวางแผนร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ของส่วนกลาง (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) และส่วนภูมิภาค (สถานสงเคราะห์) โดยการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ เป็นต้น อีกทั้งส่งเสริมให้หน่วยงานสร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น สถานที่ที่สะอาด อุปกรณ์พร้อมในการใช้งาน มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่

กรอบแนวคิดในการศึกษา



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร (Document Study) โดยศึกษาจากเอกสาร หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และข้อมูลอ้างอิงพื้นฐาน
2. ศึกษาข้อมูลจากภาคสนาม (Field Study) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในสถานแรกรับและสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทั้ง 11 แห่ง ที่มีการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งไปปฏิบัติ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง” กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในสถานแรกรับและสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทั้ง 11 แห่ง จำนวนรวมทั้งสิ้น 259 คน (ดังตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ที่	สถานแรกรับและสถานสงเคราะห์	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	รวม
1.	สถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี	6	10	5	21
2.	สถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งบ้านสนมหาพน	8	6	2	16
3.	สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี	6	25	7	38
4.	สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี	7	18	3	28
5.	สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งทับกวาง	11	14	3	28
6.	สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งวังทอง	6	15	9	30
7.	สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก	9	15	8	32
8.	สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์	4	3	4	11
9.	สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งบ้านเมตตา	10	14	4	28
10.	สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งบ้านปรีอใหญ่	4	5	4	13
11.	สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งภาคใต้	2	5	7	14
	รวม	259			

หมายเหตุ: กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2551.

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ คือ ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งจากสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งซึ่งได้รับการประเมินมาตรฐานประจำปี 2550 เป็นลำดับหนึ่งและลำดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี และผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์ ทั้งผู้ปกครองสถานสงเคราะห์ในอดีตที่บริหารงานในช่วงก่อนปีงบประมาณ 2551 และผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนปัจจุบัน ที่บริหารงานปีงบประมาณ 2552 รวมทั้งสิ้น 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้มี 2 ประเภท คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

1. แบบสอบถาม

มีลักษณะเป็นทั้งแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่ง สถานภาพการทำงาน ตำแหน่งงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ลักษณะข้อคำถามเป็นการทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน เครื่องหมาย () และเติมข้อความในช่องว่าง จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 การปรับปรุงองค์กรของสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ เพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ได้แก่ วิสัยทัศน์ โครงสร้างการบริหาร บุคลากร และงบประมาณ จำนวน 38 ข้อ แบ่งระดับการให้คะแนนการปฏิบัติงานเป็น 5 ระดับ คือ

คำตอบ	ค่าน้ำหนักคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร ได้แก่ วิสัยทัศน์ โครงสร้างการบริหาร บุคลากร และงบประมาณ จำนวน 36 ข้อ แบ่งระดับการให้คะแนนปัญหาที่เกิดขึ้นเป็น 5 ระดับ คือ

คำตอบ	ค่าน้ำหนักคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

- ความคิดเห็นต่อการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาใช้เป็นกรอบในการทำงานของสถานสงเคราะห์
- ความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์ของสถานสงเคราะห์ในปัจจุบันและทิศทางในอนาคต
- ความเหมาะสมของการแบ่งโครงสร้างการบริหารงานสถานสงเคราะห์
- การขาดแคลนบุคลากรและการแก้ไขปัญหา
- ความเหมาะสมของสวัสดิการที่บุคลากรได้รับในปัจจุบัน
- แนวทางการประชาสัมพันธ์กับชุมชนในการดูแลคนเร่ร่อน
- แนวทางการจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งที่เหมาะสม

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ดังนี้

1. ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมาไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาทั้งภายในและภายนอกคณะ และกรรมการวิทยานิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม และชัดเจนในด้านเนื้อหา สำนวนภาษา และการจัดเรียงลำดับความสำคัญของคำถาม

2. ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามมาใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คือ ผู้ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์คนพิการและทุพพลภาพพระประแดง ที่มีการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนพิการมาปฏิบัติ ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ผลการทดสอบเท่ากับ 0.802 จำนวน 74 ข้อ สามารถแบ่งเป็น 2 ส่วนได้ดังนี้

- ค่าความเที่ยงตรง เกี่ยวกับการปรับองค์กรเพื่อบูม่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง จำนวน 38 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.871
- ค่าความเที่ยงตรง เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร จำนวน 36 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.949

3. หลังจากทดสอบเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือไปปรับปรุงแก้ไข

ความไหลดจากระให้มีคุณสมบัติและเหมาะสมก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยให้ระยะเวลาหน่วยงานในการส่งแบบสอบถามคืนประมาณ 2 สัปดาห์ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อขออนุมัติเก็บข้อมูลจากอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เรื่อง “การปรับปรุงการเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง” โดยศึกษาจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการของสถานแรกรับและสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน 11 แห่ง โดยส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานทางไปรษณีย์ ตั้งแต่วันที่ 16 กันยายน 2551 เป็นต้นไป และขอให้หน่วยงานส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ภายในวันที่ 30 กันยายน 2551

2. ผู้ศึกษานำหนังสือขอเก็บข้อมูลไปยื่นขออนุมัติจากอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และนำหนังสือไปได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว แนบไปพร้อมแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ไปยังสถานแรกรับและสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งทั้ง 11 แห่ง จำนวน 259 ชุด

3. ผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืน และติดตามแบบสอบถามคืนจากสถานสงเคราะห์ที่ยังไม่ส่งกลับคืนตามกำหนด โดยการโทรศัพท์ประสานขอความร่วมมือให้จัดส่งแบบสอบถามกลับคืน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนและสมบูรณ์ทั้งสิ้น 188 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.5 เนื่องจากข้อจำกัดในความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา และการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ไม่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ส่งผลให้แบบสอบถามไม่ครบและไม่สมบูรณ์

4. สัมภาษณ์ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์ทั้ง 4 คน โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จำนวน 3 คน คือ นายยงยุทธ โสคติอุดม ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์ สัมภาษณ์เมื่อ 7 มกราคม 2552 ร.ต.วิชัย ชื่นสุขกร อดีตผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2552 และนางสาวอุตตราพร บุณนาค อดีตผู้ปกครองสถานสงเคราะห์สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงัญบุรี สัมภาษณ์เมื่อ 14 มกราคม 2552 และสัมภาษณ์ด้วยตนเองจำนวน 1 คน คือ นายพรชัย กุลกุลศล ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงัญบุรี สัมภาษณ์เมื่อ 12 มกราคม 2552

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง และปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่เลือกคำตอบนั้น ๆ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

2. ค่าเฉลี่ยหรือค่ามัธยฐานเลขคณิต ($\bar{x}$) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง และปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

$\bar{x}$ = ค่าเฉลี่ยหรือค่ามัธยฐานเลขคณิต

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

f = ค่าคะแนนคำตอบของแต่ละข้อมูล

$\sum fx$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับคูณกับความถี่

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับการกระจายน้ำหนักของคำตอบในแต่ละข้อของข้อมูลการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร โดยใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{n(n-1)}}$$

$$\begin{aligned}
 S.D. &= \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน} \\
 n &= \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด} \\
 f &= \text{ความถี่ของคะแนนคำตอบ} \\
 \Sigma fx^2 &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับกำลังสองของคะแนนทั้ง} \\
 &\quad n \text{ จำนวน} \\
 \Sigma fx^2 &= \text{ผลรวมของคะแนน } n \text{ จำนวน}
 \end{aligned}$$

4. วิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรโดยใช้ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ และการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งกับการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการให้บริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง และปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการให้บริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร

5. วิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรโดยใช้ F-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่ง สถานภาพการทำงาน และตำแหน่งงาน กับการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการให้บริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง และปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการให้บริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร

6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการให้บริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง กับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการให้บริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร

การนำเสนอผลการศึกษา

นำเสนอข้อมูลผลการศึกษาในรูปแบบการพรรณนา ประกอบตาราง เพื่อแสดงผลข้อมูลประกอบการบรรยาย โดยอาศัยข้อมูลทางสถิติและอธิบายข้อมูลโดยอ้างแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบ

ข้อจำกัดในการศึกษา

ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่ส่งแบบสอบถามมีจำนวน 259 คน แต่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนตามกำหนดและสมบูรณ์เพียง 188 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.5 เนื่องจากความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา และการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ที่ทำให้มีความคลาดเคลื่อนของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ไม่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ส่งผลให้แบบสอบถามที่ส่งกลับคืนไม่ครบถ้วนและสมบูรณ์

บทที่ 4

ผลการศึกษา และการอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง” โดยศึกษาจาก ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการของสถานแรกรับและสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน 11 แห่ง โดยมีประชากรทั้งหมด 259 คน แต่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 188 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.5 แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การปรับปรุงโครงสร้างของสถานสงเคราะห์เพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตราฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหารงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ส่วนที่ 5 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 6 แนวทางการแก้ไขปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างของสถานแรกรับและสถานสงเคราะห์ เพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

ส่วนที่ 7 อภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรสวัสดิการสังคม ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่ง สถานภาพการทำงาน ตำแหน่งงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ปრაกฏผลการศึกษา ดังนี้

1. เพศและอายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 58.0 และเป็นเพศชายร้อยละ 42.0 มีอายุในช่วง 41-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 30.9 รองลงมาคืออายุ 51-60 ปี ร้อยละ 29.3 และผู้มีอายุ 21-30 ปี มีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 12.8 เท่านั้น ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

เพศและอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 188)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	79	42.0
หญิง	109	58.0
อายุ (ปี)		
21-30 ปี	24	12.8
31-40 ปี	51	27.1
41-50 ปี	58	30.9
51-60 ปี	55	29.3

2. สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.6 เป็นผู้ที่มีสมรสแล้ว รองลงมา ร้อยละ 24.5 มีสถานภาพสมรสเป็นโสด และผู้ที่แยกกันอยู่มีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 3.7 เท่านั้น ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2
สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ	จำนวน (N = 188)	ร้อยละ
โสด	46	24.5
สมรส	114	60.6
หย่า/หม้าย	21	11.2
แยกกันอยู่	7	3.7

3. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 59.6 มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 33.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้ที่ศึกษาปริญญาโทมีน้อยที่สุดเพียง ร้อยละ 7.4 เท่านั้น ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3
ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 188)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	59.6
ปริญญาตรี	62	33.0
ปริญญาโท	14	7.4

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่ง

กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่งนาน 1-6 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.7 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงานนาน 7-12 ปี ร้อยละ 27.1 และผู้มีระยะเวลาการปฏิบัติงานนาน 31-37 ปี มีเพียงร้อยละ 1.6 เท่านั้น ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4
ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่งของกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลา	จำนวน (N = 188)	ร้อยละ
1-6 ปี	69	36.7
7-12 ปี	51	27.1
13-18 ปี	31	16.5
19-20 ปี	19	10.1
25-30 ปี	15	8.0
31-37 ปี	3	1.6

5. สถานภาพการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพการทำงานเป็นลูกจ้างประจำ มากที่สุดร้อยละ 50.0 รองลงมา เป็นข้าราชการ ร้อยละ 26.6 และผู้ที่เป็นพนักงานราชการ มีร้อยละ 23.4 ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5
สถานภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพการทำงาน	จำนวน (N = 188)	ร้อยละ
ข้าราชการ	50	26.6
ลูกจ้างประจำ	94	50.0
พนักงานราชการ	44	23.4

6. ตำแหน่งงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์ เป็นเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีมากที่สุด ร้อยละ 23.3 รองลงมาเป็นหัวหน้าฝ่าย ร้อยละ 21.9 และเป็นยามเพียง ร้อยละ 2.7

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ เป็นผู้ดูแลมากที่สุด มีถึงร้อยละ 54.2 รองลงมาเป็นครูฝึกอาชีพ ร้อยละ 12.2 ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6

ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งงาน	จำนวน (N = 188)	ร้อยละ
ฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์		
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	17	23.3
หัวหน้าฝ่าย	16	21.9
เจ้าหน้าที่ธุรการ	11	15.1
เจ้าหน้าที่พัสดุ	7	9.6
พนักงานขับรถ	7	9.6
ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์	6	8.2
พนักงานบริการ	4	5.5
ช่าง	3	4.1
ยาม	2	2.7
รวม	73	100.0

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	จำนวน (N = 188)	ร้อยละ
ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์		
ผู้ดูแล	63	54.8
ครูฝึกอาชีพ	14	12.2
นักสังคมสงเคราะห์	9	7.8
พยาบาล	9	7.8
คนครัว	5	4.4
เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคม	3	2.6
นักจิตวิทยา	3	2.6
นักกายภาพบำบัด	3	2.6
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	3	2.6
เจ้าหน้าที่ช่วยงานพยาบาล	3	2.6
รวม	115	100.0

7. การฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 68.1 เคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ส่วนร้อยละ 31.9 ยังไม่เคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

การฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

การฝึกอบรม	จำนวน (N = 188)	ร้อยละ
เคย	128	68.1
ไม่เคย	60	31.9

ส่วนที่ 2 การปรับปรุงของสถานสงเคราะห์เพื่อมุ่งสู่ มาตรฐานการให้บริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

การปรับปรุงของสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ เพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการให้บริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ วิทยทัศน์ โครงสร้างการบริหาร บุคลากร และงบประมาณ นำเสนอผลการศึกษาแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านวิทยทัศน์

การปรับปรุงกรด้านวิทยทัศน์ โดยภาพกลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.76) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า สถานสงเคราะห์มีแผนปฏิบัติการ (แผนปฏิบัติงานประจำปี) ของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86) รองลงมา สถานสงเคราะห์มีพันธกิจที่สอดคล้องกับแผนแม่บทของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และมีวิทยทัศน์ที่ชัดเจนอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.80 เท่ากัน) ส่วนการมีปฏิทินงานของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง แม้จะมีอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.53) แต่เป็นค่าเฉลี่ยที่มีน้อยที่สุดของการปรับปรุงกรด้านนี้ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8
การปรับองค์การด้านวิสัยทัศน์

ด้านวิสัยทัศน์	ระดับการปฏิบัติ (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานสงเคราะห์มีแผนปฏิบัติการ (แผนปฏิบัติงานประจำปี) ของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง	31 (16.5)	101 (53.7)	54 (28.7)	2 (1.1)	0	3.86	.690	มาก
สถานสงเคราะห์มีพันธกิจที่สอดคล้องกับแผนแม่บทของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	25 (13.3)	104 (55.3)	56 (29.8)	3 (1.6)	0	3.80	.677	มาก
สถานสงเคราะห์มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน	30 (16.0)	100 (53.2)	50 (26.6)	7 (3.7)	1 (0.5)	3.80	.766	มาก
สถานสงเคราะห์มีวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	27 (14.4)	104 (55.3)	48 (25.5)	8 (4.3)	1 (0.5)	3.79	.758	มาก
สถานสงเคราะห์มีพันธกิจที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	26 (13.8)	101 (3.7)	57 (30.3)	4 (2.1)	0	3.79	.697	มาก
สถานสงเคราะห์มีวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	27 (14.4)	94 (50.0)	59 (31.4)	7 (3.7)	1 (0.5)	3.74	.768	มาก
สถานสงเคราะห์มีปฏิทินงานของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง	13 (6.9)	89 (47.3)	72 (38.3)	12 (6.4)	2 (.1)	3.53	.763	มาก
รวม						3.76	.731	มาก

2. ด้านโครงสร้างการบริหาร

การปรับปรุงโครงสร้างการบริหาร โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.11) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า สถานสงเคราะห์ที่มีการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชาออกเป็นอย่างน้อย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์ และฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ มีการปรับในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.35) และมีการจัดทำรายงานผลงานของแต่ละสถานสงเคราะห์เพื่อเสนอกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเป็นประจำทุกเดือน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07) รวมทั้งมีการประชุมติดตามความก้าวหน้าทุกเดือนในแต่ละฝ่าย และมีการรายงานผลงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นประจำ ตามที่สถานสงเคราะห์กำหนดเป็นประจำทุกเดือน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย = 4.04 และ 3.99 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9
การปรับปรุงโครงสร้างการบริหาร

ด้านโครงสร้างการบริหาร	ระดับการปฏิบัติ (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานสงเคราะห์ที่มีการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชาออกเป็นอย่างน้อย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์ และฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์	89 (47.3)	77 (41.0)	20 (10.6)	2 (1.1)	0	4.35	.711	มากที่สุด
สถานสงเคราะห์มีการจัดทำรายงานผลงานของแต่ละสถานสงเคราะห์เสนอกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเป็นประจำทุกเดือน	56 (29.8)	92 (48.9)	37 (19.7)	3 (1.6)	0	4.07	.746	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านโครงสร้างการบริหาร	ระดับการปฏิบัติ (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานสงเคราะห์มีการประชุมติดตามความก้าวหน้าทุกเดือนในแต่ละฝ่าย	63 (33.5)	76 (40.4)	44 (23.4)	4 (2.1)	1 (0.5)	4.04	.839	มาก
สถานสงเคราะห์มีการรายงานผลงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นประจำ ตามที่สถานสงเคราะห์กำหนดเป็นประจำทุกเดือน	48 (25.5)	97 (51.6)	37 (19.7)	5 (2.7)	1 (0.5)	3.99	.781	มาก
รวม						4.11	.769	มาก

3. ด้านบุคลากร

3.1 จำนวนบุคลากร

การปรับองค์กรด้านจำนวนบุคลากร โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.72) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า สถานสงเคราะห์มีบุคลากรที่เป็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์ (ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์) จำนวน 1 คน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.50) รองลงมา มีพนักงานขับรถ 2 คน ต่อ 1 สถานสงเคราะห์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.33) เป็นที่น่าสังเกตว่า นักกายภาพบำบัดวิชาชีพหรือผู้ช่วยนักกายภาพบำบัดหรือผู้ที่ผ่านการอบรมกายภาพบำบัด 1 คน ต่อผู้ใช้บริการ 100 คน มีในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 1.84) ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10
การปรับปรุงการด้านจำนวนบุคลากร

ด้านจำนวนบุคลากร	ระดับการปฏิบัติ (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานสงเคราะห์ที่มีผู้บริหารสถานสงเคราะห์ (ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์) จำนวน 1 คน	120 (63.8)	47 (25.0)	17 (9.0)	3 (1.6)	1 (0.5)	4.50	.770	มากที่สุด
สถานสงเคราะห์ที่มีพนักงานขับรถยนต์ 2 คน ต่อ 1 สถานสงเคราะห์	33 (17.6)	58 (30.9)	50 (26.6)	32 (17.0)	15 (8.0)	3.33	1.183	ปานกลาง
สถานสงเคราะห์ที่มีแม่ครัว 2 คน ต่อ 1 สถานสงเคราะห์	34 (18.1)	58 (30.9)	46 (24.5)	34 (18.1)	16 (8.5)	3.32	1.208	ปานกลาง
สถานสงเคราะห์ที่มีผู้ดูแล 1 คนต่อผู้ใช้บริการ 100 คน	17 (9.0)	46 (24.5)	65 (34.6)	43 (22.9)	17 (9.0)	3.02	1.097	ปานกลาง
สถานสงเคราะห์ที่มีนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่นักสังคมสงเคราะห์ที่ผ่านการอบรม 1 คน ต่อผู้ใช้บริการ 100 คน	25 (13.3)	33 (17.6)	38 (20.2)	51 (27.1)	41 (21.8)	2.73	1.338	ปานกลาง
สถานสงเคราะห์ที่มีบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการฟื้นฟูทางอาชีวบำบัด เช่น ครู อาชีวบำบัด 1 คน ต่อ 1 วิชาชีพ	7 (3.7)	17 (9.0)	42 (22.3)	62 (33.0)	60 (31.9)	2.20	1.099	น้อย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านจำนวนบุคลากร	ระดับการปฏิบัติ (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานสงเคราะห์มีพนักงานช่วยงานพยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาล 1 คน ต่อผู้ใช้บริการ 100 คน	11 (5.9)	16 (8.5)	34 (18.1)	62 (33.0)	65 (34.6)	2.18	1.170	น้อย
สถานสงเคราะห์มีพยาบาลวิชาชีพหรือพยาบาลเทคนิค 1 คน ต่อผู้ใช้บริการ 100 คน	10 (5.3)	14 (7.4)	30 (16.0)	51 (27.1)	83 (44.1)	2.03	1.177	น้อย
สถานสงเคราะห์มีนักจิตวิทยาหรือพยาบาลจิตเวช 1 คน ต่อผู้ใช้บริการ 100 คน	11 (5.9)	17 (9.0)	19 (10.1)	59 (31.4)	82 (43.6)	2.02	1.197	น้อย
สถานสงเคราะห์มีนักกายภาพบำบัดวิชาชีพหรือผู้ช่วยนักกายภาพบำบัดหรือผู้ที่ผ่านการอบรมกายภาพบำบัด 1 คน ต่อผู้ใช้บริการ 100 คน	5 (2.7)	12 (6.4)	24 (12.8)	54 (28.7)	93 (49.5)	1.84	1.048	น้อยที่สุด
รวม						2.72	1.129	ปานกลาง

3.2 การพัฒนาบุคลากร

การปรับปรุงองค์การด้านการพัฒนาบุคลากร โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.06) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า สถานสงเคราะห์มีการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.31) และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการตรวจสอบภาพประจำปี อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.20) ในขณะที่การจัดสวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาวะเสี่ยง (ค่าตอบแทน ตปส) มีในระดับน้อยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย = 2.59) ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11

การปรับปรุงองค์การด้านการพัฒนาบุคลากร

ด้านพัฒนาบุคลากร	ระดับการปฏิบัติ (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานสงเคราะห์มีการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน	23 (12.2)	54 (28.7)	78 (41.5)	24 (12.8)	9 (4.8)	3.31	1.003	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการตรวจสอบภาพประจำปี	31 (16.5)	53 (28.2)	51 (27.1)	28 (14.9)	25 (13.3)	3.20	1.262	ปานกลาง
ร้อยละ 80 ของบุคลากรได้รับการอบรม อย่างน้อย 1 หลักสูตร	16 (8.5)	60 (31.9)	62 (33.0)	40 (21.3)	10 (5.3)	3.17	1.030	ปานกลาง
สถานสงเคราะห์มีแผนพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมกับสายงาน	11 (5.9)	44 (23.4)	97 (51.6)	29 (15.4)	7 (3.7)	3.12	.872	ปานกลาง
สถานสงเคราะห์มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้เหมาะสมกับสายงาน	9 (4.8)	47 (25.0)	78 (41.5)	44 (23.4)	10 (5.3)	3.01	.945	ปานกลาง

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านพัฒนาบุคลากร	ระดับการปฏิบัติ (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานสงเคราะห์ที่มีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาวะเสี่ยง (ค่าตอบแทน ตปส)	13 (6.9)	28 (14.9)	57 (30.3)	48 (25.5)	42 (22.3)	2.59	1.187	น้อย
รวม						3.06	1.050	ปานกลาง

3.3 การประชาสัมพันธ์

การปรับปรุงองค์การด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.18) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า สถานสงเคราะห์ที่มีการประชาสัมพันธ์บทบาทของสถานสงเคราะห์ให้หน่วยงานที่จัดส่งผู้ให้บริการได้รับทราบผ่านสื่อต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.35) รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์กลุ่มเป้าหมายของสถานสงเคราะห์ ให้หน่วยงานที่จัดส่งผู้ให้บริการได้รับทราบผ่านสื่อต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.22) ส่วนการจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์ให้ชุมชนเข้าใจ และเกิดการเรียนรู้สาเหตุ การป้องกัน คนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต และสถานสงเคราะห์มีการจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์ให้ชุมชนเข้าใจและสามารถอยู่ร่วมกับคนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต ได้ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.09) ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในการปรับปรุงองค์การด้านนี้ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12
การปรับปรุงกระบวนการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับการปฏิบัติ (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานสงเคราะห์มีประชาสัมพันธ์บทบาทของสถานสงเคราะห์ให้หน่วยงานที่จัดส่งผู้ใช้บริการได้รับทราบผ่านสื่อต่าง ๆ	27 (14.4)	52 (27.7)	71 (37.8)	35 (18.6)	3 (1.6)	3.35	.993	ปานกลาง
สถานสงเคราะห์มีการประชาสัมพันธ์กลุ่มเป้าหมายของสถานสงเคราะห์ให้หน่วยงานที่จัดส่งผู้ใช้บริการได้รับทราบผ่านสื่อต่าง ๆ	15 (8.0)	53 (28.2)	82 (43.6)	34 (18.1)	4 (2.1)	3.22	.908	ปานกลาง
สถานสงเคราะห์มีการจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์ให้ชุมชนเข้าใจ และเกิดการเรียนรู้สาเหตุ การป้องกัน คนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต	13 (6.9)	45 (23.9)	79 (42.0)	48 (25.5)	3 (1.6)	3.09	.912	ปานกลาง
สถานสงเคราะห์มีการจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์ให้ชุมชนเข้าใจและสามารถอยู่ร่วมกับคนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต	12 (6.4)	48 (25.5)	79 (42.0)	43 (22.9)	6 (3.2)	3.09	.929	ปานกลาง
รวม						3.18	.936	ปานกลาง

ตารางที่ 4.13

สรุปภาพรวมการปรับปรุงครั้งด้านบุคลากร

การปรับปรุงครั้งด้านบุคลากร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านจำนวนบุคลากร	2.72	1.129	ปานกลาง
2. ด้านพัฒนาบุคลากร	3.06	1.050	ปานกลาง
3. ด้านประชาสัมพันธ์	3.18	.936	ปานกลาง
รวม	2.99	1.038	ปานกลาง

4. ด้านงบประมาณ

การปรับปรุงครั้งด้านงบประมาณ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.05) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า สถานสงเคราะห์มีการจัดสรรงบประมาณด้านค่าอาหารผู้ให้บริการต่อคนต่อวันเพียงพอ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.11) เช่นเดียวกับการจัดสรรงบประมาณด้านค่าวัสดุ เครื่องใช้ประจำตัวผู้ให้บริการต่อคนต่อปีอย่างเพียงพอ และการนำบัญชีเงินเดือนใหม่มาใช้ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.10 เท่า ๆ กัน) ในขณะที่การจัดสรรค่าจ้างแก่เจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม มีในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย = 2.91) แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของการปรับปรุงครั้งนี้ ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14
การปรับปรุงการดำเนินงานประมาณ

ด้านงบประมาณ	ระดับการปฏิบัติ (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
สถานสงเคราะห์ที่มีการจัดสรรงบประมาณด้านค่าอาหารผู้ให้บริการต่อคนต่อวันเพียงพอ	22 (11.7)	48 (25.5)	71 (37.8)	35 (18.6)	12 (6.4)	3.18	1.068	ปาน กลาง
สถานสงเคราะห์ที่มีการจัดสรรงบประมาณด้านค่าวัสดุเครื่องใช้ประจำตัวผู้ให้บริการต่อคนต่อปีเพียงพอ	11 (5.9)	49 (26.1)	83 (44.1)	37 (19.7)	8 (4.3)	3.10	.926	ปาน กลาง
สถานสงเคราะห์ที่มีการนำบัญชีเงินเดือนใหม่มาใช้ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ	17 (9.0)	47 (25.0)	81 (43.1)	24 (12.8)	19 (10.1)	3.10	1.067	ปาน กลาง
สถานสงเคราะห์ที่มีการจัดสรรงบประมาณด้านค่ายาและเวชภัณฑ์สำหรับผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ	9 (4.8)	43 (22.9)	98 (52.1)	31 (16.5)	7 (3.7)	3.09	.855	ปาน กลาง
สถานสงเคราะห์ที่มีการจัดสรรงบประมาณด้านการฟื้นฟูผู้ให้บริการ ตามสิทธิในพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติต่อคนต่อวันเพียงพอ	9 (4.8)	39 (20.7)	94 (50.0)	35 (18.6)	11 (5.9)	3.00	.907	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านงบประมาณ	ระดับการปฏิบัติ (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานสงเคราะห์มีการจัดสรรเงินเดือนให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม	13 (6.9)	38 (20.2)	83 (44.1)	38 (20.2)	16 (8.5)	2.97	1.013	ปานกลาง
สถานสงเคราะห์มีการจัดสรรค่าจ้างแก่เจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม	14 (7.4)	31 (16.5)	85 (45.2)	41 (21.8)	17 (9.0)	2.91	1.020	ปานกลาง
รวม						3.05	.980	ปานกลาง

สรุปภาพรวมการปรับปรุงเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

โดยสรุปภาพรวมการปรับปรุงของสถานสงเคราะห์ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีการปรับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.46) โดยเฉพาะมีการปรับปรุงด้านโครงสร้างการบริหาร และด้านวิสัยทัศน์ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.11 และ 3.76 ตามลำดับ) ส่วนการปรับปรุงด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร มีการปรับในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.05 และ 2.91 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15
สรุปภาพรวมการปรับปรุงองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐาน
การจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

การปรับปรุงองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
โครงสร้างการบริหาร	4.11	.769	มาก
วิสัยทัศน์	3.76	.731	มาก
งบประมาณ	3.05	.980	ปานกลาง
บุคลากร	2.91	1.038	ปานกลาง
รวม	3.46	.880	มาก

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดจากการนำมาตรฐาน การจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ ในการบริหารงาน

ปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหารงานของสถานสงเคราะห์ ปรางกุศลการศึกษา ดังนี้

1. ด้านวิสัยทัศน์

ปัญหาและอุปสรรคด้านวิสัยทัศน์ โดยภาพรวมมีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.35) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ของสถานสงเคราะห์มีปัญหาและอุปสรรคต่อความเข้าใจวิสัยทัศน์ของสถานสงเคราะห์ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.22) รองลงมาคือ ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความสอดคล้องของวิสัยทัศน์กับแผนยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.34) ส่วนวิสัยทัศน์ และพันธกิจมีความสอดคล้องกับแผนแม่บทของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ก็มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.40 เท่ากัน) ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16
ปัญหาและอุปสรรคด้านวิสัยทัศน์

ด้านวิสัยทัศน์	ระดับที่เกิดขึ้น (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
วิสัยทัศน์ของสถาน สงเคราะห์เป็นที่เข้าใจของ เจ้าหน้าที่ทุกคน	11 (5.9)	55 (29.3)	92 (48.9)	24 (12.8)	6 (3.2)	3.22	.859	ปาน กลาง
วิสัยทัศน์ของสถาน สงเคราะห์มีความ สอดคล้องกับแผน ยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนา สังคมและสวัสดิการ	9 (4.8)	71 (37.8)	87 (46.3)	16 (8.5)	5 (2.7)	3.34	.807	ปาน กลาง
การปฏิบัติงานตาม แผนปฏิบัติเป็นไปตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กำหนด	6 (3.2)	79 (42.0)	80 (42.6)	20 (10.6)	3 (1.6)	3.35	.776	ปาน กลาง
พันธกิจของสถาน สงเคราะห์มีความ สอดคล้องกับแผน ยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนา สังคมและสวัสดิการ	12 (6.4)	72 (38.3)	79 (42.0)	23 (12.2)	2 (1.1)	3.37	.820	ปาน กลาง
พันธกิจของสถาน สงเคราะห์มีความ สอดคล้องกับแผนแม่บท ของกรมพัฒนาสังคมและ สวัสดิการ	13 (6.9)	72 (38.3)	82 (43.6)	19 (10.1)	2 (1.1)	3.40	.805	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ด้านวิสัยทัศน์	ระดับที่เกิดขึ้น (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
วิสัยทัศน์ของสถาน สงเคราะห์มีความ สอดคล้องกับแผนแม่บท ของกรมพัฒนาสังคมและ สวัสดิการ	11 (5.9)	79 (42.0)	78 (41.5)	15 (8.0)	5 (2.7)	3.40	.825	ปาน กลาง
รวม						3.35	.815	ปาน กลาง

2. ด้านโครงสร้างการบริหาร

ปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างการบริหาร โดยภาพรวมสถานสงเคราะห์พบปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 3.49) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า การรายงานผลงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ยังไม่มีความต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.43) ส่วนการแบ่งหน้าที่การทำงานตามสายการบังคับบัญชามีความชัดเจน และการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายในการประชุมติดตามความก้าวหน้าทุกเดือน มีปัญหาในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 3.50 และ 3.54) ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17
ปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างการบริหาร

ด้านโครงสร้างการบริหาร	ระดับที่เกิดขึ้น (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การรายงานผลงานที่ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ มีความต่อเนื่อง	20 (10.6)	79 (42.0)	58 (30.9)	23 (12.2)	8 (4.3)	3.43	.981	ปานกลาง
การแบ่งหน้าที่การทำงาน ตามสายการบังคับบัญชามี ความชัดเจน	21 (11.2)	78 (41.5)	66 (35.1)	18 (9.6)	5 (2.7)	3.49	.910	น้อย
เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายมีส่วน ร่วมในการประชุมติดตาม ความก้าวหน้าทุกเดือน	32 (17.0)	61 (32.4)	70 (37.2)	19 (10.1)	6 (3.2)	3.50	.995	น้อย
การแบ่งสายการบังคับ บัญชาของสถานสงเคราะห์ มีความชัดเจน	22 (11.7)	80 (42.6)	61 (32.4)	20 (10.6)	5 (2.7)	3.50	.928	น้อย
การจัดทำรายงานผลงาน ของสถานสงเคราะห์เสนอ กรมพัฒนาสังคมและ สวัสดิการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	26 (13.8)	78 (41.5)	62 (33.0)	15 (8.0)	7 (3.7)	3.54	.956	น้อย
รวม						3.49	.954	น้อย

3. ด้านบุคลากร

3.1 จำนวนบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรคด้านจำนวนบุคลากร โดยภาพรวมพบว่าสถานสงเคราะห์ พบปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 2.54) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า จำนวนนักกายภาพบำบัดประจำสถานสงเคราะห์ และการมีนักจิตวิทยาในการให้บริการผู้ใช้บริการ อย่างเพียงพอ มีปัญหาและอุปสรรคมาก (ค่าเฉลี่ย = 1.93 และ 2.09) ส่วนจำนวนพนักงานขับรถ ที่ต้องทำหน้าที่เดินทางติดต่อราชการภายนอก และจำนวนแม่ครัวต่อการประกอบอาหารให้กับ ผู้ใช้บริการนั้น มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.93 และ 2.97) ข้อสังเกตคือ ผู้บริหารงานสถานสงเคราะห์ พบปัญหาและอุปสรรคเพียงระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 3.54) ในการ ดูแลงานของสถานสงเคราะห์อย่างทั่วถึง ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18

ปัญหาและอุปสรรคด้านจำนวนบุคลากร

ด้านจำนวนบุคลากร	ระดับที่เกิดขึ้น (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
มีนักกายภาพบำบัดประจำ สถานสงเคราะห์	10 (5.3)	23 (12.2)	9 (4.8)	47 (25.0)	99 (52.7)	1.93	1.243	มาก
สถานสงเคราะห์มี นักจิตวิทยา ในการ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ อย่างเพียงพอ	9 (4.8)	13 (6.9)	35 (18.6)	60 (31.9)	71 (37.8)	2.09	1.127	มาก
ผู้ช่วยพยาบาลมีจำนวน เพียงพอกับการดูแล รักษา ผู้ใช้บริการที่ป่วย	9 (4.8)	21 (11.2)	23 (12.2)	67 (35.6)	68 (36.2)	2.13	1.163	มาก
พยาบาลมีจำนวนเพียงพอ กับการดูแล รักษา ผู้ใช้บริการที่ป่วย	9 (4.8)	24 (12.8)	21 (11.2)	63 (33.5)	71 (37.8)	2.13	1.192	มาก

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ด้านจำนวนบุคลากร	ระดับที่เกิดขึ้น (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ผู้มีความรู้ด้านอาชีพบำบัด มีเพียงพอ ต่อการฝึกอาชีพ ของผู้ใช้บริการ	7 (3.7)	22 (11.7)	53 (28.2)	64 (34.0)	42 (22.3)	2.40	1.073	มาก
ผู้ดูแลมีจำนวนเพียงพอต่อการดูแลผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง	4 (2.1)	32 (17.0)	71 (37.8)	52 (27.7)	29 (15.4)	2.63	1.008	ปานกลาง
นักสังคมสงเคราะห์มีเพียงพอ สำหรับการบริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	11 (5.9)	32 (17.0)	57 (30.3)	55 (29.3)	33 (17.6)	2.64	1.131	ปานกลาง
พนักงานขับรถมีเพียงพอต่อการเดินทางติดต่อราชการภายนอก	11 (5.9)	42 (22.3)	77 (41.0)	38 (20.2)	20 (10.6)	2.93	1.042	ปานกลาง
แม่ครัวมีจำนวนเพียงพอต่อการประกอบอาหารให้กับผู้ใช้บริการ	13 (6.9)	43 (22.9)	79 (42.0)	32 (17.0)	21 (11.2)	2.97	1.062	ปานกลาง
ผู้บริหารงานสถานสงเคราะห์ (ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์) สามารถดูแลงานของสถานสงเคราะห์ได้อย่างทั่วถึง	37 (19.7)	66 (35.1)	52 (27.7)	27 (14.4)	6 (3.2)	3.54	1.062	น้อย
รวม						2.54	1.110	มาก

3.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรคด้านพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยภาพรวมสถานสงเคราะห์พบปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.06) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาวะเสี่ยง (ค่าตอบแทน ตปส) ยังมีความไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 2.63) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หลังจากการฝึกอบรมที่ตนเองได้รับความรู้มา (ค่าเฉลี่ย = 3.06) ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19

ปัญหาและอุปสรรคด้านพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ด้านพัฒนาศักยภาพบุคลากร	ระดับที่เกิดขึ้น (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาวะเสี่ยง (ค่าตอบแทน ตปส) มีความเหมาะสม	10 (5.3)	28 (14.9)	71 (37.8)	41 (21.8)	38 (20.2)	2.63	1.123	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หลังจากการฝึกอบรมที่ตนเองได้รับความรู้มา	7 (3.7)	43 (22.9)	99 (52.7)	33 (17.6)	6 (3.2)	3.06	.825	ปานกลาง
การจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการมีเพียงพอ กับเจ้าหน้าที่	8 (4.3)	43 (22.9)	99 (52.7)	32 (17.0)	6 (3.2)	3.08	.833	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ให้เหมาะสมกับสายงาน	8 (4.3)	52 (27.7)	88 (46.8)	34 (18.1)	6 (3.2)	3.12	.863	ปานกลาง

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ด้านพัฒนาบุคลากร	ระดับที่เกิดขึ้น (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่มีการจัดสรรเวลาไปรับการตรวจสุขภาพประจำปี	25 (3.3)	57 (30.3)	58 (30.9)	34 (18.1)	14 (7.4)	3.24	1.124	ปานกลาง
สถานสงเคราะห์มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมกิจกรรมตามแผนพัฒนาบุคลากร	13 (6.9)	55 (29.3)	91 (48.4)	23 (12.2)	6 (3.2)	3.24	.874	ปานกลาง
รวม						3.06	.940	ปานกลาง

3.3 การประชาสัมพันธ์

ปัญหาและอุปสรรคด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมพบว่าสถานสงเคราะห์พบปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.91) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการได้รับความร่วมมือจากชุมชนในการจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์เกี่ยวกับสาเหตุการป้องกัน คนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต (ค่าเฉลี่ย = 2.90) รวมทั้งการจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกับคนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต และความรู้ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสำหรับการประชาสัมพันธ์สถานสงเคราะห์ผ่านสื่อต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.91 เท่ากัน) ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20
ปัญหาและอุปสรรคด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับที่เกิดขึ้น (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานสงเคราะห์ที่ได้รับความร่วมมือจากชุมชนในการจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์เกี่ยวกับสาเหตุ การป้องกันคนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต	8 (4.3)	34 (18.1)	90 (47.9)	43 (22.9)	13 (6.9)	2.90	.922	ปานกลาง
สถานสงเคราะห์ที่ได้รับความร่วมมือจากชุมชนในการจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกับคนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต	7 (3.7)	34 (8.1)	97 (51.6)	36 (19.1)	14 (7.4)	2.91	.903	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ในการประชาสัมพันธ์สถานสงเคราะห์ผ่านสื่อต่าง ๆ	5 (2.7)	46 (24.5)	76 (40.4)	50 (26.6)	11 (5.9)	2.91	.921	ปานกลาง
รวม						2.91	.915	ปานกลาง

ตารางที่ 4.21

สรุปภาพรวมปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
จำนวนบุคลากร	2.54	1.110	ปานกลาง
การพัฒนาบุคลากร	3.06	.940	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์	2.91	.915	ปานกลาง
รวม	2.84	.988	ปานกลาง

4. ด้านงบประมาณ

ปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ โดยภาพรวมพบว่าสถานสงเคราะห์พบปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.86) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า อัตราค่าจ้างและอัตราเงินเดือนยังไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตของเจ้าหน้าที่และครอบครัว รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณด้านการฟื้นฟูผู้ให้บริการ ตามสิทธิในพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่ยังไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 2.66 2.76 และ 2.88) ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22

ปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ

ด้านงบประมาณ	ระดับที่เกิดขึ้น (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
อัตราค่าจ้างเพียงพอต่อการดำรงชีวิตของเจ้าหน้าที่และครอบครัว	10 (5.3)	24 (12.8)	75 (39.9)	50 (26.6)	29 (15.4)	2.66	1.055	ปานกลาง
อัตราเงินเดือนเพียงพอต่อการดำรงชีวิตของเจ้าหน้าที่และครอบครัว	9 (4.8)	26 (13.8)	89 (47.3)	38 (20.2)	26 (13.8)	2.76	1.015	ปานกลาง

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ด้านงบประมาณ	ระดับที่เกิดขึ้น (N = 188)					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจัดสรรงบประมาณด้านการฟื้นฟูผู้ให้บริการ ตามสิทธิในพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีเพียงพอ	11 (5.9)	24 (12.8)	93 (49.5)	51 (27.1)	9 (4.8)	2.88	.902	ปานกลาง
การจัดสรรงบประมาณค่าอาหารต่อคนต่อวันมีเพียงพอ	10 (5.3)	37 (19.7)	83 (44.1)	48 (25.5)	10 (5.3)	2.94	.938	ปานกลาง
การจัดสรรงบประมาณค่าวัสดุ เครื่องใช้ประจำตัวต่อคนต่อปีเพียงพอ	9 (4.8)	29 (15.4)	99 (52.7)	45 (23.9)	6 (3.2)	2.95	.845	ปานกลาง
การจัดสรรงบประมาณค่ายาและเวชภัณฑ์สำหรับผู้ให้บริการ มีเพียงพอ	8 (4.3)	35 (18.6)	96 (51.1)	43 (22.9)	6 (3.2)	2.98	.846	ปานกลาง
รวม						2.86	.934	ปานกลาง

สรุปภาพรวมปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหารงาน

ปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหารงาน ทั้ง 4 ด้าน มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.35) โดยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านวิสัยทัศน์ ด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.80, 2.86 และ 2.76) สูงกว่าปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างการบริหารในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 3.99) ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23

สรุปภาพรวมปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัด
บริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหารงาน

ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
โครงสร้างการบริหาร	3.99	.954	น้อย
วิสัยทัศน์	3.80	.815	ปานกลาง
งบประมาณ	2.86	.934	ปานกลาง
บุคลากร	2.76	.988	ปานกลาง
รวม	3.35	.923	ปานกลาง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความแตกต่างและ
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

4.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่
มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยใช้ค่า t-test และ F-test เพื่อทดสอบ
ปัจจัยส่วนบุคคลกับการปรับองค์กรทั้ง 4 ด้าน ผลปรากฏดังนี้

1. เพศกับการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ค่า t-test พบว่า
เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กร ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน
พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรด้านวิสัยทัศน์แตกต่างกัน ที่ระดับ
นัยสำคัญที่ 0.05

โดยเพศชายมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรมากกว่าเพศหญิง (t-test = 2.484
p < 0.05) ในขณะที่เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรด้านโครงสร้างการบริหาร
ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ ไม่แตกต่างกัน (t-test = 0.571, -0.973 และ -1.020 p > 0.05)
ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24
เพศกับการปรับองค์กร

เพศ		การปรับองค์กร				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้าน บุคลากร	ด้าน งบประมาณ	
เพศชาย	$\bar{x}$	3.88	4.14	2.86	2.98	3.21
	S.D.	.667	.624	.608	.912	.551
เพศหญิง	$\bar{x}$	3.67	4.99	2.95	3.10	3.23
	S.D.	.514	.631	.627	.717	.512
t-test		2.484	0.571	0.973	-1.020	-0.309
Sig		0.014*	0.569	0.332	0.309	0.757

* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อายุกับการปรับองค์กรเพื่อบ่มพื้นฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ค่า F-test พบว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กร ไม่แตกต่างกัน (F-test = 0.788 $p > 0.05$) ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25
อายุกับการปรับองค์กร

อายุ		การปรับองค์กร				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้าน บุคลากร	ด้าน งบประมาณ	
21-30 ปี	$\bar{x}$	3.61	4.13	2.84	3.03	3.15
	S.D.	.620	.756	.503	.953	.525
31-40 ปี	$\bar{x}$	3.64	4.06	2.97	3.10	3.23
	S.D.	.570	.616	.634	.690	.498
41-50 ปี	$\bar{x}$	3.89	4.20	2.99	3.07	3.30
	S.D.	.491	.544	.636	.834	.519
51-60 ปี	$\bar{x}$	3.79	4.06	2.82	2.99	3.16
	S.D.	.670	.663	.632	.821	.567
F-test		2.183	0.597	0.942	0.177	0.788
Sig		0.092	0.618	0.421	0.912	0.502

* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. สถานภาพสมรสกับการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการ สำหรับคนไร้ที่พึ่ง

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ค่า F-test พบว่า
สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับองค์กรทุกด้าน ไม่
แตกต่างกัน (F-test = 0.788 $p > 0.05$) ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26

สถานภาพสมรสกับการปรับองค์กร

สถานภาพสมรส		การปรับองค์กร				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้างการบริหาร	ด้านบุคลากร	ด้านงบประมาณ	
โสด	$\bar{x}$	3.72	4.16	2.92	3.14	3.24
	S.D.	.571	.617	.612	.789	.513
สมรส	$\bar{x}$	3.79	4.11	2.94	.06	3.24
	S.D.	.595	.635	.608	.792	.528
หย่าร้าง/ หม้าย	$\bar{x}$	3.66	4.05	2.75	2.84	3.07
	S.D.	.698	.678	.656	.806	.541
แยกกันอยู่	$\bar{x}$	3.76	4.04	2.89	2.98	3.19
	S.D.	.282	.488	.786	1.153	.629
F-test		0.376	0.209	0.596	0.686	0.674
Sig		0.770	0.890	0.619	0.562	0.569

* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การศึกษากับการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ค่า F-test พบว่าการศึกษาของกลุ่มที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (F-test = 6.127 $p < 0.05$) โดยผู้ที่ศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรมากกว่าผู้ที่ศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรด้านวิสัยทัศน์ และด้านโครงสร้างการบริหาร ไม่แตกต่างกัน (F-test = 1.281 และ 2.263 $p > 0.05$) ส่วนความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรด้านบุคลากร และด้านงบประมาณมีความแตกต่างกัน โดยเมื่อศึกษาเป็นรายคู่พบว่า ผู้ที่ศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรด้านบุคลากรมากกว่าผู้ที่ศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (F-test = 4.452 $p < 0.05$) ส่วนในด้านงบประมาณพบว่า ผู้ที่ศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท

มีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรด้านงบประมาณมากกว่าผู้ที่ศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (F-test = 8.874 $p < 0.05$) ดังตารางที่ 4.27-4.29

ตารางที่ 4.27
การศึกษากับการปรับองค์กร

การศึกษา		การปรับองค์กร				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้าน บุคลากร	ด้าน งบประมาณ	
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	$\bar{x}$	3.73	4.05	2.81	2.86	3.12
	S.D.	.617	.658	.618	.805	.533
ปริญญาตรี	$\bar{x}$	3.75	4.17	3.06	3.28	3.34
	S.D.	.520	.537	.569	.659	.460
ปริญญาโท	$\bar{x}$	4.00	4.39	3.15	3.53	3.51
	S.D.	.658	.677	.697	.958	.584
F-test		1.281	2.263	4.452	8.874	6.127
Sig		0.280	0.107	0.013*	0.000*	0.003*

* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28
การเปรียบเทียบรายคู่ของการศึกษากับการปรับองค์กรด้านบุคลากร

การศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.81	0.00	0.2481*	0.3424
ปริญญาตรี	3.06	-0.2481*	0.00	0.0944
ปริญญาโท	3.11	-0.3424	-0.0944	0.00

ตารางที่ 4.29
การเปรียบเทียบรายค่าของการศึกษากับการปรับ
องค์กรด้านงบประมาณ

การศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.81	0.00	0.4214*	0.6709*
ปริญญาตรี	3.06	-0.4214*	0.00	0.2495
ปริญญาโท	3.11	0.6709*	-0.2495	0.00

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนรัที่พึ่งกับการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนรัที่พึ่ง

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ค่า F-test พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนรัที่พึ่งของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันส่งผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับองค์กรทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30
ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนรัที่พึ่งกับการปรับองค์กร

ระยะเวลา		การปรับองค์กร				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้านบุคลากร	ด้าน งบประมาณ	
1-6 ปี	$\bar{x}$	3.73	4.16	2.94	3.17	3.26
	S.D.	.638	.726	.597	.847	.557
7-12 ปี	$\bar{x}$	3.67	4.05	2.98	3.03	3.23
	S.D.	.535	.575	.636	.696	.511
13-18 ปี	$\bar{x}$	3.86	4.09	2.91	3.13	3.25
	S.D.	.574	.527	.684	.937	.561
19-24 ปี	$\bar{x}$	3.78	4.24	3.01	2.93	3.27
	S.D.	.496	.592	.586	.672	.457

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ระยะเวลา		การปรับองค์กร				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้านบุคลากร	ด้าน งบประมาณ	
25-30 ปี	$\bar{x}$	3.94	3.97	2.51	2.72	2.97
	S.D.	.691	.626	.477	.626	.424
31-37 ปี	$\bar{x}$	9.81	4.08	2.63	2.00	2.89
	S.D.	.719	.144	.597	.937	.585
F-test		0.763	0.494	1.646	2.026	1.046
Sig		0.578	0.781	0.150	0.077	0.392

* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. สถานภาพการทำงานกับการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการ สำหรับคนไร้ที่พึ่ง

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ค่า F-test พบว่า สถานภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรทุกด้าน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ทุกด้านผู้ที่เป็ข้าราชการมีความเห็น ต่อการปรับองค์กรมากกว่าลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ (F-test = 8.217 p < 0.05) ดังตาราง ที่ 4.31-4.35

ตารางที่ 4.31

สถานภาพการทำงานกับการปรับองค์กร

สถานภาพการทำงาน		การปรับองค์กร				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้างการบริหาร	ด้านบุคลากร	ด้านงบประมาณ	
ข้าราชการ	$\bar{x}$	3.97	4.31	3.15	3.40	3.47
	S.D.	.620	.548	.582	.807	.499
ลูกจ้างประจำ	$\bar{x}$	3.71	4.03	2.81	2.91	3.14
	S.D.	.576	.640	.656	.774	.541
พนักงานราชการ	$\bar{x}$	3.62	4.07	2.86	2.93	3.13
	S.D.	.538	.648	.509	.762	.444
F-test		4.783	3.567	5.354	7.031	8.217
Sig		0.009*	0.030*	0.005*	0.001*	0.000*

* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32

การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับการปรับองค์กรด้านวิสัยทัศน์

สถานภาพการทำงาน	$\bar{x}$	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ
ข้าราชการ	3.97	0.00	-0.2514*	-0.3488*
ลูกจ้างประจำ	3.71	0.2514*	0.00	-0.0974
พนักงานราชการ	3.62	0.3488*	0.0974	0.00

ตารางที่ 4.33

การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับ
การปรับองค์กรด้านโครงสร้างการบริหาร

สถานภาพการทำงาน	$\bar{x}$	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ
ข้าราชการ	4.31	0.00	-0.2834*	-0.2418
ลูกจ้างประจำ	4.03	0.2834*	0.00	0.0416
พนักงานราชการ	4.07	0.2418	-0.0416	0.00

ตารางที่ 4.34

การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงาน
กับการปรับองค์กรด้านบุคลากร

สถานภาพการทำงาน	$\bar{x}$	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ
ข้าราชการ	3.15	0.00	-0.3386*	-0.2939
ลูกจ้างประจำ	2.81	0.3386*	0.00	0.0447
พนักงานราชการ	2.86	0.2937	-0.0447	0.00

ตารางที่ 4.35

การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับ
การปรับองค์กรด้านงบประมาณ

สถานภาพการทำงาน	$\bar{x}$	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ
ข้าราชการ	3.40	0.00	-0.4880*	-0.4710*
ลูกจ้างประจำ	2.91	0.4880*	0.00	0.0169
พนักงานราชการ	2.93	0.4710*	-0.0169	0.00

7. ตำแหน่งงานกับการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ค่า t-test พบว่า ฝ่ายบริหารและฝ่ายสวัสดิการมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ที่อยู่ฝ่ายบริหารมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรมากกว่าผู้ที่อยู่ฝ่ายสวัสดิการ ($t\text{-test} = 3.265$ $p < 0.05$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ฝ่ายบริหารและฝ่ายสวัสดิการมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรด้านโครงสร้างการบริหาร และด้านงบประมาณแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ที่อยู่ฝ่ายบริหารมีความสามารถในการปรับองค์กรมากกว่าผู้ที่อยู่ฝ่ายสวัสดิการ ($t\text{-test} = 2.441$ และ 2.959 $p < 0.05$) ในขณะที่ด้านวิสัยทัศน์ และด้านบุคลากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ($t\text{-test} = 1.726$ และ 0.921 $p > 0.05$) ดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36

ตำแหน่งงานกับการปรับองค์กร

ตำแหน่งงาน		การปรับองค์กร				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้าน บุคลากร	ด้าน งบประมาณ	
ฝ่าย บริหารฯ	$\bar{x}$	3.85	4.25	2.97	3.26	3.32
	S.D.	.628	.583	.582	.820	.514
ฝ่าย สวัสดิการ ฯ	$\bar{x}$	3.70	4.02	2.88	2.91	3.16
	S.D.	.561	.640	.642	.768	.529
t-test		1.726	2.441	0.921	2.959	2.056
Sig		0.086	0.016*	0.358	0.003*	0.041*

หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. การอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานฯ กับการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ค่า t-test พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมีความคิดเห็นต่อ

การปรับองค์กร แตกต่างกัน โดยเฉพาะความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรด้านบุคลากรมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยผู้ที่เคยผ่านการอบรมมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรได้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยผ่านการอบรม ($t\text{-test} = 3.805$ $p < 0.05$) ในขณะที่ความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรด้านวิสัยทัศน์ ด้านโครงสร้างการบริหาร และด้านงบประมาณไม่แตกต่างกัน ($t\text{-test} = 0.510, 0.736$ และ 1.828 $p > 0.05$) ดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37
การอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง
กับการปรับองค์กร

การอบรม		การปรับองค์กร				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้าน บุคลากร	ด้าน งบประมาณ	
เคย	$\bar{x}$	3.77	4.13	3.03	3.12	3.10
	S.D.	.598	.621	.649	.806	.543
ไม่เคย	$\bar{x}$	3.73	4.06	2.67	2.89	3.05
	S.D.	.579	.642	.470	.787	.454
t-test		0.510	0.736	3.805	1.828	3.042
Sig		0.611	0.463	0.000*	0.069	0.003*

* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปภาพรวมจากผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการปรับองค์กร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่าง คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ตำแหน่งงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ส่วนอายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่ง ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38
สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัย
ส่วนบุคคลกับการปรับองค์กร

การปรับองค์กร ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้านบุคลากร	ด้าน งบประมาณ
เพศ	t = 2.484 p = 0.014*	t = 0.571 p = 0.569	t = 0.973 p = 0.332	t = -1.020 p = 0.309
อายุ	F = 2.183 p = 0.092	F = 0.597 p = 0.618	F = 0.942 p = 0.421	F = 0.177 p = 0.912
สถานภาพสมรส	F = 0.376 p = 0.770	F = 0.209 p = 0.809	F = 0.596 p = 0.619	F = 0.686 p = 0.562
ระดับการศึกษา	F = 1.281 p = 0.280	F = 2.263 p = 0.107	F = 4.452 p = 0.013*	F = 8.874 p = 0.000*
ระยะเวลาการ ปฏิบัติงานด้าน คนไร้ที่พึ่ง	F = 0.763 p = 0.578	F = 0.494 p = 0.781	F = 1.646 p = 0.150	F = 2.026 p = 0.077
สถานภาพการทำงาน	F = 4.783 p = 0.009*	F = 3.567 p = 0.030*	F = 5.354 p = 0.005*	F = 7.031 p = 0.001*
ตำแหน่งงาน	t = 1.726 p = 0.086	t = 2.441 p = 0.016*	t = 0.921 p = 0.358	t = 2.959 p = 0.003*
การอบรมฯ	t = 0.510 p = 0.611	t = 0.736 p = 0.463	t = 3.805 p = 0.000*	t = 1.828 p = 0.069

4.2 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานฯมาปรับใช้ในการบริหารงาน

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยใช้ค่า t-test และ F-test เพื่อทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลกับปัญหาและอุปสรรค ผลปรากฏดังนี้

1. เพศกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานฯมาปรับใช้ในการบริหารงาน

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ค่า t-test พบว่าเพศชายและเพศหญิงประสบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานฯมาปฏิบัติไม่แตกต่างกัน ซึ่งรวมทั้งด้านโครงสร้างการบริหาร และด้านบุคลากร (t-test = 0.962 และ 0.692 $p > 0.05$) แต่ปัญหาและอุปสรรคด้านวิสัยทัศน์และด้านงบประมาณ พบว่า เพศชายและเพศหญิงประสบปัญหาและอุปสรรคต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศชายประสบปัญหามากกว่าเพศหญิง (t-test = 2.382 และ -2.284 $p < 0.05$) ดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39

เพศกับปัญหาและอุปสรรค

เพศ		ปัญหาและอุปสรรค				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้างการบริหาร	ด้านบุคลากร	ด้านงบประมาณ	
เพศชาย	$\bar{x}$	3.92	4.04	2.73	2.71	2.96
	S.D.	.692	.589	.580	.758	.542
เพศหญิง	$\bar{x}$	3.07	3.96	2.79	2.97	2.99
	S.D.	.548	.585	.612	.745	.517
t-test		2.382	0.962	0.692	-2.284	-0.380
Sig		0.018*	0.337	0.533	0.023*	0.704

* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อายุกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานฯมาปรับใช้ในการบริหารงาน

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ค่า F-test พบว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันการประสบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานฯ มาปฏิบัติมีไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านวิสัยทัศน์ ด้านโครงสร้างการบริหาร และด้านบุคลากร (F-test = 1.800, 0.810 และ 1.040 $p > 0.05$) มีเพียงด้านงบประมาณพบว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันการประสบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานฯ มาปฏิบัติมีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยช่วงอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด (F-test = 2.707 $p < 0.05$) ดังตารางที่ 4.40-4.41

ตารางที่ 4.40

อายุกับการปัญหาและอุปสรรค

อายุ		ปัญหาและอุปสรรค				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้าน บุคลากร	ด้าน งบประมาณ	
21-30 ปี	$\bar{x}$	3.68	3.94	2.66	2.69	2.81
	S.D.	.659	.697	.518	.862	.468
31-40 ปี	$\bar{x}$	3.68	3.94	2.80	2.96	3.02
	S.D.	.594	.562	.524	.720	.496
41-50 ปี	$\bar{x}$	3.93	4.09	2.85	3.02	3.07
	S.D.	.513	.518	.651	.756	.540
51-60 ปี	$\bar{x}$	3.82	3.97	2.68	2.68	2.92
	S.D.	.709	.627	.632	.713	.572
F-test		1.800	0.810	1.040	2.707	1.697
Sig		0.149	0.490	0.376	0.047*	0.169

* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.41

การเปรียบเทียบรายคู่ของอายุกับปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ

อายุ	$\bar{x}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
21-30 ปี	2.69	0.00	0.2700	0.3326	-0.0117
31-40 ปี	2.96	-0.2700	0.00	0.0626	-0.2818
41-50 ปี	3.02	-0.3326	-0.0626	0.00	-0.3444
51-60 ปี	2.68	0.0117	0.2818	0.3444	0.00

3. สถานภาพสมรสกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานมาปรับใช้ในการบริหารงาน

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ค่า F-test พบว่า สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันประสบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานมาปฏิบัติมีไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42

สถานภาพสมรสกับปัญหาและอุปสรรค

สถานภาพสมรส		ปัญหาและอุปสรรค				รวม
		ด้าน วิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้าน บุคลากร	ด้าน งบประมาณ	
โสด	$\bar{x}$	3.77	4.01	2.87	3.09	3.10
	S.D.	.604	.583	.611	.896	.546
สมรส	$\bar{x}$	3.83	4.00	2.73	2.81	2.94
	S.D.	.625	.593	.572	.695	.505
หย่าร้าง/ หม้าย	$\bar{x}$	3.71	3.91	2.69	2.71	2.90
	S.D.	.726	.618	.712	.675	.577

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

สถานภาพสมรส		ปัญหาและอุปสรรค				รวม
		ด้าน วิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้าน บุคลากร	ด้าน งบประมาณ	
แยกกันอยู่	$\bar{x}$	3.76	3.97	2.74	2.69	2.92
	S.D.	.302	.509	.615	.863	.564
F-test		0.263	0.157	0.644	1.972	1.214
Sig		0.852	0.925	0.588	0.120	0.306

*หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การศึกษากับกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานมา ปรับใช้ในการบริหารงาน

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ F-test พบว่า การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันการประสบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานมาปฏิบัติแตกต่างกัน (F-test = 6.568 $p < 0.05$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันการประสบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานมาปฏิบัติ ด้านวิสัยทัศน์ และด้านโครงสร้างการบริหารมีไม่แตกต่างกัน (F-test = 1.272 และ 1.965 $p > 0.05$) ในขณะที่การประสบปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร และด้านงบประมาณมีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่าผู้ที่ศึกษาระดับปริญญาโทประสบ ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรมากกว่าผู้ศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี ส่วนด้าน งบประมาณผู้ที่ศึกษาระดับปริญญาโทประสบปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณมากกว่าผู้ที่ ศึกษาปริญญาตรีเท่านั้น (F-test = 4.979 และ 6.832 $p < 0.05$) ดังตารางที่ 4.43-4.45

ตารางที่ 4.43
การศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

การศึกษา		ปัญหาและอุปสรรค				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้านบุคลากร	ด้าน งบประมาณ	
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	$\bar{x}$	3.77	3.94	2.70	2.72	2.92
	S.D.	.649	.622	.612	.734	.521
ปริญญาตรี	$\bar{x}$	3.79	4.03	2.78	2.98	2.98
	S.D.	.544	.490	.525	.703	.472
ปริญญาโท	$\bar{x}$	4.05	4.26	3.22	3.43	3.44
	S.D.	.684	.644	.626	.888	.560
F-test		1.272	1.965	4.979	6.832	6.568
Sig		0.283	0.143	0.008*	0.001*	0.002*

*หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.44
การเปรียบเทียบรายคู่ของการศึกษากับปัญหาและ
อุปสรรคด้านบุคลากร

การศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.70	0.00	0.0837	0.5216*
ปริญญาตรี	2.78	-0.0837	0.00	0.4379*
ปริญญาโท	3.18	-0.5216*	-0.4379*	0.00

ตารางที่ 4.45

การเปรียบเทียบรายคู่ของการศึกษากับปัญหาและ
อุปสรรคด้านงบประมาณ

การศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.72	0.00	0.2511	0.7039*
ปริญญาตรี	2.98	-0.2511	0.00	0.4528
ปริญญาโท	3.31	-0.7039*	-0.4528	0.00

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่งกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จากการนำมาตรฐานมาปรับใช้ในการบริหารงาน

จากผลการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ F-test พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่งของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันการประสบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานมาปฏิบัติมีไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.46

ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่งกับปัญหาและอุปสรรค

ระยะเวลา		ปัญหาและอุปสรรค				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้านบุคลากร	ด้าน งบประมาณ	
1-6 ปี	$\bar{x}$	3.77	4.03	2.81	2.93	3.02
	S.D.	.667	.668	.607	.809	.538
7-12 ปี	$\bar{x}$	3.71	3.92	2.73	2.86	2.95
	S.D.	.552	.560	.545	.686	.508
13-18 ปี	$\bar{x}$	3.89	4.01	2.71	2.82	2.95
	S.D.	.605	.512	.586	.811	.556
19-24 ปี	$\bar{x}$	3.80	4.13	2.88	3.02	3.04
	S.D.	.535	.522	.658	.741	.484

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

ระยะเวลา		ปัญหาและอุปสรรค				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้านบุคลากร	ด้าน งบประมาณ	
25-30 ปี	$\bar{x}$	4.00	3.89	2.70	2.58	2.92
	S.D.	.745	.575	.740	.552	.576
31-37 ปี	$\bar{x}$	3.83	4.00	2.44	2.11	2.69
	S.D.	.764	.200	.370	1.018	.526
F-test		0.680	0.482	0.507	1.290	0.388
Sig		0.639	0.789	0.771	0.270	0.857

หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. สถานภาพการทำงานกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐาน มาปรับใช้ในการบริหารงาน

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ F-test พบว่า สถานภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันการประสบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานมาปฏิบัติมีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่าด้านวิสัยทัศน์ และด้านบุคลากรผู้ที่เป็นข้าราชการประสบปัญหาและอุปสรรคมากกว่า ลูกจ้างประจำ (F-test = 4.668 และ 4.993 $p < 0.05$) ส่วนด้านงบประมาณผู้ที่เป็นข้าราชการประสบปัญหาและอุปสรรคมากกว่าทั้งลูกจ้างประจำและพนักงานราชการ (F-test = 7.040 $p < 0.05$) ดังตารางที่ 4.47-4.51

ตารางที่ 4.47

สถานภาพการทำงานกับปัญหาและอุปสรรค

สถานภาพการทำงาน		ปัญหาและอุปสรรค				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้างการบริหาร	ด้านบุคลากร	ด้านงบประมาณ	
ข้าราชการ	$\bar{x}$	4.02	4.18	2.98	3.19	3.21
	S.D.	.641	.526	.642	.788	.581
ลูกจ้างประจำ	$\bar{x}$	3.74	3.93	2.65	2.71	2.88
	S.D.	.613	.598	.591	.686	.498
พนักงานราชการ	$\bar{x}$	3.67	3.92	2.75	2.80	2.92
	S.D.	.558	.595	.499	.775	.441
F-test		4.668	3.498	4.993	7.040	7.554
Sig		0.011*	0.032*	0.008*	0.001*	0.001*

หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.48

การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับ

ปัญหาและอุปสรรคด้านวิสัยทัศน์

สถานภาพการทำงาน	$\bar{x}$	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ
ข้าราชการ	4.02	0.00	-0.2755*	-0.3500*
ลูกจ้างประจำ	3.74	0.2755*	0.00	-0.745
พนักงานราชการ	3.67	0.3500*	0.0745	0.00

ตารางที่ 4.49

การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับปัญหา
และอุปสรรคด้านโครงสร้างการบริหาร

สถานภาพการทำงาน	$\bar{x}$	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ
ข้าราชการ	4.18	0.00	-0.2481	-0.2618
ลูกจ้างประจำ	3.93	0.2481	0.00	-0.137
พนักงานราชการ	3.92	0.2618	0.0137	0.00

ตารางที่ 4.50

การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับปัญหา
และอุปสรรคด้านบุคลากร

สถานภาพการทำงาน	$\bar{x}$	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ
ข้าราชการ	2.98	0.00	-0.3234*	-0.2279
ลูกจ้างประจำ	2.65	0.3234*	0.00	0.0955
พนักงานราชการ	2.75	0.2279	0.0955	0.00

ตารางที่ 4.51

การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพการทำงานกับปัญหา
และอุปสรรคด้านงบประมาณ

สถานภาพการทำงาน	$\bar{x}$	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ
ข้าราชการ	3.19	0.00	-0.4755*	-0.3945*
ลูกจ้างประจำ	2.71	0.4755*	0.00	0.809
พนักงานราชการ	2.80	0.3945*	-0.0809	0.00

7. ตำแหน่งงานกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานมาปรับใช้ในการบริหารงาน

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ t-test พบว่า ฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์และฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ประสบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานมาปฏิบัติไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีเพียงด้านโครงสร้างการบริหาร ที่ฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์และฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ประสบปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยผู้ที่อยู่ฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์ประสบปัญหาและอุปสรรคมากกว่าผู้ที่อยู่ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ ($t\text{-test} = 2.533$ $p > 0.05$) ในขณะที่ด้านอื่นไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.52

ตารางที่ 4.52

ตำแหน่งงานกับปัญหาและอุปสรรค

ตำแหน่งงาน		ปัญหาและอุปสรรค				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้างการบริหาร	ด้านบุคลากร	ด้านงบประมาณ	
ฝ่ายบริหารฯ	$\bar{x}$	3.89	4.13	2.81	2.96	3.02
	S.D.	.663	.546	.655	.796	.577
ฝ่ายสวัสดิการฯ	$\bar{x}$	3.74	3.91	2.73	2.80	2.95
	S.D.	.587	.598	.559	.731	.492
t-test		1.572	2.533	0.841	1.429	0.957
Sig		0.118	0.012*	0.401	0.155	0.340

*หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. การอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานมาปรับใช้ในการบริหารงาน

จากผลการวิเคราะห์โดยหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปรโดยใช้ t-test พบว่า ผู้ที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งประสบกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยด้านบุคลากรและด้านงบประมาณที่ประสบ

ความโหดจากปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้เคยผ่านการอบรมประสบ

ปัญหาและอุปสรรคมากกว่าผู้ไม่เคยผ่านการอบรม ($t\text{-test} = 4.255$ และ 3.411 $p < 0.05$) ส่วนด้านวิสัยทัศน์และด้านโครงสร้างการบริหารไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53
การอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับ
คนไร้ที่พึ่งกับปัญหาและอุปสรรค

การอบรม		ปัญหาและอุปสรรค				รวม
		ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้าน บุคลากร	ด้าน งบประมาณ	
เคย	$\bar{x}$	3.81	4.02	2.88	2.99	3.06
	S.D.	.618	.586	.590	.803	.549
ไม่เคย	$\bar{x}$	3.77	3.94	2.50	2.59	2.80
	S.D.	.629	.588	.532	.573	.430
t-test		0.374	0.874	4.255	3.411	3.139
Sig		0.709	0.383	0.000*	0.001*	0.002*

* หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปภาพรวมจากผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัญหาและอุปสรรค พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่าง คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ตำแหน่งงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ส่วนอายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่ง ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.54
สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล
กับปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรค ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้านบุคลากร	ด้าน งบประมาณ
เพศ	t = 2.382 p = 0.018*	t = 0.962 p = 0.337	t = 0.692 p = 0.533	t = -2.284 p = 0.023*
อายุ	F = 1.800 p = 0.149	F = 0.810 p = 0.490	F = 1.040 p = 0.976	F = 2.707 p = 0.047*
สถานภาพสมรส	F = 0.263 p = 0.852	F = 0.157 p = 0.325	F = 0.644 p = 0.588	F = 1.972 p = 0.120
ระดับการศึกษา	F = 1.272 p = 0.283	F = 1.965 p = 0.143	F = 4.979 p = 0.008*	F = 6.832 p = 0.001*
ระยะเวลาการ ปฏิบัติงานด้าน คนไร้ที่พึ่ง	F = 0.680 p = 0.639	F = 0.482 p = 0.789	F = 0.507 p = 0.771	F = 1.290 p = 0.270
สถานภาพการทำงาน	F = 4.668 p = 0.011*	F = 3.498 p = 0.032*	F = 4.993 p = 0.008*	F = 7.040 p = 0.001*
ตำแหน่งงาน	t = 1.572 p = 0.118	t = 2.533 p = 0.012*	t = 0.841 p = 0.401	t = 1.429 p = 0.155
การอบรมฯ	t = 0.374 p = 0.709	t = 0.874 p = 0.383	t = 4.255 p = 0.000*	t = 3.411 p = 0.001*

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับองค์กรกับปัญหาและอุปสรรค

ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยการจับคู่ความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เป็นรายคู่ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1. การปรับองค์กรด้านวิสัยทัศน์มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคทุกด้านทั้งด้าน โดยมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคด้านวิสัยทัศน์มากที่สุด 0.987
2. การปรับองค์กรด้านโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างการบริหารมากที่สุด 0.973
3. การปรับองค์กรด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรมากที่สุด 0.688
4. การปรับองค์กรด้านงบประมาณมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณมากที่สุด 0.650

โดยสรุป การปรับองค์กรทุกด้านต่างมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคทุกด้านเช่นเดียวกัน ดังตารางที่ 4.55

ตารางที่ 4.55
การปรับองค์กรกับปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรค การปรับองค์กร	ด้านวิสัยทัศน์	ด้านโครงสร้าง การบริหาร	ด้านบุคลากร	ด้าน งบประมาณ
ด้านวิสัยทัศน์	0.987**	0.600**	0.417**	0.318**
ด้านโครงสร้างการบริหาร	0.481**	0.973**	0.318**	0.338**
ด้านบุคลากร	0.441**	0.359**	0.688**	0.558**
ด้านงบประมาณ	0.315**	0.317**	0.568**	0.650**

** หมายถึง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ส่วนที่ 5 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธนบุรี อดีตและปัจจุบัน จำนวน 2 คน และผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์ อดีตและคนปัจจุบัน จำนวน 2 คน ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีดังนี้

5.1 ร.ต.วิชัย ชื่นศุภกร อดีตผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์

สัมภาษณ์เมื่อ 8 มกราคม 2552 จากการสัมภาษณ์ได้ข้อมูลดังนี้

การนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาเป็นกรอบในการทำงานของสถานสงเคราะห์

การนำมาตรฐานมาปฏิบัตินั้นมีความเหมาะสม แต่สถานสงเคราะห์ไม่พร้อม อันเนื่องมาจากการขาดแคลนบุคลากรวิชาชีพทั้ง พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา เป็นต้น ส่งผลให้ยากต่อการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานฯ โดยในการปฏิบัติตามมาตรฐานฯ ในด้านการบริหาร พบว่าในด้านวิสัยทัศน์และโครงสร้างการบริหารสามารถปฏิบัติได้สำเร็จก่อน แต่ในด้านบุคลากรและงบประมาณยังมีความติดขัดอยู่

การกำหนดวิสัยทัศน์ของสถานสงเคราะห์

สถานสงเคราะห์ควรมีวิสัยทัศน์เป็นของตนเอง โดยมีวิสัยทัศน์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และวิสัยทัศน์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นวิสัยทัศน์ที่ทุกสถานสงเคราะห์ต้องถือปฏิบัติร่วมกัน

การแบ่งโครงสร้างการบริหารงานสถานสงเคราะห์

การแบ่งโครงสร้างการบริหารเป็น 2 ฝ่าย มีความเหมาะสม แต่ในการประสานงานนั้นประสบปัญหา เนื่องจากบุคลากรแต่ละฝ่ายไม่มีความรู้ในงานที่ย่อยลงไป อีกทั้งอัตรากำลังของบุคลากรในแต่ละฝ่ายมีน้อย ส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างเหมา

การขาดแคลนบุคลากร

สถานสงเคราะห์มีปัญหาขาดแคลนบุคลากร เนื่องจากมีบุคลากรเป็นพนักงานจ้างเหมา ซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ เพิ่งจบการศึกษา อีกทั้งความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานมีน้อย เมื่อมีตำแหน่งงานอื่นที่ดีกว่าก็เกิดการโยกย้ายหรือลาออก บางครั้งมีตำแหน่งมาลงแต่ผู้ปฏิบัติไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานอื่น สถานสงเคราะห์พยายามแก้ปัญหาเหล่านี้โดยเสนอปัญหา

ไปยังส่วนกลาง เพื่อให้มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งกับหน่วยงานซึ่งมีบุคลากรมากมาดำรงตำแหน่งที่นี้ แต่ส่วนกลางไม่สามารถปฏิบัติได้ เนื่องจากต้องคำนึงถึงความยินยอมของผู้ปฏิบัติงาน

สวัสดิการในการตอบแทนบุคลากร

ในการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาวะเสี่ยง (ค่าตอบแทน ต.ป.ส) นั้นมีเพียงเดือนละ 500 บาท โดยได้รับเพิ่มจากเงินเดือนประจำ ซึ่งไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต การขอเพิ่มสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ต่อส่วนกลางเป็นไปได้ยาก เนื่องจากงบประมาณของส่วนกลางก็มีจำกัดเช่นกัน เพราะหากจะเพิ่มสวัสดิการจะต้องเพิ่มในกับเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน ซึ่งต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก

การประชาสัมพันธ์กับชุมชนในการดูแลคนเร่ร่อน

สถานสงเคราะห์มีการประชาสัมพันธ์กับชุมชน โดยการจัดกิจกรรมนำผู้ให้บริการ ออกบำเพ็ญประโยชน์ในชุมชน เช่น วัด โรงเรียน เป็นต้น และมีการประชาสัมพันธ์กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประชาสัมพันธ์บทบาท ภารกิจของสถานสงเคราะห์ให้เป็นที่เข้าใจ เนื่องจากมีการเข้าใจผิดว่าสถานสงเคราะห์เป็นนิคมสร้างตนเองบ้าง เป็นโรงพยาบาลคนไข้โรคจิตบ้าง การสร้างความเข้าใจที่ตรงกันย่อมเป็นสิ่งสำคัญ และสถานสงเคราะห์มีการเสนอกับทางชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการใช้สถานสงเคราะห์เป็นสถานเลี้ยงดูบุคคลเร่ร่อนในชุมชนในลักษณะแบบไปเช้าเย็นกลับ ที่เรียกว่า Day Care ซึ่งอาจจะพัฒนาขึ้นได้ในอนาคต

การจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

งบประมาณที่ได้รับมีไม่เพียงพอในการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานฯ โดยงบประมาณส่วนใหญ่ถูกใช้ไปกับการจัดสรรปัจจัย 4 ให้กับผู้ใช้บริการ โดยเน้นที่ผู้ใช้บริการเป็นหลัก ส่วนอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมเป็นเรื่องรอง

5.2 นายยงยุทธ โสติถอุดม ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์

สัมภาษณ์เมื่อ 7 มกราคม 2552 จากการสัมภาษณ์ได้ข้อมูลดังนี้

การนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาเป็นกรอบในการทำงานของสถานสงเคราะห์

ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์มีความเห็นด้วยในการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาใช้เป็นกรอบในการทำงานของสถานสงเคราะห์ สำหรับในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจำเป็นจะต้องมีอาศัยการทำงานทุกส่วนทั้งวิสัยทัศน์ โครงสร้างการบริหาร บุคลากร และงบประมาณควบคู่กันไป

การกำหนดวิสัยทัศน์ของสถานสงเคราะห์

สถานสงเคราะห์ฯ ใช้วิสัยทัศน์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเป็นหลัก โดยเป็นวิสัยทัศน์เดียวกันหมด การมีวิสัยทัศน์ที่สถานสงเคราะห์กำหนดเอง จะต้องใช้ระยะเวลา เนื่องจากจะต้องทำวิสัยทัศน์ของกรมฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์เสียก่อน ซึ่งปัจจุบันก็ยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ได้

การแบ่งโครงสร้างการบริหารงานสถานสงเคราะห์

ส่วนในเรื่องของโครงสร้างการบริหารที่แบ่งเป็น 2 ฝ่ายนั้น มีความเห็นด้วย เนื่องจากทำให้ง่ายต่อการบริหาร สำหรับในการประสานงานไม่มีปัญหาและอุปสรรค เพราะมีการทำงานร่วมกันอยู่เสมอ

การขาดแคลนบุคลากร

ในด้านของบุคลากรมีความขาดแคลน โดยเฉพาะบุคลากรวิชาชีพ เช่น พยาบาล เนื่องจากสวัสดิการที่สถานสงเคราะห์ฯ ให้นั้นไม่เทียบเท่ากับการทำงานในโรงพยาบาลที่มีค่าตอบแทนสูงกว่า อีกทั้งได้ค่าตอบแทนพิเศษหากทำงานนอกช่วงเวลา ซึ่งการทำงานในสถานสงเคราะห์มีเพียงเงินเดือนประจำเท่านั้น อีกทั้งความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานก็มีอยู่อย่างจำกัด จึงไม่เป็นแรงจูงใจในการทำงานแก่บุคลากรวิชาชีพเหล่านี้ สถานสงเคราะห์ฯ จึงแก้ไขปัญหาการขาดแคลนพยาบาล โดยนำเจ้าหน้าที่ตำแหน่งงานอื่นมาปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยพยาบาล การแก้ไขปัญหขาดแคลนบุคลากรวิชาชีพเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานฯ นั้นเป็นไปได้ยากด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณและอัตรากำลังของส่วนกลาง

สวัสดิการในการตอบแทนบุคลากร

การจัดสวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาวะเสี่ยง (ค่าตอบแทน ต.ป.ส) นั้น พบว่ามีน้อย อีกทั้งอัตราเงินเดือนก็น้อย ทำให้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ซึ่งเป็นสิ่งที่สถานสงเคราะห์ฯ ไม่สามารถให้เพิ่มเติมได้ เนื่องจากเป็นไปตามระเบียบที่ส่วนกลางกำหนด แต่สถานสงเคราะห์ฯ มีการจัดสวัสดิการด้านอื่นให้ โดยการขอความร่วมมือกับทางโรงพยาบาลในการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน

การประชาสัมพันธ์กับชุมชนในการดูแลคนเร่ร่อน

สถานสงเคราะห์ฯ มีการทำงานร่วมกับชุมชนเป็นประจำ ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกาชาดจังหวัด มีการบูรณาการร่วมกัน ทำให้ชุมชนรับรู้ถึงการทำงาน of สถานสงเคราะห์ฯ และมีการร่วมมาบริจาคสิ่งของและอาหารเป็นประจำ

การจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

การจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามมาตรฐานฯสามารถจัดสรรได้ตามงบประมาณที่ได้รับ ภายในวงเงิน โดยมีการจัดสรรให้กับสิ่งที่จำเป็นต้องมีหรือต้องทำก่อน เรียงตามลำดับความสำคัญ เนื่องจากมีหลายสิ่งที่ต้องมีและต้องทำ จึงทยอยจัดทำไปทีละอย่างตามสมควร เพราะงบประมาณมีจำกัด การของบประมาณเพิ่มเป็นไปได้ยาก

5.3 นางสาวอุตตราพร บุณนาค อดีตผู้ปกครองสถานสงเคราะห์สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี

สัมภาษณ์เมื่อ 14 มกราคม 2552 จากการสัมภาษณ์ได้ข้อมูลดังนี้

การนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาเป็นกรอบในการทำงานของสถานสงเคราะห์

“เห็นด้วย” ในการนำมาตรฐานมาเป็นกรอบในการทำงานของสถานสงเคราะห์ฯ แต่ในรายละเอียดของมาตรฐานฯควรมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับความสามารถในการปฏิบัติจริง ซึ่งในบางตัวชี้วัดเป็นสิ่งที่ดี ส่งผลให้สถานสงเคราะห์ฯมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน บางตัวชี้วัดเป็นสิ่งที่ปฏิบัติได้ยาก โดยเฉพาะในด้านบุคลากร มีความเห็นว่ามาตรฐานฯควรมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่เสมอ เน้นผู้ให้บริการเป็นตัวตั้งในการจัดบริการ การปฏิบัติงานตามมาตรฐานฯด้านการบริหารนั้น ควรทำควบคู่กันทั้งด้านวิสัยทัศน์ โครงสร้างการบริหาร บุคลากร และงบประมาณ ถ้าขาดส่วนใดส่วนหนึ่งจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้ส่วนกลางจะต้องเป็นผู้สนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่ดี

การกำหนดวิสัยทัศน์ของสถานสงเคราะห์

การกำหนดวิสัยทัศน์ควรเป็นวิสัยทัศน์ของแต่ละสถานสงเคราะห์ ไม่ใช่เป็นวิสัยทัศน์ของกรมฯ หรือกระทรวงฯ เป็นเพียงแค่กรอบในการกำหนดวิสัยทัศน์เท่านั้น เนื่องจากแต่ละสถานสงเคราะห์ฯมีข้อจำกัด มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน การปฏิบัติงานย่อมแตกต่างกัน แม้กระทั่งสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งด้วยกันก็ย่อมไม่เหมือนกัน

การแบ่งโครงสร้างการบริหารงานสถานสงเคราะห์

เดิมการทำงานของสถานสงเคราะห์ขาดการทำงานเป็นทีม ต่างคนต่างทำ ต่อเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานภาครัฐ ที่เน้นการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วม จึงส่งผลให้การแบ่งโครงสร้างการบริหารเป็น 2 ฝ่ายขาดการประสานงานที่ดี ต้องมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร เน้นให้เกิดการสร้างสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งส่งผลให้การทำงานมีความร่วมมือสนับสนุนกัน

การขาดแคลนบุคลากร

ในการขาดแคลนบุคลากรเป็นปัญหาที่ทุกสถานสงเคราะห์ประสบ ซึ่งควรมีแนวทางแก้ไขโดยการจ้างพนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาเพิ่ม และการมีโครงการเกษียณก่อนอายุราชการ ที่เป็นการลดจำนวนข้าราชการที่มีอายุมากลง เพื่อนำงบประมาณมาจ้างบุคลากรรุ่นใหม่เพิ่มขึ้น หากไม่สามารถได้บุคลากรเพิ่ม สถานสงเคราะห์ควรมีการนำบุคลากรเดิมที่มีอยู่มาพัฒนาให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ควรมีการอบรมให้ความรู้รวมทั้งทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ที่มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ใช้บริการเรามีหน้าที่ให้บริการที่มีคุณภาพแก่พวกเขา มากกว่าการเป็นเจ้านายกับลูกน้อง รวมทั้งการเคารพสิทธิมนุษยชนที่พึงได้รับของผู้ใช้บริการ และในการอบรมบุคลากรนั้น ส่วนใหญ่เป็นการอบรมระยะสั้น ซึ่งไม่ก่อให้เกิดผลประโยชน์อย่างยั่งยืน ควรมีการอบรมระยะยาวในลักษณะ “การลงคอร์สเรียนทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ”

สวัสดิการในการตอบแทนบุคลากร

ค่าตอบแทนที่ให้เจ้าหน้าที่มีน้อยไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตของเจ้าหน้าที่ สถานสงเคราะห์สามารถจัดสวัสดิการในด้านจิตใจให้ เพื่อส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงานเท่านั้น โดยการจัดกิจกรรมร่วมกันของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ และผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานทั้งภายในสถานสงเคราะห์และระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ยังเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นระหว่างกันอีกด้วย

การประชาสัมพันธ์กับชุมชนในการดูแลคนเร่ร่อน

ปัจจุบันการทำงานกับชุมชนเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อประชาสัมพันธ์บทบาทภารกิจของสถานสงเคราะห์ให้ชุมชนรับรู้ ซึ่งชุมชนก็รับฟังและรับรู้การทำงานของสถานสงเคราะห์มากขึ้น มีการพูดคุยร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับสถานสงเคราะห์ให้เกิดโครงการที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน ต่างฝ่ายต่างเกิดประโยชน์ย่อมเป็นผลดี โดยสถานสงเคราะห์ใกล้เคียงกันมีการทำข้อตกลงร่วมกัน (MOU) เพื่อบูรณาการการทำงานกับชุมชนร่วมกัน ซึ่งถือว่าเป็นการทำงานเชิงรุกที่ทำหาย เป็นสิ่งที่สถานสงเคราะห์ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน

การจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

งบประมาณที่สถานสงเคราะห์ได้รับจากส่วนกลางมานั้น เป็นงบประมาณโดยรวมที่แต่ละสถานสงเคราะห์จะต้องบริหารจัดการด้วยตนเอง ซึ่งงบประมาณที่รับนั้นก็เพียงพอกับการบริหารงานภายในสถานสงเคราะห์ จึงมีการระดมทรัพยากรภายนอกมาร่วมด้วย ทั้งจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ได้แก่ เทศบาล อบจ. อบต. เป็นต้น โดยงบประมาณส่วนใหญ่ที่สถาน

สงเคราะห์สูญเสียไป จะเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง นอกจากนี้จะต้องเน้นความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณอีกด้วย

5.4 นายพรชัย กุลกุลศุล ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี

สัมภาษณ์เมื่อ 12 มกราคม 2552 จากการสัมภาษณ์ได้ข้อมูลดังนี้

การนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาเป็นกรอบในการทำงานของสถานสงเคราะห์

มีความเห็นด้วยในการนำมาตรฐานมาเป็นกรอบในการทำงาน ส่งผลให้สถานสงเคราะห์มีทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ทั้งส่วนด้านบริการและด้านบริหาร ซึ่งในอนาคตทุกสถานสงเคราะห์ไม่จำกัดแต่เพียงสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งจะต้องมีมาตรฐานทั้งสิ้น รวมทั้งมีมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม มาตรฐานผู้ปฏิบัติงาน เช่น มาตรฐานนักสังคมสงเคราะห์ แต่ทั้งนี้มาตรฐานเป็นเพียงทฤษฎีที่ควรจะเป็น แต่ในทางปฏิบัติกับสวนทางกันในบางตัวชี้วัด เช่น อัตราส่วนจำนวนบุคลากรวิชาชีพต่อผู้รับบริการ เป็นต้น การนำมาตรฐานมาปฏิบัติในระยะแรกจะเกิดความยุ่งยากเนื่องจากมีทั้งเจ้าหน้าที่ที่พร้อมและไม่พร้อม จึงต้องใช้ระยะเวลาในการปรับ

ในส่วนของมาตรฐานด้านการบริหาร พบว่าด้านงบประมาณเป็นไปได้ยาก เนื่องจากเป็นงบประมาณที่ได้รับคงเดิมทุกปี ส่วนโครงสร้างได้ถูกกำหนดจากส่วนกลางมาแล้ว ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงและแก้ไขได้ แต่ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์จะต้องดูแลเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง ลดลำดับขั้นบังคับบัญชาให้สั้นลง เน้นการทำงานอย่างมีส่วนร่วม เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน

การกำหนดวิสัยทัศน์ของสถานสงเคราะห์

วิสัยทัศน์นั้นยึดวิสัยทัศน์ของกรมเป็นหลัก ในส่วนของสถานสงเคราะห์นั้นควรมีการปรับทุกปี ในทุก ๆ ปีจะต้องมีการประเมินจุดแข็งจุดอ่อนของสถานสงเคราะห์ เพื่อนำมาตั้งเป็นวิสัยทัศน์ที่สถานสงเคราะห์ต้องการจะบรรลุ และวิสัยทัศน์ที่กำหนดนั้นต้องเน้นการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการกำหนด และต้องเป็นวิสัยทัศน์ที่ปฏิบัติได้จริง

การแบ่งโครงสร้างการบริหารงานสถานสงเคราะห์

ในการแบ่งโครงสร้างการบริหารเป็น 2 ฝ่าย ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์จะเป็นสายงานหลัก ส่วนฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์จะเป็นส่วนสนับสนุน ซึ่งมีการเชื่อมประสานในการทำงานร่วมกัน เช่น ฝ่ายสวัสดิการฯจัดทำโครงการขึ้น ฝ่ายบริหารฯจะต้องสนับสนุนงบประมาณให้ อีกทั้งการทำงานให้สอดคล้องประสานกันหัวฝ่ายแต่ละฝ่ายมีความสำคัญ จะต้องเข้าใจการทำงาน มีการวางแผนร่วมกันของทั้ง 2 ฝ่ายอยู่เสมอ

การขาดแคลนบุคลากร

โดยเฉพาะบุคลากรวิชาชีพ เช่น พยาบาลวิชาชีพ นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ ที่ไม่เพียงพอ ควรมีการจ้างเหมาพนักงาน หรือมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนกับสถานสงเคราะห์อื่น จากการทำข้อตกลงร่วมกัน (MOU) ในความร่วมมือผลัดเปลี่ยนกับสถานสงเคราะห์ที่มีนักวิชาชีพ เหล่านี้มาให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ เช่น นักจิตวิทยา มาให้ความรู้ในการทำจิตบำบัด การทำแบบทดสอบ ทางจิตวิทยา และพยาบาลมาช่วยจัดยาจิตเวชให้กับผู้ใช้บริการ เป็นต้น

สวัสดิการในการตอบแทนบุคลากร

สวัสดิการน้อยเป็นสิ่งที่แก้ได้ยาก เนื่องจากต้องอิงกับระเบียบของทางราชการ สถานสงเคราะห์มีการจัดสวัสดิการด้านอื่นเสริมให้ ทั้งในส่วนของที่อยู่อาศัยที่มีแฟลตให้กับเจ้าหน้าที่พักอาศัย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เสียเพียงค่าน้ำและค่าไฟฟ้า สวัสดิการด้านอาหารที่สถานสงเคราะห์ อนุญาตให้เจ้าหน้าที่ทานร่วมกับผู้ใช้บริการได้ภายในโรงเลี้ยงอาหาร อีกทั้งการจัดทัศนศึกษาร่วมกับผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ ปีละ 2 ครั้ง เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานแล้ว ยังเป็นการพัฒนาบุคลากรอีกด้วย

การประชาสัมพันธ์กับชุมชนในการดูแลคนเร่ร่อน

การประชาสัมพันธ์พบว่าไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ไม่สามารถออกไปสู่ชุมชน อย่างทั่วถึง อีกทั้งข้อจำกัดของบุคลากรที่มีจำนวนน้อย และมีภาระหน้าที่ประจำมาก การประชาสัมพันธ์ที่ถือว่าเป็นภาระรอง จึงไม่สามารถทำได้ดี สถานสงเคราะห์เน้นใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์มากกว่า เช่น สถานีวิทยุชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์สถานสงเคราะห์ และสามารถกระจายข่าวสารสู่ชุมชนได้ง่ายและสะดวก

การจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

งบประมาณได้รับจากส่วนกลางมาเป็นก้อน อยู่ที่ผู้บริหารสถานสงเคราะห์จะจัดสรร งบประมาณนั้นตามแผนงานโครงการอย่างไร ต้องมีการประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ด้วย แต่พบปัญหา ว่าบางโครงการวางแผนแล้วไม่ปฏิบัติ ขาดการตรวจสอบติดตามและประเมินผล

ตารางที่ 4.56
สรุปผลจากการสัมภาษณ์

ประเด็นในการสัมภาษณ์	ข้อสรุป
การนำมาตรฐานการจัดบริการ สำหรับคนไร้ที่พึ่งมาเป็นกรอบใน การทำงานของสถานสงเคราะห์	การนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาเป็นกรอบ ในการทำงานของสถานสงเคราะห์มีความเหมาะสม แต่สถาน สงเคราะห์ยังขาดความพร้อมในหลายด้านที่จะปรับองค์กรให้ เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด
การกำหนดวิสัยทัศน์ของสถาน สงเคราะห์	สถานสงเคราะห์ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์เป็นของตนเอง เป็นเป้าหมายในการนำไปสู่มาตรฐานฯ ซึ่งวิสัยทัศน์ที่กำหนด นั้นสามารถมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงได้อยู่เสมอ หาก ปฏิบัติได้บรรลุเป้าหมายแล้ว
การแบ่งโครงสร้างการ บริหารงาน สถานสงเคราะห์	การแบ่งโครงสร้างการบริหารงานสถานสงเคราะห์นั้นมีความ เหมาะสม ง่ายต่อการบริหารงาน ซึ่งการประสานงานระหว่าง ทั้งสองฝ่ายก็เป็นไปได้ด้วยดี มีการประสานงานกันอยู่เสมอ
การขาดแคลนบุคลากร	การขาดแคลนบุคลากรที่ทุกหน่วยงานต่างประสบปัญหา เช่นเดียวกัน มีความเห็นในการจัดสรรบุคลากรเพิ่มที่แตกต่างกัน โดยการจ้างบุคลากรจ้างเหมา ที่มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดี คือทำให้มีบุคลากรเพิ่มในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อเสียคือ ตำแหน่งหน้าที่การงานไม่มีความมั่นคง ทำให้มีการเปลี่ยนงาน และโยกย้ายตำแหน่งบ่อย ส่งผลให้ปฏิบัติงานไม่เป็นไปอย่าง ต่อเนื่อง
สวัสดิการสำหรับบุคลากร	การจัดสวัสดิการให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาวะเสี่ยง ยังไม่สามารถสร้างแรงจูงใจการปฏิบัติงานได้ ซึ่งแก้ไขได้ยาก เนื่องจากเป็นระเบียบที่ส่วนกลางกำหนดไว้
การประชาสัมพันธ์กับชุมชนใน การดูแล คนเร่ร่อน	การประชาสัมพันธ์สถานสงเคราะห์กับชุมชน เป็นสิ่งที่สถาน สงเคราะห์ปฏิบัติเสมอ โดยการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้สามารถทราบ ถึงบทบาทภารกิจหน้าที่ของสถานสงเคราะห์เป็นอย่างดี แต่

ตารางที่ 4.56 (ต่อ)

ประเด็นในการสัมภาษณ์	ข้อสรุป
	ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์ยังไปสู่ชาวบ้านโดยตรง จึงมีการจัดหน่วยเคลื่อนที่บริการชุมชน โดยความร่วมมือกันของสถานสงเคราะห์ใกล้เคียง เพื่อประชาสัมพันธ์บทบาทภารกิจให้กับชุมชนได้รับรู้และเข้าใจ
การจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามมาตรฐาน การจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง	การจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามมาตรฐานฯ มีความเห็นตรงกันว่าไม่เพียงพอต่อการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานฯ กำหนด เนื่องจากแต่ละส่วนต่างจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการสนับสนุนให้เกิดขึ้น ทั้งด้านบริการ บริหาร อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม และการประสานเครือข่าย จึงต้องเรียงลำดับความสำคัญในสิ่งที่ควรมีหรือควรเป็นเสียก่อน โดยเน้นที่การบริการสำหรับผู้ใช้บริการเป็นลำดับแรก

**ส่วนที่ 6 แนวทางและการแก้ไขปัญหาในการปรับปรุง
ของสถานแรกรับและสถานสงเคราะห์ เพื่อมุ่ง
สู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง**

แนวทางและการแก้ไขปัญหาในการปรับปรุงของสถานแรกรับและสถานสงเคราะห์ เพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง มีผู้เสนอแนะแนวทางและการแก้ไขปัญหา จำนวน 61 ชุด จากจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน 188 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.5 สรุปประเด็นได้ดังนี้

ตารางที่ 4.57

แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านวิสัยทัศน์

ปัญหาด้านวิสัยทัศน์	แนวทางการแก้ไข
1. วิสัยทัศน์ของสถานแรกรับและสถานสงเคราะห์ยังขาดความชัดเจน และไม่มีวิสัยทัศน์เป็นของตนเอง	1. สถานแรกรับและสถานสงเคราะห์ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์เป็นของตนเอง ให้มีความชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
2. ทุกสถานแรกรับและสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งใช้วิสัยทัศน์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเป็นวิสัยทัศน์เดียวกันหมด ทำให้ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละสถานสงเคราะห์	2.1 การกำหนดวิสัยทัศน์ควรมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักบริการสวัสดิการสังคม และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ 2.2 ควรให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของแต่ละสถานแรกรับและสถานสงเคราะห์ 2.3 การกำหนดวิสัยทัศน์ต้องคำนึงถึงสถานการณ์ปัจจุบันของผู้ใช้บริการ และสถานการณ์ของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป 2.4 ควรจัดประชุมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบความหมาย และสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

ตารางที่ 4.58

แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างการบริหาร

ปัญหาด้านโครงสร้างการบริหาร	แนวทางการแก้ไข
เจ้าหน้าที่ 1.1 การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ตรงตามสายงาน 1.2 การปฏิบัติงานไม่ตรงตามตำแหน่งงาน 1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่หลายด้าน	1.1 ควรมีการมอบหมายงานให้ตรงตามตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบให้มีความชัดเจน 1.2 มีการจัดหาคณากรให้ตรงตามสายงานและมีความเพียงพอ 1.3 ควรเพิ่มสายวิชาการในโครงสร้างการบริหาร
การบริหาร 2.1 ขาดการรายงานตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา 2.2 การบริหารงานไม่เป็นระบบ 2.3 การบริหารงานไม่ตรงกับโครงสร้างการบริหาร	2.1 ควรสร้างระบบการบริหารงานให้มีความชัดเจน 2.2 ปรับลดกฎระเบียบที่ไม่จำเป็นเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน
ผู้บริหาร 3.1 ผู้บริหารงานสถานสงเคราะห์ยังขาดความเด็ดขาดในการสั่งการ ไม่กล้าตัดสินใจ	3.1 มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ เพื่อหาข้อบกพร่องและหาแนวทางแก้ไขต่อไป 3.2 ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการประสานงานกันอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 4.59
แนวทางแก้ไขปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	แนวทางการแก้ไข
1. จำนวนบุคลากรในสถานสงเคราะห์นั้นมีจำนวนน้อยมาก โดยเฉพาะผู้มีความรู้เฉพาะทาง เช่น นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักกายภาพบำบัด พยาบาล ครูฝึกอาชีพ เป็นต้น อีกทั้งเป็นการยากที่จำนวนบุคลากรจะเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด	1.1 ควรมีการเพิ่มบุคลากรในตำแหน่งสำคัญที่ขาดแคลน ให้เหมาะสมตามที่ มาตรฐานฯ กำหนด และจำนวนผู้ให้บริการ เพื่อให้การบริการอย่างทั่วถึง 1.2 จัดสรรงบประมาณหลัก และงบประมาณจากแหล่งอื่น เช่น เงินบริจาค เงินมูลนิธิ เป็นต้น ในการจ้างบุคลากรในตำแหน่งที่ขาดแคลน 1.3 หากไม่สามารถดำเนินการได้ จำเป็นที่ต้องใช้บุคลากรเดิมมาทำหน้าที่ในตำแหน่งที่ขาดแคลน
2. ผู้ดูแลไม่เพียงพอต่อการให้บริการกับผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกวัน ในขณะที่เจ้าหน้าที่มีจำนวนเท่าเดิมหรือน้อยลง	2.1 ประสานขอความร่วมมือจากอาสาสมัครในหน่วยงานอื่น หรือชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการได้อีกทางหนึ่ง
3. การนำบุคลากรที่มีอยู่มาปฏิบัติงานแทนซึ่งไม่มีความรู้ และความสามารถไม่ตรงกับสายงานที่ตนเองปฏิบัติ รวมทั้งผู้ดูแลบางคนเป็นผู้หญิงแต่ต้องดูแลผู้รับบริการผู้ชาย ซึ่งเป็นการยากลำบากต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อคุณภาพของบริการ	3.1 ควรมีการเพิ่มทักษะและความรู้ให้กับบุคลากรทุกระดับชั้น 3.2 มีการจัดสรรเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้จากหน่วยงานอื่นมาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ หรือการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมระยะสั้น เช่น การทำกายภาพบำบัด เป็นต้น
4. เมื่อมีมาตรฐานฯ ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานมากขึ้น นอกเหนือจากงานตามภาระหน้าที่	4.1 มีการจัดสรรเงินเดือนที่เหมาะสมเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน 4.2 มีแผนตรวจสุขภาพประจำปีแก่บุคลากรที่อยู่ในภาวะเสี่ยงทุกคน 4.3 มีการสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.60

แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านงบประมาณ

ปัญหาด้านงบประมาณ	แนวทางการแก้ไข
1.1 งบประมาณในการบริหารงานสถานสงเคราะห์มีไม่เพียงพอ ทั้งด้านการจัดสรรบุคลากร การจัดสวัสดิการแก่บุคลากร ค่าวัสดุอุปกรณ์ การพัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 1.2 งบประมาณสำหรับจัดบริการด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านปัจจัยสี่ให้แก่ผู้ใช้บริการมีไม่เพียงพอ เนื่องจากผู้รับบริการเพิ่มจำนวนมาก 1.3 มีการนำงบประมาณไปใช้หลายส่วน โดยเฉพาะการปรับปรุงอาคารและสถานที่ ซึ่งเก่าและทรุดโทรม อันมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาการทางจิตการดูแลรักษาอาคารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ทำได้ยาก	1.1 ขอสับส่นงบประมาณเพิ่มจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ 1.2 มีการขอรับบริจาคจากผู้มีจิตศรัทธา ประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานภาคีเครือข่าย 1.3 สถานสงเคราะห์ควรมีการจัดสรรใช้ งบประมาณอย่างประหยัดตามความจำเป็น

ส่วนที่ 7 การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงโครงสร้างเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง” ผู้ศึกษาค้นพบข้อมูลสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การปรับปรุงโครงสร้างหลังจากมีการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปฏิบัติ

จากผลการศึกษาพบประเด็นการปรับปรุงโครงสร้างหลังจากมีการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปฏิบัติ ดังนี้

1.1 การปรับวิสัยทัศน์ให้เป็นไปตามมาตรฐานฯ

วิสัยทัศน์เป็นแนวทางที่เจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์กรถือปฏิบัติร่วมกัน (เมธินี จิตติขานนท์, ม.ป.ป.) วิสัยทัศน์จึงเป็นเสมือนหัวใจหลักของการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานฯ ที่กำหนด วิสัยทัศน์ตามมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคมที่กำหนดนั้นจะต้องมีความสอดคล้องกับ ขอบเขต กฎหมาย และลักษณะการบริการของสถานสงเคราะห์ฯ โดยจะต้องถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับและส่วนใหญ่ได้รับรู้ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ และคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551) ซึ่งจากข้อค้นพบปรากฏว่า ความเข้าใจวิสัยทัศน์อย่างชัดเจนของเจ้าหน้าที่มีเพียงระดับปานกลางเท่านั้น ส่วนหนึ่งเป็นเพราะวิสัยทัศน์ที่มีอยู่เป็นวิสัยทัศน์กลางของสำนักบริการสวัสดิการสังคมที่ว่า “เข้าถึงบริการ ประสานเครือข่าย กลุ่มเป้าหมายพึ่งตนเอง” ซึ่งวิสัยทัศน์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ที่ระบุว่า “เป็นองค์กรหลักในการพัฒนาสังคมและจัดสวัสดิการครอบคลุมพื้นที่ โดยส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมภายใต้ระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายพึ่งตนเองได้” สอดคล้องกับการจัดบริการแก่บุคคลเร่ร่อน ไร้ที่พึ่ง ซึ่งต้องอาศัยการประสานเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนให้เข้ามีส่วนร่วมในการดูแลบุคคลเร่ร่อน ไร้ที่พึ่งเหล่านี้ เพื่อให้กลุ่มบุคคลเร่ร่อน ไร้ที่พึ่งสามารถพึ่งตนเองได้ สถานสงเคราะห์ฯ จึงรับวิสัยทัศน์ของสำนักบริการสวัสดิการสังคมมาปฏิบัติ โดยจำเป็นต้องปฏิบัติให้ได้ ข้อดีประการหนึ่งของการมีวิสัยทัศน์กลางคือ ทุกสถานสงเคราะห์ฯ มุ่งทำตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้แล้ว โดยสามารถแปลงเป็นแผนปฏิบัติการของสถานสงเคราะห์ฯ ให้มีความชัดเจนได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86) ประกอบกับพันธกิจที่มีอยู่ยังมีความสอดคล้องกับแผนแม่บทของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) จึงทำให้สถานสงเคราะห์ฯ แต่ละแห่งมีแนวทางปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

แต่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลับพบว่า วิสัยทัศน์ที่นำมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานควรจะเป็นวิสัยทัศน์เฉพาะของสถานสงเคราะห์ แต่ละแห่งมากกว่าวิสัยทัศน์กลาง เนื่องจากสถานสงเคราะห์ แต่ละแห่งแม้จะมีกลุ่มเป้าหมาย และการให้บริการเหมือนกัน แต่บริบทของสถานสงเคราะห์ แต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน เมื่อมีวิสัยทัศน์เป็นของสถานสงเคราะห์ แล้วควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และมีความเข้าใจร่วมกัน

และจากผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับการปรับองค์กรด้านวิสัยทัศน์ พบว่า บุคลากรเพศหญิงมีการปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์มากกว่าเพศชาย และพบว่าข้าราชการมีการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ได้มากกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของภารุจิร เจริญเผ่า (2550) ที่พบว่าข้าราชการที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีความสามารถในการปรับตัวเมื่อนำระบบมาตรฐานสากลภาครัฐมาใช้ได้มากกว่าช่วงอายุอื่น เป็นที่น่าสังเกตว่าการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานฯ ที่บุคลากรเคยผ่านการอบรมมากกลับไม่มีผลต่อการปรับองค์กรด้านวิสัยทัศน์

1.2 โครงสร้างการบริหารที่ชัดเจนตามที่มาตรฐานฯ กำหนด

จากข้อค้นพบและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า โครงสร้างการบริหารของสถานสงเคราะห์ที่แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์ และฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์มีความชัดเจนในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.35) ทำให้ไม่มีปัญหาในการปรับองค์กรส่วนนี้ เนื่องจากเป็นโครงสร้างที่ส่วนกลางกำหนดมาแล้ว สถานสงเคราะห์ฯ จึงต้องปฏิบัติตามโครงสร้างที่กำหนด ซึ่งมีลักษณะเป็นโครงสร้างการบริหารแบบสามเหลี่ยม เป็นการแบ่งสายการบังคับบัญชาจากผู้บังคับบัญชาสูงสุด มายังผู้บังคับบัญชาตำแหน่งรอง และผู้ปฏิบัติงาน (สมานรังสิโยกฤษฏ์, 2540, น. 3-32) สำหรับโครงสร้างการบริหารงานในปัจจุบันเน้นการบริหารแนวระนาบที่อาศัยการมีส่วนร่วมมากกว่าการใช้อำนาจตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นายพรชัย กุลกุลศุล ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี ให้ความเห็นว่าผู้ปกครองสถานสงเคราะห์ต้องดูแลเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง ลดลำดับชั้นบังคับบัญชาให้สั้นลง เน้นการทำงานอย่างมีส่วนร่วม นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ทั้ง 2 ฝ่ายแม้จะแบ่งแยกตามโครงสร้างอย่างชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติต้องมีการทำงานที่เชื่อมประสานกันเสมอ โดยฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์เป็นสายงานหลักในการจัดบริการให้ผู้ใช้บริการ และมีฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์เป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดบริการแก่ผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้การรายงานผลงานของสถานสงเคราะห์ที่ต้องเสนอกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเป็นประจำทุกเดือน เพื่อรายงานความก้าวหน้าการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

ดาวนโหลดจากกระ การปฏิบัติดังกล่าวถือเป็นการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Gulick and Urwick, อ้างถึงใน

ศิริอร ชันธหัตถ์, น. 2532, น. 41-44) ของสถานสงเคราะห์อีกด้วย ซึ่งมีระดับการปฏิบัติในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07) ผลของการศึกษายืนยันได้ว่า ข้าราชการในฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์มีการปฏิบัติในด้านโครงสร้างการบริหารมากกว่า อันเนื่องมาจากฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์เป็นฝ่ายที่มีหน้าที่โดยตรงในส่วนของโครงสร้างการบริหาร จึงส่งผลให้ข้าราชการในฝ่ายนี้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงองค์กรได้ดีกว่าฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์

1.3 ผู้บริหารงานสถานสงเคราะห์กับการนำองค์กรไปสู่มาตรฐานฯ

ผู้บริหารงานสถานสงเคราะห์มีส่วนอย่างมากในการปรับปรุงองค์กรของสถานสงเคราะห์ฯ ไปสู่มาตรฐาน เนื่องจากมาตรฐานฯ กำหนดให้สถานสงเคราะห์ฯ ต้องมีผู้บริหารงานสถานสงเคราะห์จำนวน 1 คน ซึ่งเป็นไปตามที่ปรากฏ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่ามาตรฐานฯ ในเชิงปริมาณกำหนดว่าต้องมี 1 คนต่อสถานสงเคราะห์ แต่ในเชิงคุณภาพกลับไม่สามารถปฏิบัติได้หากผู้บริหารงานสถานสงเคราะห์นี้ขาดภาวะผู้นำ ซึ่งภาวะการเป็นผู้นำ โดยเฉพาะความสามารถหรือทักษะที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพกับคนอื่น ๆ เพื่อที่เขาจะได้ปฏิบัติตามแนวทางของผู้นำ (Skidmore, 1983) องค์กรจึงมีผู้นำที่ขาดภาวะผู้นำไม่ได้ เพราะผู้นำนอกจากจะมีอำนาจตามตำแหน่งแล้วยังต้องมีอำนาจทางจิตใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย รวมทั้งการกระจายอำนาจการตัดสินใจของผู้บริหารไปสู่ผู้ปฏิบัติงานก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน ทั้งด้านการบริหารงาน บริหารเงิน และบริหารคน เพื่อลดปัญหาความล่าช้าและขั้นตอนในการปฏิบัติงานแล้ว ยังทำให้มีความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอีกด้วย (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2546, น. 44-45) ซึ่งผลการศึกษาของวิภาวรรณ รุ่งเรืองรัตนชัย (2543) ค้นพบว่าการมีผู้บริหารที่ขาดความเข้าใจและสนใจงาน ทำให้ขาดการนิเทศ กำกับงาน และการประเมินผล ซึ่งสืบเนื่องมาจากผู้บริหารขาดภาวะผู้นำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาคั้งนี้ที่พบว่า การดูแลงานของสถานสงเคราะห์อย่างทั่วถึงไม่เป็นปัญหาและอุปสรรคของผู้บริหารเท่าใดนัก (ค่าเฉลี่ย = 3.54)

1.4 การจัดสรรบุคลากรวิชาชีพตามมาตรฐานฯ

จากผลการศึกษาที่พบว่า องค์กรมีความขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรวิชาชีพ ทั้งนักกายภาพบำบัด พยาบาล นักจิตวิทยา นักอาชีวบำบัด และนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งไม่ปฏิบัติตามอัตราส่วนที่มาตรฐานกำหนดไว้ ยกเว้นผู้บริหารงานสถานสงเคราะห์เท่านั้น การที่กำหนดให้ นักสังคมสงเคราะห์ 1 คน ต่อผู้ใช้บริการ 100 คน ในทางปฏิบัติเป็นไปได้ยากมาก ส่วนหนึ่งมาจากสถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรทางวิชาชีพเหล่านี้มีน้อย หรือแม้จะผลิตได้มากขึ้นแต่ผู้ที่สำเร็จการศึกษาอาจไม่เข้ามาทำงานเพราะเป็นงานที่ยากลำบาก ค่าตอบแทนน้อย เหมือนปิดทองหลังพระ ทำดีแต่ไม่มีใครเห็น อีกทั้งโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็มีน้อย

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารพบว่า การแก้ไขปัญหามูลค่าวิชาชีพที่มีจำนวนน้อย สามารถแก้ไขโดยให้เจ้าหน้าที่คนหนึ่ง ๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้หลายด้าน ข้อดีคือเจ้าหน้าที่หนึ่งคนสามารถทำงานได้หลายประเภท แต่ในทางกลับกันการทำงานหลายประเภทอาจทำให้การให้บริการแก่ผู้ให้บริการไม่มีคุณภาพ การจัดให้บุคลากรวิชาชีพให้เป็นไปตามมาตรฐานฯ จึงเป็นการปรับที่ยากที่สุดในทุก ๆ ด้าน สอดคล้องกับ พนิศา กำภู ณ อยุธยา (2545) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่มีจำกัดนั้น ควรมุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ โดยการวางแผนใช้กำลังคนที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.5 การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร นอกจากเป็นกระบวนการที่มุ่งให้เกิดเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญ ยังต้องส่งเสริมให้มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการให้แก่บุคคลด้วย เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และเกิดความก้าวหน้าของบุคคล (กรรณา พลใส, 2550) ซึ่งมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง จึงเป็นที่น่าสังเกตว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญให้เกิดการปฏิบัติตามมาตรฐาน ตามที่ยืนยันโดยผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ผ่านการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งที่มีการปฏิบัติผลการปรับปรุงองค์กรด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ มากกว่าผู้ที่ไม่เคยอบรม จึงแสดงว่าการฝึกอบรมมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน

ที่น่าสังเกตอีกประการหนึ่ง คือ การจัดสวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาวะเสี่ยงยังปฏิบัติได้ไม่มากนัก ทั้ง ๆ ที่ตามทฤษฎีแล้วสวัสดิการเป็นสิ่งจูงใจที่ดีอย่างหนึ่งในการทำงาน

1.6 การประชาสัมพันธ์กับชุมชน

จากผลการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์บทบาทของสถานสงเคราะห์ ให้หน่วยงานที่จัดส่งผู้ให้บริการได้รับทราบผ่านสื่อต่าง ๆ มีการปฏิบัติมากที่สุดในด้านนี้ (ค่าเฉลี่ย = 3.35) โดยสถานสงเคราะห์มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อในช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ จดหมายข่าว เว็บไซต์ แผ่นพับ ฯลฯ เพื่อให้หน่วยงานที่จัดส่งผู้ให้บริการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานสงเคราะห์ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาส่งผู้ให้บริการ ตามคุณสมบัติที่กำหนด และทั้งนี้เพื่อให้เกิดการประสานความช่วยเหลือจากหน่วยงานดังกล่าว ที่มีลักษณะเปรียบเทียบได้กับน้ำพึ่งเรือเสือพึ่งป่า อันเป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งปัจจุบันมีแนวคิดที่เปลี่ยนแปลงไป โดยทำสถานสงเคราะห์ให้เป็นสถานสงเคราะห์ปิดเป็นสถานสงเคราะห์เปิด นำบริการต่าง ๆ ออกสู่ชุมชน ภายใต้การมีส่วนร่วมของ

เครือข่ายทุกภาคส่วน (พนิตา กำภู ณ อยุธยา, 2545) ในลักษณะการจัดสวัสดิการแนวใหม่ คือ การจัดสวัสดิการเชิงรุก โดยการดึงชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการมากขึ้น มองชุมชนเป็นฐาน (Community Based) (จิราลักษณ์ จงสถิตมัน, 2547) มากกว่าสถานสงเคราะห์เป็นฐานในการให้ความช่วยเหลือบุคคลเร่ร่อน

1.7 งบประมาณเพื่อการสนับสนุนการปรับองค์กรไปสู่มาตรฐานฯ

งบประมาณเป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับนำองค์กรไปสู่มาตรฐาน โดยข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่า งบประมาณส่วนใหญ่จัดสรรไว้สำหรับผู้ให้บริการเป็นสำคัญ แต่พบว่างบประมาณมีไม่เพียงพอ เนื่องจากความล้มเหลวของสังคมในปัจจุบัน มีการผลักภาระการดูแลบุคคลเร่ร่อนออกจากครอบครัวและชุมชน ให้อยู่ในความดูแลของสถานสงเคราะห์ฯ จึงส่งผลให้มีจำนวนผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น งบประมาณที่ได้รับจึงไม่เพียงพอที่จะดูแลผู้ให้บริการอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพตามที่มาตรฐานฯ กำหนด สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิภาวรรณ รุ่งเรืองรัตนชัย (2543) ที่พบว่างบประมาณมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการดูแลสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุ ในชุมชน การขอสนับสนุนงบประมาณเพิ่มไม่ใช่วิธีการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง หากต้องมุ่งแก้ไข ปัญหาจากสาเหตุของปัญหามากกว่า

ในด้านงบประมาณค่าอาหารของผู้ใช้บริการต่อคนต่อวัน ซึ่งมีการปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.18) โดยเป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของสถานสงเคราะห์ ที่ให้บริการด้านปัจจัยสี่แก่ผู้ให้บริการ เพราะอาหารเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ยังจัดสรรงบประมาณค่ายา เวชภัณฑ์ และวัสดุเครื่องใช้ในชีวิตรประจำวันสำหรับผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่างบประมาณที่ใช้ไปมุ่งเน้นที่งบประมาณเพื่อการจัดสรรบริการสำหรับผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก โดยเป็นไปตามการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสถานสงเคราะห์ ที่เน้นผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีคุณภาพชีวิตในสิทธิที่ผู้ให้บริการพึงได้รับ ตามปณิญาสากล่าวด้วยสิทธิมนุษยชน ส่วนงบประมาณสำหรับเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญรองลงมา ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานฯ ทั้ง ๆ ที่การอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานฯ จะช่วยส่งผลต่อการปรับองค์กรด้านงบประมาณได้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยอบรม ผลจากการศึกษาครั้งนี้จึงปรากฏว่า ข้าราชการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์ และเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง มีความสามารถบริหารงบประมาณให้เพียงพอได้

2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร

จากผลการศึกษาพบประเด็นปัญหาและอุปสรรคจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร ดังนี้

2.1 ความเข้าใจที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่แต่ละระดับเกี่ยวกับวิสัยทัศน์

เนื่องจากข้าราชการของสถานสงเคราะห์ต่างประสบปัญหาและอุปสรรคด้านวิสัยทัศน์มากกว่าลูกจ้างประจำและพนักงานราชการ โดยเฉพาะเกี่ยวกับความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ต่อวิสัยทัศน์ซึ่งมีความแตกต่างกัน ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะสถานสงเคราะห์ขาดความชัดเจนในวิสัยทัศน์เนื่องจากไม่มีวิสัยทัศน์เป็นของตนเอง แต่ใช้วิสัยทัศน์ของสำนักบริการสวัสดิการสังคม จึงส่งผลให้วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ไม่ตรงกับสภาพของแต่ละสถานสงเคราะห์ที่มีความแตกต่างกันไป โดยข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์ทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นตรงกันว่าสถานสงเคราะห์ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์เป็นของตนเอง เนื่องจากสถานสงเคราะห์แต่ละแห่งต่างมีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้วิสัยทัศน์จะต้องมีการปรับอยู่เสมอ เมื่อวิสัยทัศน์ที่เคยกำหนดไว้ได้รับการประเมินว่าลุล่วงแล้ว ก็ควรกำหนดวิสัยทัศน์ขึ้นมาใหม่ ที่สำคัญคือวิสัยทัศน์กับแผนยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการยังขาดความสอดคล้องกัน โดยผลการศึกษาครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจารณ์ รุ่งเรืองรัตน์ชัย (2543) ว่าแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านนโยบายควรมีการกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ร่วมกันไว้อย่างชัดเจนและทันสมัย

2.2 การขาดแคลนบุคลากร

การขาดแคลนบุคลากรเป็นปัญหาและอุปสรรคมาก โดยเฉพาะการขาดแคลนบุคลากรวิชาชีพ ได้แก่ นักกายภาพบำบัด ผู้ช่วยพยาบาลและพยาบาล รวมทั้งวิชาชีพอื่น ๆ ทั้งนักจิตวิทยา และนักอาชีวบำบัด ก็มีความขาดแคลนเช่นเดียวกัน จึงเป็นไปได้ยากที่สถานสงเคราะห์จะมีนักวิชาชีพต่าง ๆ เหล่านี้ครบถ้วน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารทำให้ทราบว่า การขาดแคลนบุคลากรเป็นปัญหาที่แก้ไขยาก เนื่องจากอัตรากำลังที่ส่วนกลางกำหนดมีน้อย บางครั้งมีตำแหน่งมาลงแต่ถูกดึงตัวไปปฏิบัติที่อื่น จึงเสนอให้มีการจ้างเหมาพนักงานเพิ่มเติม แต่บุคลากรจ้างเหมา也不能พัฒนาได้เท่าที่ควร มีการโยกย้ายและเปลี่ยนงานบ่อย เพราะต้องการหน้าตาที่การทำงานที่มั่นคงกว่า ทางแก้หนึ่งหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างเสนอคือการนำเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่มาพัฒนาโดยการอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ หรือการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมระยะสั้น เพื่อเป็นการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า และเพื่อไม่ให้เกิดการจัดบริการสำหรับผู้ให้บริการหยุดนิ่ง ซึ่งเป็น

ความเห็นที่แสดงถึงกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาบุคลากรของสถานสงเคราะห์ที่ส่งเสริมให้บุคลากรของสถานสงเคราะห์มีคุณภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น

2.3 บุคลากรขาดโอกาสในการพัฒนา

แม้ว่าสถานสงเคราะห์จะมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมกิจกรรมตามแผนพัฒนาบุคลากรที่กำหนด และมีปัญหาและอุปสรรคเพียงระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.24) แต่กิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรที่เกิดขึ้นนั้น ขาดการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทุกระดับของสถานสงเคราะห์ โดยเฉพาะโอกาสในการเสนอความต้องการในการพัฒนาด้านตนเอง เพราะแผนพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่เกิดจากการพิจารณาของผู้บริหารเท่านั้น นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องมีบทบาทในการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่มีความหลากหลาย ซึ่งพบว่ามี การนำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาปฏิบัติงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ในระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้บุคลากรยังขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งในรูปของค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และขวัญกำลังใจอีกด้วย

2.4 การมีส่วนร่วมของชุมชนในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้สังคมยอมรับคนเร่ร่อนของสถานสงเคราะห์

การได้รับความร่วมมือจากชุมชนในการจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์เกี่ยวกับสาเหตุการป้องกันคนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต กิจกรรมเชิงรณรงค์เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกับคนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต และการมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง เนื่องจากปัจจุบันชุมชนมีความตระหนักในการมีส่วนร่วม กับสถานสงเคราะห์ในการให้ความสำคัญกับบุคคลเร่ร่อนเพิ่มขึ้น พบจากข้อมูลข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่กล่าวว่า ในปัจจุบันการทำงานของสถานสงเคราะห์มีกระจายสู่ชุมชนมากขึ้น องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นมีส่วนอย่างมากในการเปิดโอกาสให้สถานสงเคราะห์เข้าไปประชาสัมพันธ์ให้กับชุมชน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงด้านสวัสดิการสังคมที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเชิงรุกมากขึ้น สถานสงเคราะห์จึงเตรียมความพร้อมของชุมชนให้เข้าใจและยอมรับบุคคลเหล่านี้ เพื่อลดจำนวนการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการในแต่ละปี

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับปรุงองค์กรของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง หลังจากมีการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงองค์กรของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง หลังจากมีการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปฏิบัติ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทั้ง 11 แห่ง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 ของประชากรที่ศึกษา โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น = 0.802 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่นำมาทดสอบ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปร และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS) ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.0 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 30.9 สมรสแล้ว ร้อยละ 60.6 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 59.6 ปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่งมานาน 1-6 ปี ร้อยละ 36.7 มีสถานภาพการทำงานเป็นลูกจ้างประจำ ร้อยละ 50.0 โดยฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์เป็นเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ร้อยละ 23.3 ส่วนฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์เป็นผู้ดูแล ร้อยละ 54.8 และเคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ร้อยละ 68.1

2. การปรับปรุงองค์กรของสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ เพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

ในภาพรวมมีการปรับในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.46) จำแนกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านวิสัยทัศน์

โดยรวมมีการปรับปรุงองค์กรด้านนี้ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72) โดยเฉพาะการปรับในเรื่องการมีแผนปฏิบัติการ (แผนปฏิบัติงานประจำปี) ของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง มีการปรับมากที่สุด ในด้านนี้ ค่าเฉลี่ย 3.86

2.2 ด้านโครงสร้างการบริหาร

โดยรวมมีการปรับปรุงองค์กรด้านนี้ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.11) โดยมีการแบ่งสายการบังคับบัญชาออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์ และฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ มีการปรับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยถึง 4.35

2.3 ด้านบุคลากร

โดยรวมมีการปรับปรุงองค์กรด้านนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.99) ได้แก่ ด้านการพัฒนาบุคลากร การจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน มีการปรับในระดับปานกลาง รวมทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ก็พบว่าประชาสัมพันธ์บทบาทของสถานสงเคราะห์ ให้หน่วยงานที่จัดส่งผู้ใช้บริการได้รับทราบผ่านสื่อต่าง ๆ มีการปรับในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.35)

2.4 ด้านงบประมาณ

โดยรวมมีการปรับปรุงองค์กรด้านนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.05) โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณด้านค่าอาหารผู้ให้บริการให้มีความเพียงพอ มีการปรับในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.11)

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร

ในภาพรวมมีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.35) จำแนกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ด้านวิสัยทัศน์

โดยรวมมีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.35) ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์สถานสงเคราะห์ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.22)

3.2 ด้านโครงสร้างการบริหาร

โดยรวมมีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 3.49) โดยเฉพาะการรายงานผลงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ยังไม่มีอย่างต่อเนื่องทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.43)

3.3 ด้านบุคลากร

โดยรวมมีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.84) โดยเฉพาะการมีจำนวนนักกายภาพบำบัดประจำสถานสงเคราะห์ไม่เพียงพอกับการดูแลและรักษาผู้ให้บริการที่ป่วย (ค่าเฉลี่ย = 1.93) ส่วนการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาวะเสี่ยง (ค่าตอบแทน ตปส) ที่อยู่ในส่วนของการพัฒนาบุคลากร ยังขาดความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 2.63) และการได้รับความร่วมมือจากชุมชนในการจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์เกี่ยวกับสาเหตุ การป้องกันคนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต มีเพียงระดับปานกลางเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย = 2.90)

3.4 ด้านงบประมาณ

โดยรวมมีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.86) โดยเห็นว่าอัตราค่าจ้างและอัตราเงินเดือนที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตของเจ้าหน้าที่และครอบครัว (ค่าเฉลี่ย = 2.66 และ 2.76)

4. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร (t-test และ F-test)

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับการปรับองค์การเพื่อบูม่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร สรุปผลได้ดังนี้

4.1 เพศกับการปรับองค์การ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้นด้านวิสัยทัศน์ซึ่งเพศชายมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์การมากกว่าเพศหญิง (t-test = 2.484 $p < 0.05$) ส่วนเพศกับปัญหาและอุปสรรคจากการนำมาตรฐานมาปฏิบัติ พบว่าเพศหญิงประสบปัญหาด้านวิสัยทัศน์และด้านงบประมาณมากกว่าเพศชาย (t-test = 2.382 และ -2.284 $p < 0.05$) ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

4.2 อายุกับการปรับองค์กร ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรมีไม่แตกต่างกัน ($F\text{-test} = 0.788$ $p > 0.05$) แต่ช่วงอายุที่แตกต่างกันการประสบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานมาปฏิบัติมีความแตกต่างกันเฉพาะด้านงบประมาณเท่านั้น โดยเฉพาะในกลุ่มอายุ 41-50 ปี ($F\text{-test} = 2.707$ $p < 0.05$)

4.3 สถานภาพสมรสกับการปรับองค์กร ไม่มีความแตกต่างกันทุกด้าน เช่นเดียวกับการประสบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานมาปฏิบัติก็มีความแตกต่างกันทุกด้าน

4.4 การศึกษากับการปรับองค์กรพบว่า มีความแตกต่างกันในด้านบุคลากรและด้านงบประมาณ โดยผู้ที่ศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโทมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ที่ศึกษาระดับปริญญาโท ($F\text{-test} = 3.260$ และ 7.829 $p < 0.05$) ส่วนการศึกษากับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานมาปฏิบัติในด้านบุคลากรและด้านงบประมาณก็เช่นเดียวกัน โดยผู้ที่ศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโทประสบปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ที่ศึกษาระดับปริญญาโท ($F\text{-test} = 3.541$ และ 6.324 $p < 0.05$)

4.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่งที่เกี่ยวกับการปรับองค์กร การประสบปัญหาและอุปสรรคทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4.6 สถานภาพการทำงานกับปรับองค์กรทุกด้านแตกต่างกัน ผู้ที่เป็นข้าราชการมีความสามารถในการปรับองค์กรมากที่สุด รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำ ($F\text{-test} = 8.217$ $p < 0.05$) เช่นเดียวกับสถานภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันการประสบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานมาปฏิบัติมีความแตกต่างกันทุกด้าน โดยผู้ที่เป็นข้าราชการประสบปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด ($F\text{-test} = 7.554$ $p > 0.05$)

4.7 ตำแหน่งงานกับการปรับองค์กร ฝ่ายบริหารและฝ่ายสวัสดิการมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรด้านโครงสร้างการบริหาร และด้านงบประมาณแตกต่างกัน โดยผู้ที่อยู่ฝ่ายบริหารมีความสามารถในการปรับองค์กรมากกว่าผู้ที่อยู่ฝ่ายสวัสดิการ ($t\text{-test} = 2.441$ และ 2.959 $p < 0.05$) ในขณะที่ตำแหน่งงานกับปัญหาและอุปสรรคไม่มีความแตกต่างกัน มีเพียงด้านโครงสร้างการบริหารเท่านั้นที่ผู้ที่อยู่ฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์ประสบปัญหาและอุปสรรคมากกว่าผู้ที่อยู่ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ ($t\text{-test} = 2.533$ $p > 0.05$)

4.8 การอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานกับการปรับองค์กร ด้านบุคลากรมีความแตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยผ่านการอบรมมีความคิดเห็นต่อการปรับองค์กรได้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยผ่านการอบรม ($t\text{-test} = 3.805$ $p < 0.05$) เช่นเดียวกับการปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรและด้านงบประมาณ

แตกต่างกัน โดยผู้เคยผ่านการอบรมประสบปัญหาและอุปสรรคมากกว่าผู้ไม่เคยผ่านการอบรม ($t\text{-test} = 4.255$ และ 3.411 $p < 0.05$)

5. ผลการทดสอบความสัมพันธ์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เป็นรายคู่ระหว่างการปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง และปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร พบว่า การปรับองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคทุกด้านเช่นเดียวกัน

6. สรุปผลข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางและการแก้ไขปัญหาในการปรับองค์กร

สามารถสรุปผลข้อเสนอแนะต่อแนวทางและการแก้ไขปัญหาในการปรับองค์กร ในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

6.1 ด้านวิสัยทัศน์ พบว่า วิสัยทัศน์ยังขาดความชัดเจน เนื่องจากสถานสงเคราะห์ไม่มีวิสัยทัศน์เป็นของตนเอง อีกทั้งวิสัยทัศน์ที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นวิสัยทัศน์กลางของสำนักบริการสวัสดิการสังคม และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งสถานสงเคราะห์ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์เป็นของตนเอง ที่มีความชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์กลาง โดยเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ โดยคำนึงถึงสถานการณ์ของสถานสงเคราะห์และสังคม เมื่อกำหนดวิสัยทัศน์แล้วจะต้องมีการจัดประชุมเพื่อให้เจ้าหน้าที่รับทราบและเข้าใจความหมายของวิสัยทัศน์ที่ตรงกันอีกครั้ง

6.2 ด้านโครงสร้างการบริหาร พบว่า การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ตรงตามสายงาน การปฏิบัติงานไม่ตรงตามตำแหน่งงาน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหลายด้าน จึงควรมีการมอบหมายให้ตรงกับสายงาน และจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอตามสายงานที่กำหนด สำหรับในการบริหารยังขาดการบริหารอย่างเป็นระบบ การบริหารไม่สอดคล้องกับโครงสร้างสายการบังคับบัญชา ซึ่งควรสร้างระบบการบริหารให้มีความชัดเจน อีกทั้งต้องลดระเบียบและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ส่วนผู้บริหารงานสถานสงเคราะห์ยังขาดภาวะผู้นำ ไม่ได้ขาดในการสั่งการ ไม่กล้าตัดสินใจ ซึ่งผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

6.3 ด้านบุคลากร พบว่า จำนวนบุคลากรในสถานสงเคราะห์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ โดยเฉพาะบุคลากรวิชาชีพ เช่น นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา พยาบาล นักกายภาพบำบัด ครูฝึกอาชีพ เป็นต้น รวมทั้งผู้ดูแลด้วย จึงมีการนำบุคลากรที่มีอยู่มาปฏิบัติงานหลายหน้าที่ ที่ตรงกับสายงานของตนเอง ซึ่งควรมีการจัดสรรบุคลากรที่ขาดแคลนเพิ่ม โดยการจ้างบุคลากรเพิ่มจากงบประมาณหลัก และงบประมาณจากแหล่งอื่น ประสานของความร่วมมืออาสาสมัครจากหน่วยงานอื่นหรือชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม หากไม่สามารถเพิ่มบุคลากรได้ก็ควรอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในหลายด้านในการปฏิบัติ และควรสร้างขวัญกำลังใจ โดยมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นแรงจูงใจในปฏิบัติงาน

6.4 ด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณทั้งในด้านการจัดบริการให้กับผู้ใช้บริการ และการบริหารสถานสงเคราะห์ไม่เพียงพอ จึงควรจัดสรรงบประมาณเพิ่ม โดยขอสนับสนุนงบประมาณเพิ่มจากส่วนกลาง และการขอบริจาคจากผู้มีจิตศรัทธา รวมทั้งต้องจัดสรรงบประมาณที่มีอยู่ตามความจำเป็น

7. สรุปผลจากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์ และผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธนบุรี ทั้งอดีตและปัจจุบัน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ในการนำมาตราฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาเป็นกรอบทำงานของสถานสงเคราะห์นั้น มีความเห็นตรงกันว่ามีความเหมาะสม แต่สถานสงเคราะห์ยังขาดความพร้อมในหลายด้านที่จะปรับองค์กรให้เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด สำหรับการกำหนดวิสัยทัศน์ของสถานสงเคราะห์ จะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์เป็นของตนเอง เป็นเป้าหมายในการนำไปสู่มาตรฐานฯ ซึ่งวิสัยทัศน์ที่กำหนดนั้นสามารถปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงได้อยู่เสมอ หากปฏิบัติบรรลุเป้าหมายแล้ว

ส่วนการแบ่งโครงสร้างการบริหารงานสถานสงเคราะห์นั้นมีความเหมาะสม ง่ายต่อการบริหารงาน ซึ่งการประสานงานระหว่างทั้งสองฝ่ายก็เป็นไปได้ด้วยดี มีการประสานงานกันอยู่เสมอ สำหรับการขาดแคลนบุคลากรที่ทุกหน่วยงานต่างประสบปัญหาเช่นเดียวกัน มีความเห็นในการจัดสรรบุคลากรเพิ่มที่แตกต่างกัน โดยการจ้างบุคลากรจ้างเหมา ที่มีทั้งข้อดีและข้อเสีย โดยข้อดีนั้นทำให้มีบุคลากรเพิ่มในการปฏิบัติงาน ข้อเสียคือตำแหน่งหน้าที่การงานไม่มีความมั่นคง ทำให้มีการเปลี่ยนงานและโยกย้ายตำแหน่งบ่อย ส่งผลให้ปฏิบัติงานไม่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งบุคลากรที่มีอยู่ก็มีการจัดสวัสดิการตอบแทนให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาวะเสี่ยง ที่ไม่เพียงพอ

ต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติ ซึ่งแก้ไขได้ยากเนื่องจากเป็นระเบียบที่ส่วนกลางกำหนดอัตราค่าตอบแทนไว้แล้ว

การประชาสัมพันธ์สถานสงเคราะห์กับชุมชน เป็นสิ่งที่สถานสงเคราะห์ปฏิบัติเสมอ โดยการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้ทราบบทบาทภารกิจหน้าที่ของสถานสงเคราะห์เป็นอย่างดี การประชาสัมพันธ์ที่จะนำไปสู่ชาวบ้านโดยตรง คือ การจัดหน่วยเคลื่อนที่บริการชุมชน โดยความร่วมมือกับสถานสงเคราะห์ใกล้เคียง เพื่อประชาสัมพันธ์บทบาทภารกิจให้กับชุมชนได้รับรู้และเข้าใจ

ในการจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามมาตรฐานฯ มีความเห็นตรงกันว่ายังไม่เพียงพอต่อการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานฯกำหนด เนื่องจากในแต่ละส่วนต่างจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการสนับสนุนให้เกิดขึ้น ทั้งด้านบริการ บริหาร อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม และการประสานเครือข่าย จึงต้องเรียงลำดับความสำคัญในสิ่งที่ควรมีหรือควรเป็นเสียก่อน โดยเน้นที่การบริการสำหรับผู้ใช้บริการเป็นลำดับแรก

ข้อเสนอแนะต่อการปรับองค์กรเพื่อบูมสู่มาตรฐาน การจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

จากผลการศึกษาที่ได้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับองค์กรเพื่อบูมสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้

1. สถานสงเคราะห์ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของตนเอง เนื่องจากแต่ละสถานสงเคราะห์มีบริบทที่แตกต่างกัน แต่ต้องมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของกระทรวง กรม และสำนัก และควรให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของสถานสงเคราะห์ร่วมกัน

2. สถานสงเคราะห์ควรมีมาตรการและกลไกในการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาใช้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการประเมินคุณภาพการให้บริการ และมีการพัฒนาการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งอย่างค่อยเป็นค่อยไป

3. ควรส่งเสริมภาวะผู้นำให้กับผู้บริหารงานสถานสงเคราะห์ ในการปรับองค์กรไปสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

4. ผู้บริหารงานสถานสงเคราะห์ควรมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจสู่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนและความล่าช้า รวมทั้งเกิดความยืดหยุ่นในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดบริการแก่ผู้ใช้บริการ

5. สถานสงเคราะห์ควรบริหารจัดการงบประมาณให้เพียงพอต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการ โดยควรจัดให้มีการอบรมหลักสูตรในการบริหารงบประมาณ เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการจัดสรรงบประมาณอย่างได้มีคุณภาพ

6. ควรพัฒนาบุคลากรทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (KAS : Knowledge Attitude and Skill) ไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างบูรณาการความรู้ในเชิงทฤษฎีกับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง การพัฒนาบุคลากรให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ส่วนหนึ่งจะต้องคำนึงถึงความต้องการของบุคลากรในการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรตามโปรแกรมที่กำหนดให้

7. สถานสงเคราะห์ควรประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนรับรู้และเข้าใจสาเหตุของบุคคลเร่ร่อน และการอยู่ร่วมกับบุคคลเร่ร่อนในชุมชน จะต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรณรงค์อย่างจริงจัง เพื่อให้ชุมชนเข้ามาบทบาทในการดูแลบุคคลเร่ร่อนในชุมชนของตนเอง ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์จำเป็นที่จะต้องถ่ายทอดบทบาทภารกิจของสถานสงเคราะห์ให้กับชุมชนได้รับรู้และเข้าใจ และรณรงค์ให้ชุมชนตระหนักถึงปัญหาของบุคคลเร่ร่อนที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างจริงจัง โดยการจัดเวทีประชุมร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ที่มีการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปฏิบัติ
2. ควรศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- จิราลักษณ์ จงสถิตมัน. (2547). *พลวัตความรู้สังคมสงเคราะห์*. กรุงเทพฯ: เบลโล่การพิมพ์.
- ทัศนีย์ ลักษณะนิชนชัย. (2548). *การบริหารสังคมกับโครงสร้างสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2539). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานนายกรัฐมนตรี.
- ยุพา วงศ์ไชย. (2536). *การบริหารองค์การสังคมสงเคราะห์เอกชน*. กรุงเทพฯ: กองสังคมสงเคราะห์เอกชน กรมประชาสงเคราะห์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริอร ชันธหัตถ์. (2532). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี. (2550). *รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2550*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี. (2550). *รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2550*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2546). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2550). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550*. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- สำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2548). *มาตรฐานการจัดบริการสวัสดิการสังคมและการสังคมสงเคราะห์ขั้นพื้นฐานแก่กลุ่มเป้าหมาย*.
- สำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2549). *มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ในสถานแรกรับ / สถานสงเคราะห์*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2550). *สรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2550*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- อรุณ รักธรรม. (2522). *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

วิทยานิพนธ์

แก้วตา ชัยมะโน. (2542). รูปแบบการสื่อสารเพื่อการบริหารองค์การสวัสดิการสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.

นวรรตน์ จันแยม. (2548). การพัฒนาการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคมของผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

วรรณลักษณ์ เมียนเกิด. (2544). การประสานเพื่อพิทักษ์สิทธิเด็กที่ถูกทำทารุณระหว่างองค์กรสวัสดิการเด็กภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

วิภาวรรณ รุ่งเรืองรัตน์ชัย. (2543). การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการดูแลสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุในชุมชน: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สถานเอนามัย จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.

ภารุจีร์ เจริญเฝ้า. (2550). ความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติของข้าราชการ ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย กรณีศึกษากลุ่มงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่และสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตปริมณฑล กระทรวงแรงงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

อรวีย์ ไชยชนะ. (2543). การศึกษาความพร้อมของผู้ปฏิบัติงานด้านเด็กต่อการนำมาตรฐานการให้บริการสวัสดิการสังคมด้านเด็กไปปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.

อรัญญา สีนมอก. (2535). ทักษะของเจ้าหน้าที่ต่อการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพสำหรับผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง กรมประชาสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

เอกสารอื่นๆ

ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธุ์ และคณะ. (2550). การศึกษาแนวทางพัฒนากฎหมายสำหรับคนไร้ที่พึ่ง. รายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ และคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2551). เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่องกลยุทธ์การสร้างคุณภาพในองค์กรสวัสดิการสังคม.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. บทบาท อำนาจหน้าที่ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2551, จาก

http://www.m-society.go.th/document/edoc/edoc_1410.doc

เมธินี จิตติขานนท์. การบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2551, จาก

<http://plan.doae.go.th/eva/dataweb/DATA1/RBM%20by%20Methinee.pdf>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. สืบค้นเมื่อวันที่ 15

พฤษภาคม 2551, จาก <http://plan.doae.go.th/eva/dataweb/DATA1/RBM%20concept%20by%20OCSC.pdf>

Books

Skidmore, Rex A. (1983). *Social Work Administration: Dynamic Management and Human Relationships*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.



ภาคผนวก

จ่านักหอสมุด

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง “การปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง” ตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัย ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นฐานข้อมูลในการศึกษาเกี่ยวกับ การปรับองค์กรเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง โดยศึกษาจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ดังนั้นจึงขอความกรุณาให้ท่านตอบคำถามในแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงกับความเป็นจริง คำตอบของท่าน ผู้ศึกษาจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่นำไปใช้ในทางเสียหายแก่ท่านเป็นอันขาด แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 8 หน้า แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การปรับองค์กรของสถานสงเคราะห์เพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ด้านการบริหาร โดยการเลือกระดับการปฏิบัติที่ตรงกับสถานสงเคราะห์ของท่าน จำนวน 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร โดยการเลือกระดับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับสถานสงเคราะห์ของท่าน จำนวน 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แนวทางและการแก้ไขปัญหาในการปรับองค์กรของสถานสงเคราะห์เพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวฐาปณีย์ ศิริสมบุรณ์

กันยายน 2551

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่างอันเป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพ

() 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หย่า/หม้าย () 4. แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
() 2. ปริญญาตรี
() 3. ปริญญาโท
() 4. สูงกว่าปริญญาโท

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านคนไร้ที่พึ่ง.....ปี

6. สถานภาพการทำงาน

() 1. ข้าราชการ
() 2. พนักงานราชการ
() 3. ลูกจ้างประจำ

7. ตำแหน่งงาน

() 1. ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์ () 2. หัวหน้าฝ่าย
() 3. นักสังคมสงเคราะห์ () 4. พยาบาล
() 5. นักจิตวิทยา () 6. นักกายภาพบำบัด
() 7. ครูฝึกอาชีพ () 8. ผู้ดูแล
() 9. อื่น ๆ ระบุ.....

8. ท่านเคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งหรือไม่

() 1. เคย () 2. ไม่เคย

ส่วนที่ 2 การรับรองกิจกรรมของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ด้านการบริหาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับการปฏิบัติของสถานสงเคราะห์ท่านมากที่สุด (หากไม่ปฏิบัติให้ทำเครื่องหมายในช่องไม่ปฏิบัติ หากปฏิบัติให้ระบุระดับของการปฏิบัติที่เกิดขึ้น)

การรับรองกิจกรรมของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ด้านการบริหาร	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. วิสัยทัศน์					
1) สถานสงเคราะห์มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน					
2) สถานสงเคราะห์มีวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ					
3) สถานสงเคราะห์มีวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ					
4) สถานสงเคราะห์มีพันธกิจที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ					
5) สถานสงเคราะห์มีพันธกิจที่สอดคล้องกับแผนแม่บทของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ					
6) สถานสงเคราะห์มีแผนปฏิบัติการ (แผนปฏิบัติงานประจำปี) ของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง					
7) สถานสงเคราะห์มีปฏิทินงานของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง					
2. โครงสร้างการบริหาร					
8) สถานสงเคราะห์มีการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชาออกเป็นอย่างน้อย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารงานสถานสงเคราะห์ และฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์					
9) สถานสงเคราะห์มีการประชุมติดตามความก้าวหน้าทุกเดือนในแต่ละฝ่าย					
10) สถานสงเคราะห์มีการรายงานผลงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นประจำ ตามที่สถานสงเคราะห์กำหนดเป็นประจำทุกเดือน					

การปรับปรุงโครงสร้างของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ด้านการบริหาร	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11) สถานสงเคราะห์มีการจัดทำรายงานผลงานของแต่ละสถานสงเคราะห์เสนอกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเป็นประจำทุกเดือน					
3. บุคลากร					
3.1 บุคลากร					
12) สถานสงเคราะห์มีผู้บริหารสถานสงเคราะห์ (ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์) จำนวน 1 คน					
13) สถานสงเคราะห์มีนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่นักสังคมสงเคราะห์ที่ผ่านการอบรม 1 คน ต่อผู้ใช้บริการ 100 คน					
14) สถานสงเคราะห์มีนักจิตวิทยาหรือพยาบาลจิตเวช 1 คน ต่อผู้ใช้บริการ 100 คน					
15) สถานสงเคราะห์มีพยาบาลวิชาชีพหรือพยาบาลเทคนิค 1 คน ต่อผู้ใช้บริการ 100 คน					
16) สถานสงเคราะห์มีพนักงานช่วยงานพยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาล 1 คน ต่อผู้ใช้บริการ 100 คน					
17) สถานสงเคราะห์มีนักกายภาพบำบัดวิชาชีพหรือผู้ช่วยนักกายภาพบำบัดหรือผู้ที่ผ่านการอบรม กายภาพบำบัด 1 คน ต่อผู้ใช้บริการ 100 คน					
18) สถานสงเคราะห์มีผู้ดูแล 1 คน ต่อผู้ใช้บริการ 100 คน					
19) สถานสงเคราะห์มีบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการฟื้นฟูทางอาชีวบำบัด เช่น ครู อาชีวบำบัด 1 คน ต่อ 1 วิชาชีพ					
20) สถานสงเคราะห์มีแม่ครัว 2 คน ต่อ 1 สถานสงเคราะห์					
21) สถานสงเคราะห์มีพนักงานขับรถ 2 คน ต่อ 1 สถานสงเคราะห์					

การปรับปรุงองค์กรของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ด้านการบริหาร	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 พัฒนาบุคลากร					
22) สถานสงเคราะห์มีแผนพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมกับสายงาน					
23) สถานสงเคราะห์มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้เหมาะสมกับสายงาน					
24) ร้อยละ 80 ของบุคลากรได้รับการอบรม อย่างน้อย 1 หลักสูตร					
25) สถานสงเคราะห์มีการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน					
26) สถานสงเคราะห์มีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาวะเสี่ยง (ค่าตอบแทน ตปส.)					
27) เจ้าหน้าที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี					
3.3 การประชาสัมพันธ์					
28) สถานสงเคราะห์มีการประชาสัมพันธ์บทบาทของสถานสงเคราะห์ ให้หน่วยงานที่จัดส่งผู้ใช้บริการได้รับทราบผ่านสื่อต่างๆ					
29) สถานสงเคราะห์มีการประชาสัมพันธ์กลุ่มเป้าหมายของสถานสงเคราะห์ ให้หน่วยงานที่จัดส่งผู้ใช้บริการได้รับทราบผ่านสื่อต่าง ๆ					
30) สถานสงเคราะห์มีการจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์ให้ชุมชนเข้าใจ และเกิดการเรียนรู้สาเหตุ การป้องกัน คนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต					
31) สถานสงเคราะห์มีการจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์ให้ชุมชนเข้าใจและสามารถอยู่ร่วมกับคนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต					

การปรับปรุงของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ด้านการบริหาร	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. งบประมาณ					
32) สถานสงเคราะห์มีการจัดสรรงบประมาณด้านค่าอาหารผู้ให้บริการต่อคนต่อวันเพียงพอ					
33) สถานสงเคราะห์มีการจัดสรรงบประมาณด้านค่าวัสดุ เครื่องใช้ประจำตัวผู้ให้บริการต่อคนต่อปีเพียงพอ					
34) สถานสงเคราะห์มีการจัดสรรงบประมาณด้านการฟื้นฟูผู้ให้บริการ ตามสิทธิในพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติต่อคนต่อวันเพียงพอ					
35) สถานสงเคราะห์มีการจัดสรรงบประมาณด้านค่ายาและเวชภัณฑ์สำหรับผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ					
36) สถานสงเคราะห์มีการจัดสรรเงินเดือนให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม					
37) สถานสงเคราะห์มีการจัดสรรค่าจ้างแก่เจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม					
38) สถานสงเคราะห์มีการนำบัญชีเงินเดือนใหม่มาใช้ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมา
ปรับใช้ในการบริหาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นของ
สถานสงเคราะห์ท่านมากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร	ระดับปัญหาที่เกิดขึ้น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. วิสัยทัศน์					
1) วิสัยทัศน์ของสถานสงเคราะห์เป็นที่เข้าใจของเจ้าหน้าที่ทุกคน					
2) วิสัยทัศน์ของสถานสงเคราะห์มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ					
3) วิสัยทัศน์ของสถานสงเคราะห์มีความสอดคล้องกับแผนแม่บทของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ					
4) พันธกิจของสถานสงเคราะห์มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ					
5) พันธกิจของสถานสงเคราะห์มีความสอดคล้องกับแผนแม่บทของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ					
6) การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติเป็นไปตามระยะเวลาที่ปฏิทินงานกำหนด					
2. โครงสร้างการบริหาร					
7) การแบ่งสายการบังคับบัญชาของสถานสงเคราะห์มีความชัดเจน					
8) การแบ่งหน้าที่การทำงานตามสายการบังคับบัญชามีความชัดเจน					
9) เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายมีส่วนร่วมในการประชุมติดตามความก้าวหน้าทุกเดือน					
10) การรายงานผลงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่มีความต่อเนื่อง					

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร	ระดับปัญหาที่เกิดขึ้น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11) การจัดทำรายงานผลงานของสถานสงเคราะห์ เสนอกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. บุคลากร					
3.1 บุคลากร					
12) ผู้บริหารงานสถานสงเคราะห์ (ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์) สามารถดูแลงานของสถานสงเคราะห์ได้อย่างทั่วถึง					
13) นักสังคมสงเคราะห์มีเพียงพอ สำหรับการบริการแก่ผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง					
14) สถานสงเคราะห์มีนักจิตวิทยา ในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ					
15) พยาบาลมีจำนวนเพียงพอกับการดูแล รักษา ผู้ใช้บริการที่ป่วย					
16) ผู้ช่วยพยาบาลมีจำนวนเพียงพอกับการดูแล รักษา ผู้ใช้บริการที่ป่วย					
17) มีนักกายภาพบำบัดประจำสถานสงเคราะห์					
18) ผู้ดูแลมีจำนวนเพียงพอต่อการดูแลผู้ให้บริการได้อย่างทั่วถึง					
19) ผู้มีความรู้ด้านอาชีพบำบัดมีเพียงพอ ต่อการฝึกอาชีพของผู้ใช้บริการ					
20) แม่ครัวมีจำนวนเพียงพอ ต่อการประกอบอาหารให้กับผู้ให้บริการ					
21) พนักงานขับรถมีเพียงพอ ต่อการเดินทางติดต่อราชการภายนอก					

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร	ระดับปัญหาที่เกิดขึ้น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 พัฒนาบุคลากร					
22) สถานสงเคราะห์มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมกิจกรรมตามแผนพัฒนาบุคลากร					
23) เจ้าหน้าที่มีการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ให้เหมาะสมกับสายงาน					
24) เจ้าหน้าที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หลังจากการฝึกอบรมที่ตนเองได้รับความรู้มา					
25) การจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการมีเพียงพอกับเจ้าหน้าที่					
26) สวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาวะเสี่ยง (ค่าตอบแทน ตปส.) มีความเหมาะสม					
27) เจ้าหน้าที่มีการจัดสรรเวลาไปรับการตรวจสุขภาพประจำปี					
3.3 การประชาสัมพันธ์					
28) เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ในการประชาสัมพันธ์สถานสงเคราะห์ผ่านสื่อ*ต่าง ๆ					
29) สถานสงเคราะห์ได้รับความร่วมมือจากชุมชนในการจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์เกี่ยวกับสาเหตุ การป้องกัน คนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต					
30) สถานสงเคราะห์ได้รับความร่วมมือจากชุมชนในการจัดกิจกรรมเชิงรณรงค์เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกับคนเร่ร่อนที่มีอาการทางจิต					
4. งบประมาณ					
31) การจัดสรรงบประมาณค่าอาหารต่อคนต่อวันมีเพียงพอ					
32) การจัดสรรงบประมาณค่าวัสดุ เครื่องใช้ประจำตัวต่อคนต่อปีเพียงพอ					

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปรับใช้ในการบริหาร	ระดับปัญหาที่เกิดขึ้น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
33) การจัดสรรงบประมาณด้านการฟื้นฟูผู้ให้บริการตามสิทธิในพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีเพียงพอ					
34) อัตราเงินเดือนเพียงพอกับการดำรงชีวิตของเจ้าหน้าที่และครอบครัว					
35) อัตราค่าจ้างเพียงพอกับการดำรงชีวิตของเจ้าหน้าที่และครอบครัว					

ส่วนที่ 4 แนวทางและการแก้ไขปัญหาในการปรับองค์กรของสถานสงเคราะห์ในการมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาปฏิบัติ

1) แนวทางและการแก้ไขปัญหาด้านวิสัยทัศน์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) แนวทางและการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างการบริหาร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3) แนวทางและการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4) แนวทางและการแก้ไขปัญหาด้านงบประมาณ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง
ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง “การปรับปรุงเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง”

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการนำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งมาเป็นกรอบในการทำงานของสถานสงเคราะห์
2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ของสถานสงเคราะห์ในปัจจุบัน และควรมีทิศทางอย่างไรในอนาคต
3. การแบ่งโครงสร้างการบริหารสถานสงเคราะห์มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
4. สถานสงเคราะห์มีแนวทางแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรอย่างไร
5. สวัสดิการในการตอบแทนที่บุคลากรได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
6. การประชาสัมพันธ์กับชุมชนในการดูแลคนเร่ร่อนมีแนวทางอย่างไร
7. แนวทางการจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งควรทำอย่างไร

ประวัติการศึกษา

ชื่อ	นางสาวฐาปณีย์ ศิริสมบุญ
วันเดือนปีเกิด	6 มีนาคม 2528
วุฒิการศึกษา	สังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับสอง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2548

