



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์ และคุ้มครอง
สวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี
ADMINISTRATION AND CO – OPERATION FOR CHILDREN
ASSISTANCE AND PROTECTION OF THE PRIVATE
CHILDREN HOME IN CHONBURI PROVINCE

ชนกร โพธิ์นาคนเงิน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารสวัสดิการสังคม)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก
ของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี
ADMINISTRATION AND CO - OPERATION FOR CHILDREN ASSISTANCE AND
PROTECTION OF THE PRIVATE CHILDREN HOME IN CHONBURI PROVINCE

ชกกร โพรินาคเงิน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

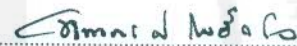
หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารสวัสดิการสังคม)

เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2561



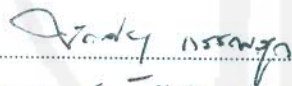
รองศาสตราจารย์อภิญา เวชชัย

ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



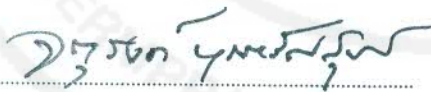
อาจารย์ ดร.ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล

อาจารย์ที่ปรึกษา



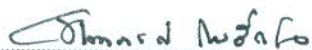
รองศาสตราจารย์ ดร.ชัตติยา กรรณสูต

กรรมการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร

กรรมการ



อาจารย์ ดร.ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล

กรรมการ



อาจารย์ ดร.ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล

ประธานหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารสวัสดิการสังคม)



รองศาสตราจารย์อียา จันทรวิธานุชิต

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



อาจารย์นวลใย วัฒนกุล

คณบดีคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม

**การบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก
ของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี**

ชนกกร โปธินาคเงิน 576039

สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารสวัสดิการสังคม)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ทิพาภรณ์ โปธีวิล, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการ การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กและความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี 2) ศึกษาปัญหา อุปสรรค ของการบริหารจัดการและการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ การดำเนินงานและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักจาก 2 กลุ่ม กรณีศึกษา คือ กลุ่มผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนในจังหวัดชลบุรี 8 แห่ง และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กจังหวัดชลบุรี 8 แห่ง จำนวน 21 กรณีศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในลักษณะการตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า

1. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ได้ดำเนินการบริหารจัดการตามกรอบแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม ปี พ.ศ. 2551
2. การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ได้ดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546
3. ความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ได้รับความร่วมมือในด้านการบริหารจัดการ การดำเนินงานจากภาคเครือข่าย
4. ปัญหา อุปสรรค ส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านงบประมาณและบุคลากร
5. แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการ การดำเนินงานและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กเสนอแนวทางการพัฒนาโดยเสนอให้ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความเหมาะสม พัฒนาศักยภาพ สร้างเครือข่ายความร่วมมือ
6. ข้อเสนอแนะ รัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณในการบริหารให้สถานสงเคราะห์เอกชน ควรจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงาน และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ การดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก และความร่วมมือ

**ADMINISTRATION AND CO – OPERATION FOR CHILDREN ASSISTANCE AND PROTECTION OF
THE PRIVATE CHILDREN HOME IN CHONBURI PROVINCE**

CHANOKKORN PHONAKNGOEN 576039

MASTER OF SOCIAL WORK (SOCIAL WELFARE ADMINISTRATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: THIPAPORN PROTAWIN, Ph.D.

ABSTRACT

The research is qualitative research. The Objectives of the research is following this: first, to study the management of non-government children's home. Second, to explore the implementation of child assistance and welfare protection of the non-government children's home And study the problems of management and implementation to assist child and protection the welfare of the non-government children's home. Third, to explore the management, the implementation and cooperation to provision and protection of children's welfare of the private children's home. The Data were collected from two groups: the first group is eight participants who are administrators or manager. The second group is twenty-one practitioners who involved in child welfare. This qualitative research regarded interpretive paradigm. The data were analyzed and interpreted by using the frequency distribution and find a percentage.

The study found many important issues in the management and collaboration of the private child's home.

Firstly, the management of the non-government children's home. The research shows that their operation has according to the standard framework of working practices to provide the social welfare of the Social Welfare Organization in BE 2551 (2008).

Secondly, the child support and child Welfare Protection of private children's home. The study indicated that their operation meets the standard of the Child Protection Act, BE 2546 (2003).

Thirdly, the problems and obstacles in the management and operation of the child support and child Welfare Protection of private children's home. The management, most of them suffer from the budgeting and personnel problems.

Fourthly, the collaboration to supporting the operation of private children's home. For the management, most of them have been supported in term of budgeting, exchange of knowledge, training, education and development. For the operation, much of them were cooperated in the operation to correct the behavior, behavior modification, physical body and mind rehabilitation.

Fifthly, the way to develop the implementation management and cooperation in supporting the operation of private children's home. They suggest that to improve the organizational structure appropriate way suitable for the organization. And adjust developing the leadership, vision, morality and ethics to personnel in the organization and make a cooperation network.

Sixth, the recommendation. Under the name of Thai Government by Ministry of Social Development and Human Security, they should allocate the manual budget to support the private children's home. The budget for improving service and operation that has an efficacy.

Keywords: Management, Operation, child welfare and protection and cooperation

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ อภิญา เวชยชัย ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ บุณยรัตนสุนทร รองศาสตราจารย์ ดร.ชัตติยา กรรณสูต กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แนะ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของคณาจารย์ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์เด็กที่กรุณา เสียสละเวลาและให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ ให้แก่เหล่าคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและขอมอบ ความมกัตถุญกตเวทิตาคุณแด่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้ จะได้รับความสนใจและนำไปต่อยอดเพื่อการศึกษาและพัฒนางานวิจัยต่อไป

ชนกกร โพธิ์นาคเงิน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
1.4 คำนิยามศัพท์	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม	26
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์	39
2.4 แนวคิดเครือข่ายความร่วมมือ	45
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	64
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	69
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ระเบียบวิธีการวิจัย	70
3.2 เกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่ศึกษา	70
3.3 ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant)	71
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	72
3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	73
3.6 วิธีการเก็บข้อมูล	73
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล	
3.8 จริยธรรมในการวิจัย	74

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก	76
4.2 ตอนที่ 2 ผลการศึกษาการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี	81
4.3 ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครอง สวัสดิภาพเด็ก	111
4.4 ตอนที่ 4 ผลการศึกษาร่วมมือในการบริหารจัดการและการดำเนินการ ให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ ความร่วมมือในการบริหารจัดการ ความร่วมมือในการดำเนินดำเนินการ ให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก และความต้องการความร่วมมือ ด้านอื่น ๆ จากภาคเครือข่าย	123
4.5 ตอนที่ 5 ผลการศึกษารูปแบบและอุปสรรคในการบริหารจัดการและ การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก	131
4.6 ตอนที่ 6 ผลการศึกษารูปแบบการพัฒนาการบริหารจัดการและการดำเนินงาน ให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็ก	138
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	143
5.2 อภิปรายผล	154
5.3 ข้อเสนอแนะ	172
บรรณานุกรม	174
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก เอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย	182
ภาคผนวก ข คำชี้แจงและการการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมวิจัย	183
ภาคผนวก ค แบบสอบถามงานวิจัย	184
ภาคผนวก ง ตารางความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก	201
ประวัติผู้เขียน	243

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี	4
2	ผู้ให้ข้อมูลหลัก	71
3	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลหลัก (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์)	78
4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก (ผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี)	79



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

69



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมปัจจุบันในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่วนหนึ่งมาจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้วัฒนธรรมต่างประเทศได้เข้ามามีอิทธิพลต่อสังคมไทย เด็กและเยาวชนซึมซับแนวคิดและกระแสนิยมบางอย่างเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิต ซึ่งบางอย่างนั้นเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมกับสภาพสังคมของประเทศไทย แนวคิดและกระแสนิยมต่าง ๆ นั้น ส่งผลให้สภาพสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีและการดำเนินชีวิตของคนที่อยู่ในประเทศนั้นก็เปลี่ยนแปลงไปตามบริบทต่าง ๆ รอบตัว การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นมูลเหตุสำคัญที่สะสมและก่อให้เกิดปัญหาจนลูกหลานและส่งผลกระทบในวงกว้างทางสังคม ในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ ได้ส่งผลกระทบต่อทั้งในทางตรงและทางอ้อมต่อประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในประเทศอย่างที่จะหลีกเลี่ยงไปไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันครอบครัวซึ่งเป็นสถาบันแรกเริ่มหรือสถาบันหลักในการทำหน้าที่หล่อหลอมมนุษย์ทุกคนเพื่อที่จะก้าวเข้าสู่สังคมได้อย่างมีคุณภาพ จากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทำให้สถาบันครอบครัวลดบทบาทหรือละเลยหน้าที่ในการอบรมเลี้ยงดูเด็กและเยาวชนให้เติบโตได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนตามมาด้วยเช่นกัน จะเห็นได้จากสถิติจำนวนเด็กด้อยโอกาสมีสถิติสูงขึ้นจากปี 2550 มีจำนวน 1,906,528 คน เพิ่มขึ้นในปี 2555 มีผู้ด้อยโอกาสถึง 4,323,142 คน เพิ่มขึ้นมากกว่า 2 เท่าตัว ภายในระยะเวลา 6 ปี จำนวนคดีเด็กและเยาวชนที่ถูกดำเนินคดี ปี 2553 จำนวน 44,050 ราย ปี 2554 จำนวน 35,049 ราย และในปี 2555 จำนวน 31,876 ราย จำนวนเด็กที่ถูกทอดทิ้งในสถานสงเคราะห์/สถานแรกรับสถานคุ้มครอง/ศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพ/บ้านพักเด็กเยาวชน ปี 2553 จำนวน 10,109 ราย ปี 2554 จำนวน 9,903 ราย และปี 2555 จำนวน 10,225 ราย (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2556 : ออนไลน์) นับว่ายังคงเป็นตัวเลขที่มีสถิติค่อนข้างสูงอยู่ดี ส่วนใหญ่เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดจะถูกนำตัวเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนโดยเฉพาะ โดยมีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ คือ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนซึ่งเป็นส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะมีสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จำนวน 77 แห่ง ทั่วประเทศ ดำเนินการสืบเสาะประมวลข้อเท็จจริง และเมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งให้เด็กหรือเยาวชนเข้ารับการฝึกอบรมศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการควบคุม กำกับบำบัด ฟื้นฟู เด็กและเยาวชนในปัจจุบัน มีจำนวน 17 แห่ง ซึ่งจำนวนเด็กและเยาวชนทั้งชายและหญิงที่ถูกดำเนินคดีโดยสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจนเกิดผลกระทบในเด็กและเยาวชนนั้น อาจเกิดจากหลายสาเหตุที่มีความสอดคล้องสัมพันธ์กันเนื่องจากเด็กและเยาวชนเป็นวัยที่กำลังศึกษาค้นคว้าจึงอาจถูกเพื่อนชักนำให้มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ง่าย ซึ่งอาจแยกสาเหตุแห่งการกระทำความคิดของเด็กและเยาวชนออกเป็น 2 สาเหตุใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

1. สาเหตุจากสิ่งที่อยู่รอบข้างตัวเด็กและเยาวชน เช่น ครอบครัว สถานที่อยู่อาศัย บุคคลรอบข้าง สถานเริงรมย์ สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ การขาดแคลนเครื่องอุปโภคบริโภค หรือบังเกิดความวุ่นวายในสังคม

2. สาเหตุที่เกิดขึ้นจากตัวเด็กและเยาวชนเอง เช่น ความผิดปกติทางร่างกายหรือจิตใจหรืออาจจากพันธุกรรมของเด็กและเยาวชน

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนอกเหนือจากที่เด็กต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว ในสภาพความเป็นจริงของสังคมปัจจุบันยังมีเด็กจำนวนไม่น้อยที่ได้รับการดูแลจากครอบครัวอย่างไม่พึงประสงค์ ถูกปล่อยปละละเลยหรือบางรายเสี่ยงต่อการกระทำความคิดที่เร่ร่อนและไม่มีที่พึ่ง ส่วนหนึ่งเกิดมาจากบริบทหลากหลายด้าน อาทิ การเลี้ยงดูของครอบครัวที่กลายเป็นครอบครัวเดี่ยวหรือถูกเลี้ยงดูโดยปู่ย่า ตายาย และการถูกกระทำทารุณรุนแรงในครอบครัว ด้านการส่งเสริมสุขภาพเด็กและเยาวชนในวัยเรียน ปัญหาเสพติด การเป็นเด็กเร่ร่อน หรือเด็กกำพร้าการถูกทอดทิ้ง หรือพลัดหลง เด็กที่ผู้ปกครองไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น พ่อแม่ถูกจำคุก กักขัง พิการ-ทุพพลภาพ ยากจน เจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นผู้เยาว์ หย่า ถูกทิ้งร้าง หรือเป็นโรคจิตโรคประสาท หรือถูกใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำหรือแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ถูกทารุณกรรม เป็นต้น เด็กเหล่านี้หากรอดพ้นจากกระบวนการยุติธรรมมาได้ นั้น ก็ยังคงมีความจำเป็นต้องได้รับการสงเคราะห์ ค้ำครอง จากทั้งองค์กรภาครัฐบาล องค์กรพัฒนาเอกชนในการทำหน้าที่เลี้ยงดูทดแทนอยู่ดี

สถานสงเคราะห์เด็กทั่วทั้งประเทศมีทั้งหมด จำนวน 143 แห่ง แบ่งเป็นองค์กรภาครัฐบาล จำนวน 20 แห่ง องค์กรพัฒนาเอกชน จำนวน 123 แห่ง โดยแบ่งไปตามภูมิภาคต่าง ๆ สำหรับสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีทั้งหมด 12 แห่ง ประกอบไปด้วย 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชลบุรี 9 แห่ง จังหวัดจันทบุรี 2 แห่ง และจังหวัดระยอง 1 แห่ง สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนเป็นองค์กรหนึ่งที่ทำหน้าที่ในการเป็นที่พึ่งให้แก่เด็กทั้งหมดเหล่านี้ การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนนั้น จะดำเนินงานภายใต้หน้าที่ของการอุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการที่เหมาะสมกับวัยอันเป็นการส่งเสริมความมั่นคงของสถาบันครอบครัว สงเคราะห์ ค้ำครองสวัสดิภาพ และส่งเสริมความประพฤติเด็ก อีกทั้งยังเป็นการป้องกันมิให้เด็กถูกทารุณกรรมตกเป็นเครื่องมือในการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ หรือถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ซึ่งในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ได้กล่าวรวมถึงการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เอกชนเหล่านี้ไว้ด้วย

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีอาณาเขตติดกับทะเลอ่าวไทยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก ซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง เช่น ชายหาดต่าง ๆ บริเวณอำเภอบางแสน อำเภอสัตหีบ อำเภอกะสีซัง และเมืองพัทยา นอกเหนือจากนั้นจังหวัดชลบุรียังเป็นจังหวัดที่มีโรงงานอุตสาหกรรมมากที่สุดในภาคตะวันออก จำนวน 3,853 แห่ง (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก) เหล่านี้ถือได้ว่าจังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ ไม่ว่าด้านการท่องเที่ยว ด้านพาณิชยกรรมและด้านอุตสาหกรรมต่าง ๆ ของประเทศ ลักษณะดังกล่าวส่งผลให้โครงสร้างของครอบครัวในจังหวัดชลบุรี กลายเป็นครอบครัวเลี้ยงเดี่ยว ครอบครัวที่ต้องทำงานเพื่อหารายได้ส่งเสียเลี้ยงดูคนอื่น ๆ ในบ้าน ครอบครัวที่มาจากคนต่างถิ่นเข้ามาเพื่อประกอบอาชีพ ส่งผลให้ไม่มีเวลาในการดูแลบุตรหลานและจากการสำรวจข้อมูลและสถานการณ์การพัฒนาคุ้มครองเด็กในพื้นที่เมืองพัทยา โดยองค์กรเอ็กซ์แพคที่เสนอต่อสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส พบว่า ปัญหาเด็กและเยาวชนในเมืองพัทยาและเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีนั้นทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยอ้างอิงจากสถิติเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด ซึ่งเกิดจากสาเหตุปัจจัยที่สั่งสมตั้งแต่สภาวะที่สถาบันครอบครัวอ่อนแอลงอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว โดยที่บิดามารดาให้คุณค่าและความสำคัญกับการทำงานเลี้ยงชีพ ไม่มีเวลาเพียงพอกับการทำหน้าที่อบรมเลี้ยงดู ให้ความรู้และการศึกษา การขัดเกลาทางสังคมรวมทั้งไม่สามารถสร้างเกราะกำบัง คุ้มครองป้องกันแก่เด็ก โดยที่เด็กเติบโตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงที่มุ่งเน้นการเจริญเติบโตทางภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ธุรกิจบริการ สถานบันเทิง ร้านเกมส์/อินเทอร์เน็ต ทำให้มีแหล่งยั่วยุ ให้เกิดพฤติกรรมเสี่ยง และเปลี่ยนแปลงค่านิยมของเด็กและเยาวชน ส่งผลให้เกิดปัญหาสังคมและมีผลกระทบตามมา

ที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จังหวัดชลบุรีมีการดำเนินงานเพื่อรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กมากที่สุดในพื้นที่ภาคตะวันออกซึ่งมีถึง จำนวน 10 แห่ง ด้วยกัน และหากแยกย่อยลงไป ในเฉพาะพื้นที่พัทยาแล้วนั้น พบว่า องค์กรเอกชนที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนมีมากถึง 40 กว่าองค์กร ซึ่งมีหลากหลายลักษณะการให้บริการซึ่งปรากฏการณ์เหล่านี้ หมายถึง จังหวัดชลบุรี เป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวและมีส่วนร่วมในการรองรับกับสถานการณ์ และปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็กและเยาวชน โดยในการดำเนินการของสถานสงเคราะห์เด็ก จังหวัดชลบุรี ทั้ง 10 แห่ง แบ่งเป็นของรัฐบาล 1 แห่ง และเอกชน 9 แห่ง โดยเอกชนทั้ง 9 แห่ง มีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและได้รับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย

ตารางที่ 1 สถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี

ที่	สถานสงเคราะห์ (นามสมมติ)	กลุ่มเป้าหมาย	ช่วงอายุ
1	สถานสงเคราะห์ที่ 1	เด็กกำพร้า	แรกเกิด – 25 ปี
2	สถานสงเคราะห์ที่ 2	เด็กด้อยโอกาส	2 ปี – 18 ปี
3	สถานสงเคราะห์ที่ 3	เด็กด้อยโอกาส	1 ปี – 12 ปี
4	สถานสงเคราะห์ที่ 4	เด็กที่ได้รับผลกระทบจากเชื้อ HIV	6 ปี – 18 ปี
5	สถานสงเคราะห์ที่ 5	เด็กกำพร้าและด้อยโอกาส	2 ปี – 18 ปี
6	สถานสงเคราะห์ที่ 6	เด็กกำพร้าและด้อยโอกาส	10 – 25 ปี
7	สถานสงเคราะห์ที่ 7	เด็กกำพร้าและด้อยโอกาส	2 ปี – 18 ปี
8	สถานสงเคราะห์ที่ 8	เด็กด้อยโอกาส	1 ปี 6 เดือน
9	สถานสงเคราะห์ที่ 9	เด็กกำพร้าและด้อยโอกาส	6 – 18 ปี

ที่มา: สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดชลบุรี. 2561

สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนทั้งหมดที่กล่าวมามีหน้าที่ในการปฏิบัติภารกิจดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 โดยจะต้องรับเด็กที่พึงได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพไว้ในปกครองดูแลตลอดจนดำเนินการให้การสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กในด้านต่าง ๆ ซึ่งในการดำเนินการของสถานสงเคราะห์นั้น คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติมีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมให้สถานสงเคราะห์มีการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม

ด้วยเหตุนี้ภารกิจการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 และมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคมจึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในสถานสงเคราะห์

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี โดยรายละเอียดในภารกิจของสถานสงเคราะห์และมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคมดังกล่าวนั้นเปรียบเสมือนกรอบแนวทางการทำงานขององค์กรในการบริหารจัดการความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะส่งเสริมให้กลุ่มเป้าหมายได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการ การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก และความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการและการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการ การดำเนินงานและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จำนวน 9 แห่ง

1.3.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ผู้บริหารหรือผู้จัดการสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนในจังหวัดชลบุรี 9 แห่ง จำนวน 9 คน
- 2) ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนในจังหวัดชลบุรี 9 แห่ง จำนวน 25 คน ประกอบไปด้วย
 - 2.1) งานบริหาร งานธุรการ และงานสนับสนุนอื่น ๆ เช่น บริหารงานทั่วไป บัญชี การเงิน ประชาสัมพันธ์ ระดมทุน โภชนาการ
 - 2.2) งานวิชาชีพ เช่น นักสังคมสงเคราะห์/นักจิตวิทยา
 - 2.3) งานส่งเสริมและพัฒนาเด็ก เช่น เจ้าหน้าที่การศึกษา ครูฝึกอาชีพ พี่เลี้ยง เจ้าหน้าที่สุขภาพอนามัย

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) ศึกษาด้านการบริหารจัดการและการบริหารของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ตามกรอบแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม ปี พ.ศ. 2551 ด้านการจัดการองค์กรและการบริหาร ได้แก่ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ นโยบาย วัตถุประสงค์/เป้าหมาย แผนงานและโครงการ การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ การติดตาม ประเมินผลแผนงานและโครงการ การรับข้อร้องเรียน โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ การคัดสรรเตรียมความพร้อมและประเมินผลงานบุคลากรผู้ให้บริการ

การพัฒนาบุคลากร การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ ระบบบัญชีและการเงิน ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวกับสาขา สวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดบริการ ข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้รับบริการ การเก็บรักษาความลับของข้อมูล ระบบสารสนเทศ การป้องกันข้อมูลศูนย์หาย การประชาสัมพันธ์ อาคารสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ และหลักปฏิบัติที่ดี

2) ศึกษาการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในสถานสงเคราะห์เด็ก เอกชน จังหวัดชลบุรี

3) ศึกษาด้านความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

4) ศึกษาปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการและการดำเนินงานในการสงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

5) ศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการ การดำเนินงานและความร่วมมือในการสงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่ จังหวัดชลบุรี

1.4 คำนิยามศัพท์

สถานสงเคราะห์เด็กเอกชน หมายถึง สถานที่ให้การอุปการะเลี้ยงดูและพัฒนาเด็กที่จำเป็นต้อง ได้รับการสงเคราะห์ของเอกชนในจังหวัดชลบุรี ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546

เด็ก หมายถึง เด็กที่พึงได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 มาตรา 32 และ 40 ไว้ในการดูแลของสถานสงเคราะห์เด็กทั้ง 9 แห่ง ใน จังหวัดชลบุรี

การบริหารจัดการ หมายถึง หลักการบริหารจัดการงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ภายใต้กรอบแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคม ปี พ.ศ. 2551

การดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก หมายถึง การดำเนินการให้ การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ภายใต้กรอบ การดำเนินงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546

ความร่วมมือ หมายถึง ความร่วมมือในการบริหารจัดการ ความร่วมมือในการดำเนินงานให้ การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี จากภาคี เครือข่าย

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ข้อจำกัดหรือข้อขัดข้องหรือสิ่งที่กีดขวางในการบริหารจัดการ การดำเนินงานและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็ก เอกชน จังหวัดชลบุรี

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการบริหารจัดการ การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก และความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี
2. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการและการดำเนินงานในการสงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการ การดำเนินงานและความร่วมมือในการสงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อช่วยให้ผู้ศึกษามีความรู้พื้นฐานในเรื่องที่จะศึกษาและสามารถพัฒนารอบแนวคิด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

2.4 แนวคิดเครือข่ายความร่วมมือ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

เมื่อกล่าวถึงคำว่า การบริหาร (Administration) มักจะนึกถึงคำว่า การจัดการ (Management) ซึ่งสองคำนี้มีความหมายคล้ายคลึงกัน โดยการบริหารนิยมใช้กับการบริหารราชการ ส่วนการจัดการนิยมใช้กับการบริหารของธุรกิจเอกชน ซึ่งคำว่า การบริหาร กับ การจัดการ สามารถใช้แทนกันได้และมีความหมายเหมือนกัน (อันติกา บุชรากุล. 2558 : 60) ซึ่งปัจจัยสำคัญของการบริหารมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. คนหรือบุคคล (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบ ต่อองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ

2. เงิน (Money) หน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงาน หากขาดงบประมาณการบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย

3. ทรัพยากรหรือวัสดุ (Material) จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหาร หากองค์กรมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรที่เพียงพอ ปัญหาและอุปสรรคย่อมไม่เกิดขึ้นในการบริหารงาน

4. การบริหารจัดการ (Management) ถือเป็นกลไกหลักที่ผู้บริหารจะต้องจัดการกับภารกิจนี้ โดยการบริหารจัดการนี้จะเป็นตัวประสานให้ปัจจัยทั้ง 3 ประการ ให้สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย นิยามของการบริหาร การจัดการ ตามทรรศนะของแต่ละบุคคลไว้ดังนี้

2.1.1 ความหมายของการบริหารจัดการ

เกษม จันทรแก้ว (2540 : 512 - 514) กล่าวถึงความหมายของการบริหาร คือ ศิลปะ การดำเนินการผลิต โดยนำวัตถุดิบเข้าสู่ระบบการผลิตจนได้ผลผลิตตามที่ต้องการ ดังนั้นการบริหาร จึงเป็นการดำเนินการให้ทุกงานสามารถทำหน้าที่สัมพันธ์กัน แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนักที่จะ เกิดการผสมผสาน หากต้องการให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย จะต้องมีการวางแผนที่ดี โดยผู้บริหารจะต้อง เป็นผู้กำหนดว่าควรทำอย่างไร ผู้บริหารจะต้องสั่งการ (Directing) ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กร (Organizing) มีการควบคุม (Controlling) ในการนำแผนงาน (Planning) ไปปฏิบัติร่วมกับทรัพยากร (Assembling resource) ดังนั้นการบริหาร จึงเป็นการดำเนินการที่ผู้บริหารมีหน้าที่ในการสั่งการในการบริหารจัดการ ควบคุมและนำแผนที่กำหนดไว้ไปดำเนินการให้แล้วเสร็จ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 18 - 19) ได้รวบรวมความหมายของคำว่า การบริหารจัดการไว้ดังนี้

การบริหาร ในทรรศนะของ เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn. 1999 : G - 2) นิยม ใช้สำหรับการบริหารระดับสูง เป็นการกำหนดนโยบาย แผนงานของผู้บริหาร ส่วนใหญ่จะใช้สำหรับการบริหารในภาครัฐ (Public administration) หรือหน่วยงานราชการ ซึ่งผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กร ของรัฐหรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร เรียกว่า ผู้บริหาร (Administrator)

การบริหาร คือ ความสัมพันธ์ของกลุ่มกิจกรรม ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Leading/ Directing) หรืออำนวยการ และการควบคุม (Controlling) กับ ทรัพยากรขององค์กร (6M's) เพื่อให้เกิดประโยชน์สำหรับการนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย ขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วิโรจน์ สารรัตนะ (2545 : 3 - 5) ในการดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จะต้องมีหลักการบริหารไม่น้อยกว่า 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

การวางแผน (Planning) ในการบริหารหน้าที่ประการแรกที่ผู้บริหารต้องกำหนดขึ้น คือ การวางแผน จึงกล่าวได้ว่า การวางแผนมีความสำคัญเป็นอย่างมากโดยองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการ วางแผน ได้แก่ การกำหนดภารกิจ จุดมุ่งหมาย แผนงาน โดยภารกิจจะเป็นข้อกำหนดแบบกว้าง ๆ เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายในการดำเนินการขององค์กร ตลอดจนขอบข่ายงานขององค์กร หรือข้อแตกต่าง ขององค์กรสำหรับผลลัพธ์สุดท้ายที่องค์กรต้องการให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งแผนงาน คือ แนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับองค์กร

การจัดองค์การ (Organizing) เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่ต่อจากการวางแผน หมายถึง เมื่อองค์กรได้กำหนดแผนงานแล้ว ผู้บริหารจะต้องออกแบบโครงสร้างขององค์กร เพื่อให้การบริหารงานสามารถดำเนินไปสู่จุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการออกแบบโครงสร้างจะต้องมีการตรวจสอบอยู่เสมอ เพราะการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดหลากหลายรูปแบบ

การนำ (Leading) เป็นสถานะที่ผู้นำใช้ความพยายามที่จะให้มีอิทธิพลต่อผู้อื่นเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่ผู้นำจะเป็นผู้นำที่มีศักยภาพดังกล่าวได้พึงทำความเข้าใจทฤษฎีการจูงใจ (Motivation) ภาวะผู้นำ (Leadership) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และการบริหารกลุ่ม (Group) เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

การควบคุม (Controlling) เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุผลตามจุดหมายที่กำหนดไว้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องมีกระบวนการในการกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์ เพื่อให้มั่นใจว่าสมาชิกในองค์กรได้ปฏิบัติไปในทิศทาง มาตรฐานการทำงานที่องค์กรกำหนดไว้ ตลอดจนเป็นเครื่องมือสำคัญในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานขององค์กร และยังเป็นการส่งเสริมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้แก่สมาชิกในองค์กรด้วย

ดังนั้น การบริหารจึงเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารที่ต้องดำเนินงานให้บรรลุจุดหมายขององค์กร โดยอาศัยหลักการบริหาร 4 ประการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำและการควบคุม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2545 : 7) แบ่งการบริหารตามวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งหน่วยงานไว้ 6 ส่วน ดังนี้

1) การบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเรียกว่า การบริหารรัฐกิจหรือการบริหารภาครัฐ มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือ การให้บริการสาธารณะ โดยครอบคลุมถึงการอำนวยความสะดวก การรักษาความสงบเรียบร้อยตลอดจนการพัฒนาประชาชนและประเทศชาติ เป็นต้น การบริหารงานส่วนนี้เป็นการบริหารของหน่วยงานของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เช่น การบริหารงานของหน่วยงานของสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม หรือเทียบเท่า การบริหารงานของจังหวัดและอำเภอ การบริหารงานของหน่วยการบริหารท้องถิ่น หน่วยงานบริหารเมืองหลวง รวมตลอดทั้งการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

2) การบริหารงานของหน่วยงานภาคธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า การบริหารธุรกิจหรือการบริหารภาคเอกชนหรือการบริหารของหน่วยงานของเอกชน มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือ เพื่อการแสวงหาผลผลิต ผลประกอบการหรือการแสวงหากำไรสูงสุดในการทำธุรกิจ การค้าขาย การผลิตอุตสาหกรรมหรือให้บริการ เห็นตัวอย่างได้อย่างชัดเจนจากการบริหารงานของ บริษัท ห้างร้าน และห้างหุ้นส่วนทั้งหลาย

3) การบริหารของหน่วยงานที่ไม่สังกัดภาครัฐ ซึ่งเรียกรย่อว่า หน่วยงานเอ็นจีโอ (NGO) เป็นการบริหารงานของหน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไร มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือ การไม่แสวงหาผลกำไร เช่น การบริหารของมูลนิธิ และสมาคม

4) การบริหารงานของหน่วยงานระหว่างประเทศ มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น การบริหารงานของสหประชาชาติ องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศ และกลุ่มประเทศอาเซียน

5) การบริหารงานขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ การบริหารงานขององค์กรส่วนนี้เกิดขึ้นหลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 โดยบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญได้กำหนดให้มีองค์กรตามรัฐธรรมนูญขึ้น เช่น การบริหารงานของศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการการเลือกตั้ง และผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นต้น องค์กรดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นหน่วยงานของรัฐเช่นกันแต่มีลักษณะพิเศษ เช่น เกิดขึ้นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญดังกล่าวและมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งเพื่อปกป้องคุ้มครองและรักษาสีทธิเสรีภาพของประชาชน ตลอดจนควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

6) การบริหารงานของหน่วยงานภาคประชาชน มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือ เพื่อปกป้องรักษาผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศและถูกเอารัดเอาเปรียบตลอดมา เช่น การบริหารงานของหน่วยงานภาคเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงานและกลุ่มผู้ให้บริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2543 : 21 - 22) กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1) ด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์กร

2) ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กรและการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3) ด้านของความรับผิดชอบงานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 5 - 6) กล่าวถึงการบริหารว่า ส่วนใหญ่นิยมใช้กับการบริหารของภาครัฐ ส่วนการจัดการนิยมใช้ในการบริหารธุรกิจของเอกชน นอกจากนี้ สมพงษ์ เกษมสิน ยังให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะเด่นของการบริหารจัดการที่เป็นสากลหลายประการ ดังนี้

1) การบริหารต้องมีวัตถุประสงค์

2) การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ

- 3) การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
- 4) การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
- 5) การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล
- 6) การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของกลุ่มบุคคล กล่าวคือ ความร่วมมือ (Collective mind)

จะก่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group cooperation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (Group effort) ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

- 7) การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
- 8) การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์
- 9) การบริหารไม่มีตัวตน (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ฉะนั้น

ลักษณะเด่นของการบริหารจึงประกอบด้วย วัตถุประสงค์ บุคคลทรัพยากร กระบวนการดำเนินการ การรวมกันของกลุ่มคน ความร่วมมือ การมีเหตุผล การตรวจสอบและความเป็นอยู่ของมนุษย์

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548 : 5) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารการบริการ ว่ามีความหมายคล้ายคลึงกัน โดยประการที่เห็นได้เด่นชัดอย่างน้อย 3 ส่วน คือ

1) เป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานที่ภาครัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์กรเอกชนได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริหารงานสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การคิด การวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล

3) มีจุดมุ่งหมายปลายทาง เช่น การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น

ส่วนที่แตกต่างกัน คือ จุดเน้นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการจะนำเอาแนวคิดของเอกชนมาใช้ในการบริหารเพื่อแสวงหากำไร เพิ่มการแข่งขัน ลดขั้นตอนให้สั้นลง เน้นความรวดเร็ว ส่งเสริมการตลาด จัดการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ส่วนการบริหารการพัฒนาจะเน้นเรื่องการบริหาร รวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ขณะที่การบริหารการบริการจะเน้นการอำนวยความสะดวกและบริการให้แก่ประชาชนเป็นหลัก

วิจิตร ศรีสะอ้าน และคณะ (2523 : 4) ได้สรุปสาระสำคัญของการบริหารไว้ดังนี้

- 1) การบริหารเป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
- 2) ร่วมมือกันทำกิจกรรม
- 3) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน
- 4) โดยการใช้กระบวนการและทรัพยากรที่เหมาะสม

สำหรับการบริหารในฐานะที่เป็นวิชาการสาขาหนึ่ง มีลักษณะเป็นศาสตร์โดยสมบูรณ์ เช่นเดียวกับศาสตร์สาขาอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นสาขาวิชาที่มีการจัดระเบียบให้เป็นระบบของการศึกษา มีองค์แห่งความรู้ หลักการและทฤษฎีที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ การบริหารจึงเป็นสิ่งที่นำมาศึกษาเล่าเรียนกันได้โดยนำไปประยุกต์ใช้สู่การปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถประสบการณ์และบุคลิกภาพส่วนตัวของผู้บริหารแต่ละคน

การบริหาร จึงเป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมหรืองานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกันโดยอาศัยกระบวนการและทรัพยากรทางการบริหาร เป็นปัจจัยอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้บริหารจะบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของทฤษฎีและหลักการบริหารเพื่อจะได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการทำงาน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม

จักรกริช หมอประกอบ (2547 : 17-18) กล่าวว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพย่อมเกิดจากการบริหารจัดการที่ดี หากขาดองค์ประกอบที่ดีของการบริหาร คือ 4M ข้อหนึ่งข้อใดแล้วก็อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานเกิดเป็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานทำให้ไม่ได้งานตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานนั้นล้วนขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารที่จะบริหารจัดการที่ดี ดังนั้นการบริหารจัดการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรซึ่งในการบริหารไม่จำเป็นจะต้องกำหนดว่าจะใช้เทคนิคหรือวิธีการใดใช้กระบวนการใดเพราะขึ้นอยู่กับสถานการณ์บริบทและเป้าหมายของงานเป็นหลัก สถานภาพของผู้บริหารก็อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และโอกาสเช่นกัน ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ในทุกกระบวนการแต่การที่จะนำมาประยุกต์ใช้นั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและบริบทที่เกี่ยวข้อง

พยอม วงศ์สารศรี (2542 : 3) การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นองค์การหรือรัฐบาลหรืองานธุรกิจเอกชนต่างมีจุดมุ่งหมายสำคัญที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างประหยัดมีประสิทธิภาพและพัฒนาอยู่เสมอองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารงาน คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ในบรรดาเหล่านี้เป็นที่ยอมรับกันว่า “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีค่าในแต่ละองค์การจะมีงานที่รับผิดชอบอยู่จำนวนหนึ่งซึ่งจะต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมาย ดังนั้นในแต่ละองค์การจึงต้องมี “บุคคล” ซึ่งเรียกว่า ข้าราชการบ้าง เจ้าหน้าที่บ้างหรือพนักงานบ้าง เป็นผู้ปฏิบัติงาน งานจึงสำเร็จ และได้ผลตามเป้าหมายโดยทั่วไป การเลือกสรรบุคคลเข้ามาทำงานในหน่วยราชการหรือองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ๆ จะมีการกำหนดหลักเกณฑ์เป็นอย่างดี เช่น มีการกำหนดพื้นความรู้ มีการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก เมื่อผ่านการทดสอบแข่งขันหรือการสอบคัดเลือกได้แล้วยังกำหนดให้มีการทดลองปฏิบัติงานระยะหนึ่งก่อน เมื่อปรากฏว่าเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่แล้ว

จะบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประจำอีกต่อไป แต่การบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าปฏิบัติงานดังกล่าวแม้จะมีการกำหนดคุณสมบัติและกฎเกณฑ์ไว้อย่างดีแล้วก็ตาม แต่ก็ไม่ได้เป็นเครื่องประกันที่ดีในการคัดเลือกบุคลากรได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่เสมอไป ทั้งนี้เพราะปัจจุบันนี้วิทยาการต่าง ๆ ได้เจริญรุดหน้าไปมากได้มีการค้นพบหลักการและกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ซึ่งนำมาใช้แทนของเก่าได้อย่างดี ดังนั้นคนที่เคยเหมาะสมอยู่ในระยะแรกเข้าทำงานอาจกลายเป็นคนที่ไม่เหมาะสมไปได้โดยง่ายในระยะเวลาต่อมา ประกอบกับบุคลากร เมื่อปฏิบัติงานไปนาน ๆ อาจเกิดความเบื่อหน่าย ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานน้อยลง ดังนั้นหากได้มีการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและให้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ย่อมทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นอันเป็นผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงกล่าวได้ว่า การบริหารงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างก็มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่ต้องการให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบสำคัญในการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ ซึ่ง “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีค่า

ติน ปรัชญพฤทธ์ (2542 : 8) มีทรรศนะเกี่ยวกับการบริหารในลักษณะของกระบวนการ หมายถึง การนำเอากระบวนการในการตัดสินใจและนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งในส่วนของภาครัฐหมายรวมถึงการนำเอานโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประโยชน์และตอบสนองความต้องการของประชาชน

บุญทัน ดอกไธสง (2537 : 1) ให้ความหมายของการบริหาร หมายถึง การจัดการทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล องค์กรหรือประเทศชาติ หรือเพื่อให้เกิดกำไรให้แก่คนในองค์กร

ดริคเกอร์ (Drucker. 1998 : 163 อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน. 2523 : 6) กล่าวว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพองค์การที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์กรที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์กรซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่น ๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัสดุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม จึงกล่าวได้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารงานใด ๆ ที่องค์กรได้ใช้ทรัพยากร 4M เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ หรือศิลปะและกระบวนการในการกระทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้โดยใช้ทรัพยากรการบริหารการกระทำนั้น ๆ จะเป็นไปในทางสร้างสรรค์ มีการดำเนินการเพื่อให้คงอยู่ มีการวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ การควบคุม และการกระทำที่ทำให้เกิดการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมีระบบแบบแผน

เฟรดเดอริค ดับบลิว เทเลอร์ (Frederick W. Taylor. n.d. อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน. 2523 : 6) ให้ความหมายการบริหารไว้ว่า ในการบริหารจำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติ โดยการกำหนด

ด้วยการศึกษา วิเคราะห์อย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้มาซึ่งวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อประสิทธิภาพในการผลิต และเพื่อประโยชน์แก่ทุกคนที่เกี่ยวข้อง

ปีเตอร์ เอฟ ดรึคเกอร์ (Peter F. Drucker. n.d. อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน. 2523 : 6) กล่าวว่า การบริหาร เป็นศิลปะในการร่วมกันทำงานกับผู้อื่นให้บรรลุเป้าหมาย โดยอาศัยการทำงานของคนอื่นภายในองค์กร บุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักที่จะเข้ามาร่วมทำงาน ซึ่งต้องอาศัยทรัพยากรด้านวัตถุดิบ ๑ ได้แก่ เครื่องจักร วัสดุอุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน และข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลิตสินค้าและบริการ และตอบสนองความพึงพอใจให้กับสังคม

แฮร์โรลด์ คูนต์ซ์ (Harold Koontz. n.d. อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน. 2523 : 6) ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง การนำปัจจัยในการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์ในการจัดการ เพื่อดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากนิยามและความหมายของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ที่กล่าวถึงการบริหารจัดการนั้น ตามความเห็นของผู้วิจัย สามารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การทำงานของคณะบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ต้องมีการร่วมมือร่วมใจอันจะทำให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีเหตุผล ซึ่งต้องมีปัจจัยในการดำเนินการ ได้แก่ คน เงิน วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและกิจกรรมต่าง ๆ

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

ฟาโย (Fayo. 1916 อ้างถึงใน ดำรง วัฒนา. 2545 : 9) เขียนบทความเกี่ยวกับเรื่อง การจัดการและจัดพิมพ์เป็นหนังสือชื่อ Administration Industrielleet Generaleb เป็นภาษาฝรั่งเศส โดย ฟาโย มีความเห็นว่า หลักในการจัดการนั้นควรยืดหยุ่นและสามารถปรับไปตามตัวแปรต่าง ๆ เขาได้กำหนดหลักการสำหรับผู้บริหารไว้ 14 ประการ คือ

1) การแบ่งงานกันทำ (Division of work) เป็นการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

2) อำนาจสั่งการ (Authority) เป็นอำนาจสั่งการซึ่งเป็นอำนาจอันชอบธรรมของบรรดาผู้ที่มีตำแหน่งเพื่อสามารถที่จะออกคำสั่งในการทำงานได้ โดยผู้ออกคำสั่งต้องมีความรับผิดชอบต่อคำสั่งในการทำงานได้

3) ระเบียบวินัย (Discipline) เป็นระเบียบวินัยที่คนในองค์กรต้องเคารพและยอมรับ เพื่อสร้างสภาพงานที่เป็นระเบียบและเรียบร้อย

4) หลักการสั่งการโดยคน ๑ เดียว (Unity of command) หรือหลักเอกภาพในการบังคับบัญชาลูกน้องจะต้องฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง รวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานก็ต้องรายงานกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง

5) การมีทิศทาง (Unity of direction) คือ การมีทิศทาง หรือเป้าหมายเดียวกัน โดยแต่ละกลุ่มงานย่อย (กอง แผนก ฝ่าย) ในองค์การที่มีกิจกรรมแตกย่อยออกมา

6) ประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of interests to the general interests) เป็นประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน

7) หลักการตอบแทน (Remuneration) เป็นหลักการตอบแทนการทำงาน ซึ่งถือเป็นแนวทางที่คนงานจะต้องได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

8) หลักการรวมอำนาจ (Centralization) หมายถึง ระดับมากน้อยที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจในแต่ละสถานการณ์ ทั้งนี้การใช้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจควรกระทำที่สายการบังคับบัญชาในระดับสูงที่สุดที่เป็นไปได้ในสถานการณ์นั้น ๆ

9) การมีสายการบังคับบัญชา (Scalar chain) เป็นการมีสายการบังคับบัญชา ซึ่งเป็นเสมือนห่วงโซ่หรือเส้นทางของคำสั่งและติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องในแต่ละสายงาน ภายใต้โครงสร้างของแต่ละองค์การ

10) การจัดระเบียบ (Order) เป็นการจัดระเบียบหรือการจัดให้คนตลอดจนวัตถุสิ่งของได้อยู่ในที่ที่ควรอยู่ นั่นคือ ใช้คนให้เหมาะกับงาน จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ และมีระเบียบเกี่ยวกับงานพัสดุ

11) ความเที่ยงธรรม (Equity) นักบริหารควรมีทั้งความยุติธรรม (Justice) และความโอบอ้อมอารี (Kindliness)

12) หลักความมั่นคงในตำแหน่งงานของบุคคลกร (Stability of tenure of personal fayo) เป็นหลักความมั่นคงในตำแหน่งงานของบุคคลกร เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนบุคลากรพัฒนานักบริหาร

13) ความคิดริเริ่ม (Initiative) เป็นความคิดริเริ่ม หมายถึง พลังที่จะคิดให้เกิดแผนงานแล้วทำต่อไปจนสำเร็จ จะเกิดได้ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการจูงใจ และมีความพึงพอใจในงาน

14) สามัคคี คือ พลัง (Esprit de corps) หมายถึง การเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม อันจะทำให้เกิดความกลมเกลียวและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ

ฟาโย กำหนดหลักการสำหรับผู้บริหาร 14 ประการ ซึ่งสามารถยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์

ฟาโย (Fayo) กล่าวถึงหน้าที่ของนักบริหาร (Administrative dties) 16 ประการ คือ

- 1) วางแผนอย่างสุขุม
- 2) คำนึงถึงโครงสร้างของหลักทรัพยากรและเป้าหมายทางธุรกิจ
- 3) กำหนดสายบังคับบัญชาตามลำดับ

- 4) ประสานความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
- 5) มีการตัดสินใจที่แน่นอน
- 6) เลือกคนงานอย่างมีหลัก
- 7) บอกหน้าที่อย่างชัดเจน
- 8) สนับสนุนความคิดริเริ่มและการรับผิดชอบ
- 9) สร้างระบบความยุติธรรม เช่น จ้างและประหยัด
- 10) รักษาระเบียบข้อบังคับ
- 11) มีการลงโทษ
- 12) รักษาผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือส่วนบุคคล
- 13) มีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว
- 14) มีการควบคุมในทุกกิจการ
- 15) ควบคุมความเป็นระเบียบของบุคคลและวัตถุ
- 16) ไม่เคร่งครัดต่อระเบียบจนเกินไป

ลิเคิร์ท (Likert. 1977 : 134 -137 อ้างถึงใน สมคิด บางโม. 2545 : 33) กล่าวว่า

1) การทำงานเป็นกลุ่มจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นอีกด้วย

2) การทำงานเป็นกลุ่มใช้ในทุกระดับขององค์กร ซึ่งจะขึ้นอยู่กับหมวดเชื่อมโยง ก็คือผู้บังคับบัญชาหรือผู้แทน

3) การวางแผนและการแก้ปัญหาเป็นกลุ่มให้กลุ่มตัดสินใจโดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมจะทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจ ผูกพัน ยอมรับนับถือกัน

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นว่า การบริหารองค์กรครอบคลุมการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกัน ความพึงพอใจต่อการทำงานและบทบาทของผู้บริหาร ทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ

กูลิค และเออร์วิค (Gulick and Urwick. 1973 : 47-88 อ้างถึงใน พิมลจรรย์ นามวัฒน์. 2544 : 22) เป็นนักทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มการศึกษาการจัดการตามหลักการบริหารได้เสนอหลักที่เกี่ยวกับการบริหาร ซึ่งคนที่เป็นผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่สำคัญอยู่ 7 ประการ คือ การวางแผนการจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงานการรายงานและการงบประมาณหรือเรียกสั้น ๆ ว่า “POSDCORB” ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

P = Planning หมายถึง การวางแผนงานเป็นการวางแผนโครงการกิจกรรมซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

O = Organizing หมายถึง การจัดองค์การ เป็นการกำหนดโครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงาน เช่น การแบ่งงาน (Division of Work) เป็นกรม กอง หรือแผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะเฉพาะของงาน (Specialization)

S = Staffing หมายถึง การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่แบ่งไว้ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้

D = Directing หมายถึง การอำนวยการ เป็นภารกิจในการใช้ศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) การจูงใจ (Motivation) และการตัดสินใจ (Decision making) เป็นต้น

Co = Coordinating หมายถึง การประสานงาน เป็นการประสานให้ส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น

R = Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการและเทคนิคของการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามชั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานโดยที่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) ในองค์การอยู่ด้วย

B = Budgeting หมายถึง การงบประมาณ โดยศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณและการเงิน ตลอดจนการใช้วิธีการงบประมาณและแผนงานเป็นเครื่องมือในการควบคุมงาน วิธีการบริหารงบประมาณโดยทั่วไป มักมีวงจรที่คล้ายคลึงกัน อย่างที่เรียกว่า “วงจรงบประมาณ” (Budget cycle) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

- 1) การเตรียมงบประมาณและการเสนอขออนุมัติ (Executive preparation and submission)
- 2) การพิจารณาให้ความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ (Legislation authority)
- 3) การดำเนินการ (Execution)
- 4) การตรวจสอบ (Audit)

ดังนั้น ในการบริหารผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่สำคัญอยู่ 7 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การรายงานและการงบประมาณ

มอนทานา และชาร์นอฟ (Montana and Charnov. 2000 อ้างใน สาคร สุขศรีวงศ์. 2550 : 46) ได้กล่าวถึง แนวคิดการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ว่าเกิดขึ้นในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมจากความพยายามของนักวิทยาศาสตร์และนักคิดในยุคนี้ที่ต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของแรงงาน โดยอาศัยวิธีการที่ได้ศึกษาในเชิงวิทยาศาสตร์ แนวคิดดังกล่าวมีการตั้งสมมติฐาน กำหนดตัวแปรทดลอง และวัดผลการทดลองตามกระบวนการซ้ำจนค้นพบวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นไป

ค้นพบวิธีที่ดีที่สุดในการทำงาน ผู้ค้นพบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจนได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ คือ เฟรดเดอริก เทอร์เลอร์ ผลงานที่เป็นที่รู้จักมากที่สุด คือ การจัดการผลผลิตในการขนเหล็กของคณงานในโรงงานหลอมเหล็ก ด้วยวิธีการที่ดีที่สุดในการขนเหล็ก เทอร์เลอร์ จึงได้กำหนดหลักการที่สำคัญในการจัดการ 4 ประการ คือ

1) ในการทำงานแต่ละงานให้ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ในการคิดค้นและกำหนดวิธีที่ดีที่สุดสำหรับงานนั้น

2) ให้จัดหมวดหมู่ในการทำงานให้เหมาะสมพร้อมแบ่งงานและความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายบริหาร และคณงานอย่างเหมาะสม

3) คัดเลือกคณงานที่เหมาะสมแล้วฝึกอบรมและพัฒนาตามวิธีการที่กำหนด

4) ให้ฝ่ายบริหารประสานงาน และทำความเข้าใจกับคณงานในเรื่องต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ดรัคเกอร์ (Drucker. 2005 อ้างใน สาคร สุขศรีวงศ์. 2550 : 47) เสนอเป็นหลักการว่า กระบวนการจัดการ ประกอบด้วย

1) การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดหน้าที่การทำงานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยกำหนดขั้นตอนและวิธีการเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามแผนที่วางไว้ต้องมีการควบคุมตลอดเวลาการทำงาน

2) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการมอบหมายงานให้บุคคลได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้

3) การเป็นผู้นำ (Leading) โดยการจูงใจ การชักนำ การกระตุ้น และชี้ทิศทางให้ดำเนินไปสู่เป้าหมายเน้นการเพิ่มผลผลิตและเน้นมนุษยสัมพันธ์ทำให้เกิดระดับผลผลิตในระยะยาวที่สูงกว่าภาวะงานเพราะคนมักไม่ค่อยชอบภาวะงาน

4) การควบคุม (Controlling) เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบผลงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ และทำการตัดสินใจไปตามเกณฑ์หรือไม่

ดาร์ฟ (Dalr. 2006 อ้างใน สาคร สุขศรีวงศ์. 2550 : 26-27) กล่าวถึง กิจกรรมหลักทางการจัดการแบ่งออกเป็นกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรม 4 ประการ คือ

1) การวางแผน (Planning) ประกอบด้วย การกำหนดขอบเขตของธุรกิจ ตั้งเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ตลอดจนกำหนดวิธีการเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

2) การจัดองค์การ (Organizing) ประกอบด้วย การจัดบุคคล แบ่งแผนงาน และจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้เหมาะสม สอดคล้องกับแผนงานเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการตามแผนให้

บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด การวางแผนและการจัดการองค์กรนี้จัดได้ว่าอยู่ในส่วนของการคิดซึ่งเป็นนามธรรมเพื่อให้ส่วนการคิดนี้นำไปสู่การกระทำที่สำเร็จเป็นรูปธรรมจะต้องอาศัยสมาชิกในองค์กรซึ่งหมายถึงตนเองและผู้อื่นร่วมกันทำงาน และเพื่อให้สมาชิกสามารถทำงานได้ตามความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่และบรรลุวัตถุประสงค์ จะต้องอาศัยกิจกรรมในลำดับต่อไปนี้ เรียกว่า การชี้นำ

3) การชี้นำ (Leading) ประกอบด้วย เนื้อหา 2 เรื่องสำคัญ คือ ภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาตัวผู้บริหารเอง และการจูงใจ (Motivation) ซึ่งเกี่ยวกับการชักจูง หรือการกระตุ้นให้ผู้อื่นทำงานได้เต็มที่ตามความรู้ความสามารถ

4) การควบคุมองค์กร (Controlling) เป็นการควบคุมองค์กรให้การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นไปตามแผนงาน ความคาดหวังหรือมาตรฐานที่กำหนด

2.1.3 การบริหารเชิงกลยุทธ์

ในการบริหารองค์กรนั้น นอกเหนือจากองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรขับเคลื่อนไปได้ นั้น ยังมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องปรับตัวตลอดเวลาในสังคมยุคปัจจุบันที่มีอัตราการแข่งขันขององค์กรหลายองค์กรเพื่อความอยู่รอด หลายองค์กรต้องเผชิญกับสภาพปัญหาไม่ว่าจะเป็นปัญหาจากภายในองค์กรและการแข่งขันกับภายนอกองค์กร เหล่านี้ส่งผลให้องค์กรเกิดปรากฏการณ์ขึ้นทั้งที่เป็นโอกาสและอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ในการบริหารเชิงกลยุทธ์นั้น จึงมีความจำเป็นต้องคำนึงถึงการบริหารจัดการให้องค์กรของตนเองสามารถก้าวเดินไปข้างหน้าด้วยการนำเอาศาสตร์เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์องค์การอย่างองค์รวมแล้วมากำหนดยุทธวิธีขององค์การ และนำไปปฏิบัติโดยที่มีการประเมินผลภายหลัง กลยุทธ์จะถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าในทิศทางที่เหมาะสมและทำให้องค์การมีวิธีปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จต่อไป

องค์การใดจะประสบความสำเร็จภายใต้การดำเนินงานในสถานการณ์การแข่งขันได้นั้น องค์กรนั้นจะต้องมีวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายที่ชัดเจน มีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย รวมทั้งสามารถนำกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดได้ การบริหารเชิงกลยุทธ์ จึงหมายถึง กระบวนการตัดสินใจและการดำเนินการเพื่อให้ได้ผลตามที่กำหนดไว้ซึ่งเน้นที่กระบวนการตั้งแต่การกำหนดกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปใช้ และการประเมินผลกลยุทธ์ เป็นกระบวนการวางแผนและให้ความมั่นใจว่าแผนนั้นได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระยะยาว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 18) ให้ความหมายว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นกระบวนการซึ่งรวมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกัน 3 ประการ คือ การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ การกำหนดกลยุทธ์ และการปฏิบัติตามกลยุทธ์และการควบคุม

สุพานี สฤกษ์วานิช (2544 : 13 – 14) ให้ความหมายของการบริหารเชิงกลยุทธ์ว่า กระบวนการบริหารองค์การที่เน้นการมองระยะยาวโดยจะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องของการวางแผนกลยุทธ์ การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ การควบคุมและการประเมินผลในเชิงกลยุทธ์ โดยการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าวจะเป็นไปเพื่อปรับองค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เป็นทั้งโอกาสและอุปสรรค จุดอ่อนและจุดแข็งขององค์การนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ต้องการ

ดังนั้น การบริหารเชิงกลยุทธ์ จึงเป็นกระบวนการของการบริหารองค์การโดยภาพรวม เน้นไปที่เป้าหมายเพื่อที่จะดำเนินการให้องค์การสามารถเผชิญกับสิ่งท้าทายต่าง ๆ ในการบริหารเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย กระบวนการที่ต่อเนื่องกันหลายขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดพันธกิจและทิศทางขององค์การ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก การกำหนดกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ การควบคุมและการประเมินผลกลยุทธ์ โดยมุ่งหวังให้องค์การประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

ลักษณะของการบริหารเชิงกลยุทธ์ ประกอบไปด้วย

1) มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายขององค์การอย่างเป็นระบบ เพื่อให้องค์การมีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน

2) มีการวิเคราะห์และประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่เรียกว่า ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เพื่อพิจารณาหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ซึ่งเกิดขึ้นท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

3) มีการกำหนดกลยุทธ์ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานขององค์การที่ชัดเจนและเหมาะสมที่สุดภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กร

4) การปฏิบัติตามกลยุทธ์ ซึ่งได้แก่ การกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ ใช้วิธีการหรือแนวทางในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมกลยุทธ์ขององค์กรและเป็นไปในทิศทางที่องค์การกำหนดขึ้น

5) การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติการตามกลยุทธ์ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่องค์การได้กำหนดขึ้นหรือไม่ ซึ่งอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในวิธีการหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานภายในองค์กร

ในลักษณะของการบริหารเชิงกลยุทธ์นั้นเป็นลักษณะของกระบวนการบริหารที่ช่วยให้ผู้บริหารได้วิเคราะห์องค์การในการบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ช่วยตรวจสอบความเข้มแข็งและความท้าทายในการจัดการองค์กร ซึ่งประโยชน์ของการบริหารเชิงกลยุทธ์มีดังนี้

1) ช่วยให้องค์กรกำหนดวัตถุประสงค์และทิศทางในอนาคตได้อย่างชัดเจน และสร้างความสอดคล้องในการดำเนินงานของหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อมุ่งสู่วัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและเติบโตต่อไปได้

2) ทำให้ผู้บริหารระดับต่าง ๆ ภายในองค์กรมีความตื่นตัวต่อการบริหารและการเปลี่ยนแปลง มีความคิดสร้างสรรค์ มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ร่วมวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน เพื่อสามารถคาดคะเนถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและพยายามเปลี่ยนแปลงปัญหาให้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน

3) เป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร ความได้เปรียบในการแข่งขันนี้สามารถเกิดขึ้นจากการนำเสนอบริการที่มีคุณค่าเหมาะสมกับทรัพยากรที่ต้องลงทุนไป และสามารถดำรงรักษาข้อได้เปรียบเหล่านั้นไว้ได้

4) ช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน สามารถยกระดับผลการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ คือ องค์กรจะสามารถบรรลุทั้งประสิทธิภาพ คือ การมีต้นทุนในการดำเนินงานที่ต่ำกว่าและมีประสิทธิผล บริหารงานได้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ถ้าได้มีการบริหารกลยุทธ์ที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งในช่วงของการกำหนดกลยุทธ์ การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติและการควบคุมติดตามผล

5) ช่วยให้ผู้บริหารมีทักษะการทำงาน โดยสามารถคาดการณ์เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดหรือและมีความสามารถในการจัดการเหตุการณ์นั้น ๆ

ในการบริหารจัดการองค์กร โดยหลักการบริหารจัดการนั้นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญคือ คนหรือผู้ปฏิบัติงานและในการบริหารเชิงกลยุทธ์ได้มีการแบ่งกลุ่มคนและบทบาทในการบริหารกลยุทธ์ 3 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูงหรือเจ้าหน้าที่บริหารระดับสูง ทำหน้าที่เป็นผู้กำกับทิศทางขององค์กรที่ต้องการจะก้าวไป เป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์หลักขององค์กรตามที่ต้องการบรรลุถึงเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ และเป็นผู้ก่อให้เกิดการนำแผนกลยุทธ์และแผนงานต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ

2) กลุ่มผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการ โดยผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการทุกคนนั้นจะต้องมีความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กรเพราะผู้บริหารเหล่านี้เป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรงซึ่งจะเป็นกลุ่มที่มีข้อมูลที่ต้องเป็นจริงและเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากที่สุด และผู้บริหารกลุ่มนี้จะเป็นผู้ที่จะนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

3) ผู้บริหารฝ่ายให้คำแนะนำปรึกษา โดยผู้บริหารส่วนนี้จะมียุทธศาสตร์เฉพาะตามสาขาประกอบไป ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายวิจัยและวางแผน ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายกฎหมาย ขั้นตอนและวิธีการวางแผนกลยุทธ์

1) วิธีการในการวางแผนจากบนลงล่าง

เริ่มจากการที่ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์หลักขององค์กร แล้วมอบหมายให้ผู้บริหารระดับรองลงมาไปกำหนดกลยุทธ์ในระดับหน้าที่การงานและแผนงานเพื่อนำไปจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อปฏิบัติงาน

2) วิธีการในการวางแผนจากล่างขึ้นบน

การวางแผนเริ่มจากการรวบรวมแผนงานในระดับหน้าที่ ระดับงานจากฝ่ายต่าง ๆ เพื่อนำไปเป็นฐานข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ในระดับหน่วยงานเป็นภาพรวมต่อไป

3) วิธีการในการวางแผนแบบปฏิสัมพันธ์

เป็นการผสมวิธีที่ 1 และ 2 เข้าด้วยกัน เป็นการวางแผนร่วมกัน โดยมีการริเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมายหลักขององค์กรก่อน แต่ก็กระตุ้นให้ผู้บริหารระดับล่างเข้ามามีส่วนร่วมในการทำแผนด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูล ความเข้าใจและการยอมรับในแผนงานมากขึ้น

การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์การ การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการแสวงหาแนวทางเพื่อพัฒนาความสามารถขององค์การอย่างเป็นระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความสมบูรณ์แบบขององค์การนำสู่ความยั่งยืน แต่การเปลี่ยนแปลงองค์การนั้นเน้นความจำเป็นขององค์การในความสามารถที่จะปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอดและเหตุผลอื่น ๆ ขององค์การ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจสูงสุดจากผลตอบกลับการลงทุนแก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งทั้งการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์การต่างตอบสนองการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและความเจริญเติบโตขององค์การเป็นสำคัญ

กระบวนการในการวางแผนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การเชิงกลยุทธ์สามารถดำเนินการตามลำดับขั้นตอนได้ 6 ขั้นตอน คือ (ทัศนีย์ ลักษณะวิชนชัย อ้างถึงใน กิริติ ยศยิ่งยง. 2548 : 21)

1) ขั้นตระหนักรู้ปัญหาและความต้องการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ

เป็นขั้นตอนที่ผู้บริหารรับรู้และยอมรับว่ามีอุปสรรคปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงานและมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไขให้ดีขึ้น

2) ขั้นวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการวิเคราะห์วินิจฉัยสภาพแวดล้อมใน 2 ลักษณะ คือ

2.1) วินิจฉัยสภาพแวดล้อมองค์การโดยรวม เป็นกระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยรวมขององค์กรทั้งปัจจัยนำเข้า ผลลัพธ์ การออกแบบ การคาดคะเนแนวโน้มต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์กรในอนาคต

2.2) วิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ เป็นกระบวนการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่เป็นประเด็นวิกฤติ และปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ

3) ชั้นวางแผนกลยุทธ์

เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การบนรากฐานทางการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์เพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาองค์การ กลุ่ม และบุคคลขององค์การให้มีความพร้อมในด้านขีดความสามารถการแข่งขันและความยั่งยืนขององค์กรทั้งในปัจจุบันและในอนาคตที่ต้องการให้เกิดขึ้น การวางแผนเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์การเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วยเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายและการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ

4) ชั้นออกแบบกิจกรรมการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ

เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงสภาพต่าง ๆ ตามข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ กระบวนการออกแบบจึงเกี่ยวข้องกับการวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ ได้แก่

4.1) การกำหนดเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ

4.2) การเลือกกิจกรรมการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์การที่เหมาะสมเพื่อให้ผลของการปรับปรุง พัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ กิจกรรมการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ ได้แก่ กิจกรรมด้านโครงสร้าง กิจกรรมด้านการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กิจกรรมด้านงานทวาระกระบวนการมนุษย์ กิจกรรมด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ การวางแผนรายละเอียดเกี่ยวกับกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จะนำไปปฏิบัติ

5) ชั้นดำเนินการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ

เป็นกระบวนการในการดำเนินการเพื่อการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงองค์การ กลุ่ม บุคคล ตามแผนการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์การที่ได้วางไว้

6) ชั้นประเมินผลการเปลี่ยนแปลง

เป็นกระบวนการทบทวนการปฏิบัติงานและแสวงกลไกในการบริหารโครงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การอันจะช่วยให้การดำเนินการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์การเป็นไปด้วยความราบรื่น โดยการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ คือ

6.1) ประเมินเป้าหมายหรือความจำเป็น

6.2) ประเมินประสิทธิภาพ

6.3) ประเมินกระบวนการ

6.4) ประเมินประสิทธิผลหรือผลลัพธ์

6.5) ประเมินผลกระทบ

6.6) ประเมินความพึงพอใจ

จากขั้นตอนดังกล่าวจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับของความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และการปฏิบัติงานของกลุ่มและองค์การส่งผลต่อความสำเร็จของบุคคล กลุ่มและองค์การ หรือสังคม

จากความรู้และการให้ความหมายของการบริหารจัดการและการบริหารเชิงกลยุทธ์ ต่าง ๆ ข้างต้น ตามความเห็นของผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริหาร คือ การใช้องค์ความรู้และศิลปะของคนเรานั้น นำเอาจัดการกับทรัพยากรต่าง ๆ รอบตัว เช่น วัสดุสิ่งของ คน มาจัดการตามกระบวนการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในการบริหารงานนั้นมีที่มาจากแนวความคิดพื้นฐานที่ว่า ธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่มโดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสงบสุข ดังนั้นที่ใดที่มีการรวมกลุ่มที่นั่นย่อมมีการบริหารและในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง การแข่งขัน ปัจจัยความเสี่ยงในการดำเนินงานต่าง ๆ มีสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องนำพ่วงค์กรไปอย่างมีกรอบทิศทาง มีกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อนำความสำเร็จมาสู่องค์กรดังที่วางจุดมุ่งหมายไว้

2.1.4 กลยุทธ์การบริหารสังคม

การบริหารสังคม เป็นกระบวนการที่ใช้ในการจัดการปัญหาสังคม การบริหารสังคมที่ดีและประสบความสำเร็จ ขึ้นอยู่กับกระบวนการที่ใช้ในการจัดการปัญหาสังคม การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่ตรงกับความเป็นจริงและการเลือกวิธีการจัดการกับปัญหาที่เหมาะสม และยังขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสังคมที่จะสามารถนำเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีให้เกิดขึ้นกับสังคมโดยรวม ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารสังคมที่คนในสังคมจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการ กำหนดกลยุทธ์การบริหารสังคมที่จะทำให้บุคคลรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ การบริหารสังคมที่ดีจำเป็นต้องวิเคราะห์ปัญหาของสังคมอย่างองค์รวมและเป็นระบบในทุกมิติโครงสร้างของสังคมอย่างเชื่อมโยงกัน การบริหารสังคมที่ดีอาจเลือกใช้กลยุทธ์ที่หลากหลายของการบริหารคนการบริหารองค์การทางสังคมและสภาพแวดล้อมอย่างบูรณาการ ร่วมกันในการพัฒนานคนและพัฒนาสังคม

2.1.5 การบริหารงานสวัสดิการสังคม

การบริหารงานสังคม เป็นการบูรณาการความรู้ในการบริหารองค์การเข้ากับหลักการในงานสวัสดิการสังคมและงานสังคมสงเคราะห์ในการวางแผนงาน โครงการกิจกรรมหรือบริการสวัสดิการสังคมให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยองค์การที่ทำหน้าที่นั้นจะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและกิจกรรมที่องค์กรกระทำอยู่ การบริหารสวัสดิการสังคมใช้หลักการและวิธีการร่วมกับการบริหารทรัพยากรในองค์การ ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ และวิธีการดำเนินงาน

ในการจัดสวัสดิการสังคมมีองค์กรที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ภาคส่วน คือ

- 1) ส่วนองค์กรภาครัฐ เป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

2) ส่วนองค์การภาคเอกชน ได้แก่ ชมรม สมาคม สโมสร มูลนิธิต่าง ๆ

วัตถุประสงค์ในการบริหารงานด้านสวัสดิการสังคมขององค์กรเหล่านี้ บางองค์กรได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลบางส่วน แต่ส่วนใหญ่มีรายได้หลักมาจากการจัดหาหรือระดมทรัพยากรมาใช้ในการดำเนินการเองทั้งภายในและภายนอกประเทศ

3) ส่วนองค์กรภาคประชาชน เป็นองค์กรพื้นบ้าน ที่เกิดจากการรวมตัวกันของประชาชน ที่พร้อมใจกันมาทำงานร่วมกันด้วยความเสียสละ มีอุดมการณ์หรือความสนใจ หรือผลประโยชน์ร่วมกัน เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มประชาสังคม กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ เป็นต้น

จากองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการสังคมข้างต้น สามารถแบ่งประเภทขององค์กรทางสวัสดิการสังคม ออกเป็น 2 ประเภท คือ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2546)

1) องค์กรสวัสดิการสังคม หมายถึง หน่วยงานรัฐที่ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม

2) องค์กรสาธารณประโยชน์ หมายถึง หมายถึงองค์กรภาคเอกชนที่ได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม (ทัศนีย์ ลักษณะอภิชนชัช. 2548)

ดังนั้นในการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้การศึกษา คือ ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี จึงไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่าเป็นการรวมตัวของกลุ่มบุคคลที่จัดตั้งองค์กรขึ้นภายใต้วัตถุประสงค์ของการดำเนินงานในลักษณะของหน่วยงานที่ไม่สังกัดภาครัฐ ซึ่งเรียกว่า หน่วยงานเอ็นจีโอ (NGO) มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือ การไม่แสวงหาผลกำไร เป็นการรวมกลุ่มกันอย่างมีความหมายและมีระบบการดำเนินการเพื่อที่จะนำพาองค์กรตลอดจนผู้รับบริการไปยังจุดมุ่งหมายตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยในการดำเนินงานต่าง ๆ นั้น ต้องมีการกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ การบริหารและวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร ดำเนินงานภายใต้ปัจจัยและองค์ประกอบที่จะขับเคลื่อนองค์กรเพื่อที่จะเป็นการนำพาองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จต่อไปได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม

ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิต คุณค่า ศักดิ์ศรีและเสรีภาพของมนุษย์ทุกคน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาทำความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้และมีความเข้าใจถึงการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินการของสถานสงเคราะห์ที่จัดบริการทางสังคม เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการสากลต่าง ๆ ที่เป็นสภาพแวดล้อมและเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเกื้อหนุนให้การดำเนินงานมีกรอบและทิศทางโดยกฎหมายที่เกี่ยวข้องและสำคัญ มีดังต่อไปนี้

2.2.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546

พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่มุ่งให้การสงเคราะห์คุ้มครองสวัสดิภาพเด็กและส่งเสริมความประพฤติเด็กเพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 53 และมาตรา 80 และอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก โดยเด็กตามความหมายของกฎหมายฉบับนี้ หมายถึง “เด็ก” ซึ่งมีอายุต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ แต่ไม่รวมถึงผู้บรรลุนิติภาวะ โดยการสมรส กฎหมายฉบับนี้มีได้มุ่งลงโทษผู้กระทำความผิด ดังนั้นเนื้อหาสาระของกฎหมายจึงมุ่งที่จะให้การป้องกันคุ้มครองมิให้เกิดปัญหาขึ้นกับเด็ก โดยกำหนดมาตรฐานการเลี้ยงดู ความเป็นอยู่ เป็นการขจัดและป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิเด็ก รวมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ วิธีการที่สอดรับกันตามวัตถุประสงค์ของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งกำหนดแนวทางและมาตรการในการปฏิบัติต่อเด็กนั้น กำหนดให้ผู้เกี่ยวข้องกับเด็กหรือหน่วยงานภาครัฐต้องมีหน้าที่พัฒนาเด็กอย่างรอบด้าน โดยพระราชบัญญัตินี้มีการบังคับใช้ 3 ลักษณะ ได้แก่

1) การสงเคราะห์เด็ก มีลักษณะการให้ความช่วยเหลือแก่เด็ก รวมทั้งครอบครัวซึ่งอยู่ในสภาพที่จำเป็นต้องได้รับการสงเคราะห์ด้วยวิธีการที่เหมาะสมซึ่งจะต้องพิจารณาตามสภาพของเด็กที่พึงได้รับการสงเคราะห์นั้น ซึ่งกระทำโดยหน่วยงานของราชการหรือเอกชนตามเงื่อนไขที่กำหนดตามพระราชบัญญัตินี้ โดยคำนึงถึงความต้องการของเด็กเป็นหลัก

2) การคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก มีลักษณะการป้องกันดูแล พัฒนา และฟื้นฟูเด็กให้ได้รับความปลอดภัยและไม่ตกอยู่ในสภาวะเสี่ยงต่อการกระทำผิด ซึ่งได้แก่ การคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่ถูกทารุณกรรม เด็กที่เสี่ยงต่อการกระทำผิด เด็กที่อยู่ในสภาพที่จำเป็นต้องได้รับการคุ้มครองสวัสดิภาพตามที่กฎหมายกำหนด

3) การส่งเสริมความประพฤติเด็ก มีลักษณะการจัดระบบงานหรือกิจกรรมแนะแนว การให้คำปรึกษาและฝึกอบรมแก่นักเรียน นักศึกษา และผู้ปกครองเพื่อส่งเสริมความประพฤติที่เหมาะสม ส่วนนักเรียน นักศึกษาก็ต้องปฏิบัติตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่โรงเรียนและสถานศึกษากำหนด ภายใต้บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 กำหนดขึ้นเพื่อให้กลไกการทำงานของกฎหมายสามารถส่งเสริมให้ผู้ทำงานด้านเด็กและเยาวชน ทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถเข้าช่วยเหลือ เยียวยา สงเคราะห์ ฟื้นฟูเด็กที่อยู่ในฐานะหรือสภาวะที่ต้องการความช่วยเหลือให้ได้มากที่สุด และมุ่งเพื่อให้กฎหมายนี้เป็นกลไกที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อการคุ้มครองเด็ก ไม่ใช่กฎหมายที่มุ่งลงโทษผู้กระทำความผิดแต่มุ่งป้องกันและคุ้มครองมิให้เกิดปัญหาขึ้นกับเด็กโดยกำหนดมาตรฐานคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่เบื้องต้นของเด็กไว้ในระดับหนึ่งตามสิทธิที่พึงได้รับ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดมาตรฐาน

การเลี้ยงดู การกำหนดสิทธิที่พึงได้รับและคุ้มครองเป็นการขจัดและป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิเด็ก ซึ่งจุดมุ่งหมายของกฎหมายฉบับนี้เห็นได้ว่า มีความสอดคล้องกันกับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก

ที่มาการตราพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546

เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักในการตราพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 เพื่อปรับปรุงประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 132 ลงวันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2515 และประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 294 ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 ในเรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการสงเคราะห์ คุ้มครองสวัสดิภาพและส่งเสริมความประพฤติเด็กให้เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบันและกำหนดขั้นตอนและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติต่อเด็กให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้เด็กได้รับการอุปการะ เลี้ยงดูอบรมสั่งสอน และมีพัฒนาการที่เหมาะสมอันเป็นการส่งเสริมความมั่นคงของสถาบันครอบครัว รวมทั้งป้องกันมิให้เด็กถูกทารุณกรรมตกเป็นเครื่องมือในการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบหรือถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม และสมควรปรับปรุงวิธีการส่งเสริมความร่วมมือในการคุ้มครองเด็กระหว่างหน่วยงานของรัฐและเอกชนให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ดังนั้นที่มาของการตราพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จึงประกอบด้วย รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก สถานการณ์และปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินงานตามประกาศคณะปฏิวัติจำนวน 2 ฉบับ ดังกล่าวข้างต้น

เจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546

พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่มุ่งให้ความคุ้มครองแก่เด็กทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจรวมถึงการสงเคราะห์ การคุ้มครองสวัสดิภาพ การพัฒนาและฟื้นฟู ทั้งนี้โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญเพื่อให้เด็กได้รับการอุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และมีพัฒนาการที่เหมาะสมอันเป็นการส่งเสริมความมั่นคงของสถาบันครอบครัว รวมทั้งป้องกันมิให้เด็กถูกทารุณกรรม ตกเป็นเครื่องมือในการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ หรือถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ในส่วนของบทนิยามได้กำหนดความหมายของ “เด็ก” ว่าหมายถึงบุคคลซึ่งมีอายุต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ แต่ไม่รวมถึงผู้ที่บรรลุนิติภาวะด้วยการสมรส นอกจากนี้ยังได้จำแนกประเภทของเด็กออกเป็น เด็กเร่ร่อน เด็กกำพร้า เด็กที่อยู่ในสภาพยากลำบาก เด็กพิการ เด็กที่เสี่ยงต่อการกระทำผิด นักศึกษาและนักเรียน

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546

หมวด 1 คณะกรรมการคุ้มครองเด็ก (มาตรา 7 – มาตรา 21)

กำหนดให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองเด็กแห่งชาติขึ้น มีอำนาจและหน้าที่ที่สำคัญ คือ การเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน งบประมาณ และมาตรการในการสงเคราะห์ คุ้มครองสวัสดิภาพและส่งเสริมความประพฤติเด็ก รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ และประสานงาน

แก่หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่ปฏิบัติงานด้านการศึกษา การสงเคราะห์ คຸ່ມครองสวัสดิภาพ และส่งเสริมความประพฤติเด็ก นอกจากนี้ยังมีอำนาจตรวจสอบสถานรับเลี้ยงเด็ก สถานแรกรับ สถานสงเคราะห์ สถานคຸ່ມครองสวัสดิภาพ สถานพัฒนาและฟื้นฟู สถานพินิจ หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์ คຸ່ມครองสวัสดิภาพและส่งเสริมความประพฤติเด็กทั้งของรัฐและเอกชน อีกทั้งยังได้กำหนดให้มีคณะกรรมการคຸ່ມครองเด็กกรุงเทพมหานครและคณะกรรมการคຸ່ມครองเด็กจังหวัด เพื่อกระจายการดูแลให้เป็นอย่างดีถึง โดยมีอำนาจและหน้าที่ที่สำคัญ คือ เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการเกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน งบประมาณ และมาตรการในการสงเคราะห์คຸ່ມครองสวัสดิภาพและส่งเสริมความประพฤติเด็ก การให้คำปรึกษา แนะนำ และประสานงานกับหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง การติดตาม ประเมินผลและตรวจสอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการสงเคราะห์และส่งเสริมความประพฤติเด็กแล้ว รายงานผลต่อคณะกรรมการ

หมวด 2 การปฏิบัติต่อเด็ก (มาตรา 22 – มาตรา 31)

การปฏิบัติต่อเด็กไม่ว่าในกรณีใดต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญและไม่ให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม และในพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติต่อเด็ก โดยสรุปสาระสำคัญดังนี้

ผู้ปกครองต้องให้การอุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และพัฒนาเด็กที่อยู่ในความปกครอง ตามสมควรแก่ชนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมแห่งท้องถิ่นรวมถึงการคຸ່ມครองสวัสดิภาพของเด็ก มิให้เกิดอันตรายแก่กายหรือจิตใจและผู้ปกครองต้องไม่ทอดทิ้งหรือละทิ้งเด็กไว้หรือละเลยไม่ดูแลเด็ก

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนด มีหน้าที่คຸ່ມครองสวัสดิภาพเด็กที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบรวมถึงดูแลตรวจสอบสถานที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ยังกำหนดมาตรการต่าง ๆ ที่สำคัญเพื่อคຸ່ມครองเด็กทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ซื่อเสียง หรือสิทธิประโยชน์อื่นของเด็ก เช่น ห้ามบุคคลใดกระทำการอันเป็นการทารุณกรรมเด็ก ห้ามบุคคลใดบังคับ ชุ่เชิญย ส่งเสริมหรือยินยอมให้เด็กประพฤติตนไม่สมควรหรือเสี่ยงต่อการกระทำผิดในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

หมวด 3 การสงเคราะห์เด็ก (มาตรา 32 – มาตรา 39)

ในหมวดนี้ได้กำหนดลักษณะของเด็กที่พึงได้รับการสงเคราะห์ไว้และกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการสงเคราะห์เด็ก โดยการสงเคราะห์ในเบื้องต้นเป็นการกำหนดสถานที่อยู่ของเด็กซึ่งต้องพิจารณาตามความเหมาะสมเพื่อให้การช่วยเหลือ สงเคราะห์ พัฒนาและฟื้นฟูต่อไป โดยต้องมีการสืบเสาะและพินิจเกี่ยวกับตัวเด็กและครอบครัวเพื่อหาวิธีการสงเคราะห์หรือคຸ່ມครองสวัสดิภาพเด็กที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญ

หมวด 4 การคຸ່ມครองสวัสดิภาพเด็ก (มาตรา 40 – มาตรา 47)

กำหนดลักษณะของเด็กที่พึงได้รับการคຸ່ມครองสวัสดิภาพดังนี้

ในกรณีมีการกระทำทารุณกรรมต่อเด็กให้เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจแยกตัวเด็กจากครอบครัว และต้องรีบจัดให้มีการตรวจรักษาทางร่างกายและจิตใจ หลังจากนั้นต้องจัดให้เด็กอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม เพื่อหาวิธีการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กต่อไป

ในกรณีที่พบเห็นเด็กที่เสี่ยงต่อการกระทำผิดเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการหาข้อเท็จจริง เกี่ยวกับตัวเด็กและครอบครัว ถ้าเห็นว่าเด็กจำเป็นต้องได้รับการคุ้มครองสวัสดิภาพหรือเห็นว่าจำเป็นต้องได้รับการสงเคราะห์เจ้าหน้าที่ก็ต้องดำเนินการต่อไป ในกรณีที่มอบตัวเด็กให้แก่ผู้ปกครองหรือบุคคลที่ยินยอมรับเด็กไปปกครองดูแลอาจมีการแต่งตั้งผู้คุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กและอาจมีการวางข้อกำหนดเพื่อป้องกันมิให้เด็กมีความประพฤตินิสัยเสียหายหรือเสี่ยงต่อการกระทำผิด

หมวด 5 ผู้คุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก (มาตรา 48 – มาตรา 50)

กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการแต่งตั้งผู้คุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก เพื่อกำกับดูแลเด็ก โดยอาจแต่งตั้งจากพนักงานเจ้าหน้าที่ นักสังคมสงเคราะห์ หรือบุคคลที่สมัครใจและมีความเหมาะสม นอกจากนี้ยังได้มีการกำหนดห้ามมิให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเปิดเผยภาพหรือข้อมูลใด ๆ เกี่ยวกับเด็กหรือผู้ปกครองในลักษณะที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่เด็กหรือผู้ปกครอง

หมวด 6 สถานรับเลี้ยงเด็ก สถานแรกรับ สถานสงเคราะห์ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและสถานพัฒนาและฟื้นฟู (มาตรา 51 – มาตรา 62)

กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก สถานแรกรับ สถานสงเคราะห์ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ และสถานพัฒนาและฟื้นฟู และให้เจ้าหน้าที่ที่กำหนดไว้ทำหน้าที่กำกับดูแล และส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของสถานที่ดังกล่าว นอกจากนี้ยังต้องมีผู้ปกครองสวัสดิภาพ เป็นผู้ปกครองดูแลและบังคับบัญชา ซึ่งได้มีการกำหนดเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของผู้ปกครองสวัสดิภาพของสถานแรกรับ ผู้ปกครองสวัสดิภาพของสถานสงเคราะห์ ผู้ปกครองสวัสดิภาพของสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและผู้ปกครองสวัสดิภาพของสถานพัฒนาและฟื้นฟู โดยมุ่งเน้นให้เด็กเป็นศูนย์กลาง

หมวด 7 การส่งเสริมความประพฤตินักเรียนและนักศึกษา (มาตรา 63 – มาตรา 67)

โรงเรียนและสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบงานและกิจกรรมในการแนะแนวให้คำปรึกษา และฝึกอบรมแก่นักเรียน นักศึกษา และผู้ปกครองเพื่อส่งเสริมความประพฤติที่เหมาะสม ความรับผิดชอบ ต่อสังคมและความปลอดภัยแก่นักเรียนและนักศึกษาและยังให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ เพื่อส่งเสริมความประพฤตินักเรียนและนักศึกษา เช่น การสอบถามครู อาจารย์เกี่ยวกับความประพฤติของ เด็ก แนะนำหรือตักเตือนผู้ปกครองเกี่ยวกับการดูแลเด็กและสอดส่องดูแลพฤติกรรมของบุคคล หรือแหล่งซักจูงเด็กให้ประพฤติในทางมิชอบ เป็นต้น

หมวด 8 กองทุนคุ้มครองเด็ก (มาตรา 68 – มาตรา 77)

ให้จัดตั้งกองทุนคุ้มครองเด็กเพื่อเป็นทุนใช้จ่ายในการสงเคราะห์ คุ้มครองสวัสดิภาพและส่งเสริมความประพฤติเด็กโดยมีคณะกรรมการบริหารกองทุนเป็นผู้บริหารจัดการกองทุน นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนทำหน้าที่ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนแล้วรายงานผลการปฏิบัติงานพร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการ

หมวด 9 บทกำหนดโทษ (มาตรา 78 – มาตรา 86)

กำหนดโทษทางอาญาแก่บุคคลผู้กระทำการฝ่าฝืนบทบัญญัติต่าง ๆ ตามที่พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้กำหนดไว้จะเห็นได้ว่า กฎหมายฉบับนี้เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของเด็ก โดยหลักการสำคัญ คือ การคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญ เหตุที่ต้องคำนึงเช่นนี้ก็เพราะเด็กเป็นผู้ใหญ่ในวันข้างหน้าเมื่อเด็กมีคุณภาพผู้ใหญ่ในอนาคตย่อมสามารถนำพาประเทศชาติได้

จะเห็นได้ว่า กฎหมายฉบับนี้เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของเด็ก โดยหลักสำคัญ คือ การคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญ เหตุที่ต้องคำนึงเช่นนี้ก็เพราะเด็กเป็นผู้ใหญ่ในวันข้างหน้า เมื่อเด็กมีคุณภาพ ผู้ใหญ่ในอนาคตย่อมสามารถนำพาประเทศชาติได้ ฉะนั้นการบังคับใช้กฎหมายโดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายจึงเป็นเรื่องสำคัญ แต่เหนือสิ่งอื่นใดการเลี้ยงดูของพ่อแม่ก็เป็นสิ่งที่สำคัญเช่นกัน หากความประพฤติของพ่อแม่และสิ่งแวดล้อมรอบข้างเป็นเช่นไร โอกาสที่เด็กจะเลียนแบบย่อมมีสูงขึ้นเท่านั้น การให้ความสำคัญกับการพัฒนาและคุ้มครองเด็กของทุกสถาบันสังคมโดยเฉพาะอย่างสถาบันครอบครัวและการศึกษาเพราะเป็นสถาบันที่ใกล้ชิดกับตัวเด็กมากที่สุด กฎหมายฉบับนี้จึงเป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำและเครื่องมือแก้ปัญหาเบื้องต้นสำหรับปัญหาใด ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองเด็กเท่านั้น

แนวคิดเกี่ยวกับสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน

การประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ในบทเฉพาะกาล มาตราที่ 87 โดยบัญญัติให้สถานรับเลี้ยงเด็กสถานแรกรับสถานสงเคราะห์และสถานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของหน่วยงานราชการหรือของเอกชนที่ได้รับอนุญาต ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 284 ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 ที่ดำเนินกิจการอยู่จนถึงวันที่พระราชบัญญัตินี้บังคับใช้ เป็นสถานรับเลี้ยงเด็กสถานแรกรับ สถานสงเคราะห์ และสถานคุ้มครองตามพระราชบัญญัตินี้ โดยได้กำหนดภารกิจของสถานสงเคราะห์ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ไว้ดังนี้

1) รับเด็กที่พึงได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพตามมาตรา 32 และ 40 ไว้ในปกครองดูแล

2) สืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน ค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับด้านร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ และรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3) จัดให้มีที่พัก เครื่องนุ่งห่ม อาหาร และของใช้จำเป็นตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงสุขภาพอนามัยและพัฒนาการเป็นสำคัญ

4) จัดให้มีการตรวจสุขภาพ สุขภาพจิต การบำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งร่างกายและจิตใจเด็กตลอดจนดำเนินการรักษาเด็กที่เจ็บป่วย

5) แก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม

6) ส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนาด้านการศึกษาและอาชีพตามศักยภาพของเด็กแต่ละคนตามความเหมาะสมกับวัยและสภาพของเด็กแต่ละคน

7) จัดบริการให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือช่วยเหลือบิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู ตามที่เห็นสมควร

8) ดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง คุ้มครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย

9) สอดส่องและติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแลเพื่อเป็นการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่เคยอยู่ในสถานสงเคราะห์ให้กลับไปสู่สภาพเดิม

นอกจากนี้สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนยังต้องดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กตามกฎหมายกระทรวงในเรื่องการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการอุปการะเลี้ยงดู อบรม สั่งสอน และพัฒนาเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแล พ.ศ. 2549 (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2549 : 186-189) ดังนี้

1) การปฏิบัติต่อเด็ก เด็กต้องได้รับการปฏิบัติ ได้แก่

1.1) มีการจดทะเบียนการเกิดตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนราษฎร

1.2) มีผู้ปกครองตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

1.3) ได้รับการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาภาคบังคับ

1.4) ได้รับสิทธิบริการทางด้านสาธารณสุขและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วย

หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

2) การจัดที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมสำหรับเด็ก เด็กต้องมีที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมทางสังคมและได้รับการให้บริการสาธารณสุขที่ไม่เป็นผลร้ายต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของเด็ก โดยผู้ปกครองอาจติดต่อสื่อสารกับชุมชนและสังคมภายนอกเพื่อขอความช่วยเหลือ

เมื่อมีปัญหาในการอุปการะเลี้ยงดูอบรมสั่งสอนและพัฒนาเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแลของตน รวมทั้งต้องเปิดโอกาสให้เด็กมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนและสังคม

3) การปฏิบัติด้านสภาวะการเลี้ยงดูเด็ก เด็กจะต้องได้รับการปฏิบัติด้านสภาวะการเลี้ยงดูเด็ก ได้แก่

3.1) ด้านสุขภาพ

(1) ดูแลสุขอนามัยของร่างกาย เช่น การได้รับสารอาหารที่มีคุณค่าและปริมาณที่เหมาะสม การนอนหลับอย่างเพียงพอ การมีเวลานันทนาการที่เหมาะสม การมีร่างกายที่สะอาด มีเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มอย่างเพียงพอ และการมีที่อยู่อาศัยที่ถูกสุขลักษณะและเป็นหลักแหล่ง

(2) ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม เมื่อเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บ เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้นหรือการดูแลจากสถานพยาบาล

(3) ได้รับการดูแลป้องกันโรค เช่น การตรวจสุขภาพ การได้รับวัคซีนตามวัย

(4) มีการเจริญเติบโตและพัฒนาการสมวัย เช่น มีน้ำหนักและส่วนสูงตามเกณฑ์การทำงานของกล้ามเนื้อ การใช้สายตา การได้ยิน และการรับรู้ภาษาเป็นไปตามพัฒนาการตามวัย

3.2) ด้านสุขภาพจิต

(1) มีเอกลักษณ์แห่งตน ได้แก่ การรับรู้ตนเอง เช่น การรู้จักชื่อ นามสกุล เพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ความสามารถ จุดอ่อน จุดแข็ง รูปลักษณ์ และมีความเป็นตัวของตัวเองและความภาคภูมิใจในสิ่งที่ตนทำ

(2) ได้รับการเรียนรู้ ได้แก่ การเรียนรู้ตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้ด้านจริยธรรม เช่น การมีเงื่อนไขและปัจจัยภายนอกที่เอื้อด้านคุณธรรมของเด็กรวมทั้งมีการสร้างแรงจูงใจให้เด็กประพฤติปฏิบัติในทางที่ดีและงดเว้นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมและมีการเล่นที่เหมาะสม เช่น เล่นของเล่นที่ไม่เป็นอันตราย ไม่กระตุนพฤติกรรมเบี่ยงเบน ไม่พึงประสงค์และไม่ขัดขวางต่อการพัฒนาการของเด็ก

(3) มีอารมณ์และพฤติกรรมปกติ ไม่มีปัญหาทางอารมณ์ เช่น มีความสุข สามารถควบคุมตัวเองได้ วางตัวได้เหมาะสม และไม่มีปัญหาด้านพฤติกรรม

(4) มีทักษะในการดูแลตนเอง ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม

(5) สามารถแสดงออกทางสังคม เช่น เตรียมตัวเองได้อย่างเหมาะสมตามวัยในการเข้าสู่สังคม วางตัวได้เหมาะสม และสามารถปฏิบัติตามกฎกติกาของสังคม

(6) มีสัมพันธภาพกับบุคคลภายนอกและภายในครอบครัวได้ปกติ เช่น มีความสัมพันธ์ที่ดีกับครอบครัวและสังคม มีความผูกพัน ความไว้วางใจ และการมีสัมพันธภาพที่ดีและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างเด็กกับบุคคลแวดล้อม

- 4) การปฏิบัติของผู้ปกครอง/ผู้ดูแลเด็ก ผู้ปกครองต้องมีศักยภาพและปฏิบัติตน ได้แก่
- 4.1) ให้การดูแลพื้นฐานด้านร่างกายและจิตใจของเด็ก เช่น การดูแลด้านสุขอนามัยด้านอาหาร การนอนหลับพักผ่อน การเล่น ความสะอาด รวมทั้งส่งเสริมให้เด็กออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ
 - 4.2) ให้การดูแลด้านสุขภาพและป้องกันโรค ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย
 - (1) ดูแลให้เด็กมีสุขภาพที่ดี มีร่างกายที่แข็งแรง ไม่เจ็บป่วยเรื้อรังและไม่มีโรคประจำตัว
 - (2) เมื่อเด็กเจ็บป่วยจะต้องได้รับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เมื่อมีอาการเจ็บป่วยร้ายแรงจะต้องจัดให้เด็กอยู่ในความดูแลของแพทย์ทันที
 - (3) กระตุ้นให้เด็กเกิดการเรียนรู้และการฝึกวินัย ในเรื่องต่าง ๆ ประกอบด้วย
 - (3.1) เรื่องเกี่ยวกับตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งปลูกฝังให้เด็กรักการอ่าน
 - (3.2) เรื่องจริยธรรมของเด็ก โดยสร้างเงื่อนไขควบคุมจากภายนอก เช่น การจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดี การยับยั้งพฤติกรรมที่ไม่ดี และการสร้างความควบคุมจากภายใน เช่น การฝึกให้เด็กรู้จักแยกแยะความผิดชอบชั่วดี มีทักษะในการควบคุมอารมณ์ เกิดแรงจูงใจอยากทำดีด้วยตัวของตัวเอง
 - (4) ให้การตอบสนองทางอารมณ์แก่เด็กในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย
 - (4.1) ดูแลไม่让孩子มีความทุกข์เกินกว่าพัฒนาการตามวัยและขจัดปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดความทุกข์หรือความคับข้องใจของเด็ก
 - (4.2) ดูแลเด็กในด้านการจัดการกับอารมณ์ เช่น ฝึกเด็กให้รู้จักควบคุมตัวเอง ฝึกให้เด็กรู้จักขอความช่วยเหลือ
 - (5) สร้างความรักความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับครอบครัวและสังคม ประกอบด้วย
 - (5.1) ด้านครอบครัว เช่น ยอมรับว่าเด็กเป็นสมาชิกผู้หนึ่งของครอบครัว สร้างความไว้วางใจและความผูกพัน สร้างบรรยากาศที่มีความสุข ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในครอบครัว
 - (5.2) ด้านสังคม เช่น ดูแลเด็กให้ได้รับการยอมรับว่าเป็นสมาชิกผู้หนึ่งของสังคมสร้างสัมพันธภาพที่ดีและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างเด็กกับบุคคลแวดล้อม
 - (6) สร้างความรู้และความเข้าใจในขอบเขตระหว่างตนเองและผู้อื่นของเด็ก โดยขอบเขตทางกาย จิตใจ และสังคม และการเป็นแบบอย่าง เช่นการฝึกให้เด็กรู้จักรอคอย การสอนให้รู้จักการปฏิเสธ การสัมผัสทางกาย และการสอนให้รู้จักปกป้องสิทธิส่วนตัวของตนเองและผู้อื่น

(7) ดูแลความปลอดภัยของเด็ก เช่นไม่ใช้หรือปล่อยให้เด็กทำกิจกรรมที่เสี่ยงหรือเป็นอันตราย สอนให้เด็กรู้จักหรือระวังอันตราย ปกป้องอันตรายจากผู้อื่น และจัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย

(8) ส่งเสริมให้เด็กแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและความสามารถ

ภารกิจที่สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนแต่ละแห่งในจังหวัดชลบุรีดำเนินการอยู่ในปัจจุบันนั้น เป็นภารกิจที่มีส่วนช่วยและมีความสำคัญต่อระบบสวัสดิการในสังคมไทย เนื่องด้วยเป็นการจัดบริการแก่กลุ่มเป้าหมายในกลุ่มที่เข้าไม่ถึงระบบสวัสดิการที่รัฐจัดให้ เป็นภารกิจที่สนับสนุนการดำเนินของภาครัฐและสำคัญอย่างยิ่งต่อเด็กและครอบครัว ซึ่งกลไกการขับเคลื่อนให้ภารกิจของสถานสงเคราะห์แต่ละแห่ง สามารถดำเนินไปได้ คือ การบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ โดยทุกระบบ ทุกหน้าที่และทุกบริบทในสถานสงเคราะห์ มีความสำคัญสอดคล้องเกื้อหนุนกัน ดังนั้นหากสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนได้ตระหนักถึงการพัฒนากิจการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพโดยปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมและภารกิจของสถานสงเคราะห์ตาม ภารกิจของสถานสงเคราะห์ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ดังที่กล่าวมาข้างต้นก็จะส่งผลให้การดำเนินงานในด้านการจัดสวัสดิการสังคมทุกด้านขององค์กรมีคุณภาพและเกิดประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมายต่อไป

2.2.2 ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิเด็กและเยาวชน

องค์การสหประชาชาติได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของสิทธิเด็กและเยาวชน และได้ประกาศปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิเด็กและเยาวชน เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2502 เพื่อเชิญชวนให้บิดา มารดา องค์กรอาสาสมัคร เจ้าหน้าที่ของรัฐบาล ตลอดจนประชาชนทั้งหญิงและชายยอมรับว่าจะนับถือและช่วยรักษาสหสิทธิของเด็ก โดยให้แต่ละประเทศดำเนินการทางกฎหมายให้สอดคล้องกับหลักการทั้ง 10 ข้อ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. 2551 : 2)

1) เด็กและเยาวชนพึงได้รับสิทธิเท่าเทียมกัน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ การแบ่งแยก หรือกีดกันไม่ว่าโดยวิธีใดในเรื่องเชื้อชาติ ผิว เพศ ภาษา และศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง เผ่าพันธุ์แห่งชาติ หรือ สังคมทรัพย์สิน หรือสถานะอื่น ๆ ไม่ว่าจะของเด็กหรือของครอบครัวก็ตาม

2) เด็กและเยาวชนพึงได้รับการพิทักษ์ปกป้องและคุ้มครองเป็นพิเศษ อันจะช่วยให้เด็กสามารถพัฒนาทางกาย ตา สมอง และจิตใจเพื่อให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติ

3) เด็กและเยาวชนพึงจะได้มีชื่อและสัญชาติแต่กำเนิด

4) เด็กและเยาวชนพึงได้รับความมั่นคงทางสังคมและเติบโตอย่างสมบูรณ์ ดังนั้นทั้งแม่และเด็กควรได้รับการดูแลและรักษาคุ้มครองเป็นพิเศษทั้งเมื่ออยู่ในครรภ์และภายหลังเมื่อคลอดแล้ว

โดยได้รับสิทธิในเรื่องที่อยู่อาศัย ได้รับอาหาร ได้รับการดูแลทางการแพทย์ และโดยเฉพาะเด็กให้ได้รับการเล่นรื่นเริงเพลิดเพลินด้วย

5) เด็กและเยาวชนที่พิการทางร่างกาย สมอง และจิตใจ มีสิทธิได้รับการรักษาพิเศษ หมายถึง ดูแลและให้การศึกษานี้ที่เหมาะสมกับสภาวะของเด็กโดยเฉพาะ

6) เด็กและเยาวชนพึงได้รับความรักและความเข้าใจอันจะช่วยในการพัฒนาบุคลิกของตน โดยเติบโตอยู่ในความดูแลและรับผิดชอบของบิดา มารดาของเด็กเองและในทุกกรณีเด็กจะต้องได้อยู่ในบรรยากาศที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความรัก ความอบอุ่น ปลอดภัยและไม่พลัดพรากจากแม่ในกรณีที่เด็กไม่มีครอบครัวหรือมาจากครอบครัวยากจนและมีลูกมากก็จะได้รับการช่วยเหลือเป็นพิเศษจากรัฐบาลและองค์กรต่าง ๆ

7) เด็กและเยาวชนพึงมีสิทธิได้รับการรักษาที่รัฐควรจัดให้เปล่านั้นอย่างน้อยในชั้นประถมศึกษาเพื่อเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมทั่ว ๆ ไป และให้เด็กเติบโตเป็นสมาชิกผู้ทำประโยชน์ต่อสังคมคนหนึ่ง การศึกษานี้ครอบคลุมถึงการแนะแนวทางชีวิตซึ่งบิดามารดาเป็นผู้รับผิดชอบก่อนบุคคลอื่น ๆ เด็กจะต้องมีโอกาสได้รับความสนุกเพลิดเพลินจากการเล่นและรื่นเริงพร้อมกันไปด้วย

8) เด็กและเยาวชนเป็นบุคคลแรกที่จะได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองในทุกกรณี

9) เด็กและเยาวชนพึงได้รับการปกป้องให้พ้นจากการถูกทอดทิ้งจากความโหดร้ายทารุณ และถูกข่มเหงทุกชนิด เด็กจะต้องไม่กลายเป็นสินค้าไม่ว่ารูปแบบใด จะต้องไม่มีการรับเด็กเข้าทำงานก่อนวัยอันควร ไม่มีการกระทำใด ๆ ที่เป็นการชักจูง หรืออนุญาตให้เด็กจำต้องรับจ้างทำงานซึ่งเป็นผลร้ายต่อสุขภาพ หรือเป็นเหตุให้การพัฒนาทางกาย ทางสมองและจิตใจของเด็กต้องเสื่อมถอยลง

10) เด็กและเยาวชนพึงได้รับการสงเคราะห์ให้พ้นจากการกระทำที่แสดงถึงการกีดกันแบ่งแยก ไม่ว่าจะทางเชื้อชาติ ศาสนาหรือในรูปแบบใด ๆ เด็กจะต้องได้รับการเลี้ยงดูให้เติบโตขึ้นมาในภาวะแห่งจิตที่เต็มไปด้วยความซื่ออกซื่อใจและมีการผ่อนหนักผ่อนเบา มิตรภาพระหว่างชนชาติต่าง ๆ สันติภาพและภราดรภาพสากล และด้วยการสำนึกเต็มทีที่ว่า พลังกำลังและความสามารถพิเศษในตัวเขาควรจะอุทิศเพื่อรับใช้เพื่อมนุษยด้วยกัน

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าปฏิญญาสากลฉบับนี้ได้แสดงเจตนารมณ์ที่จะปกป้องคุ้มครองป้องกันและส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและได้รับสิทธิในด้านต่าง ๆ จากบุคคลรอบข้าง ไม่ว่าจะจากครอบครัว สังคม หรือรัฐบาล

2.2.3 พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2550

ได้ให้หลักการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดทั้งในด้านการจดทะเบียนรับรองการเกิด การพัฒนาการยอมรับการคุ้มครองและโอกาสในการมีส่วนร่วมโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม มีสิทธิด้านการศึกษาโดยเฉพาะเด็กพิการหรือเด็กที่มีความสามารถพิเศษ มีสิทธิได้รับการศึกษาพิเศษ

ที่เหมาะสมกับตน ได้รับบริการสาธารณสุข การเล่น การพักผ่อน การเข้าร่วมกิจกรรม นันทนาการ วัฒนธรรมและศิลปะ ส่งเสริมให้มีความผูกพันต่อครอบครัว ภูมิใจในชาติไทยและวิถีชีวิตแบบ ประชาธิปไตย มีสุขภาพแข็งแรง มีคุณภาพทางอารมณ์สมควรแก่วัย รู้จักคิดอย่างมีเหตุผล มีเจตคติ และทักษะที่ดีต่อการทำงาน มีจิตสำนึกในการให้และการอาสาสมัคร รับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น และ ต่อส่วนรวม มีส่วนร่วมในการแสดงออกทั้งโดยส่วนบุคคลและเป็นหมู่คณะ ในรูปของสภาเด็กและ เยาวชน ในระดับอำเภอ ระดับจังหวัดและระดับประเทศ โดยการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน

2.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานส่งเสริมสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546

มาตรฐานเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นจากการเห็นพ้องต้องกันและได้รับความเห็นชอบจาก องค์กรอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป เอกสารดังกล่าววางกฎระเบียบแนวทางปฏิบัติหรือลักษณะเฉพาะ แห่งกิจกรรมหรือผลที่เกิดขึ้นของกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อให้เป็นหลักเกณฑ์ใช้กันทั่วไปจนเป็นปกติวิสัย โดยมุ่งให้บรรลุถึงความสำเร็จสูงสุดตามข้อกำหนดที่วางไว้ ซึ่งในการจัดทำมาตรฐานส่งเสริมสวัสดิการ สำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญดังนี้

สาระสำคัญของมาตรฐานส่งเสริมสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546

มาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำขึ้นเพื่อสร้างและพัฒนามาตรฐาน เกณฑ์ และตัวชี้วัด ของการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่เด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 เพื่อให้หน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมแก่เด็กนำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินตนเอง และพัฒนาองค์กรสู่บริการที่มีคุณภาพ โดยสาระสำคัญของมาตรฐานการส่งเสริมการจัดสวัสดิการ สำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 โดยแบ่งออกเป็น 5 มาตรฐาน ได้แก่

มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานองค์กร/การบริหารจัดการ ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 45 ตัวชี้วัด เป็นมาตรฐานด้านการนำองค์กร ซึ่งบุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องรับรู้ถึงแนวทางและ นโยบายการดำเนินงานขององค์กร

มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานบุคลากร ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 28 ตัวชี้วัด เป็นมาตรฐาน ที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรโดยตรง

มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 37 ตัวชี้วัด เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมในการให้บริการหรือการปฏิบัติ หน้าที่ของบุคลากร

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานกิจกรรมและบริการสำหรับเด็ก ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ 44 ตัวชี้วัด เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบของกิจกรรมและบริการที่จัดขึ้นสำหรับเด็กซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนากลุ่มเป้าหมายที่เป็นเด็กและเยาวชนให้เติบโตเป็นประชากรที่มีคุณภาพและมีศักยภาพในการพัฒนาสังคมต่อไป

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานพัฒนาการเด็ก ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ 17 ตัวชี้วัด เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดาเนินตามมาตรฐานทั้ง 4 มาตรฐานในข้างต้น

เป้าประสงค์สูงสุดในการจัดทำมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 คือ การที่เด็กในความอุปการะของสถานสงเคราะห์ทุกคนได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างเสมอภาค เท่าเทียมและทั่วถึง โดยสามารถจัดการกับปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีตในเรื่องของความแตกต่างของกิจกรรมและบริการที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดขึ้นสำหรับเด็ก อันจะส่งผลให้เด็กทุกคนได้รับการพัฒนาที่ดีทั้งทางร่างกาย สติปัญญา สังคม จิตใจ มีความมั่นคงทางอารมณ์ ภาษา เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาผลงาน รวมทั้งสามารถปรับตัวและดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม

จากแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐที่จะต้องคุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน ส่งเสริมความเสมอภาคหญิงชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของครอบครัว และความเข้มแข็งของชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้ด้อยโอกาส ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ โดยการจัดสวัสดิการสังคมทั้งในส่วนภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรอื่น โดยเฉพาะองค์กรภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของสมาชิก และเกิดระบบการช่วยเหลือเกื้อกูลในสังคมและชุมชน ตลอดจนการรวมตัวกันเป็นเครือข่ายการจัดสวัสดิการชุมชน เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางสังคม และการพึ่งพาตนเองของชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งอย่างทั่วถึง เหมาะสมและเป็นธรรม เหล่านี้เองทำให้องค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ นั้น สามารถขอขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์และมีกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมสนับสนุนการดำเนินงาน รวมไปถึงการสนับสนุนให้การดำเนินงานการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครเป็นไปตามมาตรฐาน

ด้วยพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2547 เป็นกฎหมายแม่บทส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมและให้มีคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานในการฝึกอบรมด้านสังคมสงเคราะห์

กำหนดคุณสมบัติสำหรับผู้ซึ่งปฏิบัติงานด้านจัดสวัสดิการสังคมเพื่อเป็นนักสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งพระราชบัญญัติดังกล่าวกำหนดให้มีสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ทำหน้าที่จัดทำทะเบียนกลางและรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร และระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติว่าด้วยการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550 ข้อ 7 ให้มีคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร มีหน้าที่สร้างเครื่องมือ เกณฑ์ประเมิน กำหนดแนวทางและดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ได้มีการยื่นคำขอรับรองมาตรฐาน

ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัครให้มีคุณภาพ จึงมีการกำหนดกรอบและและการเตรียมการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติ งานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ จึงจัดทำตัวชี้วัดแนวทาง และเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546

ด้วยเหตุเหล่านี้เอง สถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานทางสังคมจึงควรให้ความตระหนักและส่งเสริมให้ภารกิจที่องค์กรดำเนินอยู่นั้นเป็นไปอย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับมาตรฐานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ผู้ปฏิบัติงานให้บริการตามกรอบแนวทาง ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีและในท้ายที่สุด ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จนกระทั่งมีชีวิตได้อย่างปกติในสังคม

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ถือเป็นหลักความประพฤติปฏิบัติที่อยู่บนฐานของการเคารพสิทธิ ศักดิ์ศรี และความเป็นมนุษย์ เป็นหลักที่ได้รับการยอมรับ เป็นค่านิยมของวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ยึดถือปฏิบัติ อันนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน พัฒนาคุณภาพเชิงวิชาชีพ ตลอดจนรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และสถานะของวิชาชีพ

พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 กำหนดให้สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ในฐานะองค์กรนิติบุคคลมีหน้าที่ในการควบคุมมาตรฐาน จรรยาบรรณ ส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ตลอดจนให้ความช่วยเหลือหรือบริการทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ (พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 มาตรา 5) โดยสภาวิชาชีพสังคม

สงเคราะห์ มีหน้าที่กำหนดมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และจัดทำข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ดังนั้นผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องประกอบวิชาชีพให้เป็นไปตามข้อบังคับ ทั้งต้องดำรงตนและปฏิบัติตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ด้วย (พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 มาตรา 32, 33)

จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ มีความสำคัญในการกำหนดค่านิยม หลักการ และมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความศรัทธาต่อสิทธิมนุษยชนและต่อศักดิ์ศรีและคุณค่าของมนุษย์ และยังแสดงให้เห็นถึงเจตจำนงแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ที่จะเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ประชาชนเสริมสร้างบูรณภาพแห่งวิชาชีพและเสริมสร้างความเป็นปึกแผ่นทางสังคมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ยังเป็นกรอบทิศทางและแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานในสถานการณ์ความขัดแย้งและปัญหาต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น ตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยและสังคมโลก ซึ่งจรรยาบรรณนักสังคมสงเคราะห์ที่มีอยู่เดิม จำต้องได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความเป็นสากล และสอดคล้องกับค่านิยม หลักการ และมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ของสมาพันธ์นักสังคมสงเคราะห์นานาชาติ และสมาคมการศึกษาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์นานาชาติ และจรรยาบรรณวิชาชีพสังคมสงเคราะห์แห่งอาเซียน จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ฉบับนี้ ได้รับการพัฒนาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ทุกคน โดยเฉพาะผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556

1) ความหมายของจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ หมายถึง หลักความประพฤติปฏิบัติที่อยู่บนฐานของการเคารพสิทธิศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ เป็นหลักที่ได้รับการยอมรับ เป็นค่านิยมของวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ยึดถือปฏิบัติ อันนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน พัฒนาคุณภาพเชิงวิชาชีพ ตลอดจนรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และสถานะของวิชาชีพ

วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ หมายถึง วิชาชีพที่ต้องใช้ความรู้และทักษะทางสังคมสงเคราะห์ ในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาของบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน หรือชุมชน เพื่อให้กระทำหน้าที่ทางสังคมและดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข (พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 มาตรา 3)

วิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาต หมายถึง วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ที่ต้องขึ้นทะเบียนและได้รับใบอนุญาตจากสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ (พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 มาตรา 3)

ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ หมายถึง บุคคลซึ่งประกอบวิชาชีพที่ต้องใช้ความรู้และทักษะทางสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาของบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน หรือชุมชน เพื่อให้กระทำหน้าที่ทางสังคมและดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข (พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 มาตรา 3)

ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาต หมายถึง บุคคลซึ่งได้ขึ้นทะเบียน และรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาตจากสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ (พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 มาตรา 3)

2) วัตถุประสงค์ของจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

2.1) เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และเป็นแนวทางในการพิจารณาแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ

2.2) เพื่อเป็นมาตรฐานและหลักประกันคุณภาพในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ นำไปสู่ความเชื่อมั่นในระบบบริการ

2.3) เพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการให้เข้าถึงสิทธิและบริการอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม

2.4) เพื่อกำหนดแบบแผนพฤติกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

3) ค่านิยมและหลักการของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

3.1) สิทธิมนุษยชน

ค่านิยม : สิทธิมนุษยชนเป็นหลักการพื้นฐานที่วิชาชีพสังคมสงเคราะห์เชื่อมั่นและยึดถือ โดยเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีสิทธิขั้นพื้นฐานที่จะต้องได้รับการพิทักษ์คุ้มครองโดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิตามพันธกรณีระหว่างประเทศและกฎหมายภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง

หลักการ : ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เคารพสิทธิในการตัดสินใจด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ ส่งเสริมโอกาสและสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานตามหลักสิทธิมนุษยชน

3.2) การเคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์

ค่านิยม : วิชาชีพสังคมสงเคราะห์เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรีและมีคุณค่าให้การยอมรับ ความเป็นปัจเจกบุคคลที่มีความแตกต่างและมีอัตลักษณ์เฉพาะบุคคลและเชื่อในความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกันของทุกคน

หลักการ : ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าของมนุษย์ทุกคนยอมรับและเคารพในอัตลักษณ์ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล กลุ่ม และชุมชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่มีอคติ ไม่ตำหนิติเตียนและเสริมสร้างหลักประกันในการพิทักษ์และคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคคล

3.3) ความเป็นธรรมทางสังคม

ค่านิยม : วิชาชีพสังคมสงเคราะห์เชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดความเป็นธรรมทางสังคม และดำเนินการเพื่อความเท่าเทียมในการเข้าถึงโอกาสทางสังคม

หลักการ : ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พึงตระหนักและส่งเสริมความเป็นธรรมทางสังคมในทุกระดับ ทั้งในระดับปัจเจกและระดับ โครงสร้างรวมทั้งคัดค้านการเลือกปฏิบัติ หรือการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมทุกรูปแบบ ทั้งด้านกฎหมาย นโยบาย มาตรการ กลไก การจัดสรร และกระจายทรัพยากร

3.4) บุรณภาพทางวิชาชีพ

ค่านิยม : วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ตระหนักถึงความเข้มแข็ง ความเป็นหนึ่งเดียว และเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพ โดยปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ เคารพในผู้ใช้บริการ องค์กรวิชาชีพและสังคม

หลักการ : ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงส่งเสริมรักษาไว้ซึ่งความมั่นคงและคุณค่าของวิชาชีพ โดยการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ เพื่อนร่วมงานองค์กรและสังคม

3.5) ความเป็นอยู่ที่ดี

ค่านิยม : วิชาชีพสังคมสงเคราะห์เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับโอกาสและตอบสนองความต้องการ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ และเชื่อว่าภาวะความยากจนและความยากลำบากที่เป็นผลกระทบจากสังคม วัฒนธรรมเศรษฐกิจ และการเมือง เป็นสภาวะที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

หลักการ : ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ มีบทบาทในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีหน้าที่ส่งเสริมให้ประชาชนตระหนักถึงสิทธิและพลังอำนาจของตน สร้างความร่วมมือให้เกิดความตระหนักและเฝ้าระวังทางสังคม เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น

3.6) ความหลากหลาย

ค่านิยม : วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ตระหนัก ยอมรับและเคารพ รวมถึงมีความละเอียดอ่อนในความแตกต่างหลากหลายของมนุษย์

หลักการ : ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ยอมรับและเคารพในความหลากหลายของมนุษย์ โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมและดำเนินการให้เกิดการเข้าถึงบริการโดยเสมอภาคและเป็นธรรม รวมถึงสามารถจัดบริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการตามบริบทที่เป็นจริง

4) จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ แบ่งเป็น 6 องค์กรประกอบ ดังนี้

4.1) จรรยาบรรณต่อตนเอง ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเองในฐานะนักวิชาชีพและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ มีคุณธรรม ประพฤติตนอยู่ในกรอบวัฒนธรรมและบริบทที่เหมาะสม ตลอดจนเพิ่มพูนความรู้และทักษะอยู่เสมอ

(1) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงประพฤติปฏิบัติตนในกรอบวัฒนธรรมและบริบทที่เหมาะสม ละเว้นความประพฤติที่จะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียต่อตนเองและวิชาชีพ

(2) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

(3) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ และเสียสละ

4.2) จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงยึดมั่นในหลักวิชาการทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ รักษาเกียรติภูมิ และส่งเสริมวิชาชีพให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

(1) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงปฏิบัติงานโดยยึดความถูกต้องตามหลักวิชาการด้านสังคมสงเคราะห์และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

(2) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงรักษาเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพ ไม่นำวิชาชีพไปแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองโดยมิชอบด้วยกฎหมาย และกระทำในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียต่อวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

(3) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงมีความรู้ความสามารถในการจัดการความรู้เพื่อยกระดับไปสู่งานวิชาการหรืองานวิจัยที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการและความก้าวหน้าในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

(4) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการสอนงาน การนิเทศงานและการศึกษาสังคมสงเคราะห์

4.3) จรรยาบรรณต่อผู้ใช้บริการ (บุคคล กลุ่ม ชุมชน) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงยึดถือประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ โดยเคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ สิทธิ ความเป็นส่วนตัว รักษาความลับของผู้ใช้บริการ ยึดหลักการมีส่วนร่วมและรักษาสัมพันธภาพทางวิชาชีพ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อผู้ที่มีความต้องการเป็นพิเศษ ทั้งนี้หมายรวมถึงการพิทักษ์คุ้มครอง และพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล กลุ่ม ชุมชน

(1) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงเคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความแตกต่างหลากหลายของปัจเจกบุคคล โดยปราศจากอคติทั้งปวง

(2) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงยึดหลักการทำงานเพื่อเสริมพลังอำนาจของผู้ใช้บริการ ให้เกิดความเข้มแข็ง เชื่อมั่นและเห็นคุณค่าในตนเอง สามารถพัฒนาไปสู่การเป็นผู้พิทักษ์สิทธิของตนเอง กลุ่ม ชุมชน

(3) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงยึดหลักการทำงานอย่างมีส่วนร่วม เชื่อในศักยภาพ เคารพสิทธิในการตัดสินใจด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ โดยยึดถือประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

(4) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงรักษาความลับของผู้ใช้บริการ และไม่นำข้อมูลไปสื่อสารหรือเผยแพร่ต่อสาธารณะ โดยไม่ได้รับการยินยอมจากผู้บริการและ/หรือผู้เกี่ยวข้อง เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลเพื่อประโยชน์ของผู้บริการ และการรักษาไว้ซึ่งสวัสดิภาพความปลอดภัยของชีวิต ซึ่งต้องกระทำอย่างระมัดระวัง

(5) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงรักษาสัมพันธภาพทางวิชาชีพตลอดกระบวนการให้บริการกับผู้บริการ ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน

(6) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงถือเป็นความรับผิดชอบในการพิทักษ์คุ้มครองและพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล กลุ่ม และชุมชน

4.4) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมวิชาชีพและผู้ร่วมงานในวิชาชีพอื่น ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงเคารพให้เกียรติสนับสนุนความร่วมมือในการทำงานเป็นเครือข่ายร่วมขับเคลื่อนการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริการและวิชาชีพ

(1) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงให้เกียรติ เคารพในสิทธิ หน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ร่วมวิชาชีพสังคมสงเคราะห์และผู้ร่วมงานในวิชาชีพอื่น

(2) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงร่วมมือ ส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติการกิจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริการ

(3) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงให้ความสำคัญของการทำงานร่วมกับผู้ร่วมวิชาชีพเดียวกันและกับผู้ร่วมงานในสาขาวิชาชีพอื่น ๆ ทั้งในและนอกหน่วยงาน

(4) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงไม่ส่งเสริมไม่เพิกเฉยหรือปกป้องการประพฤติผิดของผู้ร่วมวิชาชีพและผู้ร่วมงานในวิชาชีพอื่น เพื่อผลประโยชน์แห่งตนหรือผู้กระทำการนั้น ๆ

(5) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงเคารพในสิทธิการเป็นเจ้าของงานและผลงาน โดยไม่นำงานและผลงานของผู้อื่นไปแอบอ้างว่าเป็นของตน

4.5) จรรยาบรรณต่อองค์กรที่สังกัด ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงส่งเสริม รักษา และพัฒนาองค์กรเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริการ รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อองค์กรที่ตนสังกัด

(1) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงมีส่วนร่วมในการส่งเสริม ปรับปรุง พัฒนาองค์กรให้ดำเนินนโยบาย/แนวทางปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความเป็นธรรม ผลประโยชน์สูงสุด และการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

(2) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงใช้ทรัพยากรขององค์กรด้วยความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

(3) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงส่งเสริม สร้างบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นมิตร

(4) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงตระหนักถึงการดำรงรักษาไว้ซึ่งเกียรติภูมิขององค์กร

4.6) จรรยาบรรณต่อสังคม ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่จะมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

(1) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงเข้าใจสถานการณ์ ปัญหาและความต้องการทางสังคม และมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายในการป้องกัน แก้ไข หรือขับเคลื่อนทางสังคม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในเชิงระบบ นโยบาย มาตรการ และกลไกต่าง ๆ

(2) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงมีส่วนร่วมในการสื่อสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ เพื่อส่งเสริมสภาพแวดล้อมทางสังคม ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ความเป็นธรรมทางสังคม และสันติสุขของสังคม

(3) ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงยอมรับและเคารพในความหลากหลายทางวัฒนธรรมและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมพหุวัฒนธรรมได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายความร่วมมือ

2.4.1 ความหมายเครือข่าย

คำว่า “เครือข่าย” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Network” มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้ “เครือข่าย” คือ กลุ่มของคนหรือองค์กรที่สมัครใจแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน ทั้งนี้หากมองในเชิงโครงสร้าง “เครือข่าย” หมายถึง กลุ่มของจุดต่าง ๆ ซึ่งเชื่อมต่อด้วยเส้นจุดต่าง ๆ ที่ว่านี่คือบุคคลหรือกลุ่ม ส่วนเส้นที่เชื่อมต่อนี้หมายถึงความสัมพันธ์ที่บุคคลหรือกลุ่มต่าง ๆ มีต่อกัน เครือข่ายจึงเป็นรูปแบบหนึ่งของกลุ่มแต่กลุ่มก็อาจไม่ใช่เครือข่ายเสมอไป (นฤมล นิราทร. 2534 : 6)

“เครือข่าย” คือ การเชื่อมโยงของกลุ่มของคนหรือกลุ่มองค์กรที่สมัครใจที่จะแลกเปลี่ยนข่าวสารร่วมกันหรือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการจัดระเบียบโครงสร้างของคนในเครือข่าย

ด้วยความเป็นอิสระเท่าเทียมกันภายใต้พื้นฐานของความเคารพสิทธิเชื่อถือ เอื้ออาทรซึ่งกันและกัน โดยประเด็นที่สำคัญ คือ

- 1) ความสัมพันธ์ของสมาชิกในเครือข่ายต้องเป็นไปโดยสมัครใจ
- 2) กิจกรรมที่ทำในเครือข่ายต้องมีลักษณะ เท่าเทียมหรือแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
- 3) การเป็นสมาชิกเครือข่ายต้องไม่มีผลกระทบต่อความเป็นอิสระหรือความเป็นตัวของตัวเองของคนหรือองค์กรนั้น ๆ

การเชื่อมโยงในลักษณะของเครือข่ายไม่ได้หมายถึงการจัดการให้คนมานั่ง “รวมกัน” เพื่อพูดคุยสนทนากันเฉย ๆ โดยไม่ได้ “รวมกัน” ทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด เปรียบเหมือนการเอาก้อนอิฐมากองรวมกันย่อมไม่เกิดประโยชน์แต่อย่างใด การเชื่อมโยงเข้าหากันจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อเอาอิฐแต่ละก้อนมา ก่อกันเป็นกำแพงโดยการประสานอิฐแต่ละก้อนเข้ากันอย่างเป็นระบบ

ส่วนคำว่า “การสร้างเครือข่าย” หรือ Networking นั้น ก็คือกิจกรรมในการก่อให้เกิดกลุ่ม (ซึ่งอาจจะ เป็นกลุ่มองค์กร กลุ่มบุคคล) ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการแลกเปลี่ยน การจัดกิจกรรมหรือ การผลิตระหว่างองค์กรสมาชิก (นฤมล นิราทร. 2534 : 8) นอกจากนี้ “การสร้างเครือข่าย” มีความหมาย รวมไปถึงการทำให้มีการติดต่อและการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการร่วมมือกัน ด้วยความสมัครใจ (ขนิษฐา กาญจนรังสีนนท์. 2542 : 18)

ชาติชาย ณ เชียงใหม่ (2533 : 209-214) ได้อธิบายว่า เครือข่ายสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ทางสังคมทั้งหมดของคนในสังคมที่กลุ่มบุคคลมีต่อกัน โดยคุณลักษณะของความสัมพันธ์ ที่เกิดขึ้นสามารถนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ เครือข่ายทางสังคมนี้ ประกอบขึ้นด้วยความสัมพันธ์ทางสังคมทั้งหมด การเรียนรู้ของบุคคล หรือกลุ่มองค์กรใดก็ตาม ย่อมสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมนั้น ๆ เช่น ความสัมพันธ์ทางเครือญาติ เพื่อน และ ความสัมพันธ์ในฐานะของบุคคลหรือองค์กรที่มีปัญหา มีกิจกรรมที่ปฏิบัติทางสังคมร่วมกันที่จะทำให้ชุมชนสามารถดำรงได้

อนงก นาคะบุตร (2533 : 29) ให้ความหมายของเครือข่าย หมายถึง การรวมกลุ่มของบุคคลในชุมชน บุคคลระหว่างชุมชน กลุ่มกับกลุ่ม ชุมชนกับชุมชน โดยยึดหลักตามขอบเขตพื้นที่ ประเด็นปัญหาและสถานภาพทางสังคม โดยไม่แยกระหว่างการเรียนรู้กับวิถีชีวิต การเรียนรู้และการปฏิบัติ เนื้อหาและกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นหนึ่งเดียว

ปาน กิมปี (อ้างถึงใน รุ่งโรจน์ เพชรบูรณิน. 2546 : 16) ได้ให้ความหมายของเครือข่าย คือ เป็นความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจนเกิดการปฏิสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยน สิ่งของหรือข้อมูลข่าวสารขึ้น ซึ่งจะมิวงกว้างมากนักอยู่เพียงใดขึ้นอยู่กับการปฏิสัมพันธ์และการเชื่อมโยงของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2550 : 7) กล่าวถึงเครือข่ายว่าเป็นการเชื่อมโยงของกลุ่มคนหรือองค์การที่สมัครใจจะแลกเปลี่ยนข่าวสารหรือกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการจัดระเบียบโครงสร้างของคนในข่ายด้วยความเป็นอิสระเท่าเทียมกันภายใต้พื้นฐานของความเคารพสิทธิเชื่อถือเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน และมีการจัดระบบให้กลุ่มบุคคลหรือองค์การที่เป็นสมาชิกดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน เพื่อนำไปสู่จุดหมายที่เห็นพ้องต้องกัน

ตามความเห็นของผู้วิจัย เครือข่าย หมายถึง กลุ่มของคนหรือกลุ่มหรือองค์การที่มีความสมัครใจในการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ประสบการณ์ระหว่างกัน หรือลงมือทำกิจกรรมร่วมกัน มีความสัมพันธ์ระหว่างกันในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและอื่น ๆ โดยมีการจัดรูปแบบการจัดการให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเชื่อมโยงกิจกรรมร่วมกัน กิจกรรมเครือข่ายต้องมีลักษณะเท่าเทียมกันและเห็นความตระหนักร่วมกันในเป้าหมายและแผนงานที่จะทำ

2.4.2 องค์ประกอบของเครือข่าย

เครือข่ายต่าง ๆ มีองค์ประกอบสำคัญอย่างน้อย 7 อย่างด้วยกัน คือ

1) มีการรับรู้มุมมองที่เหมือนกัน สมาชิกในเครือข่ายต้องมีความรู้สึกนึกคิดและการรับรู้เหมือนกันถึงเหตุผลในการเข้ามาร่วมกันเป็นเครือข่าย อาทิเช่น มีความเข้าใจในตัวปัญหาและมีจิตสำนึกในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ประสบกับปัญหาอย่างเดียวกัน หรือต้องการความช่วยเหลือในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกของเครือข่ายเกิดความรู้สึกผูกพันในการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน เพื่อแก้ปัญหาหรือลดความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นการรับรู้ร่วมกันถือเป็นหัวใจของเครือข่ายที่ทำให้เครือข่ายดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง เพราะถ้าเริ่มต้นด้วยการรับรู้ที่ต่างกันมีมุมมองหรือแนวคิดที่ไม่เหมือนกันแล้วจะประสานงานและขอความร่วมมือยากเพราะแต่ละคนจะติดอยู่ในกรอบความคิดของตัวเองมองปัญหาหรือความต้องการไปคนละทิศละทาง แต่ทั้งนี้มิได้ หมายความว่าสมาชิกของเครือข่ายจะมีความเห็นที่ต่างกันไม่ได้เพราะมุมมองที่แตกต่างช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์ในการทำงาน แต่ความแตกต่างนั้นต้องอยู่ในส่วนของกระบวนการ (Process) ภายใต้การรับรู้ถึงปัญหาที่สมาชิกทุกคนยอมรับแล้ว มิฉะนั้นความเห็นที่ต่างกันจะนำไปสู่ความแตกแยกและแตกหักในที่สุด

2) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน หมายถึง การที่สมาชิกมองเห็นจุดมุ่งหมายในอนาคตที่เป็นภาพเดียวกัน มีการรับรู้และเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันและมีเป้าหมายที่จะเดินทางไปด้วยกัน การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันจะทำให้กระบวนการขับเคลื่อนเกิดพลัง มีความเป็นเอกภาพและช่วยผ่อนคลายความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้ามถ้าวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายของสมาชิกบางกลุ่มขัดแย้งกับวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายของเครือข่าย พฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มนั้นก็จะมีแตกต่างจากแนวปฏิบัติที่สมาชิกเครือข่ายกระทำร่วมกัน ดังนั้นแม้ว่าจะต้องเสียเวลามากกับความพยายามในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน แต่ก็จำเป็นจะต้องทำให้เกิดขึ้นหรือถ้าสมาชิกมีวิสัยทัศน์ส่วนตัวอยู่แล้ว

ก็ต้องปรับให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของเครือข่ายให้มากที่สุดแม้จะไม่ซ้อนทับกันแนบสนิทจนเป็นภาพเดียวกันแต่อย่างน้อยก็ควรสอดรับไปในทิศทางเดียวกัน

3) มีความสนใจหรือผลประโยชน์ร่วมกัน คำว่าผลประโยชน์ในที่นี้ครอบคลุมทั้งผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินและผลประโยชน์ไม่ใช่ตัวเงิน เป็นความต้องการ (Need) ของมนุษย์ในเชิงปัจเจก อาทิ เช่น เกียรติยศ ชื่อเสียง การยอมรับ โอกาสในความก้าวหน้า ความสุข ความพึงพอใจ ฯลฯ สมาชิกของเครือข่ายเป็นมนุษย์ปุถุชนธรรมดาที่ต่างก็มีความต้องการเป็นของตัวเอง (Human needs) ถ้าการเข้าร่วมในเครือข่ายสามารถตอบสนองต่อความต้องการของเขาหรือมีผลประโยชน์ร่วมกันก็จะเป็นแรงจูงใจให้เข้ามามีส่วนร่วมในเครือข่ายมากขึ้น ดังนั้นในการที่จะดึงใครสักคนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเครือข่ายจำเป็นต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการเข้าร่วมถ้าจะให้ดีต้องพิจารณาล่วงหน้าก่อนที่เขาจะร้องขอ ลักษณะของผลประโยชน์ที่สมาชิกแต่ละคนจะได้รับอาจแตกต่างกันแต่ควรต้องให้ทุกคนและต้องเพียงพอที่จะเป็นแรงจูงใจให้เขาเข้ามามีส่วนร่วมในทางปฏิบัติได้จริง ไม่ใช่เป็นเข้ามาเป็นเพียงไม้ประดับเนื่องจากมีตำแหน่งในเครือข่ายแต่ไม่ได้ร่วมปฏิบัติภารกิจเมื่อใดก็ตามที่สมาชิกเห็นว่าเขาเสียประโยชน์มากกว่าได้หรือเมื่อเขาได้ในสิ่งที่ต้องการเพียงพอแล้วสมาชิกเหล่านั้นก็จะออกจากเครือข่ายไปในที่สุด

4) การมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในเครือข่าย เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการร่วมกันรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมปฏิบัติ ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่ายสมาชิกจึงมีสถานะเท่าเทียมกัน เป็นความสัมพันธ์ในแนวราบ

5) มีการเสริมสร้างซึ่งกันและกันองค์ประกอบที่จะทำให้เครือข่ายดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง คือ การที่สมาชิกของเครือข่ายต่างก็สร้างความเข้มแข็งให้กันและกัน โดยนำจุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไขจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่ง แล้วทำให้ได้ผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในลักษณะพลังทวีคูณ ($1+1 > 2$) มากกว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเมื่อต่างคนต่างอยู่

6) การเกื้อหนุนพึ่งพากัน สามารถทำให้เครือข่ายดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องในสถานะที่สมาชิกที่ข้อจำกัดทั้งด้านทรัพยากร ความรู้ เงินทุน กำลังคน ส่งผลต่อการทำงานที่ไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายได้ เครือข่ายจำเป็นต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในเครือข่าย การเกื้อหนุนพึ่งพากันในลักษณะนี้จะส่งผลให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันโดยอัตโนมัติ

7) มีปฏิสัมพันธ์ในเชิงแลกเปลี่ยน หากสมาชิกในเครือข่ายไม่มีการปฏิสัมพันธ์กันแล้วก็ไม่ต่างอะไรกับก้อนหินแต่ละก้อนที่รวมกันอยู่ในถุง แต่ละก้อนก็อยู่ในถุงอย่างเป็นอิสระ ดังนั้นสมาชิกในเครือข่ายต้องทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น มีการติดต่อกันผ่านทาง การเขียน การพบปะพูดคุย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน หรือมีกิจกรรม

ประชุมสัมมนาร่วมกัน โดยที่ผลของการปฏิสัมพันธ์นี้ต้องก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเครือข่ายตามมาด้วย

ลักษณะของปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกควรเป็นการแลกเปลี่ยนกันมากกว่าที่จะเป็นผู้ให้หรือเป็นผู้รับฝ่ายเดียวยิ่งสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันมากเท่าใดก็จะเกิดความผูกพันระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้นทำให้การเชื่อมโยงแน่นแฟ้นมากขึ้น มีการเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้น สร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่าย การก่อเกิดของเครือข่าย เครือข่ายแต่ละเครือข่ายต่างมีจุดเริ่มต้นหรือถูกสร้างมาด้วยวิธีการต่าง ๆ กัน แบ่งชนิดของเครือข่าย ออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1) เครือข่ายที่เกิดโดยธรรมชาติ เครือข่ายชนิดนี้มักเกิดจากการที่ผู้คนมีใจตรงกันทำงานคล้ายคลึงกันหรือประสบกับสภาพปัญหาเดียวกันมาก่อนเข้ามารวมตัวกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์ร่วมกันแสวงหาทางเลือกใหม่ที่ดีกว่า การดำรงอยู่ของกลุ่มสมาชิกในเครือข่ายเป็นแรงกระตุ้นที่เกิดขึ้นภายในตัวสมาชิกเอง (ฉันทะ) เครือข่าย เช่นนี้มักเกิดขึ้นในพื้นที่อาศัยความเป็นเครือญาติเป็นคนในชุมชนหรือมาจากภูมิภาคเดียวกันที่มีวัฒนธรรมความเป็นอยู่คล้ายคลึงกันมาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มโดยจัดตั้งเป็นชมรมที่มีกิจกรรมร่วมกันก่อน เมื่อมีสมาชิกเพิ่มขึ้นจึงขยายพื้นที่ดำเนินการออกไปหรือมีการขยายเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ของกลุ่มมากขึ้น ในที่สุดก็พัฒนาขึ้นเป็นเครือข่ายเพื่อให้ครอบคลุมต่อความต้องการของสมาชิกได้กว้างขวางขึ้น เครือข่ายประเภทนี้มักใช้เวลาก่อร่างสร้างตัวที่ยาวนาน แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วมักจะเข้มแข็ง ยั่งยืน และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้น

2) เครือข่ายจัดตั้งมักจะมี ความเกี่ยวข้องกับนโยบายหรือการดำเนินงานของภาครัฐเป็นส่วนใหญ่ การจัดตั้งอยู่ในกรอบความคิดเดิมที่ใช้กลไกของรัฐผลักดันให้เกิดงานที่เป็นรูปธรรมโดยเร็ว และส่วนมากภาคีหรือสมาชิกที่เข้าร่วมเครือข่ายมักจะไม่ค่อยมีพื้นฐาน ความต้องการ ความคิด ความเข้าใจ หรือมุมมองในการจัดตั้งเครือข่ายที่ตรงกันมาก่อนที่จะเข้ามารวมตัวกัน เป็นการทำงานเฉพาะกิจชั่วคราวที่ไม่มีความต่อเนื่องและมักจะจางหายไป ในที่สุด เว้นแต่ว่าเครือข่ายจะได้รับการชี้แนะที่ดี ดำเนินงานเป็นขั้นตอนจนสามารถสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง เกิดเป็นความผูกพันระหว่างสมาชิกจนนำไปสู่การพัฒนาเป็นเครือข่ายที่แท้จริง อย่างไรก็ตามแม้ว่ากลุ่มสมาชิกจะยังคงรักษาสถานภาพของเครือข่ายไว้ได้แต่มีแนวโน้มที่จะลดขนาดของเครือข่ายลง เมื่อเปรียบเทียบกับระยะก่อตั้ง

3) เครือข่ายวิวัฒนาการ เป็นการถือกำเนิดโดยไม่ได้เป็นไปตามธรรมชาติตั้งแต่แรก และไม่ได้เกิดจากการจัดตั้งโดยตรงแต่มีกระบวนการพัฒนาผสมผสานอยู่ โดยเริ่มที่กลุ่มบุคคล/องค์กรมารวมกันด้วยวัตถุประสงค์กว้าง ๆ ในการสนับสนุนกันและเรียนรู้ไปด้วยกัน โดยยังไม่ได้สร้างเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เฉพาะที่ชัดเจนนัก หรืออีกลักษณะหนึ่งคือถูกจุดประกายความคิดจากภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการได้รับฟังหรือการไปได้เห็นการดำเนินงานของเครือข่ายอื่น ๆ มาแล้ว เกิดความคิด

ที่จะรวมตัวกันสร้างพันธมิตรสัญญาเป็นเครือข่ายช่วยเหลือและพัฒนาตนเอง เครือข่ายที่วานี้แม้จะไม่ได้เกิดจากแรงกระตุ้นภายในโดยตรงตั้งแต่แรก แต่ถ้าสมาชิกมีความตั้งใจจริงที่เกิดจากจิตสำนึกที่ดีเมื่อได้รับการกระตุ้นและสนับสนุนก็จะสามารถพัฒนาต่อไปจนกลายเป็นเครือข่ายที่เข้มแข็งทำนองเดียวกันกับเครือข่ายที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ เครือข่ายในลักษณะนี้พบเห็นอยู่มากมาย เช่น เครือข่ายผู้สูงอายุ เครือข่ายโรงเรียนสร้างเสริมสุขภาพ เป็นต้น

2.4.3 การสร้างเครือข่าย (Networking)

การสร้างเครือข่าย หมายถึง การทำให้มีการติดต่อสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการร่วมมือกันด้วยความสมัครใจ การสร้างเครือข่ายควรสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สมาชิกในเครือข่ายมีความสัมพันธ์กันฉันท์เพื่อนที่ต่างก็มีความเป็นอิสระมากกว่าสร้างการคบค้าสมาคมแบบฟุ้งเฟ้อ นอกจากนี้การสร้างเครือข่ายต้องไม่ใช่การสร้างระบบติดต่อกันด้วยการเผยแพร่ข่าวสารแบบทางเดียว เช่น การส่งจดหมายข่าวไปให้สมาชิกตามรายชื่อ แต่จะต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันด้วย การพัฒนางานหรือการแก้ปัญหาใด ๆ ที่ใช้วิธีดำเนินงานในรูปแบบที่สืบทอดกันเป็นวัฒนธรรมภายในในกลุ่มคน หน่วยงาน หรือองค์กรเดียวกันจะมีลักษณะไม่ต่างจากการปิดประเทศที่ไม่มีการติดต่อสื่อสารกับภายนอก การดำเนินงานภายใต้กรอบความคิดเดิม อาศัยข้อมูลข่าวสารที่ไหลเวียนอยู่ภายในใช้ทรัพยากรหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอจะหาได้ใกล้มือหรือถ้าจะออกแบบใหม่ก็ต้องใช้เวลานานมากจะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนางานอย่างยิ่งและไม่อาจแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้ การสร้าง “เครือข่าย” สามารถช่วยแก้ปัญหาข้างต้นได้ด้วยการเปิดโอกาสให้บุคคลและองค์กรได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารรวมทั้งบทเรียนและประสบการณ์กับบุคคลหรือองค์กรที่อยู่นอกหน่วยงานของตน ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ให้ความร่วมมือและทำงานในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน เสมือนการเปิดประตูสู่โลกภายนอก

2.4.4 ประโยชน์ของการสร้างเครือข่าย

- 1) ช่วยให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ เครื่องมือ และสื่อ
- 2) ช่วยลดการทำงานและการใช้ทรัพยากรซ้อน
- 3) เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น นำไปสู่การทำงานร่วมกันเพื่อประโยชน์ของทุกฝ่าย
- 4) ให้ความต้องการของประชาชนได้รับการสนองจากรัฐ
- 5) ช่วยชี้ให้เห็นปัญหาและประเด็นการพัฒนาที่ซับซ้อนและท่วมท้นในพื้นที่
- 6) ช่วยเชื่อมหน่วยงานวิชาการและแหล่งทุนกับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ
- 7) ทำให้คนและองค์กรได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อน ได้รับกำลังใจ การจูงใจ และ

การยอมรับ

2.4.5 คุณลักษณะของเครือข่ายที่ดี

- 1) ต้องเป็นการทำงานแบบดาวกระจายไม่รวมศูนย์ตัวศูนย์กลางคือผู้ประสานงาน
- 2) องค์กรสมาชิกมีความเท่าเทียมกัน
- 3) มีความไว้วางใจกัน
- 4) มีการสื่อสารหลายทาง
- 5) มีกิจกรรมร่วมกันที่ต่อเนื่องเป็นผลประโยชน์โดยได้รับความร่วมมือจากสมาชิก
- 6) มีการประสานงานทั้งแนวนอนและแนวตั้ง
- 7) มีแกนกลางที่มีประสิทธิภาพ

การเชื่อมโยงเครือข่าย หมายถึง ขอบเขตที่สายสัมพันธ์ของบุคคลหนึ่ง ๆ เชื่อมโยงไปถึงบุคคลอื่นในเครือข่ายสังคมทั้งหมด การเชื่อมโยงเครือข่ายเป็นไปในลักษณะแวมุมและขยายการเชื่อมโยงข่ายสู่ระดับต่าง ๆ ทั้งในองค์กรหรือภายนอกองค์กร (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์. 2546 : 2)

กระบวนการสร้างเครือข่ายไม่ได้เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้โดยทั่วไปจะต้องอาศัยกระบวนการที่ยาวนานท่ามกลางปัญหาจากการสืบเนื่องในพิธีกรรม ความเชื่อ และสืบทอดเป็นจารีตประเพณีมาช้านาน การสร้างเครือข่ายนับเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในปัจจุบัน เนื่องด้วยเครือข่ายเป็นการจัดระบบให้กลุ่ม บุคคล หรือองค์กรที่เป็นสมาชิกดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน เพื่อนำไปสู่จุดหมายที่เห็นพ้องต้องกัน การรวมตัวเป็นเครือข่ายจึงควรทำในลักษณะการแลกเปลี่ยน ต้องสกัดเอาส่วนดีหรือจุดแข็งของแต่ละฝ่ายมาเรียนรู้และสนับสนุนกันและกัน เป็นการผนึกกำลัง (Synergy) ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานเป็นเครือข่ายมักจะมีผลที่ดีกว่าผลรวมที่เกิดจากการปล่อยให้ต่างคนต่างทำ แล้วนำผลลัพธ์ของแต่ละคนมารวมกัน ดังนั้นการสร้างเครือข่ายในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ จะช่วยให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

2.4.6 ความหมายของความร่วมมือ

Chester Barnard ถือเป็นนักบริหารรัฐกิจคนแรก ๆ ที่พูดถึงประเด็นเรื่องความร่วมมือ ในฐานะของนักปฏิบัติที่มีประสบการณ์และผ่านงานการบริหารในภาคเอกชนและรัฐบาลมากมาย โดย Chester Barnard เขียนหนังสือชื่อ “The Function of The Executive” Chester Barnard นิยาม “องค์กร” ว่าหมายถึง ระบบของกิจกรรมที่มีการทำงานที่ประสานกันหรือเป็นการทำงานของคนมากกว่าสองคนขึ้นไป ความคิดของ Chester Barnard สรุปได้ดังนี้ (อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา. 2528 : 95-103)

- 1) องค์กรเกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของคนที่จะร่วมมือกันทำงานบางอย่างให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งงานดังกล่าวนั้นคน ๆ เดียวเองทำไม่ได้เพราะมีข้อจำกัดต่าง ๆ ทางกายภาพ ชีววิทยา

2) การนำเอาคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมมือกันทำงานไม่ใช่เรื่องง่าย จำเป็นต้องมี การจัด “ระบบความร่วมมือกัน” (Cooperative System) ขึ้นมา

3) องค์กรจะดำรงอยู่ได้ต่อเมื่อคนที่มาร่วมกันทำงานได้สำเร็จ คือ บรรลุเป้าหมาย ขององค์กรและสามารถสนองความต้องการของปัจเจกบุคคลด้วย โดยจัดระบบการกระจายผลประโยชน์ ตอบแทนต่อสมาชิกที่เหมาะสม สมาชิกทุกคนจะมีความกระตือรือร้นตั้งใจทำงาน มีความสามารถในการติดต่อซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีและสมาชิกทุกคนต่างยึดมั่นในเป้าหมายหรืออุดมการณ์ร่วมขององค์กร

4) ความอยู่รอดขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถของฝ่ายบริหารในฐานะผู้นำ องค์กรที่จะสร้างระบบความร่วมมือที่ดี เช่น จัดเรื่องการติดต่อ การรักษากำลังใจในการทำงานของ ปัจเจกบุคคลและการเชิดชูรางวัลซึ่งเป้าหมายขององค์กร

5) ฝ่ายบริหารมีหน้าที่ตัดสินใจด้วยความรับผิดชอบภายในกรอบของศีลธรรมอันดี ระบบความร่วมมือระหว่างปัจเจกบุคคลที่ดี Chester Barnard กล่าวว่า ต้องอาศัย หลักเกณฑ์สำคัญ 3 ประการ กล่าวคือ

1) มีการจัดให้ปัจเจกบุคคลและองค์กรมีการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญพิเศษ ของแต่ละคนและองค์กรอย่างเหมาะสม วิธีการแบ่งงานกันทำกระทำโดยแยกแยะเป้าหมายใหญ่ ออกเป็นขั้นตอนย่อยต่าง ๆ หรือเป็นเป้าหมายย่อย ๆ และมอบหมายให้ปัจเจกบุคคลและองค์กร รับผิดชอบทำงานแต่ละขั้นตอนไป

2) ปัจเจกบุคคลต้องเต็มใจที่จะร่วมมือกัน วิธีการจูงใจปัจเจกบุคคลต้องใช้สิ่งจูงใจต่าง ๆ เช่น เงิน วัตถุ ความอบอุ่น การมีส่วนร่วม อำนาจ ศักดิ์ศรี การยอมรับทางสังคม นอกจากนี้การจูงใจ ปัจเจกบุคคลต้องใช้หลายวิธีประกอบกัน เช่น บังคับ โฆษณา ให้การศึกษา

3) ฝ่ายบริหารต้องรู้จักใช้อำนาจอย่างเหมาะสม เช่น การส่งคำสั่งอย่างเป็นทางการ เพื่อแจ้งให้สมาชิกทราบว่าควรปฏิบัติอย่างไร คำสั่งดังกล่าวจะได้รับการปฏิบัติตามและเป็นที่ยอมรับ ของสมาชิกหรือไม่ จึงเป็นเรื่องที่ผู้รับคำสั่งจะตัดสินใจ ผู้รับคำสั่งจะทำตามคำสั่งก็ต่อเมื่อเข้าใจคำสั่ง เชื่อว่าคำสั่งนั้นไม่ขัดต่อเป้าหมายขององค์กร คำสั่งนั้นสอดคล้องกับผลประโยชน์ของเขาและสามารถที่ จะปฏิบัติตามคำสั่งนั้นได้

บราบาร์่า เกรย์ (Barbara Gray. 1989 : 185 อ้างถึงใน ปิยากร หวังมหาพร. 2555 : 12) นิยามความร่วมมือว่า หมายถึง กระบวนการที่ภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งมีมุมมองต่อปัญหาที่ต่างกัน สามารถ แสวงหาทางออกร่วมกัน การรวมกันเป็นพันธมิตรโดยการร่วมมือกันเป็นมากกว่าการแลกเปลี่ยน ทรัพยากร เนื่องจากเป็นการรวมมุมมอง ทรัพยากร ทักษะ ความร่วมมือก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ การคิดร่วมกันเพื่อวิเคราะห์และเพิ่มโอกาสในการแก้ปัญหา ความคิดจะกลายเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้โดย ผ่านความร่วมมือ นอกจากนั้นความร่วมมือยังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวิธีการทำงานความร่วมมือกัน

จะแข็งแกร่งขึ้นหากหุ้นส่วนมีความคล้ายคลึงกันโดยเฉพาะความคล้ายคลึงกันในการคิดและประเภทของบริการ

จอห์น สเตียนเนอร์ (John-Steiner. 1998 : 776 อ้างถึงใน ปิยากร หวังมหาพร. 2555 : 12) ให้ความหมายของคำว่า ความร่วมมือ โดยกล่าวว่า ความร่วมมือมิใช่เพียงการวางแผน หรือ การตัดสินใจร่วมกันเท่านั้น แต่ความร่วมมือยังหมายถึงความถึงการคิดร่วมกันขององค์การที่มากกว่าหนึ่งองค์การ เป็นการตกลงใช้ทรัพยากรอำนาจและศักยภาพร่วมกัน

เดวิด สตราส (David Straus. 2002 : 18 อ้างถึงใน สาวิตรี คะลีลวัน. 2551 : 14) นิยามคำว่า ความร่วมมือว่า หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม องค์การ ชุมชน เพื่อวางแผน สร้างสรรค์ แก้ปัญหา และตัดสินใจร่วมกัน

รูส ลินเดน (Russ Linden. 2002 : 9 อ้างถึงใน สาวิตรี คะลีลวัน. 2551 : 14) ได้กำหนดความหมายของคำว่า ความร่วมมือ ว่าตามรากศัพท์ หมายถึง การร่วมแรง (Co-labor) ร่วมพยายามและร่วมเป็นเจ้าของผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้น โดยความร่วมมือนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลจากต่างองค์การ (หรือต่างหน่วยภายในขององค์การเดียวกัน) ได้ร่วมกันดำเนินการบางสิ่งซึ่งต้องใช้ความพยายาม ทรัพยากรและการตัดสินใจร่วมกันรวมถึงร่วมเป็นเจ้าของผลผลิตหรือบริการสุดท้ายที่เกิดขึ้น

โรเบิร์ต อัครานอฟ และไมเคิล แม็คไกรค์ (Robert Agranoff and Michael McGuire. 2003 : 4 อ้างถึงใน ปิยากร หวังมหาพร. 2555 : 12) ให้ความหมายของความร่วมมือไว้ว่าเป็นกระบวนการที่กระตุ้นให้องค์การต่าง ๆ เข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาที่ศักยภาพขององค์การหนึ่งองค์การใดเพียงองค์การเดียวจะสามารถทำให้สำเร็จลุล่วงไปได้ หรือถ้าสามารถที่จะทำได้ก็อาจจะประสบความสำเร็จได้ยาก นอกจากนี้การสร้างความร่วมมือยังหมายรวมถึง การค้นหา หรือคิดค้นทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหาภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ ที่มีอยู่ เช่น องค์ความรู้ เวลา งบประมาณและการแข่งขัน เป็นต้น

แล็ง อี (Lank E. 2006 : 7 – 9 อ้างถึงใน ปิยากร หวังมหาพร. 2555 : 12) ให้ความหมายของความร่วมมือว่า หมายถึง การที่องค์การมากกว่าหนึ่งองค์การดำเนินงานร่วมกันอย่างแท้จริง เพื่อบรรลุผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง โดยต้องเป็นผู้นำร่วมกันและเสริมสร้างฉันทามติให้เกิดขึ้น

แอน มารี ทอมสัน (Ann Marie Thomson. 2006 : 21-22 อ้างถึงใน อุมาพร บุญเพชร. 2555 : 14) ให้ความหมายของความร่วมมือว่า หมายถึง ความร่วมมือเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การทั้งความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยการเจรจา การทำความเข้าใจ การบริหารข้อตกลงร่วมกัน

ปีเตอร์ สมิท ริง และแอนดรู เอช ดี แวน (Peter Smith Ring and Andrew H. Van de Ven. 1994 อ้างถึงใน อูมาพร บุญเพชร. 2555 : 14) นิยามคำว่าความร่วมมือ โดยทั้งสองกล่าวว่าความร่วมมือ หมายถึง กระบวนการที่ตัวแสดงที่มีอิสระมีปฏิสัมพันธ์ผ่านการเจรจาอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ สร้างกฎเกณฑ์ โครงสร้างร่วมกัน รับผิดชอบในความสัมพันธ์และการปฏิบัติต่อกันหรือตัดสินใจต่อประเด็นปัญหาาร่วมกัน กระบวนการดังกล่าวเป็นการแบ่งปันแนวปฏิบัติและผลประโยชน์ร่วมกัน

พัทธยา เนตรธรรานนท์ (2540 : 10) ให้ความหมายความร่วมมือไว้ว่า หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ในลักษณะของการมีส่วนร่วม ริเริ่ม ประสานงาน ช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในกิจกรรมนั้น ๆ

ธีรภัทร แก้วจันทน์ (2543 : 23) กล่าวว่า ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน ทั้งนี้พฤติกรรมด้านความร่วมมือนั้นมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความต้องการพื้นฐานของของบุคคลไม่ว่าร่างกายหรือจิตใจพฤติกรรมความร่วมมือเกิดจากความร่วมมือประสบความสำเร็จร่วมกัน โดยทุกคนไม่จำเป็นต้องดำเนินการให้บรรลุจุดมุ่งหมายเหมือนกันแต่การที่ต่างคนต่างดำเนินการไปสู่จุดมุ่งหมายจะมีผลให้กระบวนการนั้นได้มีผลงานที่น่าพอใจและสามารถบรรลุเป้าหมายของแต่ละคนได้ในรูปแบบการพึ่งพาอาศัยกัน

พลสิทธิ์ สิทธิชมพู่ (2544 : 11 อ้างถึงใน อูมาพร บุญเพชร. 2555 : 24-26) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความร่วมมือไว้ว่า ความร่วมมือ หมายถึง การทำงานจนสามารถบรรลุเป้าหมายยอมรับซึ่งกันและกันพร้อมที่จะก้าวเดินไปด้วยกัน คนที่มาร่วมมือกันมีจุดประสงค์อย่างเดียวกันที่ทำให้พวกเขารู้สึกพึงพอใจ การร่วมมือกันจึงเป็นความรู้สึกดี ความรู้สึกทางบวกที่เรามีให้กับคนมีให้กับงานมีให้กับสังคม การมีความร่วมมือกันไม่ว่าจะทำอะไรงานก็สำเร็จไปกว่าครึ่ง สังคมใดสามารถทำให้คนมีความร่วมมือร่วมใจทำกิจกรรมของสังคมให้บรรลุเป้าหมายได้สังคมนั้นมีความเข้มแข็งอย่างแน่นอนเพราะความเข้มแข็งของสังคมในการที่จะทำสิ่งใด ๆ ในกลุ่มคณะของตนให้ประสบผลสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยความร่วมมือ เช่น การก่อตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์จะเป็นกลุ่มได้ต้องมีผู้นำกลุ่มที่มีความตั้งใจสมาชิกมีความร่วมมือร่วมใจกันเข้าในการดำเนินงานของกลุ่มทุกคนรู้หน้าที่งานของกลุ่มกระตุ้นให้สมาชิกเข้าใจปลุกเร้าให้ชุมชนร่วมดำเนินการให้ทุกคนมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิดสิ่งเหล่านี้มาจากการมีความร่วมมือกันโดยทั้งสิ้น เมื่อคนเรามีความร่วมมือกันกิจการงานดำเนินไปด้วยดีกลุ่มมีชื่อเสียงกลุ่มมีความเข้มแข็งจะทำอย่างไรให้กลุ่มดำรงอยู่ได้ วิธีการก็ต้องระดมความคิด จัดเป็นเวทีชาวบ้านหรือจัดเป็นกลุ่มใหญ่ ปรึกษาหาแนวทางสร้างความเข้มแข็งของกลุ่ม ผู้นำกลุ่มกับชุมชนต้องไปในทิศทางเดียวกัน ไม่จัดเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เพราะจะทำให้ความรู้สึกเกิดการแตกแยก เกิดความไม่แน่ใจกัน

เกิดความไม่มั่นคงกัน เกิดความไม่แน่ใจกัน เกิดความรู้สึกอยากเอาชนะ การเกิดอาการเหล่านี้จะเป็นผลทำให้ก่อให้เกิดความล้มเหลวของกลุ่มได้ เพราะคนในกลุ่มมาแข่งขันกันเอง

สายหยุด จำปาทอง (2529 : 10 อ้างถึงใน อุมาพร บุญเพชร. 2555 : 25) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือ ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารที่ใช้อำนาจมาเป็นการบริหารแบบประชาธิปไตยด้วยวิธีการตัดสินใจร่วมกันโดยการให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจมากที่สุดด้วยความรับผิดชอบอันสูงสุดนั้นไม่ควรเสี่ยงผลเพื่อส่วนรวมเพียงอย่างเดียว แต่ควรมุ่งถึงความสุขทางกายและใจในส่วนบุคคลด้วย

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2540 : 13 อ้างถึงใน อุมาพร บุญเพชร. 2555 : 25) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือว่า ในกิจกรรมทุกอย่างควรให้ทีมงานมีความร่วมมือให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้เพื่อให้เขาได้เป็นผู้ตัดสินใจไปแล้วด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้เขาได้ปฏิบัติตามความสนใจ และความต้องการของเขาซึ่งจะทำให้เขาได้มีโอกาสพัฒนาตนเองความร่วมมือนั้นจะต้องมีเงื่อนไขที่สำคัญอย่างน้อย

ยุพดี โสทธิพันธ์ (2549 : 5 อ้างถึงใน พุฒิพงศ์ มนตรีโพธิ์. 2550) กล่าวว่าไว้ว่า ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างทีมงาน โดยสมาชิกทุกคนในทีมรับรู้ว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของทีมมีเป้าหมายการพัฒนาการทำงานร่วมกันสามารถบริหารจัดการโดยใช้ความรู้ความสามารถตามมาตรฐาน มีความไว้วางใจยอมรับซึ่งกันและกัน แลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูล วางแผนตัดสินใจ แก้ไข ปัญหา เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่ง มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ คือ (อุมาพร บุญเพชร. 2555 : 25)

- 1) การมีผู้นำที่สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือ
- 2) การเตรียมความพร้อมเพื่อเกิดความร่วมมือ
- 3) การจัดให้มีทรัพยากรและบุคลากรที่เพียงพอ
- 4) การสร้างความมุ่งมั่นที่จะร่วมมือกัน
- 5) การกำหนดความสำคัญและขั้นตอนเพื่อสร้างความร่วมมือ

วุทธิศักดิ์ โภชนกุล (2554 อ้างถึงใน อุมาพร บุญเพชร. 2555 : 26) ได้กล่าวถึงลักษณะของความร่วมมือ คือ

- 1) ความร่วมมือเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน
- 2) ความร่วมมือเป็นการช่วยเหลือบุคคลอื่นๆ หรือช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทางสร้างเสริม
- 3) ความร่วมมือเป็นการยอมรับการกระทำของบุคคลอื่นและของตนเอง
- 4) ความร่วมมือเป็นการกระทำที่เห็นพ้องต้องกันและเพิ่มกำลังในทางปฏิบัติ

ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือต้องรีบดำเนินการประชุมผู้เกี่ยวข้องหาวิธีการป้องกันและแก้ไขโดยทันทีไม่ควรให้เรื้อรังหรือบานปลายเป็นความขัดแย้งลุกลามสร้างความแตกแยกขึ้นในหน่วยงานจะต้องร่วมกันพิจารณาหาสาเหตุของปัญหาและสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นโดยเร็ว ปัญหาที่มักเกิดเสมอในเรื่องของความร่วมมือ ได้แก่ ความไม่เต็มใจในการให้ ความช่วยเหลือ เนื่องจากการขาดแรงจูงใจในการให้ความร่วมมือ ทำให้ผลงานไม่เสร็จตามจุดประสงค์ที่วางไว้ การที่องค์กรไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรส่งผลกระทบต่อการทำงานในทุกด้านจึงต้องพยายามค้นหาสาเหตุและแนวทางป้องกัน

2.4.7 องค์ประกอบของความร่วมมือ

มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) การประนีประนอมเพื่อให้เกิดการเคารพความคิดใหม่และการเปลี่ยนแปลง
- 2) การสื่อสารที่ประกอบด้วยการฟังและการเสนอความคิด ความรู้สึก
- 3) การแก้ปัญหาที่มีการระบุความต้องการความจำเป็น การระดมสมอง การปรับสิ่งที่ได้เพื่อใช้ในการสร้างแผนปฏิบัติการและการประเมิน
- 4) การพัฒนาแผนปฏิบัติการและการประเมินการปฏิบัติการ

2.4.8 การสร้างความร่วมมือ

ความร่วมมือมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จเป็นสิ่งที่สามารถประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนตลอดจนการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระหว่างบุคคล ครอบครัว และเพื่อนบ้าน การสร้างความร่วมมืออาจมีทั้งในระดับหุ้นส่วนแบบไม่เป็นทางการไปจนถึงระดับการวางแผนสร้างความสัมพันธ์เชิงการร่วมมืออย่างจริงจังเป็นแบบแผน กล่าวได้ว่า ความร่วมมือเป็นการเปิดโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์ส่งเสริมความเป็นเพื่อนบ้าน ความเป็นชุมชนเพิ่มความตระหนักในการยอมรับประโยชน์ในการขยายขอบเขตการใช้ทรัพยากรร่วมกันด้วยการลดทอนความซ้ำซ้อน (กนกอร สมปราชญ์ และคณะ. 2548 อ้างถึงใน พิสิษฐ์ เทพไกรวัล. 2554 : 25- 27) รายละเอียดดังนี้

ลำดับขั้นเพื่อความสำเร็จในการสร้างความร่วมมือมีลำดับขั้นในการดำเนินการดังนี้

- 1) ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความร่วมมือจะประสบผลสำเร็จได้ต้องมีการระบุถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจะได้ร่วมประชุมวางแผน กำหนดความต้องการ นิยาม เป้าหมาย และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากความเป็นผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละคนซึ่งถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณประโยชน์ต่อการสร้างความร่วมมือ
- 2) การสนองเหตุผลและความต้องการในการมีส่วนร่วมหลังจากการกำหนดผู้เป็นหุ้นส่วนความร่วมมือซึ่งอาจอยู่ในรูปตัวแทนองค์กรหรือครอบครัวชุมชนแล้ว ต้องทบทวนอยู่เสมอว่า

ความร่วมมือที่ดำเนินการอยู่ได้สนองความต้องการ โดยทำให้เกิดการแบ่งปันทรัพยากรและแลกเปลี่ยนความเชี่ยวชาญของเป้าหมายแล้วหรือยัง

3) สร้างพันธสัญญาสู่เป้าหมายร่วมกันความร่วมมือที่เกิดจากการสั่งการจะไม่ทำให้เกิดจิตสำนึกและการแลกเปลี่ยนความคิดและหากปราศจากการแลกเปลี่ยนความคิดในการกำหนดเป้าหมายจะทำให้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการสร้างความร่วมมือมีน้อย ดังนั้นควรพิจารณาถึงข้อคำถามต่อไปนี้อยู่เสมอ คือ (1) ใครมีพันธสัญญาและมีความสามารถในการระดมทรัพยากร (2) ใครคือผู้สนับสนุนหรือผู้ดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จ (3) ทุกคนมีทักษะเฉพาะมีอำนาจหรือมีความรู้ที่จะช่วยให้เกิดความร่วมมือหรือไม่ (4) ครอบครัวและชุมชนจะได้รับประโยชน์จากการเมืองครั้งนี้หรือไม่ (5) เราเป็นหุ้นส่วนที่สะท้อนความต้องการที่หลากหลายของชุมชนหรือไม่ (6) ประโยชน์ของความร่วมมือจะมีความสำคัญกว่าค่าใช้จ่ายหรือไม่ (7) เราเคยรู้มาก่อนหรือไม่ว่าเคยมีความร่วมมือระหว่างกลุ่มขององค์กรและชุมชนในอดีต (8) ผู้บริโภคจะมีความสำคัญเท่ากับหุ้นส่วนใช่หรือไม่ (9) องค์กรแต่ละแห่งมีกลุ่มทีมงานที่พอเพียงและมีเงินทุนที่จะสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมืออย่างพอเพียงในการดำเนินการวันต่อวันใช่หรือไม่ และ (10) สิ่งใดที่สังคมและผู้นำจะต้องมีต่อการสร้างความร่วมมือ

4) การกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมการสร้างความร่วมมือจะประสบความสำเร็จจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีภูมิหลังและมุมมองที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามความหลากหลายอาจนำมาซึ่งความขัดแย้งเกี่ยวกับอำนาจและการควบคุม การหลอมรวมความร่วมมือทำได้ ดังนี้ (1) ในระหว่างอภิปรายต้องช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน โดยปราศจากการสร้างอาณาจักรทางความคิด ส่วนตนจนเกินไป (2) สร้างให้เกิดภาวะที่ง่ายต่อการตัดสินใจด้วยคำถาม ได้แก่ ผู้ร่วมมือจะรักษาความสมดุลระหว่างการมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบได้อย่างไร ผู้ร่วมมือจะย้อนกลับมาประเมินและจะประสบผลสำเร็จได้อย่างไร จะได้ฉลองความสำเร็จหรือไม่ และจะอย่างไร ผู้ร่วมมือทุกคนมีความรู้สึกว่าได้รับการแบ่งปันอำนาจใช่หรือไม่ และประสบการณ์ใดที่ได้จากครอบครัว หรือเพื่อนบ้านมาใช้ในการวางแผนสร้างความร่วมมือ (3) สร้างการยอมรับในนิยาม วิธีการ และบทบาทของสมาชิก โดยการพิจารณาคำถาม ได้แก่ กิจกรรมที่ดำเนินอยู่เป็นการให้โอกาสในการมีส่วนร่วมพอเพียงแล้วใช่หรือไม่ ทุกคนมีอำนาจในการตัดสินใจใช่หรือไม่ ทุกคนมีความเข้าใจอย่างแจ่มชัดต่อพันธสัญญาแล้วใช่หรือไม่ การประชุมดำเนินไปอย่างไรและจะมีการสื่อสารข้อสนเทศเกี่ยวกับความร่วมมือในการดำเนินงานและพันธกิจต่าง ๆ ใช่หรือไม่ (4) สร้างและประกาศพันธกิจเพื่อแสดงถึงวิสัยทัศน์และเป้าหมายร่วมโดยการเน้นย้ำด้วยคำถาม ได้แก่ ใครคือผู้ที่ปฏิบัติตามพันธกิจเหล่านี้ สิ่งใดบ้างที่ต้องเตรียมการและอะไรคือความปรารถนาของหุ้นส่วนทุกคน (5) กำหนดวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ในขณะเดียวกันจะต้องมีการกำหนดเวลาในการพบปะสังสรรค์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างหุ้นส่วนต่าง ๆ มีการกำหนดกลไกให้

เกิดการแลกเปลี่ยน ข่าวสาร มีการสร้างบรรยากาศที่เป็นการให้เสรีภาพในการใช้ภาวะผู้นำของ
 หุ้นส่วนทุกคน (6) ให้โอกาสทุกคนแลกเปลี่ยนข่าวสารการประชุม มีการเลือกประเด็นที่เป็นแนวคิด
 ของแต่ละคนมาสื่อสารและอภิปรายเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น

5) การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ความร่วมมือ การวางแผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนด
 เป้าหมายเพื่อให้เกิดความสำเร็จระยะยาวภายในสองถึงสี่ปี ในที่ประชุมผู้มีส่วนร่วมทุกคน ต้องร่วม
 แลกเปลี่ยนความเชี่ยวชาญ ความหวัง สิ่งที่เป็นความวิตกกังวล และร่วมกันร่างแผนยุทธศาสตร์ โดย
 คำนึงถึงความใส่ใจต่อทรัพยากรที่ขาดแคลน เน้นมุมมองที่หลากหลาย อธิบายถึงรายละเอียดของ
 องค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะเกิดผลต่อองค์กรและเพื่อนบ้าน ส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการชี้แจงเหตุผล
 บริหารจัดการโดยการรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลอื่น สร้างพันธะสัญญาความร่วมมือในการสร้าง
 พันธกิจและเป้าหมายและประเมินจุดแข็งจุดอ่อนของหุ้นส่วนทุกคน

6) การกำหนดข้อปฏิบัติในการประชุมผู้มีส่วนร่วมได้ส่วนเสียสามารถร่วมกำหนดข้อปฏิบัติ
 บางส่วนในการประชุมซึ่งอาจเป็นเพียงเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือเรื่องที่จำเป็น ได้แก่ (1) เริ่มประชุม
 ตามวาระที่กำหนดให้และมีเวลาเพียงพอต่อการอภิปรายในแต่ละประเด็น (2) หุ้นส่วนแต่ละคนต้อง
 ได้รับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและบทบาทในการปฏิบัติงานและปฏิบัติให้เสร็จสมบูรณ์
 ภายในเวลาที่กำหนด (3) เริ่มต้นและสิ้นสุดการประชุมอย่างตรงเวลา และ (4) การใช้ภาวะผู้นำให้เกิด
 ประสิทธิภาพเป็นกุญแจสำคัญที่จะดำเนินการในทุกขั้นตอน ซึ่งผู้นำจะต้องใช้ความพยายามอย่างสูง
 เพื่อแสวงหาข้อตกลงร่วมกันของตัวแทนกลุ่มต่าง ๆ

7) การสร้างข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับการตัดสินใจ

ข้อขัดแย้งต่าง ๆ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเกิดขึ้น ดังนั้นการสร้างความร่วมมือ
 จึงถือเป็นสิ่งที่ท้าทายการย้อนกลับไปทบทวนเพื่อหาคำตอบของข้อขัดแย้งและทักษะการสร้าง
 ข้อตกลงร่วมกันเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จ การให้ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญหากปราศจาก
 ความไว้วางใจแล้วหุ้นส่วนทุกคนจะไม่ยอมเปิดเผยความคิดเห็นส่วนตัว นอกจากความไว้วางใจแล้วยัง
 มีประเด็นอื่น ๆ อีกที่จะส่งเสริมให้เกิดข้อตกลงร่วมกัน ได้แก่ (1) การสร้างความสัมพันธ์โดยกำหนด
 ให้มีช่วงเวลาเป็นระยะ ๆ ในการร่วมอภิปรายเพื่อแลกเปลี่ยนความคับข้องใจหรือการยกย่องชมเชย
 (2) ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายทั่ว ๆ ไป และมีการกำหนดวาระที่จะสะท้อนผลของการ
 ปฏิบัติตามจุดประสงค์นั้น (3) สื่อสารข้อมูลอย่างทั่วถึงเพื่อให้ทุกคนได้ศึกษาทบทวนและนำไปสู่
 ข้อสรุปในที่ประชุม และ (4) การแสดงความยินดีกับความสำเร็จหลังสิ้นสุดการทำงานเพราะเป็นสิ่งที่
 จำเป็นอย่างหนึ่งต่อการสร้างทีมงาน

2.4.9 กระบวนการความร่วมมือ

เมื่อองค์กรต่าง ๆ ต้องแสวงหาความร่วมมือเนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น สิ่งแวดล้อม ทรัพยากร ศักยภาพ เป็นอาทิ เมื่อองค์กรได้มาร่วมมือกันแล้ว องค์กรต่าง ๆ ต้องสร้างข้อตกลง บริหารข้อตกลงร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการความร่วมมือมีลักษณะเป็นวงจร ดังที่ Robert Agranoff (2006 : 56) ได้แสดงความเห็นไว้ว่าเครือข่ายในการจัดการ ภาคนาธารณะ คือ การสร้างความร่วมมือซึ่งกันและกัน (Collaborative connections) ดังนั้น การสร้างความร่วมมือที่เกิดขึ้นภายใต้เครือข่ายต่าง ๆ ล้วนมีความเหมือนหรือแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาให้ดี ๆ อาจกล่าวได้ว่าเครือข่าย (Networks) และกระบวนการความร่วมมือจำเป็นต้อง ดำเนินควบคู่ไปด้วยกัน อีกทั้งยังไม่สามารถแยกขาดออกจากกันได้อย่างชัดเจน นักวิชาการได้กล่าวถึง กระบวนการความร่วมมือกันไว้ดังนี้

โรเบิร์ต อัครานอฟ และไมเคิล แม็คไกรค์ (Robert Agranoff and Michael McGuire. 2003 : 4 อ้างถึงใน ปิยากร หวังมหพร. 2555 : 12) นิยาม “กระบวนการความร่วมมือ” ไว้ว่า เป็นกระบวนการ ที่กระตุ้นให้องค์กรต่าง ๆ หันมาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาที่ไม่สามารถทำให้ประสบความสำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยศักยภาพของขององค์กรเพียงองค์กรเดียวหรือถ้าสามารถทำได้ก็อาจจะ ประสบความสำเร็จได้ยาก นอกจากนี้กระบวนการความร่วมมือยังถือว่าการเข้ามา มีบทบาทของ ผู้เล่นที่หลากหลายในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน ซึ่งภายใต้บริบทของการสร้างความร่วมมือต้องมีการสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน รวมทั้งร่วมกันหาข้อตกลง (Reacting agreement) มากกว่าเป็นแค่ การดำเนินการตัดสินใจ (Decision) เพียงอย่างเดียว ซึ่งความพยายามในการหาข้อตกลงร่วมกันนั้น ควรวางอยู่บนฐานของความพยายามที่จะสร้างความสมานฉันท์ที่เกิดขึ้น (Consensus-based) และที่สำคัญที่สุด บทบาทของผู้เล่นแต่ละคนหรือองค์กรแต่ละองค์กรล้วนเป็นไปในลักษณะของการเป็น พันธมิตร (Partners) ไม่ใช่เป็นไปในลักษณะของผู้บังคับบัญชา (Superior) และผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinate) (Robert Agranoff. 2006 : 59) หรือดังที่ Eran Vigoda ชี้ให้เห็นบทบาทของ ประชาชน บทบาทของรัฐ และลักษณะของปฏิสัมพันธ์ของประชาชนและรัฐ

จากความหมายของกระบวนการความร่วมมือข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า กระบวนการ ความร่วมมือ ประกอบไปด้วย ประเด็นหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) จำนวนของผู้เล่นหรือองค์กรที่จะเข้าร่วมต้องมีมากกว่าหนึ่ง
- 2) มีการสร้างความสัมพันธ์ ต้องเป็นไปในลักษณะของพันธมิตร
- 3) มีการเรียนรู้ร่วมกัน
- 4) มีการร่วมกันหาข้อตกลง ทั้งนี้การร่วมกันหาข้อตกลงต้องตั้งอยู่บนฐานความสมานฉันท์

แอน มารี ทอมสัน (Ann Marie Thomson. 2006 : 21-22 อ้างถึงใน อูมาพร บุญเพชร. 2555 : 19) ทำการวิจัย พบว่า กระบวนการความร่วมมือมีหลายมิติ ได้แก่

1) มิติด้านการปกครอง ประกอบด้วย การตัดสินใจร่วมกันเกี่ยวกับกฎระเบียบ ซึ่งประกอบด้วย การเจรจา และการทำความเข้าใจร่วมกัน

2) มิติด้านการบริหาร ผู้เกี่ยวข้องในเครือข่ายมีหลากหลายและมีบทบาทแตกต่างกัน เช่น ส่งเสริมสนับสนุน อำนวยความสะดวก สนับสนุนการเงิน โดยแต่ละคนมาร่วมมือกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

3) มิติด้านความเป็นอิสระ ซึ่งหมายถึง การประสานผลประโยชน์ส่วนตนเข้ากับผลประโยชน์ส่วนรวม

4) มิติด้านการปันข้อมูลที่เกิดประโยชน์ร่วมกัน เนื่องจากเป็นการพึ่งพาซึ่งกันและกัน

5) มิติการแลกเปลี่ยนและการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันหรือการสร้างแนวปฏิบัติร่วมกัน

นอกจากนี้ พฤต เอมมานูเอล ไบระหมาน ได้ประมวลแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการความร่วมมือจากนักวิชาการหลายท่านและได้นำมาเสนอเพิ่มเติมว่า กระบวนการความร่วมมือที่เกิดขึ้นสามารถพัฒนาและจะก้าวหน้าต่อไปได้นั้นต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขหลายประการด้วยกัน ได้แก่ (พฤต เอมมานูเอล ไบระหมาน. 2552 : 23-24)

1) ต้องเริ่มต้นด้วยการวางเป้าหมายร่วมกัน (Common aims) และมีรายละเอียดที่ชัดเจนหรือมีการแลกเปลี่ยนเป้าหมายซึ่งกันและกัน (Goal sharing) เพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2) ต้องมีการไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Trust)

3) ต้องมีการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งกันและกัน ขณะเดียวกันต้องมีการพัฒนาองค์การร่วมกันด้วย ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สามารถนำมาใช้ได้ดังที่ได้นำเสนอมานั้น ยกตัวอย่างเช่น การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การประชุมทางไกล (Teleconference) การจัดการฐานข้อมูลร่วมกัน (Web-based geographic information system) ตลอดจนการมีเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจอื่น ๆ (Decision-support software)

4) ต้องมีการเปิดกว้างทางความคิด (Openness) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ตลอดจนเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเจรจาพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นปัญหา รวมทั้งข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่แต่ละคนต้องประสบ

5) มีการสร้างปฏิสัมพันธ์ระยะยาวร่วมกัน (Long-term interaction)

ปีเตอร์ สมิท ริง และแอนดรู เอช ดี แวน (Peter Smith Ring and Andrew H. Van de Ven. 1994 อ้างถึงใน อูมาพร บุญเพชร. 2553 : 30-32) ได้นำเสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการความร่วมมือไว้ดังนี้

1) การเจรจา (Negotiation) การที่องค์กรต่าง ๆ จะมาร่วมมือกันได้ต้องมีการเจรจาหรือมีการต่อรองทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการรวมถึงการสร้าง ความเข้าใจและการรับรู้ให้ตรงกันอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มที่จะก่อให้เกิดการยอมรับร่วมกันต่อไป หากการเจรจาร่วมกันเกิดผลประโยชน์ต่างตอบแทนด้วยกันทุกฝ่าย องค์กรต่าง ๆ ที่เข้าร่วมก็จะดำเนินการต่อไปพร้อมทั้งนำไปสู่การตกลงยอมรับซึ่งกันและกัน

2) การตกลงยอมรับ (Commitment) เป็นการสร้างการตกลงยอมรับร่วมกันเพื่อการดำเนินการในอนาคตผ่านการปฏิสัมพันธ์ต่าง ๆ ทั้งการจัดทำสัญญาที่เป็นทางการสัญญาความเชื่อมั่นทางใจและความสามารถในการจัดการปัญหากรณีที่ต้องการไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการ

3) การดำเนินการ (Implementation) เป็นการปฏิบัติตามข้อตกลงที่เกิดขึ้นร่วมกันผ่านบทบาทขององค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งควรเป็นการดำเนินการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่ร่วมมือกัน

4) การประเมิน (Assessment) เป็นการประเมินบนพื้นฐานของกระบวนการ ทั้ง 3 ขั้นตอน ข้างต้นว่าตั้งอยู่บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ต่อกันหรือไม่ ถ้าหากประเมินแล้วพบว่า ข้อตกลงที่ยอมรับร่วมกันไม่ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีผลประโยชน์ต่างตอบแทนต่อกันผู้มีส่วนร่วมต่าง ๆ ก็จะเริ่มดำเนินการเจรจาใหม่หรือสร้างข้อตกลงร่วมกันใหม่ ทั้งนี้การเรียกร้องหรือออกจากความร่วมมือขึ้นอยู่กับมุมมองในการเชื่อมโยงต่อกันในความร่วมมือว่ามีมากน้อยเพียงใดและการรักษาความร่วมมือให้ยั่งยืนก็อาจจำเป็นต้องอยู่บนพื้นฐานที่นอกเหนือจากโครงสร้างเชิงสถาบันที่เป็นทางการ

ขณะที่ Robert Agranoff (2007 : 26 อ้างถึงใน ปิยากร หวังมหาพร. 2555 : 14) และ Michael McGuire (2006 : 37 อ้างถึงใน ปิยากร หวังมหาพร. 2555 : 14) ได้กล่าวถึงกระบวนการความร่วมมือซึ่งสามารถเสริมกับแนวคิดของ Peter Smith Ring และ Andrew H. Van De Ven ทำให้เห็นกระบวนการความร่วมมือที่ชัดเจนขึ้นดังนี้

1) การกระตุ้นส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ (Activation) ความร่วมมือจะเกิดขึ้นจำเป็นต้องมีการสรรหาบุคคลที่เหมาะสมและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานบุคคลที่เหมาะสมในที่นี้หมายถึงบุคคลที่ครอบครองทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดทำนโยบาย เช่น งบประมาณ ความรู้ ข้อมูล ความชำนาญ เป็นต้น

2) การวางกรอบความร่วมมือ (Framing) เป็นการสร้างให้เกิดกรอบความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน จุดมุ่งหมายในภาพรวมของการสร้างความร่วมมือ คือ การวางแผนยุทธศาสตร์จากผู้ที่เกี่ยวข้องในเครือข่ายความร่วมมือนี้

3) การระดมความร่วมมือ (Mobilization) เป็นการดำเนินงานให้บรรลุถึงข้อตกลงและเกิดการปฏิบัติร่วมกัน รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนทั้งจากคนภายในและภายนอกเครือข่ายความร่วมมือด้วย

4) การสนธิความร่วมมือ (Synthesizing) เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเอื้ออำนวยให้เกิดการสร้างสัมพันธภาพที่สร้างความไว้วางใจและส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน

ขณะที่ John M. Bryson และคณะ (2006 : 46-48 อ้างถึงใน ปิยากร หวังมหาพร. 2555 : 14) ได้แบ่งกระบวนการในการดำเนินงานความร่วมมือออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย

1) การบุกเบิกเพื่อก่อให้เกิดข้อตกลงเบื้องต้น (Forging initial agreement) เป็นการสร้างความตกลงอย่างไม่เป็นทางการเกี่ยวกับองค์ประกอบของภารกิจ และกระบวนการของความร่วมมือ ซึ่งข้อดีของการสร้างข้อตกลงคือทำให้สามารถตรวจสอบได้

2) การสร้างภาวะผู้นำ (Building leadership) ในกระบวนการความร่วมมือมักจะทำให้เกิดบทบาทที่หลากหลายของผู้นำทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยบทบาทหลัก ๆ ของภาวะผู้นำจะประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ เป็นผู้อุปถัมภ์ (Sponsors) ซึ่งถือเป็นบุคคลที่มีอำนาจสูงสุด รวมถึงมีอำนาจหน้าที่และสามารถเข้าถึงทรัพยากรได้ แม้ว่าจะไม่ได้สัมผัสการดำเนินงานประจำวันอย่างใกล้ชิด ส่วนบทบาทอีกลักษณะหนึ่งคือเป็นผู้สนับสนุนทุ่มเท (Champions) กล่าวคือ เป็นผู้นำที่มุ่งมั่นอย่างจริงจังในการดำเนินงานความร่วมมือ รวมถึงการใช้ทักษะความสามารถเพื่อช่วยให้ความร่วมมือได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การกระจายตำแหน่งผู้นำที่เป็นทางการก็มีความสำคัญ กล่าวคือ หากหุ้นส่วนที่มีพลังอำนาจสูงได้รับตำแหน่งผู้นำสูงสุด หุ้นส่วนที่มีพลังอำนาจน้อยอาจเรียกร้องหลักประกันอื่น ๆ เพื่อให้สามารถผลักดันผลประโยชน์ในความร่วมมือได้ และเนื่องจากผู้นำในความร่วมมืออาจสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันอยู่ตลอดเวลา หุ้นส่วนในความร่วมมือจึงจำเป็นต้องได้รับแรงกระตุ้นส่งเสริมเพื่อให้พร้อมต่อการรับช่วงเป็นผู้นำและเพื่อรักษาความร่วมมือให้มีความยั่งยืน

3) การสร้างความถูกต้องชอบธรรม (Building legitimacy) ถือเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นต่อเครือข่ายในฐานะรูปแบบหนึ่งที่สามารถดึงการสนับสนุนทรัพยากรทั้งจากภายในและภายนอก รวมถึงการสร้าง ความถูกต้องชอบธรรมของเครือข่าย เพื่อให้เครือข่ายเป็นที่ยอมรับทั้งจากบุคคล

ภายในและภายนอก รวมถึงการสร้างควมไว้นื้อเชื่อใจให้เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกที่มีการสื่อสารกัน อย่างอิสระภายในเครือข่าย

4) การสร้างควมไวใจ (Building trust) การสร้างควมไวใจถือเป็นสิ่งสำคัญในควมร่วมมือ ซึ่งสามารถเอื้ออำนวยให้ควมร่วมมือสามารถดำเนินการไปได้ และสามารถยึดโยงบุคคลต่าง ๆ ให้ดำเนินการร่วมกันได้ ควมไว้นื้อเชื่อใจมีทั้งในระดับบุคคล ควมสามารถขององค์กร และควมคาดหวัง ในผลการดำเนินการโดยที่ควมไวใจนี้สามารถสร้างขึ้นได้จากการแลกเปลี่ยนข้อมูลควมรู้และการแสดง ควมสามารถให้เป็นที่ประจักษ์รวมถึงการมีเจตนาที่ดีและปฏิบัติตามภาระหน้าที่ที่มี ซึ่งควมไวใจนี้ ก่อให้เกิดควมต้องการในควมสำเร็จของควมร่วมมือได้อย่างต่อเนื่อง

5) การบริหารจัดการควมขัดแย้ง (Managing conflict) ควมขัดแย้งที่เกิดขึ้นใน ควมร่วมมือมักเกิดขึ้นจากควมแตกต่างกันในจุดมุ่งหมายและควมคาดหวังของหุ้นส่วน นอกจากนี้ ควมแตกต่างในมุมมองทางยุทธศาสตร์และกลยุทธ์รวมถึงระดับภารกิจของควมร่วมมือ ก็อาจส่งผลให้เกิดควมขัดแย้งด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการควมขัดแย้งจึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะผู้สร้างควมร่วมมือจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรลงไปในส่วนร่วมทั้งหลาย เพื่อสร้างการก้าว เดินที่เท่าเทียมกัน

6) การวางแผน (Planning) การวางแผนในควมร่วมมือ มี 2 แนวคิด ซึ่งแตกต่างกัน กล่าวคือ แนวคิดแรกที่เน้นการปรึกษาหารือ การวางแผนอย่างเป็นทางการในฐานะที่เป็นตัวบ่งชี้ถึง ควมสำเร็จในอนาคต เน้นการสร้างควมชัดเจนในพันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ซึ่งแนวคิดนี้มักจะ ปรากฏในควมร่วมมือที่ได้รับหน้าที่ให้ดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ส่วนอีกแนวคิดหนึ่ง คือ ควมเข้าใจ อย่างชัดเจนในพันธกิจ เป้าหมาย บทบาท ขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งจะปรากฏอยู่ตลอดเวลาใน ขณะที่มีการติดต่อสัมพันธ์ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มและองค์กร แต่ไม่ว่าจะแนวคิดใดประเด็นที่สำคัญ ที่สุดสำหรับควมสำเร็จของการวางแผนคือ การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ กระบวนการวางแผนจำเป็นต้องใช้การสร้างควมไวใจและกำลังควมสามารถเพื่อจัดการกับควมขัดแย้ง ที่อาจเกิดขึ้น

จากกระบวนการควมร่วมมือดังกล่าว หากผู้ศึกษาสามารถสรุปมิติของกระบวนการ ร่วมมือ จะประกอบด้วย (1) มิติด้านการปกครองหรือด้านโครงสร้าง ได้แก่ การกำหนดกฎระเบียบ การเจรจา การตัดสินใจ การสรรหาบุคคลที่มีศักยภาพ การสร้างพันธะสัญญา มิติดังกล่าวเป็น จุดเริ่มต้นที่ทำให้การบริหารเกิดขึ้นตามมา (2) มิติด้านการบริหารหรือกระบวนการ ได้แก่ การวางแผน การกำหนดเป้าหมาย การสนับสนุนด้านการเงิน การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร การสร้าง แนวปฏิบัติ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การจัดการควมขัดแย้ง และการประเมินผล

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่จัดระเบียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษามาก่อนแต่มีงานวิจัยบางเรื่องที่มีประเด็นเกี่ยวข้อง ซึ่งพิจารณาแล้วอาจมีประโยชน์ในการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

จิรพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ (2542) ทำการศึกษาเรื่องสถานรับเลี้ยงเด็ก : สภาพปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน การเตรียมความพร้อมให้เด็กได้มีพัฒนาการในด้านต่าง ๆ แนวโน้มการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็ก ได้แก่ ปัญหาความคับแคบของสถานที่ สถานรับเลี้ยงเด็กตั้งอยู่ในบริเวณชุมชนแออัด ความไม่สะดวกในการเข้า ออกสถานรับเลี้ยงเด็ก การไม่มีสถานประกอบการเป็นของตนเอง ปัญหา/ครูผู้ดูแลไม่เพียงพอ ขาดความรู้ ประสบการณ์ ในการดูแลเด็กตลอดจนเปลี่ยนงานบ่อย ปัญหาสื่ออุปกรณ์มีราคาแพง ไม่ทน แตกหัก เสียหาย ไม่เพียงพอ ปัญหาของจำนวนเด็กที่ลดลง และผู้ใช้บริการจ่ายเงินล่าช้าหรือไม่จ่ายเงิน และผู้ใช้บริการไม่เข้าใจ ระบบของสถานรับเลี้ยงเด็ก มีข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ ควรมีการให้ความรู้แก่บิดา มารดาและผู้ปกครองเกี่ยวกับวิธีการดูแลเด็กที่เหมาะสมกับพัฒนาการของเด็กแต่ละช่วงอายุ เพื่อให้เด็กเกิดการเรียน และประสบการณ์สิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเด็กในขณะที่เด็กอยู่ที่บ้าน และรัฐควรเข้ามาดูแลสถานรับเลี้ยงเด็ก ในฐานะองค์กรการศึกษามากกว่าองค์กรการสงเคราะห์ โดยพยายามสร้างให้เกิดการเรียนรู้ตั้งแต่เด็กยังเล็กอยู่

สุดารัตน์ แก้วกาญจนรัตน์ (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลที่ดำเนินการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในการดำเนินงานบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรที่เขาได้รับนั้น ด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับสูงรองลงมาได้เงินเดือนและสวัสดิการ ส่วนความก้าวหน้านั้น ได้รับน้อยที่สุดและอยู่ในระดับต่ำระดับความพึงพอใจในการทำงานบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในช่วงคะแนนระดับปานกลาง

กุศล สุนทรธาดา และจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544) ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบและระบบการจัดบริการสถานเลี้ยงดูเด็กที่มีคุณภาพในประเทศไทย : กรณีพินิจศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสถานเลี้ยงดูเด็กที่ถือว่ามีความรู้ รูปแบบต่าง ๆ ในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาเกณฑ์การประเมินคุณภาพสถานเลี้ยงดูเด็กของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดบริการสถานเลี้ยงดูทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เปรียบเทียบกับเกณฑ์ของต่างประเทศ ผลการศึกษา พบว่า มีรูปแบบบริการดูแลเลี้ยงดู

อย่างใกล้ชิดสำหรับทารก 0 - 1 ปี บริการเลี้ยงดูเด็กวัยเตาะแตะ 1 - 3 ปี ให้มีพัฒนาการตามวัย บริการเตรียมความพร้อมเด็กก่อนวัยเรียน 3-6 ปี และบริการจัดการศึกษาแก่เด็กวัยก่อนประถม 5- 6 ปี ซึ่งบริการดังกล่าวมีการจัดทั้งในระบบและนอกระบบโรงเรียน สำหรับปัจจัยกำหนดคุณภาพสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในการจัดบริการให้แก่เด็กปฐมวัยและมีระบบบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพทั้งการจัดระบบการเงินและบัญชีที่สามารถตรวจสอบได้ มีการจัดบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน มีการพัฒนาเด็กแบบองค์รวม โดยมีการจัดกิจกรรมและบริการเหมาะสมกับเด็กแต่ละวัยและมีมาตรฐานด้านโภชนาการ ความสะอาดและความปลอดภัยสูง มีข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ ให้มีการกำหนดเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานขั้นต่ำของการจัดบริการสถานเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย จัดให้มีการประกันสุขภาพของการจัดบริการสถานเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาเด็กปฐมวัย

ทิพสุคนธ์ ศรีแจ่ม (2548) พบว่า การบริหารงานของหน่วยงานที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน คือ การที่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานขาดความช่วยเหลือทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ผู้บังคับบัญชาขาดความเอาใจใส่และให้ความสนใจต่อปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และการไม่ได้รับโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานและขาดความเป็นอิสระ พี่เลี้ยงเด็กมีความคิดเห็นว่าตนเองยังขาดอิสระในการทำงานทั้งทางด้านความคิดและการตัดสินใจ หน่วยงานขาดการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น อนุญาตให้ลาศึกษาต่อและมีการปรับวุฒิเมื่อพี่เลี้ยงมีวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้นและการได้รับความก้าวหน้า พิจารณาความดีความชอบไม่ได้รับความเท่าเทียมกัน รวมทั้งเงินเดือนที่ได้รับไม่มีความเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

สุมาลี สุขพัฒน์ (2548) ได้ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ของเด็กในสถานสงเคราะห์พบปัญหาที่เกิดขึ้น 3 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงานสามอันดับแรก ได้แก่ การมีแผนงานและโครงการต่าง ๆ ไม่เน้นการพัฒนาทางอารมณ์ของเด็กอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง ขาดการประสานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและมีความเชี่ยวชาญในการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ของเด็ก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สามอันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และประสบการณ์ในการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ของเด็ก เจ้าหน้าที่มีงานอื่นที่จะปฏิบัติอยู่แล้ว จึงไม่มีเวลาในการจัดกิจกรรมการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ของเด็ก และขาดผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานในการจัดกิจกรรมทำให้การทำกิจกรรมไม่ต่อเนื่อง ด้านปัญหาปัจจัยแวดล้อมสามอันดับแรก ได้แก่ ขาดงบประมาณและบุคลากรในการจัดกิจกรรมพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ของเด็ก ขาดสื่อและอุปกรณ์ที่เพียงพอและขาดแหล่งข้อมูลในการค้นคว้าที่เกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ของเด็ก ซึ่งสอดคล้องกับ ชูลี สงวนนกใจ (2550) ได้ศึกษาปัญหา

อุปสรรคในการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานเพื่อการบริหารในสถานสงเคราะห์ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาด้านการพัฒนาตนเองในการใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการพัฒนาตนเอง การเข้าร่วมประชุมสัมมนา การฝึกงาน ฝึกทักษะ

เกรียงศักดิ์ วรรณพันธ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนบางไผ่เถื่อน (ต้นติวีสัญัฐประชาชนกุล) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยนาท ผลการวิจัย พบว่า สภาพการบริหารงานวิชาการอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกิจกรรมนักเรียน ด้านการจัดการเรียน การสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ ด้านการนิเทศการศึกษาและพัฒนาครู และด้านสื่อการเรียนการสอนและกิจกรรมห้องสมุด ส่วนปัญหาการบริหารงานวิชาการอยู่ในระดับน้อยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับน้อย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสื่อการเรียนการสอนและกิจกรรมห้องสมุด ด้านการจัดการเรียน การสอน ด้านหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ ด้านการศึกษาและพัฒนาครูด้านกิจกรรมนักเรียน ด้านการวัดและประเมินผล เปรียบเทียบสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการตามสถานภาพ พบว่า สภาพการบริหารงานวิชาการในภาพรวมของครูสูงกว่าผู้บริหารและปัญหา การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสูงกว่าครู

ดลยา วุฒิวีวัฒนกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการให้บริการโดยรวมระดับสูง ไม่พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ธนาคาร เงินเดือน การศึกษา ตำแหน่ง หน้าที่และสถานภาพการสมรส ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการ

วรารณณ์ หนูดำ (2550) ได้ศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางประอิน) จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางประอิน) จำกัด มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

จากวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาทราบว่า สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนเป็นการองค์กรประเภทหนึ่งซึ่งดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคม โดยจัดให้กับเด็กเพื่อให้เด็กได้รับการส่งเสริม พัฒนา ปกป้อง คุ้มครอง มีสถานที่อยู่ที่พักพิง มีสภาพแวดล้อม

ที่เหมาะสม ได้รับการพัฒนาจากบุคลากรที่มีคุณภาพอย่างเหมาะสมและสมควรแก่วัยได้รับการบริการ ที่ถูกต้องตามกระบวนการและเหมาะสมกับสภาพของแต่ละบุคคล และในการดำเนินการต่าง ๆ ของ สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนนั้น มีการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครอง สวัสดิภาพเด็กในรูปแบบต่าง ๆ โดยองค์ประกอบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารจัดการ ด้านการดำเนินงาน ให้การสงเคราะห์ คุ้มครองสวัสดิภาพของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่สำคัญที่ผู้ศึกษาได้ถือเป็น แนวทางในการศึกษาครั้งนี้ โดยกำหนดเป็นกรอบแนวคิดดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร ประกอบด้วย

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) สถานภาพ
- 1.4) ระยะเวลาปฏิบัติงาน
- 1.5) วุฒิการศึกษา
- 1.6) ตำแหน่ง
- 1.7) ศาสนา
- 1.8) สัญชาติ

2) การบริหารจัดการถือเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนองค์กรไปตาม เป้าหมาย ภารกิจ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

2.1) ด้านการบริหารงาน หมายถึง การจัดทำมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงานหรือโครงการ ติดตามและประเมินผล การกำหนดโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ และการมีหลักปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการและการให้บริการ ตลอดจนมีวิธีการในการควบคุมและบังคับใช้

2.2) ด้านบุคลากร หมายถึง บุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ผู้มีวุฒิ การศึกษาประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง มีการคัดสรร เตรียมความพร้อมและประเมินผล มีแผนการพัฒนา บุคลากร การให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จิตสำนึกในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร มีการเสริมขวัญและ สร้างกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ

2.3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง มีการจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม มีระบบรักษาความปลอดภัยสิ่งอำนวยความสะดวกสภาพแวดล้อมที่สะอาดเรียบร้อยและถูกสุขลักษณะ

2.4) ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง การมีฐานข้อมูลที่ต้องการและทันสมัย อาจเป็น ในรูปแบบของเอกสารหรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ ผลการดำเนินงาน การจัดเก็บข้อมูลผู้ให้บริการ การมีระบบการรักษาความลับ ระบบป้องกันการสูญหาย เป็นต้น

3) การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก จัดเป็นภารกิจตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ประกอบไปด้วย

3.1) การรับเด็กที่พึงได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพตามมาตรา 32 และ 40 ไว้ในปกครองดูแล

3.2) การสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน ค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับด้านร่างกายจิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

3.3) การจัดให้มีที่พัก เครื่องนุ่งห่ม อาหาร และของใช้จำเป็นตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงสุขภาพอนามัยและพัฒนาการเป็นสำคัญ

3.4) การจัดให้มีการตรวจสุขภาพ สุขภาพจิต การบำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งร่างกายและจิตใจเด็กตลอดจนดำเนินการรักษาเด็กที่เจ็บป่วย

3.5) การแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม

3.6) การส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนาด้านการศึกษาและอาชีพตามศักยภาพของเด็กแต่ละคนตามความเหมาะสม รวมทั้งจัดสถานที่ในการเล่นกีฬาและนันทนาการสำหรับเด็กให้เหมาะสมกับวัยและสภาพของเด็กแต่ละคน

3.7) การจัดบริการให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือช่วยเหลือบิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู ตามที่เห็นสมควร

3.8) ดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง คุ้มครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย

3.9) สอดส่องติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล เพื่อเป็นการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่เคยอยู่ในสถานสงเคราะห์มิให้กลับไปสู่สภาพเดิม

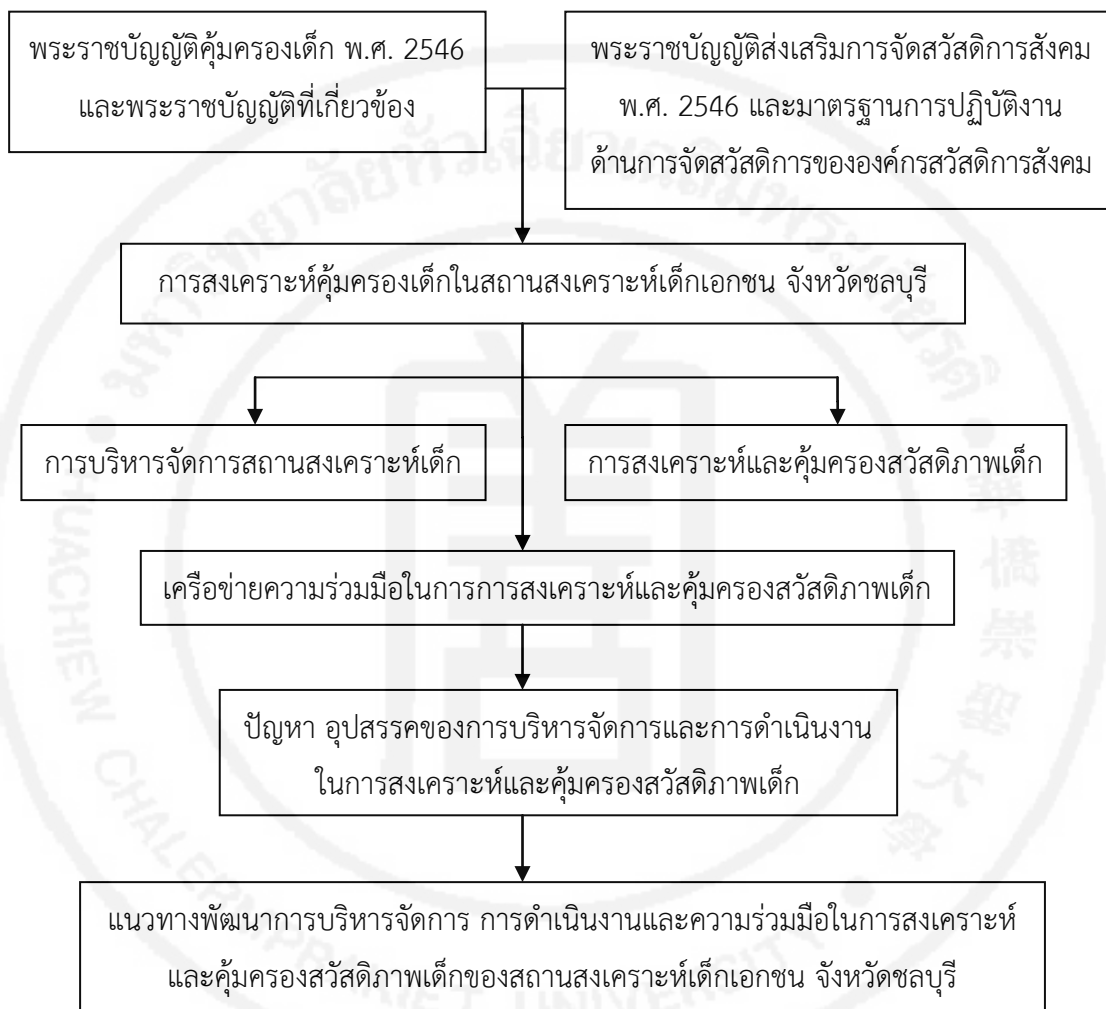
4) ปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน

5) ความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน

6) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative method) ที่มุ่งศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการ การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลหลัก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

3.1 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ อาทิ เอกสารสถานการณ์ ปัญหาเด็กและเยาวชน การดูแลเด็กในสถานสงเคราะห์ เอกสารวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับเด็ก มาตรฐานการจัดสวัสดิการสำหรับเด็ก เพื่อหาข้อมูลในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาและการสร้างเครื่องมือ

2. การวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยการสัมภาษณ์ (Interviews) เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) คือ ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ และผู้ปฏิบัติงานในการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

3.2 เกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่ศึกษา

1. สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดชลบุรี ให้จัดตั้งในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

2. สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่มีการต่อใบอนุญาตจนถึงปัจจุบันในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

3. สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

4. สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษา

จากเกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่ศึกษามี จำนวน 9 แห่ง แต่สถานสงเคราะห์เด็กเอกชน 1 แห่ง ไม่สามารถให้ศึกษาได้เนื่องจากมีข้อจำกัดในการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์

3.3 ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant)

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขึ้นจากกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรง จำนวนทั้งสิ้น 29 คน แบ่งเป็นอยู่ 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก คือ ผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ได้แก่ ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย ทำหน้าที่กำหนดทิศทางขององค์การและบริหารจัดการองค์การ มีจำนวนทั้งสิ้น 8 คน

กลุ่มที่สอง คือ ผู้ปฏิบัติงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ในจังหวัดชลบุรี 8 แห่ง จำนวน 21 คน ประกอบไปด้วย

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านงานบริหาร งานธุรการและงานสนับสนุนอื่น ๆ เช่น บริหารงานทั่วไป บัญชีการเงิน ประชาสัมพันธ์ ระดมทุน โฆษณาการ จำนวน 2 คน
2. ผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาชีพ เช่น นักสังคมสงเคราะห์/นักจิตวิทยา จำนวน 2 คน
3. ผู้ปฏิบัติงานด้านส่งเสริมและพัฒนาเด็ก เช่น เจ้าหน้าที่การศึกษา ครูฝึกอาชีพ พี่เลี้ยง เจ้าหน้าที่สุขภาพอนามัย จำนวน 21 คน รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ตำแหน่ง \ ที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	รวม	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้จัดการ	1	1	1	1	1	1	1	1	-	8	8
ผู้ปฏิบัติงานด้านงานบริหาร งานธุรการ และงานสนับสนุนอื่น ๆ เช่น บริหารงานทั่วไป บัญชี การเงิน ประชาสัมพันธ์ ระดมทุน โฆษณาการ											
ผู้ช่วย	-	1	-	1	-	1	-	-	-	3	2
ธุรการ	-	1	-	-	-	-	1	1	1	4	
อื่น ๆ	2	5	4	1	2	5	4	4	4	31	
ผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาชีพ เช่น นักสังคมสงเคราะห์/นักจิตวิทยา											
นักสังคม	1	1	-	-	1	-	1	-	-	4	2
นักจิตวิทยา	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
ผู้ปฏิบัติงานด้านส่งเสริมและพัฒนาเด็ก											
พี่เลี้ยง	8	41	4	5	9	4	15	10	13	111	17
ส่งเสริมและพัฒนา		1	1		1					3	

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษารั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์โดยแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นจากการประมวลแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสัมภาษณ์ซึ่งประเด็นคำถาม แบ่งออกเป็น 2 ชุด ประกอบด้วย

3.4.1 ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน

โดยแบ่งคำถามออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา ศาสนา สัญชาติ
- 2) ด้านการบริหารจัดการสถานสงเคราะห์ ตามองค์ประกอบมาตรฐานการการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม (ด้านการจัดการองค์กรและการบริหาร)
- 3) ด้านการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก
- 4) ด้านปัญหาอุปสรรคของการบริหารจัดการและการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก
- 5) ด้านความร่วมมือในการบริหารจัดการและการดำเนินให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี
- 6) ด้านแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็ก

3.4.2 ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก

โดยแบ่งคำถามออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งระยะเวลาปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา ศาสนา สัญชาติ
- 2) ด้านการบริหารจัดการสถานสงเคราะห์ ตามองค์ประกอบมาตรฐานการการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม (ด้านการจัดการองค์กรและการบริหาร)
- 3) ด้านการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก
- 4) ด้านปัญหาอุปสรรคของการบริหารจัดการและการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก
- 5) ด้านความร่วมมือในการบริหารจัดการและการดำเนินให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี
- 6) ด้านแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

วิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือมีดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมและครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ใช้เกณฑ์ความคิดเห็นตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ ก่อนนำเครื่องมือดังกล่าวไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่ไม่ใช่ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษา จำนวน 20 คน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในเรื่องภาษาและเนื้อหา
3. นำแบบสัมภาษณ์มาแก้ไขปรับปรุงข้อความให้มีความเหมาะสม แล้วไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งก่อนนำไปรวบรวมข้อมูล

3.6 วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสัมภาษณ์ที่จัดสร้างขึ้น โดยมีวิธีการดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือจากคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ถึงสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ในจังหวัดชลบุรี ทั้ง 9 แห่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลผู้ปกครองหรือผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองในสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน
2. ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการอธิบายวิธีการตอบอย่างละเอียดแก่กลุ่มตัวอย่างและผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ และความชัดเจนของข้อมูลทั้งหมดหากข้อความใดไม่สมบูรณ์จะสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามแบบสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้รับประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

ในการสัมภาษณ์มีการใช้เทปบันทึกเสียงพร้อมด้วยการจดบันทึกข้อมูลระหว่างสนทนา การบันทึกเสียงใช้เมื่อจำเป็นและได้รับอนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์เท่านั้น ในการจดบันทึกใช้จดลงสมุดระหว่างการสัมภาษณ์

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 2 กลุ่ม โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในลักษณะการตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ตามกรอบแนวคิดในการศึกษาเพื่อแสดงให้เห็นการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ความร่วมมือในการบริหารจัดการและการดำเนินให้การสงเคราะห์

และคุ้มครองสวัสดิภาพ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการบริหารงานและดำเนินงานให้การสงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ในสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

3.8 จริยธรรมในการวิจัย

ผู้วิจัยให้ความสำคัญในทุกกระบวนการของการวิจัย โดยวางแนวทางการปฏิบัติงานภายใต้กรอบจรรยาบรรณของการวิจัยดังนี้

1. ก่อนเก็บข้อมูล ผู้วิจัยอธิบายให้ผู้ให้ข้อมูลหลักเข้าใจวัตถุประสงค์ ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลส่วนตัวที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และการนำเสนอข้อมูลจะใช้นามสมมติแทนการกล่าวถึงชื่อหรือสถานสงเคราะห์จริง ตลอดจนการแจ้งให้ทราบถึงสิทธิ์ในการตอบรับหรือปฏิเสธในการเข้าร่วมการวิจัย และระหว่างดำเนินการวิจัย หากข้อคำถามใดที่ทำให้รู้สึกกังวลใจ ผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถบอกหยุดได้ทันที แล้วจึงให้ผู้ให้ข้อมูลหลักลงชื่อรับทราบในเอกสารชี้แจงข้อมูลผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Information sheet) และหนังสือแสดงเจตนาารมณ์ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Consent form) เพื่อแสดงเจตจำนงยินดีให้เปิดเผยข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการวิจัยต่อไป

2. ขณะทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการขออนุญาตก่อน หากมีการใช้เครื่องบันทึกเสียงและการจดบันทึกข้อมูลควบคู่กับการสัมภาษณ์พูดคุย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นข้อมูลที่แท้จริงมากที่สุด ป้องกันการถ่วงทอนข้อมูลที่ผิดพลาด และไม่ให้เกิดการคาดเดา หรือวินิจฉัยข้อมูลด้วยความเข้าใจของผู้วิจัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. ผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้วยเทคนิควิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 8 กรณีศึกษา
2. ผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้วยการตอบแบบสอบถาม จำนวน 21 กรณีศึกษา

ข้อมูลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีความละเอียดอ่อนและอาจส่งผลกระทบต่อมุมมองของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จึงขอใช้นามสมมุติในการเสนอข้อมูลเพื่อการเข้าถึงรายละเอียดที่ชัดเจนและเป็นการรักษาความลับข้อมูลส่วนหน่วยงานและข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งถือเป็นจรรยาบรรณสำคัญ โดยการนำเสนอผลการศึกษาดังนี้

4.1 ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งประกอบด้วย

1. ผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ศาสนา และสัญชาติ
2. ผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ศาสนา และสัญชาติ

4.2 ตอนที่ 2 ผลการศึกษาการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบด้วย

1. ผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดเป้าหมายทิศทางขององค์กร การกำหนดเป้าหมายขององค์กร แผนงาน โครงการ บุคลากร ความเสี่ยง เทคโนโลยีสารสนเทศ และหลักปฏิบัติที่ดี
2. ผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านเป้าหมายและทิศทางขององค์กร แผนงานโครงการ การติดตาม ประเมินผล การรับข้อร้องเรียน โครงสร้างบทบาทหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ การคัดสรร การพัฒนาบุคลากร การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ระบบบัญชีการเงิน การรักษาความลับของข้อมูลผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ อาคารสถานที่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมและเครื่องมือ และหลักปฏิบัติที่ดี

4.3 ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ประกอบด้วย

1. ผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ กลุ่มเป้าหมายและระบบการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายในการเข้ารับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก และกระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย

2. ผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ข้อคำถาม เกี่ยวกับการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง สวัสดิภาพเด็ก พ.ศ. 2546

4.4 ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความร่วมมือในการบริหารจัดการและการดำเนินการให้การสงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความร่วมมือในการบริหารจัดการ ความร่วมมือ ในการดำเนินดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก และความต้องการความร่วมมือ ด้านอื่น ๆ จากภาคเครือข่าย

4.5 ตอนที่ 5 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการและการดำเนินการให้ การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก

4.6 ตอนที่ 6 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์ และคุ้มครองเด็ก

4.1 ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. ผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มผู้บริหารสถานสงเคราะห์ จำนวน 8 แห่ง เป็นเพศหญิง 8 ราย มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 มีอายุระหว่าง 50-59 จำนวน 3 ราย คิดเป็น ร้อยละ 37.5 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีสถานภาพโสด 3 ราย คิดเป็น ร้อยละ 37.5 สมรส 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 หย่าร้าง 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 และระดับปริญญาโท จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 25 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-20 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 25 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 20 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 นับถือ ศาสนาพุทธ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 และนับถือศาสนาคริสต์ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 และทั้งหมด มีสัญชาติไทย สรุปลได้ตามตารางที่ 3

2. ผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี จำนวน 8 แห่ง 21 กรณีศึกษา เป็นเพศชาย 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.29 เพศหญิง 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.71 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.61 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.57 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.05 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.77 สถานภาพโสด จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.43 สถานภาพสมรส 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.05 สถานภาพหย่าร้าง 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.52 ตำแหน่งธุรการ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.05 สังคมสงเคราะห์ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.29 ส่งเสริมและพัฒนาเด็ก 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.52 ประชาสัมพันธ์ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.77 สุขภาพและอนามัย 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.52 ครู/พี่เลี้ยง/ผู้ดูแลเด็ก 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.85 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-10 ปี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.95 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 11-20 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.05 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.85 ระดับปริญญาตรี จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.38 ระดับปริญญาโท จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.77 นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.18 ศาสนาคริสต์ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.05 ศาสนาอิสลาม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.77 และทั้งหมดมีสัญชาติไทย สรุปลได้ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลหลัก (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์)

กรณีศึกษา (ผู้บริหาร)	เพศ	อายุ (ปี)	สถานภาพ	ตำแหน่ง	การศึกษา	ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน	ศาสนา	สัญชาติ
สถานสงเคราะห์ที่ 1	หญิง	40	สมรส	รักษาการผู้จัดการ และนักสังคมสงเคราะห์	ปริญญาโท	8 ปี	พุทธ	ไทย
สถานสงเคราะห์ที่ 2	หญิง	46	โสด	ประธานกรรมการ	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	26 ปี	คริสต์	ไทย
สถานสงเคราะห์ที่ 3	หญิง	53	สมรส	ผู้จัดการ	ปริญญาโท	27 ปี	พุทธ	ไทย
สถานสงเคราะห์ที่ 4	หญิง	44	โสด	ผู้จัดการ	ปริญญาโท	23 ปี	คริสต์	ไทย
สถานสงเคราะห์ที่ 5	หญิง	63	หย่าร้าง	ผู้จัดการ	ปริญญาตรี	30 ปี	พุทธ	ไทย
สถานสงเคราะห์ที่ 6	หญิง	56	โสด	ผู้จัดการ	ปริญญาตรี	8 ปี	พุทธ	ไทย
สถานสงเคราะห์ที่ 7	หญิง	47	สมรส	ผู้จัดการ	ปริญญาโท	19 ปี	คริสต์	ไทย
สถานสงเคราะห์ที่ 8	หญิง	53	สมรส	ผู้จัดการ	ปริญญาตรี	15 ปี	คริสต์	ไทย

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก (ผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี)

กรณีศึกษา (ผู้ปฏิบัติงาน)	เพศ	อายุ (ปี)	สถานภาพ	ตำแหน่ง	การศึกษา	ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน	ศาสนา	สัญชาติ
กรณีศึกษาที่ 1	หญิง	27	โสด	พี่เลี้ยงเด็ก	มัธยมศึกษาตอนปลาย	7 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 2	หญิง	21	โสด	สุขภาพและอนามัย	มัธยมศึกษาตอนปลาย	3 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 3	หญิง	50	หย่าร้าง	ส่งเสริมและพัฒนาเด็ก	มัธยมศึกษาตอนปลาย	13 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 4	หญิง	30	โสด	นักสังคมสงเคราะห์	ปริญญาตรี	9 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 5	ชาย	48	โสด	ครู	ปริญญาตรี	18 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 6	หญิง	35	โสด	ส่งเสริมและพัฒนาเด็ก	มัธยมศึกษาตอนปลาย	5 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 7	หญิง	27	โสด	ครู	ปริญญาตรี	1 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 8	หญิง	53	หย่าร้าง	พี่เลี้ยงเด็ก	มัธยมศึกษาตอนต้น	19 ปี	คริสต์	ไทย
กรณีศึกษาที่ 9	หญิง	32	สมรส	ธุรการ	อนุปริญญา	13 ปี	คริสต์	ไทย
กรณีศึกษาที่ 10	หญิง	28	โสด	ธุรการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย	8 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 11	หญิง	29	โสด	ธุรการ	ปริญญาตรี	5 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 12	ชาย	39	โสด	พี่เลี้ยงเด็ก	มัธยมศึกษาตอนปลาย	9 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 13	หญิง	24	โสด	นักสังคมสงเคราะห์	ปริญญาตรี	1 ปี	อิสลาม	ไทย
กรณีศึกษาที่ 14	ชาย	25	โสด	ครู	ปริญญาตรี	2 ปี	คริสต์	ไทย
กรณีศึกษาที่ 15	หญิง	44	โสด	สุขภาพและอนามัย	ปริญญาตรี	9 ปี	พุทธ	ไทย

ตารางที่ 4 (ต่อ)

กรณีศึกษา (ผู้ปฏิบัติงาน)	เพศ	อายุ (ปี)	สถานภาพ	ตำแหน่ง	การศึกษา	ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	ศาสนา	สัญชาติ
กรณีศึกษาที่ 16	หญิง	31	โสด	ประชาสัมพันธ์	ปริญญาโท	9 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 17	หญิง	38	โสด	ครู	ปริญญาตรี	2 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 18	หญิง	29	สมรส	ครู	ปริญญาตรี	7 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 19	หญิง	33	สมรส	ธุรการ	ปริญญาตรี	9 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 20	หญิง	34	โสด	นักสังคมสงเคราะห์	ปริญญาตรี	9 ปี	พุทธ	ไทย
กรณีศึกษาที่ 21	หญิง	30	สมรส	พี่เลี้ยงเด็ก	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	1 ปี	พุทธ	ไทย

4.2 ตอนที่ 2 ผลการศึกษาการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

1. ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีความสำคัญต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร

1.1) ปัจจัยภายในที่มีความสำคัญต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมองว่าบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เป็นตัวกำหนดเป้าหมายขององค์กร การที่องค์กรมีบุคลากรที่ดี มีความรู้ ความสามารถ จะสามารถนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี โดยผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนได้แสดงทรรศนะที่คล้ายคลึงกันไว้ดังนี้

“...บุคลากรเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญในการที่จะช่วยกำหนดทิศทาง ช่วยขับเคลื่อนและนำพาองค์กรไปยังเป้าหมายที่วางไว้ได้ในหลาย ๆ ภารกิจที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้จะสำเร็จไม่ได้หากองค์กรนั้นไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถหรือมีจิตใจที่มุ่งมั่นในงาน ความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญ องค์กรจะกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจไว้ดีและครอบคลุมเพียงใด หากขาดการร่วมมือร่วมใจและการใส่ใจในงานของบุคลากร ก็ไม่สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ได้...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...ปัจจัยภายในที่สำคัญ คือ ความรู้ ความสามารถและความชำนาญของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรดำเนินไปตามทิศทางที่กำหนดได้ง่าย ในบางองค์กรกำหนดทิศทางขององค์กรไว้สวยงาม บุคลากรกำหนดไว้เต็มอัตรา แต่ก็ไม่สามารถนำพาองค์กรไปในทิศทางที่กำหนดได้ ซึ่งมีสาเหตุมาจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอาจมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและความชำนาญต่าง ๆ ไม่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานจริง ในบางตำแหน่งงาน ความรู้ทางวิชาการเพียงอย่างเดียวไม่สามารถใช้ได้จริงกับปัญหาที่เกิด การปฏิบัติงานบางเรื่องคือการปฏิบัติงานจากเรื่องจริง ไม่ใช่ในทฤษฎี ในตำราหรือหนังสือเรียน นักวิชาชีพหลายคนไม่สามารถเข้าถึงปัญหา วิเคราะห์ปัญหาตามแบบเช็คลิสต์ ทำให้การยื่นทางเลือกแก่ผู้รับบริการไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของความจริงในสังคม ยกตัวอย่าง การมอบทุนประกอบอาชีพ การจัดโครงการสร้างงานสร้างอาชีพที่รัฐต้องการสนับสนุนให้ครอบครัวมีอาชีพมีรายได้

สามารถเลี้ยงดูตัวเองและครอบครัวได้ แต่งบประมาณที่ได้รับและ การติดตามประเมินผลไม่ได้ทำอย่างจริงจัง การติดตามและ ประคับประคองผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ยังขาดความใส่ใจ การช่วยเหลือเป็นไปในลักษณะ ช่วยเหลือตามระเบียบที่เขียนไว้ เป็นตัวหนังสือ ดังนั้น ความรู้ ความสามารถและความชำนาญของ บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการกำหนดทิศทาง ขององค์กร บุคลากรเหล่านี้จะต้องเข้าใจก่อนว่า องค์กรเราทำงาน กับสภาพปัญหา ปัญหาจะมีให้แก่ใจหรือให้หาทางออกในทุก ๆ วัน การยึดถือหลักความถูกต้อง ความเป็นไปได้ การกล้าที่จะเผชิญกับ สภาพความเป็นจริงโดยอาศัยความรู้ที่สั่งสมมานั้นคือสิ่งสำคัญ...”

(ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ในส่วนตัวมองว่า บุคลากร คือ สิ่งที่จะกำหนดทิศทางของ องค์กร เป็นปัจจัยภายในที่สำคัญ บุคลากรถ้ามีคุณสมบัติครบหรือ ที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่องค์กรกำหนดไว้ จะทำให้การกำหนดการขับเคลื่อน องค์กรเป็นไปได้ง่าย การส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจในงานคือสิ่งสำคัญ ที่จำเป็นต้องให้ข้อมูลตั้งแต่ช่วง ทดลองงาน เป็นการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพราะในการปฏิบัติงานจริง บุคลากรเหล่านี้คือ ผู้ที่จะผลิตชิ้นงานตามสิ่งที่องค์กรได้กำหนดไว้ ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...การกำหนดทิศทางขององค์กรปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ ความรู้ ทักษะคติของบุคลากร เหล่านี้คือความจำเป็น องค์กรหรือ สถานสงเคราะห์เอกชน ขับเคลื่อนโดยการได้รับการยอมรับ จาก คนรู้จัก จากการองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน การบอกกันปากต่อปาก การดำเนินงานโดยให้คำอธิบายต่อรายละเอียดในงาน ความชัดเจน ในการช่วยเหลือ องค์กรจะประสบผลสำเร็จไม่ได้ หากบุคลากรของ องค์กรไม่มีความรู้ ความเข้าใจในงานตลอดจนทัศนคติที่ดีในการทำงาน ดังนั้น จึงมีทรรศนะว่า ความรู้ ทักษะคติของบุคลากรคือปัจจัย ภายในที่สำคัญต่อการกำหนดทิศทางต่าง ๆ ขององค์กร...”

(ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...บุคลากร คือ ปัจจัยภายในที่สำคัญ องค์กรจะกำหนดทิศทางต่าง ๆ ไม่ได้เลยหากบุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในทุกส่วน ทุกขั้นตอนของ

การวางแผน ทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน ในการกำหนดทิศทางขององค์กรจะมีการประชุมกันระหว่างบุคลากรเพื่อหาข้อสรุป โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นตัวตั้งว่าจะทำอย่างไร ให้กลุ่มเป้าหมายเป็นไปตามสิ่งที่หน่วยงานอยากให้เกิดสิ่งเหล่านี้ บุคลากรจะช่วยกันคิดออกข้อกำหนดและยอมรับร่วมกันในสิ่งที่ตนเองได้เสนอจากการประชุม...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

“...บุคลากร เป็นปัจจัยภายในที่สำคัญในการพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยบุคลากรจะเป็นผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ความสำคัญของบุคลากรคือกลไกในการผลิตชิ้นงานให้มีคุณภาพงานแต่ละงานจะมีความยากง่ายของงานไม่เหมือนกัน การกำหนดทิศทางขององค์กรจึงจำเป็นต้องดูบุคลากรด้วยว่า เรามีความพร้อมหรือมีศักยภาพเพียงพอหรือไม่...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7. 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...การกำหนดทิศทางขององค์กรที่สำคัญนั้น ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดทิศทางต่าง ๆ ขององค์กร ผู้บริหารส่วนมากจะกำหนดกรอบการทำงานมาเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินงาน โดยการกำหนดกรอบการทำงานนั้นจะอาศัยรายงานการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ต้องนำเสนอ เช่น สรุปรายงานประจำเดือน สรุปกิจกรรมโครงการเหล่านี้ผู้บริหารจะทราบว่าที่ผ่านมากิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ผลเป็นเช่นไร การดำเนินงานต่าง ๆ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่เมื่อผู้บริหารนำรายละเอียดเหล่านี้ไปประมวล ก็จะกำหนดออกมาเป็นทิศทางขององค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินงานต่อ โดยจะมีการประชุมชี้แจงพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ซักถาม เป็นการทำงานในลักษณะสะท้อนข้อมูลซึ่งกันและกันนำองค์ความรู้ของผู้บริหารมาผนวกกับประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานแล้วจึงกำหนดออกมาเป็นทิศทางขององค์กร...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

นอกจากนี้ ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2 ได้เห็นต่างจากผู้บริหารสถานสงเคราะห์

ท่านอื่นโดยมองว่า

“...งบประมาณและทรัพยากรเป็นปัจจัยที่สำคัญ การดำเนินงานใด ๆ ไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีเงิน วัสดุอุปกรณ์ และทรัพยากร ในปัจจุบันมีความยากลำบากมากยิ่งขึ้นในการระดมทุน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรมีความจำเป็น ในการใช้จ่ายใช้สอยเพื่อการดำเนินงานมากขึ้นตามจำนวน ผู้รับบริการ ตามจำนวนของปัญหาที่องค์กรได้พบ แต่ละส่วนของการดำเนินงานคือรายจ่ายที่จำเป็น องค์กรพยายามควบคุมให้ รายรับกับรายจ่ายมีความสอดคล้องและสมดุลกัน แต่ไม่ใช่เรื่องง่าย ในสภาพเศรษฐกิจแบบนี้ ดังนั้น การกำหนดทิศทางต่าง ๆ ขององค์กร ก็จะมองเทียบเคียงกับความเป็นจริง ว่าเราจะสามารถดำเนินงานใน ขอบเขตภารกิจใดบ้าง...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

1.2) ปัจจัยภายนอกที่มีความสำคัญต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนทั้ง 8 แห่ง ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมองว่าสภาพเศรษฐกิจเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อเป้าหมายทิศทางของสถานสงเคราะห์เพราะหาก เศรษฐกิจดีจะมีเงินหมุนเวียนในระบบ ทำให้การได้รับการสนับสนุนงบประมาณทั้งจากภาครัฐและ เอกชน เพียงพอต่อการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความคิดเห็นดังนี้

“...ปัจจัยภายนอกที่นำมาวิเคราะห์เป้าหมายและทิศทางขององค์กรนั้น คือ เศรษฐกิจ รายรับรายจ่ายในองค์กรด้วยปัญหาสังคมในปัจจุบัน มีเพิ่มมากขึ้น รูปแบบของปัญหามีมากมาย องค์กรเองรองรับ กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายรูปแบบ สิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงเสมอ คือ องค์กรไม่สามารถปฏิเสธคนเหล่านี้ได้ แต่องค์กรก็มีข้อจำกัดด้าน งบประมาณ ปัจจุบันการระดมทุนต่าง ๆ ทำได้ยากเพิ่มมากขึ้น คน ส่วนใหญ่ในสังคมมีกำลังในการช่วยเหลือลดน้อยลง เราเองก็ต้อง ปรับตัวทำอะไรให้องค์กรอยู่ได้ด้วยตนเองหรือพึ่งพาเงินบริจาค ให้น้อยที่สุด หากระบบเศรษฐกิจดีเชื่อว่า การบริจาคทุนสนับสนุน ก็จะมีมากขึ้นเช่นกัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...สภาพเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบันเป็นปัจจัยภายนอกที่สำคัญ ในการที่จะกำหนดทิศทางขององค์กร การดำเนินงาน การขับเคลื่อน งานขององค์กรในทุก ๆ ด้าน ต้องพึ่งพาปัจจัยทางการเงินเป็น

สำคัญ องค์กรเอกชนไม่มีเงินสนับสนุนจากรัฐบาล หากต้องการได้รับการสนับสนุนต้องนำเสนอเป็นรายโครงการและในการสนับสนุนต่าง ๆ นั้น ไม่ได้ครอบคลุมหรือเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่สำคัญและจำเป็น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...การกำหนดทิศทางขององค์กรในปัจจุบัน จำเป็นต้องดูทิศทางเศรษฐกิจของสังคมร่วมด้วย หลายกรณีปัญหามาจากปัญหาเศรษฐกิจ เงินกลายเป็นเรื่องสำคัญของทุกสิ่ง เด็กหลายคนที่ครอบครัวนำมาฝากเลี้ยงหรือฝากให้ดูแล ปัญหาที่มาจากสภาพเศรษฐกิจ การตกงาน การมีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย ผู้ปกครองเด็กหลายคนไม่สามารถก้าวข้ามปัญหาเหล่านี้ได้ จึงเป็นเหตุให้ต้องขอรับการช่วยเหลือ ในฐานะองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือในการกำหนดทิศทางขององค์กร นอกเหนือจากที่กำหนดแผนงานต่าง ๆ ให้สามารถรองรับและพัฒนาเด็กนั้น ต้องกำหนดแผนงานที่จะช่วยเหลือครอบครัวร่วมเข้าไปอีกด้วย องค์กรจำเป็นอย่างมากในการที่จะนำพาองค์กรก้าวผ่านยุคที่เศรษฐกิจมีลักษณะเช่นนี้ ถ้าเปรียบเป็นการค้า หมายถึง การมีต้นทุนที่สูงมากในงานแต่ละชิ้นงาน แต่ผลผลิตที่ผลิตออกมานั้นยังไม่สามารถผลิตออกนอกผลได้ในทันที...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สภาพเศรษฐกิจมีความจำเป็นอย่างมากในการกำหนดทิศทางขององค์กร เศรษฐกิจจะเป็นตัวบ่งชี้ว่าแต่ละปีองค์กรเราจะดำเนินการอย่างไร เป็นตัวกำหนดให้เกิดแนวทางการให้ความช่วยเหลือไปในทิศทางใด...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7. 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

นอกจากนี้ผู้บริหารสถานสงเคราะห์อีกกลุ่มหนึ่งยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า นโยบายการบริหารงานของรัฐบาลก็มีผลต่อการกำหนดทิศทางขององค์กรเช่นกัน หากรัฐบาลมีนโยบายที่เน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ก็ย่อมส่งผลต่อการแก้ไขปัญหามาทางสังคม ปัญหาเหล่านั้นก็จะลดน้อยลงเช่นเดียวกัน โดยผู้บริหารสถานสงเคราะห์ได้แสดงความคิดเห็นดังนี้

“...การที่องค์กรจะมีทิศทางเช่นไรได้นั้น องค์กรจำเป็นต้องวิเคราะห์สภาพแวดล้อมรอบองค์กรเพื่อใช้ในการกำหนดทิศทาง

สภาพแวดล้อมที่กล่าวถึงนี้คือ กลุ่มเป้าหมาย และนโยบายของรัฐ การให้ความช่วยเหลือต่อกลุ่มเป้าหมาย องค์กรทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือโดยเป็นส่วนเติมเต็ม เพราะความที่องค์กรเป็นองค์กรอิสระ เราสามารถบริหารจัดการเงินทุนต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ดังนั้นในการกำหนดทิศทางการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรนั้น เราเน้นไปที่กลุ่มเป้าหมาย ความต้องการที่กลุ่มเป้าหมายประสงค์ที่จะได้รับการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ปัจจัยภายนอกที่สำคัญในการกำหนดทิศทางขององค์กรนั้น ได้แก่ นโยบายภาครัฐต่าง ๆ ที่ออกมาในปัจจุบัน การทำงานขององค์กรมีความยากขึ้น การกำหนดหลักเกณฑ์ การควบคุมคุณภาพต่าง ๆ องค์กรเอกชนมีข้อดีเรื่องของการทำเอกสารในการทำงาน บางครั้งต้องมีความฉับไว เมื่อนโยบายที่ออกมานั้นเป็นเรื่องของกฎหมายบังคับใช้ องค์กรก็ต้องมาเพิ่มรายละเอียดการทำงานที่เฉพาะมากขึ้น เช่น ต้องกำหนดให้องค์กรเข้าสู่กระบวนการที่กฎหมายกำหนด กำหนดแผนพัฒนาบุคลากรต่าง ๆ ให้สอดคล้องตามเป็นต้น แม้ว่าสนับสนุนต่าง ๆ ภาครัฐ มีข้อจำกัดที่เพิ่มมากขึ้น การต้องทำเอกสารหรือรายงานประกอบ เป็นความยุ่งยากและเพิ่มขึ้นตอนในการทำงาน เหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรต้องมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดทิศทางต่าง ๆ ขององค์กรต่อไป...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

“...ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดทิศทางขององค์กรนั้น ได้แก่ นโยบายภาครัฐ การสนับสนุนต่าง ๆ ภาครัฐ สถานการณ์ปัญหาสังคมปัจจุบัน การเติบโตทางด้านเศรษฐกิจขยายขึ้นมาก คนมีช่องว่าง รายได้ต่าง ๆ ไม่เพียงพอ คนในสังคมมีความเครียด กลุ่มเป้าหมายที่ดูแลส่วนมากมาจากครอบครัวที่ประสบปัญหา รัฐดูแลหรือไม่สามารถเข้าถึงประชาชนกลุ่มนี้ การดูแลของรัฐจะเป็นไปในลักษณะแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา องค์กรเห็นถึงช่องว่างเรื่องนี้ จึงมองว่าเหล่านี้คือปัจจัยภายนอกที่สำคัญในการกำหนดทิศทางขององค์กร เพราะองค์กรเองก็ต้องมากำหนดทิศทางขององค์กร

เพื่อรองรับหรือเติมเต็มช่องว่างเหล่านี้...” (ผู้บริหารสถาน
สงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

ประเด็นที่น่าสนใจ ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3 ได้มีความเห็นต่างจากผู้บริหาร
สถานสงเคราะห์ทั้ง 2 กลุ่ม โดยมองว่าทำเลที่ตั้งของสถานสงเคราะห์เป็นปัจจัยสำคัญที่ควรนำมา
กำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กร

“...การกำหนดทิศทางขององค์กร สิ่งที่สำคัญนอกเหนือจากปัจจัย
ภายในองค์กรเองแล้วนั้นปัจจัยภายนอกอย่างทำเลที่ตั้งองค์กรนั้น
คือ ปัจจัยที่สำคัญ ทำเลที่ตั้งองค์กรที่อยู่ในเขตชุมชนในด้านการ
ระดมทุนถือว่าเป็นสิ่งที่ดี เข้าถึงผู้คนได้ง่าย คนผ่านไปผ่านมา เห็น
และเกิดความรู้สึกอยากช่วยเหลือ แต่ถ้าในแง่ของการพัฒนาเด็ก
ถ้าทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนมาก การพัฒนาต่าง ๆ ก็จะพบอุปสรรค
สูงขึ้นตามไปด้วยการทำสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาเด็กก็
จะทำได้ยาก เด็กบางส่วนยังไม่สามารถกล้าที่จะเปิดเผยตัวเองว่า
ได้รับการดูแลจากสถานสงเคราะห์เหล่านี้คือสิ่งที่องค์กรต้องมา
กำหนดทิศทางการทำงานที่เหมาะสมต่อไป...” (ผู้บริหารสถาน
สงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

2. เป้าหมายและทิศทางขององค์กร

2.1) ผลการศึกษาจากผู้บริหารสถานสงเคราะห์

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ ทั้ง 8 แห่ง ให้ความเห็นเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร
เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยให้ความเห็นว่าเป้าหมายและทิศทางขององค์กร มุ่งเน้นในการให้ความช่วยเหลือ
สงเคราะห์เด็กให้ได้มีโอกาส การฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ การได้รับการอบรมเลี้ยงดูที่เหมาะสม
การได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน ตลอดจนการส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ มีความพร้อมทั้ง
ร่างกายและจิตใจ ให้เด็กได้สามารถกลับไปดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข ซึ่งได้แสดงทรรศนะ
ให้ความเห็นดังนี้

“...องค์กรสามารถทำให้เด็กทุกคนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน ทำให้
กลุ่มเป้าหมายได้รับการช่วยเหลือที่เหมาะสม เพียงพอ และ
ทันท่วงทีต่อสภาพปัญหา องค์กรเกิดความร่วมมือและช่วยเหลือกัน
ระหว่างเครือข่ายคนทำงาน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18
พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...องค์กรสามารถทำให้กลุ่มเป้าหมายสามารถช่วยเหลือตนเองได้
บุคลากรผู้ทำหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เข้าใจในกลุ่มเป้าหมาย

สามารถดูแลและพัฒนากลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมและถูกต้องตามกระบวนการทำงาน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...องค์กรสามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความช่วยเหลือเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว แม่นยำและทันท่วงที มีกระบวนการให้ความช่วยเหลือ สืบเสาะ ค้นหาข้อเท็จจริง ปรับพฤติกรรมที่ดีและเป็นระบบ สามารถวัดผลได้ คือเป้าหมายขององค์กร...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...เป้าหมายและทิศทางของสถานสงเคราะห์ คือ การทำให้ครอบครัวของเด็กให้การดูแลเด็กอย่างอบอุ่น การส่งเสริมให้เด็กได้มีโอกาสและกล้าแสดงออก ส่งเสริมให้เด็กและครอบครัวได้ใช้เวลา ร่วมกันเพื่อป้องกันปัญหาสังคมที่จะเกิดขึ้นตามมา...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...องค์กรพัฒนาเด็กด้อยโอกาสทุกคนให้มีที่ยืนในสังคมทำให้เด็กทุกคนได้รับโอกาสที่เท่าเทียม สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้เหมือน คนทั่วไป ได้รับการยอมรับ มีคุณค่ามีศักดิ์ศรี มีทักษะชีวิตและ ประสบความสำเร็จในชีวิตด้านต่าง ๆ และไม่วนกลับมาในวัฏจักรของสถานสงเคราะห์ นี่แหละคือเป้าหมายสำคัญของสถานสงเคราะห์เด็กของเรา...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...เป้าหมายและทิศทางของสถานสงเคราะห์ คือ การทำให้ผู้ใช้บริการมีทักษะชีวิตและเกิดความพยายามในการพัฒนาตนเอง เกิดความภาคภูมิใจและยอมรับกับสภาพปัญหาที่ประสบ เกิดภูมิคุ้มกัน ในจิตใจที่เข้มแข็ง สามารถเข้าใจปัญหาอุปสรรคที่ผ่านเข้ามาในชีวิต และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

“...การส่งเสริมให้เด็กเกิดการพัฒนาทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา การส่งเสริมให้เด็กมีความพร้อมพื้นฐาน มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง มีสุขภาพที่แข็งแรง การทำให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาเด็ก ตลอดจนส่งเสริมให้ครอบครัวมีความรู้พื้นฐานด้านการเลี้ยงดูที่ถูกต้องและ

เหมาะสม คือ เป้าหมายและทิศทางสำคัญของเรา...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7. 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...เป้าหมายและทิศทางของสถานสงเคราะห์ คือ องค์กรต้องการทำให้เด็กได้มีโอกาส โดยอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ประสบความสำเร็จทั้งด้านการงานและการดำเนินชีวิต องค์กรมีผู้ปฏิบัติงานที่มีอาชีพ มีขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ชัดเจน มีการประสานงานส่งต่อผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการติดตามให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องครบตามกระบวนการทำงาน...”

(ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

2.2) ผลการศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เอกชน

ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านเป้าหมายและทิศทางขององค์กรพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ

(1) หน่วยงานมีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงาน มีความคิดเห็นว่าจะ

(2) หน่วยงานมีการกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน มีความคิดเห็นว่าจะ

(3) บุคลากรส่วนใหญ่รับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน มีความคิดเห็นว่าจะ

(4) หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

โดยทั้ง 4 ข้อ มีความคิดเห็นว่าจะ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100

(5) บุคลากรส่วนใหญ่รับรู้นโยบายองค์กร มีความคิดเห็นว่าจะ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.23 และไม่ใช้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.77

(6) หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ความคิดเห็นว่าจะ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.47 และไม่ใช้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53

(7) หน่วยงานมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในเพื่อกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กร

(8) หน่วยงานมีการประชุมชี้แจง วัตถุประสงค์ เป้าหมายให้บุคลากรรับรู้

โดยข้อ 7 และข้อ 8 มีความคิดเห็นว่าจะ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 85.72 และไม่ใช้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28

(9) หน่วยงานมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจให้บุคลากรทุกคนรับรู้

(10) หน่วยงานมีการถ่ายทอดนโยบายให้บุคลากรทุกระดับ

โดยข้อ 9 และข้อ 10 มีความคิดเห็นว่ามีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 และไม่มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05

จากการศึกษา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นต่อเป้าหมายและทิศทางขององค์การไปในทิศทางเดียวกัน โดยเห็นว่าเป้าหมายหลักของสถานสงเคราะห์ คือ การให้ความช่วยเหลือเด็กเป็นสำคัญ โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ให้สอดคล้องกับนโยบาย ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ ปรับปรุงนโยบายให้มีประสิทธิภาพ แล้วถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบแล้วนำไปปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

3. แผนงาน โครงการที่เหมาะสม และการนำแผนงานโครงการไปใช้

3.1) ผลการศึกษาจากผู้บริหารสถานสงเคราะห์

กลุ่มผู้บริหารสถานสงเคราะห์ทั้ง 8 แห่ง ให้ความเห็นเกี่ยวกับแผนงาน โครงการที่เหมาะสม และการนำแผนงานโครงการไปใช้ ในทรรศนะที่แตกต่างกันออกไป โดยส่วนใหญ่สถานสงเคราะห์ได้มีการจัดทำแผนงานโครงการประจำ โดยกำหนดตามนโยบายขององค์กรเป็นหลัก ซึ่งในบางสถานสงเคราะห์ จะมีกระบวนการทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นการถอดบทเรียนแล้วนำมาปรับปรุงในการดำเนินแผนงานโครงการถัดไป บางสถานสงเคราะห์ให้ความเห็นเกี่ยวกับการกำหนดแผนงานโครงการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นหลัก นอกจากนี้ยังค้นพบข้อสำคัญของบางสถานสงเคราะห์ที่ไม่ได้มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการประจำ แต่จะเป็นการดำเนินแผนงานตามบริบทที่เกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ หรืออาจดำเนินงานโดยอาศัยความร่วมมือจาก ภาคเครือข่ายจิตอาสาหรือมูลนิธิ เข้ามาช่วยในการดำเนินโครงการให้ปรากฏตามความเห็นที่ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ได้แสดงทรรศนะ ดังนี้

“...องค์กรมีการจัดทำแผนงาน โครงการ โดยนำแผนงานโครงการเหล่านี้มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการประเมินผลงานระหว่างดำเนินโครงการและหลังเสร็จสิ้นการดำเนินงาน ปัจจุบันเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการคิด วิเคราะห์ ออกแบบแผนงาน โครงการ ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานจริงของผู้ปฏิบัติงาน องค์กรมีแผนงานต่าง ๆ ประกอบไปด้วย แผนงานด้านการพัฒนาเด็ก (ร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา) แผนงานด้านการส่งเสริมและป้องกันสุขภาพ การดูแลรักษาความสะอาดร่างกาย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น แผนงานด้านพัฒนาบุคลากร เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรมพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง และแผนงานด้านการประชาสัมพันธ์และระดมทุน กำหนดให้แต่ละเดือนมีกิจกรรมเพื่อหาผู้สนับสนุน โดยแผนงานโครงการนี้จะ

ไม่กระทบกับแผนงานด้านอื่น ๆ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...องค์กรของเรามีแผนงาน โครงการ โดยกำหนดจากการวิเคราะห์ สภาพปัญหา สถานการณ์โดยรอบทั้งภายในองค์กรและภายนอก องค์กร จากนั้นจะถ่ายทอดให้บุคลากรได้รับรู้และแสดงความคิดเห็น บางแผนงาน โครงการไม่สามารถปฏิบัติได้ครบถ้วน อันมีเหตุมาจากกลุ่มบุคคลภายนอกมาทำกิจกรรมบ้าง หรือมีหน่วยงานอื่นจัด กิจกรรมและหน่วยงานของตนต้องส่งเด็กเข้าร่วม เช่น กิจกรรม การกุศลต่าง ๆ วึ่งเพื่อสุขภาพ กิจกรรมเก็บขยะชายหาด เป็นต้น ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...องค์กรกำหนดแผนงาน โครงการต่าง ๆ ตามลักษณะเฉพาะของ กลุ่มเป้าหมาย โดยหน่วยงานจะแยกตามช่วงอายุของเด็ก เด็กเล็ก จะเน้นเรื่องการดูแลตนเอง การรักษาความสะอาดด้านร่างกาย กิจกรรมประจำวันต่าง ๆ สำหรับเด็กโตจะเน้นกิจกรรมเรื่องการ เตรียมความพร้อมเข้าสู่วัยรุ่น การรู้จักป้องกันตนเอง การรู้จัก ปฏิเสธ งานบ้านและการช่วยบุคลากรดูแลน้อง แต่ทั้งหมดของ แผนงานโครงการนั้นจะเน้นตามสถานการณ์ความเป็นจริง บาง แผนงานโครงการมุ่งให้เด็กได้มีทักษะชีวิตด้านต่าง ๆ บางแผนงาน โครงการทำการแก้ไขปัญหา ในช่วงที่สถานการณ์ปัญหาสังคม เกิดขึ้นมากมาย องค์กรได้มีการวางแผนงานโครงการด้านการป้องกัน เพิ่มขึ้นเช่นกัน โดยมีความคาดหวังว่าแผนงานโครงการเหล่านี้จะ ช่วยเป็นส่วนหนึ่งในการลดสถานการณ์ความรุนแรงของปัญหาใน สังคมลงได้บ้าง...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานมีการกำหนดแผนงาน โครงการและกรอบ งบประมาณประจำปี โดยกำหนดขึ้นจากความสอดคล้องของ กลุ่มเป้าหมายที่ให้การดูแล กลุ่มเป้าหมายที่หน่วยงานดูแลเป็นเด็ก ระดับปฐมวัยและส่งเสริมให้ครอบครัวของเด็กระดับปฐมวัยนี้เลี้ยงดู บุตรหลานอย่างเหมาะสม ในแต่ละปีแผนงาน โครงการจะมีจุดเน้น ที่แตกต่างกันออกไป เช่น ในปีที่ผ่านมาเน้นการมีส่วนร่วมของ ครอบครัวเพื่อส่งเสริมให้เด็กกล้าคิดกล้าแสดงออก สำหรับปีนี้เน้น

การส่งเสริมให้เด็กและครอบครัวใช้เวลาด้วยกันอย่างมีคุณค่า เป็นต้น ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์ของเรามีการกำหนดแผนงาน โครงการและ กรอบงบประมาณประจำปี ซึ่งเป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นจาก ส่วนกลางเพื่อใช้ในการบริหารงาน การกำหนดแผนงานโครงการจะ ความสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่ให้การดูแล แผนงาน โครงการ สำหรับหน่วยงานของตนจะเน้นด้านการส่งเสริมให้เด็กเรียนรู้ทักษะ การใช้ชีวิต เช่น การทำกิจวัตรประจำวันในครอบครัว หุงข้าว ซักผ้า ทำความสะอาด การเห็นคุณค่าในตนเอง เช่น การนำเสนอสิ่งที่ ตนเองภูมิใจในวันที่มีการรวมกลุ่ม และการอยู่ร่วมกันอย่างเคารพกัน เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของตนพักอาศัยในบ้านหลังเดียวกัน ภายใต้ การดูแลของแม่ น้า ซึ่งนั่นคือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ในการทำ โครงการ เมื่อนำมาใช้จะมีการประเมินผลเป็นระยะ เพื่อนำมา วิเคราะห์ ปรับปรุงให้เกิดความเหมาะสมต่อไป...” (ผู้บริหารสถาน สงเคราะห์ที่ 7. 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...มีการกำหนดแผนงาน โครงการประจำปี ซึ่งได้กำหนดมาจาก ทิศทางของนโยบายภาครัฐแล้วนำมาถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติการ แผนงาน โครงการที่หน่วยงานเน้นหนักในช่วงเวลานี้จะสอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ของจังหวัดเรื่องการป้องกันการตั้งครุฑไม่พึง ประสงค์ในวันรุ่ง การใช้อินเตอร์เน็ต การส่งเสริมให้ชุมชนเฝ้า ระวังปัญหา เป็นต้น รูปแบบของแผนงานจะเน้นการสร้าง ความเข้าใจ ตระหนักและเข้าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ดำเนินการร่วมกับเครือข่าย คนทำงานในการส่งเสริมให้เกิดการเฝ้าระวังปัญหาในชุมชน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

ในส่วนของผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2 กล่าวว่า

“...หน่วยงานของเราไม่มีการกำหนดแผนงาน โครงการ การดำเนินงาน จะเป็นลักษณะของงานประจำวัน โดยเป็นลักษณะของการดูแล เป็นการทำงานร่วมกับอาสาสมัคร คนใจดีหรือผู้ที่อยากช่วยมา สนับสนุนหรือช่วยเหลือ ดูแลความเรียบร้อยในกิจวัตรประจำวันแต่ละวัน ให้มีความเรียบร้อย...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

และผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5 ได้กล่าวถึงแผนงาน โครงการที่เหมาะสม และ การนำแผนงานโครงการไปใช้ว่า

“... บุคลากรจะเป็นผู้เสนอปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรม โครงการ ซึ่งการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ นั้นจะถูกกำหนดแผนงาน ประจำปีมาอยู่แล้ว ยกตัวอย่างเช่น แผนงานด้านการศึกษา จะมี โครงการสอนการบ้าน โครงการวิทยาศาสตร์ โครงการเกษตร โครงการพาเด็กเข้ามหาลัย เป็นต้น เมื่อบุคลากรดำเนินกิจกรรม แล้วเสร็จจะมีการสรุปและนำเสนอ ผู้ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน จะทำหน้าที่รวบรวมและวิเคราะห์ผลการทำงาน ปัญหาอุปสรรค ต่าง ๆ ที่พบเจอ โดยนำข้อมูลเหล่านี้มาวางแผนปรับปรุงการทำงาน ครั้งต่อไป ให้มีข้อบกพร่องน้อยที่สุด...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

แสดงให้เห็นว่าแผนงาน โครงการ อาจไม่จำเป็นต้องกำหนดในบางสถานสงเคราะห์ หากการปฏิบัติงานนั้นเป็นการดำเนินการที่เป็นประจำปกติอยู่แล้ว เพียงแค่ระบุปัญหาอุปสรรคให้ชัดเจน แล้วดำเนินการแก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก ก็เป็นวิธีการที่ง่ายและสะดวกต่อการบริหาร ของสถานสงเคราะห์

3.2) ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เอกชน

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านแผนงาน โครงการ พิจารณารายข้อเรียงลำดับได้ดังนี้

(1) มีการกำหนดแผนงานและโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่าง ครบถ้วน คิดความเห็น่าใช่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.23 และไม่ใช่ จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.77

(2) มีการประชุมชี้แจงให้บุคลากรรับรู้แผนงานโครงการ ความคิดเห็น่าใช่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.47 และไม่ใช่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53

(3) ในรอบปีที่ผ่านมาได้มีการนำแผนงาน โครงการไปปฏิบัติ ความคิดเห็น่าใช่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.47 และไม่ใช่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดแผนงานและโครงการ เป็นเรื่องที่ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนด โดยจะมีการแจ้งให้บุคลากรได้รับรู้บ้างตามสายงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในรอบปีที่ผ่านมา กรณีศึกษาสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่จะนำแผนมาใช่ เฉลี่ยร้อยละ 70 ซึ่งการดำเนินตามแผนงานหรือโครงการจะขึ้นอยู่กับงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน

4. การติดตามประเมินผล

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการติดตามประเมินผล พิจารณารายข้อเรียงลำดับได้ดังนี้

4.1) มีการติดตามประเมินผลการดำเนินแผนงานตามโครงการ

4.2) มีการนำผลการประเมินไปวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ

โดยทั้ง 2 ข้อ มีความคิดเห็นว่ามีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.23 และไม่ใช่อีกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.77

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามประเมินผลเป็นการดำเนินการที่สถานสงเคราะห์กรณีศึกษาทั้ง 8 แห่ง ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำผลการประเมินมาใช้วิเคราะห์ถึงผลสำเร็จหรือความล้มเหลว มาเป็นข้อมูลในการพิจารณาวางแผนและแก้ไขปัญหาในการกำหนดแผนงานและโครงการในครั้งต่อไป ส่วนบางสถานสงเคราะห์มิได้มีการประเมินผลแผนงาน โครงการสืบเนื่องจากกิจกรรมโครงการส่วนใหญ่ เป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานอยู่เป็นประจำทุกปี เห็นปัญหาและอุปสรรคและมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอยู่แล้ว จึงมิได้มีการติดตามประเมินผล

5. การรับข้อร้องเรียน

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการรับข้อร้องเรียน พิจารณารายข้อเรียงลำดับได้ดังนี้

5.1) มีระบบหรือกระบวนการการรับข้อร้องเรียน ความคิดเห็นว่ามีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 และไม่ใช่อีกจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05

5.2) มีการนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ

5.3) มีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ

โดยข้อ 2 และข้อ 3 มีความคิดเห็นว่ามีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 และไม่ใช่อีกจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียนส่วนใหญ่มีระบบหรือกระบวนการการรับข้อร้องเรียนอยู่แล้ว แต่ในส่วนของกระบวนการวางแผนแก้ไขปัญหาในระยะยาวอาจยังมิได้มีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการแก้ไขปัญหาจากการร้องเรียนเป็นกรณีไป ซึ่งในการแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่จะแจ้งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

6. ด้านโครงสร้างและบทบาทหน้าที่

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ พิจารณารายข้อเรียงลำดับได้ดังนี้

6.1) มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วนและเป็นลายลักษณ์อักษร คิดเห็นว่าเป็นใช่ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 85.72 และไม่ใช่จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28

6.2) บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง คิดเห็นว่าเป็นใช่จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 และไม่ใช่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ส่วนใหญ่ มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วนและเป็นลายลักษณ์อักษร มีคำอธิบายลักษณะงานถึงภาระหน้าที่ของบุคลากร ซึ่งบุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี มีความตั้งใจและทุ่มเทกับงานในตำแหน่ง เพื่อให้ผลงานที่ปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

7. บุคลากรผู้ให้บริการ

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษาประสบการณ์ตรงตามตำแหน่งงาน คิดเห็นว่าเป็นใช่ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 และไม่ใช่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการส่วนใหญ่บุคลากรมีความรู้ความสามารถรับผิดชอบและปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี แต่บางสถานสงเคราะห์บุคลากรมีวุฒิการศึกษาไม่ตรงกับคุณสมบัติตามตำแหน่งที่ปฏิบัติ โดยเฉพาะร้อยละ 20 ซึ่งอาจมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ได้มาตรฐานตามวิชาชีพ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น บุคลากรในตำแหน่งสำคัญได้ศึกษาต่อเพื่อให้ได้วุฒิการศึกษาตรงกับตำแหน่งงานที่ตนรับผิดชอบ

8. การคัดสรร เตรียมความพร้อม ประเมินผลบุคลากรผู้ให้บริการ

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรีที่ ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการคัดสรร เตรียมความพร้อม ประเมินผลบุคลากรผู้ให้บริการ พิจารณารายชื่อเรียงลำดับได้ดังนี้

8.1) มีการปฐมนิเทศพนักงานผู้ให้บริการทุกราย มีความคิดเห็นว่าเป็นใช่ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100

8.2) มีการทดลองงานและประเมินผลงานก่อนบรรจุบุคลากรผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นว่าเป็นใช่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.23 และไม่ใช่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.77

8.3) หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัครเป็นบุคลากรอย่างชัดเจนและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นั้น

8.4) มีการประกาศรับสมัครบุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ

โดยข้อ 3 และข้อ 4 มีความคิดเห็นว่ามีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.47 และไม่ใช่จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53

8.5) มีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรผู้ให้บริการความคิดเห็นว่ามีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 และไม่ใช่จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคัดสรร เตรียมความพร้อม ประเมินผลบุคลากรผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีกระบวนการในการคัดสรรบุคลากรเป็นไปตามระบบที่เป็นมาตรฐาน มีการประกาศรับสมัครอย่างเป็นทางการ มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกสรรหา มีการปฐมนิเทศพนักงาน ฝึกทดลองงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังการดำเนินงาน อนึ่งในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ยังมีบางกรณีศึกษาสถานสงเคราะห์ มีกระบวนการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งยังไม่ชัดเจน ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นหลักในการพิจารณา และอาจส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรในสถานสงเคราะห์นั้น

9. การส่งเสริมพัฒนาบุคลากรและสร้างขวัญกำลังใจ

9.1) ผลการศึกษากลุ่มผู้บริหารสถานสงเคราะห์

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ทั้ง 8 แห่ง ให้ความเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรและสร้างขวัญกำลังใจ ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสถานสงเคราะห์ทั้งหมดมีมาตรการในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากร โดยมีแผนการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถในสายงานที่ปฏิบัติ เช่น การได้รับการอบรม สัมมนา ในวิชาชีพที่ปฏิบัติ นอกจากนี้ยังให้การสนับสนุนทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ในรูปแบบกองทุนกู้ยืมเพื่อสวัสดิการ การศึกษา ส่วนในการสร้างขวัญกำลังใจนั้น จะอยู่ในรูปแบบของการจัดกิจกรรมในวันสำคัญตามประเพณี เช่น วันปีใหม่ สงกรานต์ และจัดกิจกรรมสนทนา การทัศนศึกษา เพื่อให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม นอกจากนี้มีข้อค้นพบที่สำคัญ คือ บางสถานสงเคราะห์ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งถือเป็นแนวทางสำคัญให้บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจและตระหนักถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อองค์กร ซึ่งได้แสดงความเห็นไว้ดังนี้

“...หน่วยงานมีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรรายบุคคล โดยแต่ละปีจะมีแผนงานเพื่อการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการดูแลเด็ก หลักสูตรการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และหลักสูตรจิตวิทยาการดูแลเด็ก หลักสูตรเหล่านี้คือสิ่งที่บุคลากรต้องได้รับการทบทวนให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกันเสมอ นอกเหนือจากที่กล่าวมายังมีการจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เช่น กิจกรรมศึกษาดูงานหรือทัศนศึกษาร่วมกัน มีการจัดกิจกรรมรื่นเริงตามโอกาส เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ วันเกิดและ

คริสต์มาส เป็นต้น สำหรับมาตรการในการสร้างขวัญกำลังใจนั้น มีการให้ค่าตอบแทนพิเศษแก่บุคลากรที่รักษาภาวะเยียบและปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดและไม่เคยลางานเลย เป็นต้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์ของเราได้มีการจัดส่งบุคลากรเข้าอบรมร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถและการทำงาน และในทุกสัปดาห์หน่วยงานจะมีการสร้างขวัญกำลังใจร่วมกันทั้งเด็กและเจ้าหน้าที่ ซึ่งนอกเหนือจากนั้นมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วย...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานมีการจัดแผนพัฒนาบุคลากร ในรูปแบบการฝึกอบรมระยะ 3 ปี ซึ่งบุคลากรทุกคนเมื่อเข้ามาทำงานจะต้องผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรที่กำหนดไว้ หลักสูตรที่กำหนดไว้จะเป็นเรื่องสิทธิเด็ก การให้ความรู้เรื่องเพศแก่เด็ก การปฐมพยาบาลเบื้องต้น สำหรับใน ส่วนค่าตอบแทนหน่วยงานมีหลักเกณฑ์ที่โปร่งใส มีการให้ค่า คະแนอย่างเปิดเผย มีการจัดลำดับเปอร์เซ็นต์ คล้ายลักษณะ การจัดลำดับเกรดเพื่อคิดค่าตอบแทน และในทุก ๆ ปี มีการจัด กิจกรรมทัศนศึกษาเพื่อเป็นการพักผ่อนร่วมกันระหว่างบุคลากร...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์มีมาตรการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรทุกคน ได้รับการพัฒนาทางการศึกษา มีทุนการศึกษาให้กู้ยืมและผ่อนชำระ สนับสนุนให้เป็นตัวแทนองค์กรในการร่วมแสดงความคิดเห็นเวที ต่าง ๆ มีกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ กิจกรรมทัศนศึกษา กิจกรรมพัฒนาความรู้ เงินเดือนสวัสดิการและโบนัสประจำปี...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์ของเรา มีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร รายบุคคล โดยฝ่ายบริหารงานบุคคลจะนำข้อมูลของบุคลากรมา วิเคราะห์จัดการอบรมตามสาขาวิชาหรือจัดส่งไปเข้าร่วมอบรมกับ หน่วยงานอื่น นอกเหนือจากนี้หน่วยงานมีการส่งเสริมให้บุคลากร ได้รับการพัฒนาทางการศึกษา มีทุนกู้ยืม สำหรับกิจกรรมเพื่อสร้าง ขวัญและกำลังใจ มีการจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคลากร เช่น กีฬาสัมพันธ์ สันทนาการ ทัศนศึกษา เป็นต้น...”

(ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์ได้ส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรมทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรในสาขาที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน เช่น การดูแลเด็กปฐมวัย การจัดการเรียนการสอน การทำสื่ออุปกรณ์ การทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด เป็นต้น นอกเหนือจากการฝึกอบรมในแต่ละปี หน่วยงานจะมีการเพิ่มวันหยุดลักษณะคล้ายการปิดเทอมในช่วงเทศกาลปีใหม่ สงกรานต์ ตลอดจนมีการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและผู้บริหารในการไปทัศนศึกษาและพักผ่อนหย่อนใจ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์สนับสนุนให้ทุกคนได้รับการพัฒนาด้านทักษะการทำงาน สนับสนุนให้เป็นตัวแทนองค์กรในการร่วมแสดงความคิดเห็นที่ต่าง ๆ มีกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ กีฬาสี กิจกรรมทัศนศึกษา กิจกรรมพัฒนาความรู้ เงินเดือนสวัสดิการและโบนัสประจำปี...”

(ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7. 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์พาบุคลากรและกลุ่มเป้าหมายไปทำกิจกรรมนอกสถานที่ทุกเดือน เช่น การไปพักผ่อนที่ทะเล ภูเขา ละแวกใกล้ ๆ การไปดูหนังหรือภาพยนตร์พร้อมกัน การทำกิจกรรมค่ายนอกสถานที่ สำหรับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรมีการส่งบุคลากรเข้าอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง มีสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด...”

(ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

9.2) ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เอกชน

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากร พิจารณารายข้อเรียงลำดับได้ดังนี้

(1) หน่วยงานของท่านดำเนินการเพื่อพัฒนาบุคลากร โดยการให้ความรู้ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จิตสำนึกในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร มีความคิดเห็นว่ามี จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 100

(2) มีแผนการพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จิตสำนึกในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร

(3) มีการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร โดยการให้ความรู้ ฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร

โดยข้อ 2 และข้อ 3 มีความคิดเห็นว่ามีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.23 และไม่ใช่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.77

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรส่วนใหญ่ได้ดำเนินการวางแผน ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาบุคลากร โดยการให้ความรู้ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร เพราะตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่สุดในการดำเนินงาน หากบุคลากรมีความรู้ความสามารถ หน่วยงานก็สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ พิจารณารายข้อเรียงลำดับได้ดังนี้

(1) มีสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดแก่บุคลากรผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่ามีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100

(2) บุคลากรผู้ให้บริการมีอำนาจในการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่ มีความคิดเห็นว่ามีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 และไม่ใช่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05

(3) มีระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ

(4) มีรางวัลแก่บุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ

(5) มีเบี้ยเลี้ยง ค่าตำแหน่งแก่บุคลากรผู้ให้บริการ

โดยข้อ 3, 4 และข้อ 5 มีความคิดเห็นว่ามีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 และไม่ใช่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดแก่บุคลากรผู้ให้บริการ บางสถานสงเคราะห์อาจได้มีการให้เบี้ยเลี้ยงหรือเงินประจำตำแหน่งแต่จะอยู่ในรูปของสวัสดิการการดูแลปัจจัยพื้นฐาน อาทิ บ้านพักสวัสดิการ อาหารกลางวัน หรือรถรับส่ง แต่ส่วนใหญ่จะเน้นการจัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ หรืออาจจะอยู่ในรูปของการเพิ่มค่าตอบแทน โดยพิจารณาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก

10. การบริหารความเสี่ยง

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่างบประมาณเป็นความเสี่ยงของสถานสงเคราะห์ เนื่องจากในการดำเนินงานตามแผนงานโครงการของสถานสงเคราะห์จะต้องได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากองค์กรภาครัฐหรือเอกชนในการบริจาค หากสถานสงเคราะห์ขาดการสนับสนุนงบประมาณจะอาจส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของสถานสงเคราะห์ได้ โดยให้ความคิดเห็นดังนี้

“...ความเสี่ยงสำคัญที่องค์กรอาจจะประสบได้นั้น คือ สภาพคล่องภายในองค์กร การได้มาของงบประมาณใช้จ่ายขององค์กร ในปัจจุบันการระดมทุนต่าง ๆ ทำได้ยากมากขึ้น ผู้มีจิตศรัทธาทั้งหลายไม่ค่อยได้เข้ามาสนับสนุน และหน่วยงานก็พยายามปรับตัวและพยายามหากลยุทธ์ในการทำงานด้านการระดมทุนเพิ่มขึ้น และในขณะเดียวกัน ก็ต้องเชื่อมั่นในความคิดที่ทั้งตนเองและบุคลากรทำหลายต่อหลายครั้งหน่วยงานประสบปัญหาหรือมีความต้องการอยากทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ก่อนหน้านี้หน่วยงานมีรถเล็ก ๆ คันหนึ่งที่ใช้ตระเวนรับเด็กเพื่อมาเรียนที่ศูนย์ แต่ปริมาณเด็กที่ต้องการเข้ามาเรียนรู้มีมากกว่าที่เราจะรับมาได้ และผู้ปกครองเองก็ไม่สามารถพาเด็กมาได้เช่นกัน ตนเองและบุคลากรลองพยายามอธิษฐานของพระพรจากพระ อยู่มาสักพักหนึ่ง ก็มีชาวต่างชาติคนหนึ่ง เดินเข้ามาถามสิ่งที่หน่วยงานเราขาดเหลือ และเค้าก็ไปรวมเงินของเค้ากับเพื่อนมาบริจาคซื้อรถให้เรา เป็นต้น การบริหารความเสี่ยง ตนเองยังเชื่อมั่นในการขอพร ขอพลังจากพระทุก ๆ วัน พระท่านเห็นและจะไม่ทอดทิ้งเรา...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความเสี่ยงสำคัญที่สถานสงเคราะห์ของตนประสบนั้น คือ เงินทุน เนื่องจากผู้สนับสนุนลดลง สถานสงเคราะห์ใหม่ ๆ เกิดขึ้นเยอะ ในการบริหารความเสี่ยง คือ การระดมทุนด้วยการหาอาชีพให้ตนเองและองค์กร อาจเป็นเรื่องของการทำงานประดิษฐ์ การทำผลิตภัณฑ์และทำตลาด การประชาสัมพันธ์ให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมรับผิดชอบ เช่น การช่วยกันประชาสัมพันธ์ให้คนภายนอกมาจัดกิจกรรม ผู้ใช้บริการมีส่วนสนับสนุนค่าใช้จ่าย เช่น สมทบค่าอาหารกลางวัน ค่ารถ ค่าอุปกรณ์การศึกษา และองค์กรต้องเข้าถึง

สวัสดิการของรัฐ เช่น กองทุนต่าง ๆ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์
ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความเสี่ยงที่สถานสงเคราะห์ของเราประสบ คือ ความเสี่ยง
ด้านเงินทุนสำหรับการบริหารจัดการ การหาทุนในปัจจุบันทำได้ยาก
ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบตัวเงินวัสดุอุปกรณ์และทรัพยากร การบริหาร
ความเสี่ยงที่องค์กรดำเนินการอยู่นั้น คือ การประชาสัมพันธ์งาน
เพื่อให้คนรู้จักเพิ่มขึ้น การส่งโครงการกิจกรรมต่างให้กองทุนภาครัฐ
ได้พิจารณาสนับสนุนงบประมาณ การขอความร่วมมือกับองค์กร
เครือข่ายในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เป็นต้น...” (ผู้บริหารสถาน
สงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความเสี่ยงที่สถานสงเคราะห์ของตนเองประสบนั้น คือ
งบประมาณในการบริหารจัดการและดำเนินงาน ทรัพยากรและ
บุคลากรที่เพียงพอและมีความรู้ความสามารถ การบริหารจัดการ
ความเสี่ยงที่สถานสงเคราะห์ของตนเองจัดการอยู่นั้น ประเด็นเรื่อง
งบประมาณได้มีการเสนอรับการสนับสนุนไปยังกองทุนภาครัฐ
ค่าใช้จ่ายด้านความเป็นอยู่จำเป็นพื้นฐาน อาหาร เครื่องอุปโภค
บริโภค มีการนำเสนอไปยังผู้ประกอบการห้างร้านต่าง ๆ เพื่อร่วมกัน
สนับสนุนหน่วยงานมีการจัดทำโครงการเพื่อจัดหารายได้ เช่น การปลูกผัก
การเลี้ยงสัตว์ การทำงานประดิษฐ์ งานฝีมือ การบริหาร ความเสี่ยง
ด้านทรัพยากรและบุคลากรที่เพียงพอและมีความรู้ความสามารถ
นั้น ได้มีการดำเนินการประสานขอความร่วมมือหน่วยงานเครือข่าย
ในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การขอความร่วมมือการถ่ายทอดความรู้
ประสบการณ์แก่คนทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานซึ่งกันและ
กัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7. 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

แต่ผู้บริหารหลายสถานสงเคราะห์ก็ให้ความเห็นว่าบุคลากรถือเป็นความเสี่ยงอีกประการ
ในการบริหารจัดการสถานสงเคราะห์ เนื่องจากบุคลากรถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงาน
ให้ไปสู่เป้าหมาย หากบุคลากรมีการเคลื่อนย้ายแรงงานไปอยู่องค์กรอื่นอาจด้วยเหตุผลของ
ค่าตอบแทนหรือความก้าวหน้าก็ตามแต่สิ่งเหล่านี้ก็อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารได้ ดังนั้นสถานสงเคราะห์
จึงต้องเร่งจัดการกับความเสี่ยงเหล่านี้เพื่อไม่ให้เกิดขึ้น โดยผู้บริหารสถานสงเคราะห์ได้แสดงความคิดเห็น
ดังนี้

“...การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถหรือเป็นผู้ที่มีวุฒิ การศึกษาที่องค์กรกำหนด สถานสงเคราะห์เห็นว่าสิ่งเหล่านี้ คือ สิ่งสำคัญในการดำเนินงาน เนื่องจากองค์กรทำงานในด้านการ พัฒนาคณะ งานแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของคน หากขาดผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจต่อการพัฒนาหรือการแก้ไขปัญห ปัญหาในสังคมต่าง ๆ ก็จะไม่มีความหวังหรือหมดไปได้ในสังคม บุคลากรจึงเป็นความเสี่ยง ขององค์กร เมื่อถึงจุดหนึ่งที่องค์กรไม่สามารถจ้างงานได้ในอัตรา เงินเดือนที่เพียงพอต่อความรู้ ต่อประสบการณ์ที่สั่งสม ย่อมเป็น ธรรมดาที่บุคลากรจะเลือกไปในองค์กรที่สามารถสนับสนุนความต้องการ เหล่านี้ การบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร คือ การมีมาตรการ สร้างขวัญกำลังใจ สร้างความเชื่อมั่นในการเติบโตทางอาชีพ การมีสวัสดิการที่เพียงพอ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...ความเสี่ยงสำคัญของสถานสงเคราะห์ คือ ความเสี่ยงด้านบุคลากร การเข้าออกของบุคลากรและการย้ายงาน หลายต่อหลายครั้ง สถานสงเคราะห์พบเจอกับปัญหาเหล่านี้ บุคลากรเมื่ออยู่มาระยะหนึ่ง จะรู้สึกว่าคุณเองไม่มั่นคงในอาชีพการงาน จึงพยายามขยับขยาย หรือเปลี่ยนงานเพื่อสร้างความมั่นคงให้กับตนเองและอาชีพ สิ่งเหล่านี้เป็นความเสี่ยงที่สูงมากที่สถานสงเคราะห์ของเราประสบ สม่าเสมอ เมื่อบุคลากรมีการเข้าออก การเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานแต่ละ ครั้งก็ส่งผลไปยังสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ให้บริการ ตามด้วย การสร้างความคุ้นเคย การสร้างความไว้วางใจ การเปิดใจ การยอมรับต่าง ๆ เป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริหารความเสี่ยง องค์กรคงต้องพยายามสร้างความเชื่อมั่นให้ เกิดแก่บุคลากร สร้างแรงจูงใจด้านสวัสดิการที่เพียงพอและ เหมาะสม ตลอดจนสร้างความมั่นคงด้านจิตใจแม้ว่าองค์กรจะเป็น องค์กรภาคเอกชน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

ข้อค้นพบอีกประการหนึ่งที่สำคัญ คือ กระบวนการในการให้ความช่วยเหลือเด็กก็อาจ ส่งผลต่อการบริหารจัดการเนื่องจากบริบทของสังคมเปลี่ยนไปรูปแบบปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็กก็เปลี่ยนไปด้วย ดังนั้นสถานสงเคราะห์ต้องมีการปรับกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ให้เหมาะสมกับบริบทที่

เปลี่ยนไปนั้นด้วย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องรู้ทันห่วงที่กับสถานการณ์และแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด โดยมีผู้บริหารสถานสงเคราะห์ได้แสดงความคิดเห็นตามทฤษฎี ดังนี้

“...สภาพปัญหาของกลุ่มเป้าหมายคือความเสี่ยงที่องค์กรประสบในปัจจุบัน ส่วนมากที่พบคือปัญหาด้านพฤติกรรม ปัญหาการขาดทักษะชีวิตของเด็ก การเลี้ยงดูในปัจจุบันทำได้ยากมากขึ้น ในสมัยก่อนเด็กไม่เจอสิ่งยั่วยุมากมายเท่าในปัจจุบัน วัตถุนิยม อินเตอร์เน็ต เป็นต้นการทำงานทำได้ยาก เฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานของตนเป็นองค์กรขนาดใหญ่ องค์กรจะมีผู้สนับสนุนเด็กในรูปแบบพ่อแม่อุปถัมภ์ การทำงานจะถูกกำหนดให้ทำตามใจผู้สนับสนุน เช่น การต้องพาเด็กไปพักผ่อนหย่อนใจนอกเหนือจากรูปแบบที่หน่วยงานกำหนดไว้ สิ่งเหล่านี้สร้างกลไกให้กับพฤติกรรมของเด็ก เด็กเมื่อเวลาที่ยากได้อะไร ก็จะร้องขอไปยังผู้อุปถัมภ์ เป็นต้น สำหรับความเสี่ยงอื่น ๆ ได้แก่ ด้านเงินทุนในการบริหารจัดการและด้านบุคลากร และในการบริหารจัดการความเสี่ยงของสถานสงเคราะห์เรานั้น คือ มีแผนที่จะพูดคุยกับผู้บริหารและผู้สนับสนุนเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันในการพัฒนาเด็ก สำหรับด้านเงินทุนได้มีการปรับตัวโดยการพึ่งพาตนเอง ดำเนินงานโดยยึดหลักแห่งความพอเพียง สอนให้ผู้ใช้บริการเดินตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงประมาณตน สำหรับความเสี่ยงด้านบุคลากรนั้น จากที่สถานสงเคราะห์มีบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาไม่ตรงตามตำแหน่งงานนั้น สถานสงเคราะห์เราก็พยายามหาหลักสูตรการอบรมและพยายามส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรในองค์กรเราได้มีส่วนร่วมและได้รับโอกาสพัฒนาตัวเองสม่ำเสมอ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นขององค์กร ได้แก่ ปัญหาเด็กและเยาวชนที่ทวีความรุนแรงและซับซ้อนมากกว่าเดิมในสมัยที่เริ่มทำงาน สมัยก่อนปัญหาที่พบส่วนมากจะเป็น พ่อแม่ทอดทิ้ง ไม่มีเวลาดูแล พ่อแม่หย่าร้าง เด็กเติบโตตามวัยเพียงแต่ขาดเงินทุนที่จะสนับสนุนด้านการศึกษา ด้านกินอยู่ ตื่นเช้าทำกิจวัตร ไปโรงเรียน กลับมาทำการบ้าน ทำกิจกรรมร่วมกัน แยกย้ายเข้านอน ปัจจุบันมีความยากมากขึ้น ปัญหาที่พบในปัจจุบันส่วนมากของเด็กคือการไม่ยอมรับ

ตนเอง การไม่นับถือและเห็นในคุณค่าของตนเอง การไม่รู้จักคุณค่าของสิ่งของที่ตนเองได้รับ บุคลากรหลายคนถอดใจในการทำงาน เพื่อแก้ไขปัญหา ทางออกของบุคลากรคือการลาออก การย้ายงาน สำหรับความเสี่ยงด้านอื่น ๆ มีบ้างแต่ตนมองว่าไม่รุนแรงนัก คิดว่าสามารถจัดการได้ ไม่ว่าจะเป็นด้านเงินทุน ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร การบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรนั้น คือการพยายามติดตามสถานการณ์ของสถานสงเคราะห์ที่อื่น ๆ สถานการณ์การเมืองรอบตัวสถานการณ์ปัญหาเด็กในปัจจุบันและนำมาปรับวิธีดำเนินงานในองค์กร...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

11. ระบบบัญชีและการเงิน

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านระบบบัญชีและการเงิน พิจารณารายข้อเรียงลำดับได้ดังนี้

11.1) มีการจัดทำบัญชีรายรับ – รายจ่ายเป็นสายลักษณะ

11.2) มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่าย มีความคิดเห็นว่าเป็น

11.3) มีการจัดทำงบประมาณประจำปีตามแผนงานและโครงการอย่างครบถ้วน

โดยทั้ง 3 ข้อ มีความคิดเห็นว่าเป็น จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100

11.4) มีการจัดทำงบประมาณประจำปี มีความคิดเห็นว่าเป็น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.23 และไม่ใช้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.77

11.5) มีการตรวจสอบระบบบัญชีและการเงินโดยผู้สอบบัญชี มีความคิดเห็นว่าเป็น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.47 และไม่ใช้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบัญชีและการเงินส่วนใหญ่มีกระบวนการด้านบัญชีการเงินอย่างเป็นระบบ มีการจัดทำงบประมาณประจำปีตามแผนงานที่กำหนดไว้ แต่ส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์มองว่าเรื่องบัญชีการเงิน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องเฉพาะส่วนได้แก่ กลุ่มงานบัญชีการเงินและผู้บริหารเท่านั้น ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานมิได้มีส่วนในการกำหนดงบประมาณ หรือการใช้จ่ายแต่อย่างใด

12. ระบบข้อมูลสารสนเทศ

12.1) ผลการศึกษาจากผู้บริหารสถานสงเคราะห์

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปในทิศทางเดียวกัน โดยส่วนใหญ่สถานสงเคราะห์มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานสำนักงาน อาทิ การจัดเก็บข้อมูล การจัดทำเอกสารสำนักงาน การเงินการบัญชี

การประชาสัมพันธ์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งล้วนแต่เป็นงานที่มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร เป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพต่อการบริหารงาน โดยได้ แสดงความคิดเห็นดังนี้

“...สถานสงเคราะห์ใช้ระบบสารสนเทศในการจัดการข้อมูล ผู้ใช้บริการ มีการบันทึกสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ให้บริการ การจัดเก็บเอกสาร และการจัดทำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน ระบบสารสนเทศในการจัดเก็บรวบรวมเนื้อหาทางวิชาการ เพื่อใช้ในการสืบค้นและเป็นแหล่งสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์ในองค์กร ความต้องการในการปรับปรุงเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ ระบบข้อมูลได้ถูกสร้างจากผู้ที่มีความรู้และกำหนดไว้ อย่างดีและเป็นรูปธรรม แต่ปัญหาหรือสิ่งที่องค์กรเราต้องการปรับปรุง จะเป็นไปในเรื่องของความสม่ำเสมอของบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ องค์กรพยายามทำให้การลงบันทึกต่าง ๆ ของบุคลากรผู้ทำหน้าที่ ได้ดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอ แต่เข้าใจได้ว่า ความไม่สม่ำเสมอที่เกิดขึ้นก็มีผลพวงมาจากการที่บุคลากรท่านหนึ่ง ๆ จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่หลายหน้าที่และความรับผิดชอบ จึงทำให้งานในส่วนนี้ บกพร่อง...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์มีระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูล ผู้ใช้บริการและระบบอินเทอร์เน็ตในการเข้าถึง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน แต่สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ คอมพิวเตอร์ และข้อมูลที่ยังขาดการบริหารข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์ใช้ระบบสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ใช้ระบบสารสนเทศประสานงานภาครัฐและภาคเอกชนในการส่งต่อข้อมูล ใช้ระบบสารสนเทศในการประชาสัมพันธ์สถานสงเคราะห์ สำหรับการปรับปรุงสถานสงเคราะห์คงต้องปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ ทางสื่อสารสนเทศให้มีความเข้มข้น ให้มีเนื้อหาที่น่าสนใจและให้ สามารถเป็นที่สนใจผู้ที่ต้องการสนับสนุนเพิ่มขึ้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์มีการนำระบบสารสนเทศหรือคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล บันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลซึ่งกันและกัน มีการบันทึกหรือเก็บรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ มีการกำหนดสิทธิ การเข้าถึงข้อมูล มีการควบคุมดูแลและบริหารข้อมูลสม่ำเสมอ สำหรับการปรับปรุงระบบสารสนเทศที่สถานสงเคราะห์ของตนต้องปรับปรุง นั่นคือ การทำให้ผู้สืบค้นข้อมูลทราบถึงขั้นตอนวิธีการ เข้าถึงและการป้องกันข้อมูลที่อาจทำให้สูญหายได้...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์มีรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ระบบสารสนเทศแต่การปฏิบัติงานจริงยังขาดผู้ที่มีความรู้ในการปฏิบัติงาน ขาดความสม่ำเสมอในการจัดเก็บข้อมูล โดยส่วนตัวเป็นที่ไม่เข้าถึงเรื่องสารสนเทศเท่าใดนัก จึงทำให้การติดตามส่วนนี้มีจุดบกพร่องตามไปด้วย สำหรับการใช้งานเพื่อประชาสัมพันธ์องค์กรมีการจัดทำแผ่นพับ วิซีดี โดยสื่อเหล่านี้ส่วนกลางจะเป็นผู้ดำเนินการ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์มีการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้องหลายส่วนงาน ได้แก่ ส่วนงานผู้ใช้บริการ ใช้สำหรับจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ส่วนงานบัญชีการเงิน สำหรับบันทึกงบประมาณรายรับรายจ่าย ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ใช้เพื่อประชาสัมพันธ์ พัฒนาสื่อและส่งต่อข้อมูล ระบบสารสนเทศปัจจุบันของสถานสงเคราะห์มีความสำคัญจำเป็นเป็นอย่างมาก ข้อที่ควรปรับปรุงคงจะเป็นเรื่องของการใช้งานของบุคลากรที่ต้องมีความละเอียดและแม่นยำมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7. 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ระบบสารสนเทศที่สถานสงเคราะห์ดำเนินงานในปัจจุบัน คือระบบสารสนเทศที่ใช้สำหรับจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ใช้เป็นสื่อการสอน เป็นแหล่งรวบรวมและสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ในการดำเนินงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุงและแก้ไขคงเป็นเรื่องของความใส่ใจของผู้ปฏิบัติงานในการลงข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องจัดใส่ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการจัดเก็บต่อไป...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

ประเด็นที่ค้นพบและน่าสนใจ คือ สถานสงเคราะห์ที่ 6 มิได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล โดยมีความเห็นว่าเป็นเรื่องที่ยุ่ยากซับซ้อน บุคลากรที่ดำเนินงานต้องมีความรู้ความสามารถจึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบประเมินประวัติ สืบค้นโดยการจัดเรียงแฟ้มตามรายปี

“...สถานสงเคราะห์ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการในคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเดิมเคยมีระบบการจัดเก็บข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ ผู้ปฏิบัติงานมีความยากลำบากในการดำเนินงานสถานสงเคราะห์ของตนจึงเลือกที่จะเก็บข้อมูลแบบประเมินนักเรียน จัดเก็บตามปี ตามเดือนและลงเลขประจำตัว เข้าแฟ้มเอกสาร โดยส่วนตัวแล้วมองว่าสะดวกและง่ายต่อการจัดการข้อมูล...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

12.2) ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เอกชน

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ พิจารณารายข้อเรียงลำดับได้ดังนี้

(1) มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสาขาสวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดบริการ ความคิดเห็นว่ามีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 85.72 และไม่ใช่จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28

(2) สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้และเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ ความคิดเห็นว่ามีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 และไม่ใช่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศ เห็นควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารสำนักงาน ทั้งด้านการเก็บข้อมูล ประวัติ ข้อมูลพื้นฐานของเด็กและครอบครัว ตลอดจนจัดตั้งระบบเครือข่ายเชื่อมต่อกับภาคีเครือข่าย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานด้านสารสนเทศมากขึ้น

13. การรักษาความลับของข้อมูลผู้ให้บริการ

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการรักษาความลับของข้อมูลผู้ให้บริการ พิจารณารายข้อเรียงลำดับได้ดังนี้

13.1) มีระบบหรือกระบวนการการรักษาความลับข้อมูลของผู้ให้บริการความคิดเห็นว่ามีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.23 และไม่ใช่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.77

13.2) มีการดำเนินการตามระบบหรือตามกระบวนการรักษาความลับ ความคิดเห็นว่ามีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 85.72 และไม่ใช่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาความลับของข้อมูล ผู้ใช้บริการเห็นว่า การรักษาความลับของข้อมูลผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่ง ส่วนใหญ่ สถานสงเคราะห์มีการกำหนดการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการตามระดับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

14. การประชาสัมพันธ์

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ พิจารณารายข้อเรียงลำดับได้ดังนี้

14.1) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรความคิดเห็นว่าใช่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.47 และไม่ใช่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53

14.2) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขอบเขตการให้บริการ รูปแบบ และลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ

14.3) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้บริการ และบุคคลทั่วไปรับทราบ

โดยข้อ 2 และข้อ 3 มีความคิดเห็นว่าเป็นใช่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 และไม่ใช่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในสถานสงเคราะห์เด็กกรณีศึกษา 8 แห่ง เห็นว่ามีดำเนินการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ แต่ส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการเป็นเด็ก การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจึงเป็นเรื่องยากที่เด็กจะเข้าถึงข่าวสารเหล่านั้น ซึ่งเมื่อเกิดปัญหากับเด็กและมีการเข้าไปช่วยเหลือจากเครือข่ายทางสังคม เด็กจึงได้รับรู้ถึงความสามารถที่จะเข้ารับบริการจากสถานสงเคราะห์

15. อาคาร สถานที่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมและเครื่องมือ

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านอาคาร สถานที่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมและเครื่องมือ พิจารณารายข้อ เรียงลำดับได้ดังนี้

15.1) มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ มีความคิดเห็นว่าเป็นใช่ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100

15.2) มีการแยกพื้นที่ฝ่ายบริหารออกจากพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน

15.3) มีการบำรุงรักษาพื้นที่สำหรับให้บริการให้อยู่ในสภาพใช้ได้

15.4) มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้หรือสภาพการทำงาน

15.5) มีห้องน้ำที่ถูกละทิ้งลักษณะ

15.6) มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสม

15.7) มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้

โดยข้อ 2 ถึงข้อ 7 มีความคิดเห็นว่าเป็นไม่ ใช่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.23 และไม่ ใช่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.77

15.8) มีพื้นที่ที่เพียงพอต่อการจัดบริการต่างๆ มีความคิดเห็นว่าเป็นไม่ ใช่ จำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 90.47 และไม่ ใช่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังมีความคิดเห็นว่าเป็นไม่ ใช่ ว่า มีการจัดอาคารสถานที่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมและเครื่องมือ ที่พอเพียงและเหมาะสม แต่หากมีการส่งเสริม ให้บุคลากรและผู้รับบริการให้ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งเหล่านี้ และช่วยกันดูแลบำรุงรักษาให้ สามารถมีความพร้อมสำหรับการใช้งานจะทำให้คุณค่าและอายุการใช้งานคงทนถาวรและมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

16. หลักปฏิบัติที่ดี

16.1) ผลการศึกษาจากผู้บริหารสถานสงเคราะห์

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าสถานสงเคราะห์มีหลักปฏิบัติ ที่ดีทั้งที่เป็นระเบียบ ข้อบังคับ เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากร หากสถานสงเคราะห์ กำหนดหลักปฏิบัติที่ดี บุคลากรก็จะสามารถดำเนินตามแนวทางที่กำหนดไว้ และผลการปฏิบัติงานจะ สำเร็จได้ตามมาตรฐานขององค์กร โดยผู้บริหารได้แสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

“...สถานสงเคราะห์ของเรามีหลักปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการทำงาน คุ่มครองเด็ก โดยยึดถือตามปฏิญญาสากลว่าด้วยการคุ้มครองเด็ก ผู้บริหารจะเน้นหลักในการทำงานของบุคลากรทุกคนทราบเสมอว่า จะทำอะไรให้เด็กทุกคนอยู่รอดปลอดภัยและไม่ประพฤติดินให้ เป็นปัญหาแก่สังคม โดยหลักปฏิบัติเหล่านี้บุคลากรทุกคนจะต้อง ทราบและตระหนักเสมอ เปรียบเสมือนสิ่งเตือนใจในการทำงาน ร่วมกันในองค์กร...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์มีการกำหนดข้อปฏิบัติต่าง ๆ ให้บุคลากรได้ ยึดถือร่วมกัน ได้แก่ กฎระเบียบการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน กฎระเบียบของอาสาสมัครที่เข้ามาสนับสนุนงานของหน่วยงาน กฎการปฏิบัติงานและการคุ้มครองเด็กระหว่างเจ้าหน้าที่ กฎระเบียบ

ระหว่างหน่วยงานกับผู้ปกครอง และกฎการรับสมัครเด็ก เป็นต้น...”

(ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...หลักปฏิบัติที่องค์กรยึดถือและถ่ายทอดให้บุคลากรรับรู้ คือ หน่วยงานเราจะไม่ทอดทิ้งผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ เราจะช่วยเหลือทุกคนที่เดินเข้ามายังหน่วยงานของเรา ไม่ว่าวิธีใดวิธีหนึ่งเสมอ หลักปฏิบัติเหล่านี้ถูกกำหนดให้ทราบและถือเป็นข้อตกลงร่วมกันในการทำงาน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์ของเรามีกฎระเบียบการบริหารงานภายในมี คู่มือการบริหารงานบุคคล คู่มือและกฎระเบียบของมูลนิธิให้ บุคลากรได้ถือปฏิบัติและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน...” (ผู้บริหาร สถานสงเคราะห์ที่ 7. 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

นอกจากนี้ บางสถานสงเคราะห์ยังได้กล่าวถึงหลักปฏิบัติที่ดีที่มีได้กำหนดเป็นกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นและได้รับการถ่ายทอดสืบ ต่อกัน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

“...สถานสงเคราะห์ไม่ได้มีข้อกำหนดหรือหลักปฏิบัติใด ๆ ให้ ผู้ปฏิบัติงานต้องยึดถือเพราะเชื่อมั่นว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนเข้ามาทำงาน มาด้วยจิตใจที่ดี จิตใจที่ต้องการช่วยเหลือผู้อื่น หากผู้ปฏิบัติงานคนไหน เมื่อลองทำงานแล้วเห็นว่าไม่ใช่สิ่งที่ตนเองรักหรือถนัด สิ่งเหล่านี้จะเป็น สิ่งที่ทำให้เขาต้องออกจากระบบเราไปเอง...” (ผู้บริหารสถาน สงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์มีหลักปฏิบัติที่ดีให้บุคลากรได้ยึดถือและหมั่น ทบทวนเสมอให้บุคลากรได้ตระหนักต่อการทำงานเพื่อคนอื่น ต่อ การทำงานเพื่อการพัฒนาคน บุคลากรเก่าจะซึมซับและถ่ายทอดยัง บุคลากรใหม่ บุคลากรเก่าจะทำหน้าที่เป็นตัวอย่างที่ดีให้กับ บุคลากรใหม่ในการดูแลผู้ใช้บริการ หลักปฏิบัติของสถานสงเคราะห์ ที่ยึดถือ คือ การให้โอกาสแก่ผู้ใช้บริการ ส่งเสริม สนับสนุนและให้ กำลังใจ เพื่อผู้ใช้บริการได้เกิดการพัฒนาและเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นหลักปฏิบัติที่ไม่มีระบุเป็นลายลักษณ์อักษรแต่ถือปฏิบัติต่อกันมา ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์ของตนมีหลักปฏิบัติในการทำงาน คือ ทุกคนร่วมแรงร่วมใจในการทำงานทุกงาน ร่วมคิด ร่วมรับผิดชอบในงานที่นำเสนอ ทำให้ทุกคนเสมอภาคด้านความคิดและการกระทำ”
(ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

ประเด็นที่แตกต่างออกไปจาก 2 กรณี คือ ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5 ให้ความเห็นว่า “... สถานสงเคราะห์ มีหลักปฏิบัติที่ไม่ชัดเจน การทำงานต่างคนต่างดูแล ต่างคนต่างมีคนของตนเอง ไม่ปฏิบัติตามสายงานบังคับบัญชา ความยากจึงเกิดขึ้นกับผู้บริหารที่มารับช่วงต่อ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระบบการบริหารงานอาจจะมีปัญหา ขาดเอกภาพในการทำงาน และอาจส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการในอนาคต

16.2) ผลการศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เอกชน

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการบริหารจัดการด้านหลักปฏิบัติที่ดี พิจารณารายข้อเรียงลำดับได้ดังนี้

(1) หน่วยงานมีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการ เป็นลายลักษณ์อักษร

(2) หน่วยงานมีวิธีการในการควบคุม เพื่อให้มีการบังคับใช้และมีการปฏิบัติตาม โดยทั้ง 2 ข้อ มีความคิดเห็นว่าเป็น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.47 และ ไม่ใช่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักปฏิบัติที่ดีในสถานสงเคราะห์เด็กมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการสถานสงเคราะห์ โดยมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังนำหลักศาสนามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

4.3 ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก

การศึกษาข้อมูลการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ ประกอบด้วย 1) การรับเด็กที่พึงได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ ตามมาตรา 32 และ 40 ไว้ในปกครองดูแล 2) การสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน ค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจัยข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ 3) การจัดหาที่พัก เครื่องนุ่งห่ม อาหารและของใช้

จำเป็นตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงสุขภาพอนามัยและพัฒนาการเป็นสำคัญ 4) การจัดให้มีการตรวจสุขภาพ สุขภาพจิต การบำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งร่างกายและจิตใจเด็กตลอดจน ดำเนินงานรักษาเด็กที่เจ็บป่วย 5) การแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและ ฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม 6) การส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนาด้านการศึกษาและอาชีพตามศักยภาพของเด็กแต่ละคน ตามความเหมาะสม รวมทั้งจัดสถานที่ในการเล่นกีฬาและนันทนาการสำหรับเด็กให้เหมาะสมกับวัย และสภาพของเด็กแต่ละคน 7) การจัดบริการให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือช่วยเหลือบิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู ตามที่เห็นสมควร 8) การดำเนินการให้ เด็กได้รับการปกป้อง คุ้มครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย 9) การสอดส่อง ติดตาม ให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล เพื่อเป็นการสงเคราะห์หรือ คุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่เคยอยู่ในสถานสงเคราะห์มิให้กลับไปสู่สภาพเดิม ผลการศึกษาวิจัยนี้

1. กลุ่มเป้าหมายและระบบการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายในการเข้ารับการสงเคราะห์และ คุ้มครองสวัสดิภาพ

1.1) ผลการศึกษากลุ่มผู้บริหารสถานสงเคราะห์

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ แสดงความความเห็นเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการสงเคราะห์ ส่วนใหญ่ จะเป็นเด็กกำพร้า เด็กด้อยโอกาส ไร้ที่พึ่ง ซึ่งต้องเป็นเด็กที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละสถานสงเคราะห์ ขณะเดียวกันหากเด็กคนใดมีลักษณะไม่ตรงตาม กลุ่มเป้าหมาย ก็จะมีการส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการให้การช่วยเหลือ คุ้มครองสวัสดิภาพต่อไป ส่วนระบบการคัดกรองจะดำเนินการโดยนักสังคมสงเคราะห์ ตามมาตรฐาน ที่กำหนดไว้ โดยกล่าวถึงกระบวนการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายดังนี้

“...กลุ่มเป้าหมายของสถานสงเคราะห์เป็นกลุ่มเด็กกำพร้า และ ด้อยโอกาส ระบบการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายในการรับการสงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพ คือ การรับข้อมูลพื้นฐานความจำเป็นจาก หน่วยงานรัฐ เอกชน หรือ ผู้ใช้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือ ดำเนินการสืบค้นข้อเท็จจริง ค้นหาวิธีการให้ความช่วยเหลือและนำเสนอ ขออนุมัติจากผู้บริหารเมื่อผ่านการอนุมัติจะมีนักสังคมสงเคราะห์ทำ หน้าที่ดำเนินการต่อในการให้ความช่วยเหลือหรือจนกระทั่งการยุติ การให้บริการ การดำเนินการให้การสงเคราะห์ คุ้มครองหรือ ช่วยเหลือใด ๆ เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำที่พึงได้รับและเพียงพอ ต่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...กลุ่มเป้าหมายที่สถานสงเคราะห์ของเราดูแล เป็นกลุ่มเป้าหมายในลักษณะครอบครัวที่มีความไม่พร้อมที่จะดูแล เด็กที่ส่วนมากมาจากครอบครัวที่ประสบปัญหาครอบครัวแตกแยก ปัญหาความยากจน รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย ปัญหาการไม่สามารถเลี้ยงดูบุตรได้อย่างปลอดภัยหรือสภาพแวดล้อมที่เด็กอาศัยอาจทำให้เด็กได้รับอันตราย โดยในการเข้ามาอยู่ในหน่วยงานได้นั้น เด็กทุกคนต้องผ่านการประเมินและคัดกรองจากผู้บริหารสถานสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือและรับเข้ามาดูแล การระบบการคัดกรองที่มีการพิจารณาจากหลายเหตุปัจจัย ไม่ได้พิจารณาเพียงว่าเขาเป็นเด็กกำพร้าพ่อหรือแม่ พิจารณาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวผู้ใช้บริการร่วมด้วย บางกรณีถ้าจากสภาพภายนอกเราอาจสงสัยอยากรับไว้ในความดูแล แต่ถ้าในการค้นข้อเท็จจริง เราอาจมีหน้าที่แค่สนับสนุน ปรึกษาประคองให้เขาดำเนินชีวิตตามวิถีของเขาแต่สามารถอยู่รอดปลอดภัยในสังคมกับครอบครัวต่อไปได้...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...กลุ่มเป้าหมายของสถานสงเคราะห์ ส่วนใหญ่เป็นเด็กด้อยโอกาส ที่มาจากหลากหลายเชื้อชาติ ไม่ว่าจะเป็น กัมพูชา พม่า และลาว โดยกลุ่มเป้าหมายมีความรู้เรื่องสิทธิของตนเองมากขึ้น รู้ว่าตนเองมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาแต่เนื่องจากปัญหาที่ครอบครัวประสบทำให้เด็กได้รับผลกระทบ ปัญหาด้านความยากจน ไม่มีที่ทำงาน การอพยพย้ายถิ่น ปัญหาความรุนแรง ในการพิจารณา รับกลุ่มเป้าหมายมีการดำเนินงานและระบบคัดกรองผ่านการสัมภาษณ์ ในเบื้องต้นจากนักสังคมสงเคราะห์ จากนั้นจะมีการเยี่ยมบ้านเพื่อสืบค้นข้อเท็จจริงก่อนเสนอจึงนำมาตัดสินใจและออกแบบการพัฒนา กลุ่มเป้าหมายต่อไป...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...กลุ่มเป้าหมายที่หน่วยงานให้บริการ นั่นคือ เด็กกำพร้า และด้อยโอกาส ที่มีอายุ 2-18 ปี โดยการคัดกรองกลุ่มเป้าหมาย ส่วนมากสถานสงเคราะห์เอกชนหรือบ้านพักฉุกเฉินจะเป็นผู้นำส่ง ดังนั้นจะผ่านคัดกรองมาแล้วในระดับหนึ่ง ส่วนองค์กรของตนจะทำหน้าที่ออกแบบการดำเนินงานเพื่อให้บริการต่อไปโดยทีมงาน

ภายในหน่วยงานซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการ นักสังคมสงเคราะห์
เจ้าหน้าที่พยาบาล และครูพี่เลี้ยง...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5.
24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์ที่เราดูแลอยู่นั้น มีความชัดเจนในการกำหนด
กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเราจัดบริการสำหรับเด็กด้อยโอกาส ที่มีอายุ 1.6-3 ปี
โดยหากมีกลุ่มเป้าหมายอื่นที่สถานสงเคราะห์ไม่สามารถดูแลหรือ
ให้บริการได้ ก็จะประสานส่งต่อยังหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ
โดยตรง การคัดกรองกลุ่มเป้าหมายเข้ามาใช้บริการจะดำเนินการ
โดยนักสังคมสงเคราะห์ทำหน้าที่คัดกรอง จากนั้นจะทำความเข้าใจ
กับผู้ปกครองและเจ้าหน้าที่ท่านอื่น ๆ ถึงความต้องการจำเป็นที่
ผู้ใช้บริการต้องการเบื้องต้น การทำงานจะประสานข้อมูลกันภายใน
มีการประชุมหารือกันสม่ำเสมอระหว่างผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้อง...”
(ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์ให้ความสำคัญดูแลกลุ่มเป้าหมายเด็กที่ยากลำบาก
กำพร้าระยะยาว โดยทำหน้าที่ในการปกป้อง คุ้มครอง ดูแลให้เด็ก
มีความปลอดภัยด้านร่างกายและจิตใจ ระบบการคัดกรองกลุ่มเป้าหมาย
ที่มาใช้บริการจะผ่านการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ในการทำหน้าที่
พิจารณาและสืบค้นข้อเท็จจริง...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7.
6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...กลุ่มเป้าหมายที่สถานสงเคราะห์รับให้คงความช่วยเหลือ คือ เด็ก
ที่ไร้ที่พึ่ง เด็กที่ครอบครัวยากจนและขาดโอกาส การทำงานเรื่อง
ระบบการคัดกรอง ดำเนินงานโดยนักสังคมสงเคราะห์และผู้บริหาร
ซึ่งจะประเมินจากความเสี่ยงและปัจจัยแวดล้อมรอบตัวผู้ใช้บริการ...”
(ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

นอกจากนี้ ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4 ให้ความเห็นว่า

“...กลุ่มเป้าหมายของสถานสงเคราะห์ตน คือกลุ่มเป้าหมายทุกคน
ที่ประสบปัญหา ไม่ว่าจะเป็นเด็ก คนแก่ คนตกทุกข์ได้ยาก หรือคน
ที่ไม่มีที่อยู่อาศัย โดยที่จะดำเนินการช่วยเหลือเบื้องต้นต่าง ๆ ตาม
สภาพปัญหาที่กลุ่มเป้าหมายต้องการคลี่คลายจากเจ้าหน้าที่โดยมี
การประเมินด้านอื่นของผู้ใช้บริการร่วมด้วย...” (ผู้บริหารสถาน
สงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

โดยสถานสงเคราะห์ที่ 4 มิได้ให้ความช่วยเหลือในเฉพาะกลุ่มเด็กเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงผู้ด้อยโอกาสในรูปแบบที่ต่างออกไปด้วย

1.2) ผลการศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เอกชน

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการรับเด็กที่พึ่งได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพตามมาตรา 32 และ 40 ไว้ในปกครองดูแล เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

- (1) เด็กเร่ร่อนหรือเด็กกำพร้า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71
- (2) เด็กที่ผู้ปกครองไม่สามารถเลี้ยงดูได้ด้วยเหตุผลใด ๆ เช่น ถูกจำคุก กักขัง พิการ ทูพพลภาพ เจ็บป่วยเรื้อรัง ยากจน เป็นผู้เยาว์ หย่า ถูกทิ้งร้าง เป็นโรคจิตหรือโรคประสาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19
- (3) เด็กที่อยู่ในสภาวะยากลำบาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67
- (4) เด็กที่ผู้ปกครองมีพฤติกรรมหรือประกอบอาชีพไม่เหมาะสม อันอาจส่งผลกระทบต่อพัฒนาการทางร่างกายหรือจิตใจของเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแล จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90
- (5) เด็กที่ถูกทอดทิ้งหรือพลัดหลง ณ ที่ใดที่หนึ่ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14
- (6) เด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูโดยมิชอบ ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำหรือแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ถูกทารุณกรรมหรือตกอยู่ในภาวะอื่นใดอันอาจเป็นเหตุให้เด็กมีความประพฤติเสื่อมเสียในทางศีลธรรมอันดีหรือเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กายหรือจิตใจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14
- (7) เด็กที่ถูกทารุณกรรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 47.61
- (8) เด็กที่เสี่ยงต่อการกระทำผิด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 38.09
- (9) เด็กพิการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81
- (10) อื่น ๆ ได้แก่ เด็กที่ศาลพิจารณาฝาก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76

2. การสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน คั่นหารายละเอียดเกี่ยวกับร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน คั่นหารายละเอียดเกี่ยวกับร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ พิจารณารายข้อได้ดังนี้

- 1) ท่านมีกระบวนการสืบเสาะเด็กและครอบครัว มีความคิดเห็นว่าเป็น
- 2) ท่านมีกระบวนการพินิจเด็กและครอบครัว
- 3) ท่านมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก

โดยทั้ง 3 ข้อ มีความคิดเห็นว่าเป็น จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังได้อธิบายถึงกระบวนการสืบเสาะเด็กและครอบครัวว่า หัวหน้าสถานสงเคราะห์หรือนักสังคมสงเคราะห์ จะเป็นผู้ดำเนินการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งบางกรณี ถ้าหน่วยงานสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้จะดำเนินการในทันที หากพบกรณีที่หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเองก็จะประสานขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. การจัดให้มีที่พัก เครื่องนุ่งห่ม อาหาร และของใช้จำเป็นตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงสุขภาพอนามัยและพัฒนาการเป็นสำคัญ

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการจัดให้มีที่พักเครื่องนุ่งห่ม อาหาร และของใช้จำเป็นตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงสุขภาพอนามัยและพัฒนาการเป็นสำคัญ พิจารณารายข้อเรียงลำดับได้ดังนี้

- 1) จัดที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมทางสังคมและได้รับการให้บริการสาธารณสุขที่ไม่เป็นผลร้ายต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของเด็ก

- 2) มีการดำเนินการด้านสภาวะการเลี้ยงดูเด็ก ทั้งด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ

โดยทั้ง 2 ข้อ มีความคิดเห็นว่าเป็น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.23 และไม่ใช่อีกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.77

- 3) จัดให้มีเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และของใช้จำเป็นตามความเหมาะสมสำหรับเด็ก มีความคิดเห็นว่าเป็น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.47 และไม่ใช่อีกจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังได้ให้ความคิดเห็นว่าสงเคราะห์เด็กได้ดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กตามกฎหมายกระทรวงในเรื่องการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการอุปการะเลี้ยงดูอบรม สั่งสอน และพัฒนาเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแล โดยเริ่มจากการช่วยเหลือปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ การจัดให้มีที่พัก เครื่องนุ่งห่ม อาหาร และของใช้จำเป็นตามความเหมาะสม

4. จัดให้มีการตรวจสุขภาพ สุขภาพจิต การบำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งร่างกายและจิตใจเด็กตลอดจนดำเนินการรักษาเด็กที่เจ็บป่วย

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการจัดให้มีการตรวจสุขภาพ สุขภาพจิต การบำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งร่างกายและจิตใจเด็กตลอดจนดำเนินการรักษาเด็กที่เจ็บป่วย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

- 1) มีการดำเนินการตรวจสอบสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ เมื่อแรกรับเข้าสถานสงเคราะห์
 - 2) เมื่อเด็กเจ็บป่วยหรือจำเป็นต้องตรวจสอบสุขภาพหรือเป็นเด็กพิการ สถานสงเคราะห์ดำเนินการรับจัดให้มีการตรวจรักษาทางร่างกายและจิตใจทันที
 - 3) ดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย จัดกิจกรรมสันทนาการ ผ่อนคลาย ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ
- โดยทั้ง 3 ข้อ มีความเห็นว่า ได้มีการดำเนินงาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100
- 4) มีการดำเนินการจัดให้ตรวจสอบสุขภาพร่างกายเป็นประจำทุกๆ เดือน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71

- 5) จัดให้มีการตรวจรักษาทางทันตกรรม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95
- 6) มีเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในด้านสาธารณสุข อาทิ แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา ประจำสถานสงเคราะห์ เพื่อให้บริการด้านสุขภาพในเบื้องต้น จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังได้อธิบายว่า ในการรับเด็กเข้าสถานสงเคราะห์ เด็กจะต้องได้รับการตรวจสุขภาพร่างกายและจิตใจเป็นอันดับแรก สถานสงเคราะห์อาจจะมีการตรวจร่างกายทั่วไปเป็นประจำทุกสัปดาห์ ประจำเดือน ประจำปี มีการตรวจรักษาทางทันตกรรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เมื่อเด็กมีอาการเจ็บป่วย ในเบื้องต้นจะได้รับการพยาบาลตรวจรักษาจากเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพอนามัยของสถานสงเคราะห์ก่อน หากมีอาการที่วินิจฉัยแล้วไม่สามารถรักษาได้ในเบื้องต้นต้องรีบดำเนินการส่งโรงพยาบาลเพื่อทำการรักษาต่อไป สิ่งสำคัญที่ทุกสถานสงเคราะห์ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องคือ การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ การออกกำลังกาย การเล่นเกม จัดกิจกรรมเกมส์ สันทนาการเพื่อผ่อนคลาย การให้ความรู้เรื่องสุขอนามัย เป็นต้น

5. การแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม พิจารณารายข้อได้ดังนี้

- 1) ท่านมีแผนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขความประพฤติ
- 2) ท่านมีแผนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษา
- 3) ท่านมีแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจแก่เด็กอย่างไร

โดยทั้ง 3 ข้อ มีความคิดเห็นว่ามี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังได้อธิบายว่าสถานสงเคราะห์ มีแผนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษา ฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายและจิตใจ โดยการร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่าย ประสานกับครู พี่เลี้ยง นักสังคมสงเคราะห์ ภายใต้การกำกับดูแลของผู้บริหาร

ให้คำปรึกษาชี้แนะ ให้กำลังใจ ช่วยสอดส่องพฤติกรรมของเด็กอย่างใกล้ชิด ให้ความรักและความอบอุ่น ในการดูแล สิ่งที่น่าสนใจจากกรณีศึกษา บางสถานสงเคราะห์ที่มีกรอบแนวทางในการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม แต่ในทางปฏิบัติไม่สามารถดำเนินการได้ จึงอาจใช้หลักการจูงใจที่ตรงกันข้ามด้วยวิธีการ กำหนดบทลงโทษเมื่อเด็กกระทำความผิด แต่ให้อยู่ภายในกรอบของกฎ ระเบียบที่สถานสงเคราะห์ กำหนดไว้

6. การส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนา ตามความเหมาะสมกับวัยและสภาพของเด็กแต่ละคน

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ด้านการส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนาตามความเหมาะสมกับวัยและสภาพของเด็กแต่ละคน พิจารณารายข้อได้ดังนี้

- 1) ด้านร่างกาย
- 2) ด้านจิตใจ
- 3) ด้านอารมณ์และสังคม
- 4) ด้านสติปัญญา

โดยทุกข้อ มีความคิดเห็นว่ามีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังได้กล่าวถึงการส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนาตาม ความเหมาะสมกับวัยและสภาพของเด็กแต่ละคนว่า ทุกสถานสงเคราะห์มีกิจกรรมที่สนับสนุน พัฒนาการของเด็กอย่างต่อเนื่อง อาทิ กิจกรรมกีฬาและสันทนาการ ส่งเสริมด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ และสังคม กิจกรรมการศึกษาเรียนรู้และพัฒนาอาชีพ เป็นการส่งเสริมสติปัญญา และกิจกรรมดนตรี ศิลปะ เข้าโบสถ์ ฟังธรรมะ เป็นการส่งเสริมพัฒนาด้านจิตใจ กิจกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่สถานสงเคราะห์ ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง แต่สำหรับเด็กที่มีปัญหาและด้อยพัฒนาการ สถานสงเคราะห์ได้ให้การดูแล เอาใจใส่อย่างใกล้ชิดภายใต้การดูแลของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

7. การจัดบริการให้คำแนะนำ ปกป้อง หรือช่วยเหลือบิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคล ที่เด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู ตามที่เห็นสมควร

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ด้านการจัดบริการให้คำแนะนำ ปกป้อง หรือช่วยเหลือบิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กเคยอยู่ใน ความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู ตามที่เห็นสมควร พิจารณารายข้อได้ดังนี้

- 1) จัดบริการให้คำแนะนำ ปกป้อง หรือช่วยเหลือบิดา มารดา ผู้ปกครอง
- 2) จัดบริการให้คำแนะนำ ปกป้อง หรือช่วยเหลือเด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู

โดยทั้ง 2 ข้อ มีความคิดเห็นว่ามีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังได้อธิบายถึงการจัดบริการให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือช่วยเหลือบิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดูตามความเห็นสมควร โดยสถานสงเคราะห์จัดทีมนักสังคมสงเคราะห์และประสานงานลงพื้นที่ พูดคุย เยี่ยมเยียน ติดตามผลการดำเนินงาน ให้คำแนะนำปรึกษาบิดามารดา ผู้ปกครอง และให้ความช่วยเหลือเด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดูทุกคน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผลสำเร็จหรือความล้มเหลว แล้วสรุปหาแนวทางพัฒนาหรือแก้ไขต่อไป

8. ดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง ค้ำครอง และรักษาสีทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง ค้ำครอง และรักษาสีทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมายเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

- 1) ให้การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาภาคบังคับ
- 2) สีทธิบริการทางด้านสาธารณสุขและได้รับความค้ำครองตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

โดยทั้ง 2 ข้อ มีความคิดเห็นว่ามีกรดำเนินงาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100

- 3) ให้การดูแลพื้นฐานด้านร่างกายและจิตใจของเด็ก เช่น การดูแลด้านสุขอนามัย ด้านอาหาร การนอนหลับพักผ่อน การเล่น ความสะอาด รวมทั้งส่งเสริมให้เด็กออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ

- 4) การจัดที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมสำหรับเด็ก เด็กได้อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย

โดยข้อ 3 และข้อ 4 มีความคิดเห็นว่ามีกรดำเนินงาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.23

- 5) สร้างความรัก ความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดี

- 6) มีครู พี่เลี้ยง คอยอบรมเลี้ยงดู อย่างใกล้ชิด

โดยข้อ 5 และข้อ 6 มีความคิดเห็นว่ามีกรดำเนินงาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.47

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังได้อธิบายถึงสถานสงเคราะห์ดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง ค้ำครอง และรักษาสีทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด สถานสงเคราะห์เด็กยังต้องดำเนินการให้การสงเคราะห์และค้ำครองสวัสดิภาพเด็กตามกฎหมายกระทรวงในเรื่องการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการอุปการะเลี้ยงดู อบรม สั่งสอน และพัฒนาเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแล พ.ศ. 2549 ด้วย อาทิ การปฏิบัติต่อเด็ก การจัดที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมสำหรับเด็ก การปฏิบัติด้านสภาวะการเลี้ยงดูเด็ก การปฏิบัติของผู้ปกครอง/ผู้ดูแลเด็ก ผู้ปกครองต้องมีศักยภาพและปฏิบัติตน ซึ่งถือเป็นการปกป้อง ค้ำครอง และรักษาสีทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย

9. การสอดส่อง และติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแลเพื่อเป็นการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่เคยอยู่ในสถานสงเคราะห์มิให้กลับไปสู่สภาพเดิม

ผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการสอดส่อง และติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแลเพื่อเป็นการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่เคยอยู่ในสถานสงเคราะห์มิให้กลับไปสู่สภาพเดิม เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ การลงพื้นที่ ติดตามเยี่ยมเยียน พูดคุย ให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 ติดตามพูดคุย ให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล ทางโทรศัพท์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42 และไม่ได้ติดตาม ให้ความช่วยเหลือ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28

เป็นที่สังเกต จากกรณีศึกษาสถานสงเคราะห์บางแห่งได้มีการติดตามหรือให้ความช่วยเหลือแต่อย่างใด โดยมีเหตุผลอธิบายว่า เด็กบางคนได้รับการส่งต่อให้ผู้ปกครอง โดยบางรายสามารถกลับคืนสู่ครอบครัวได้ปกติแล้ว หากมีปัญหาขึ้นมาอีกเขาจะได้รับความช่วยเหลือจากเครือข่ายหรือมูลนิธิที่เกี่ยวข้อง ในบางรายไม่สามารถติดต่อหรือได้รับความร่วมมือจากผู้ปกครอง ซึ่งเหตุผลนี้มักประสบอยู่บ่อยครั้ง จึงทำให้เกิดปัญหาและสภาวะในการทำงานให้แก่สถานสงเคราะห์นั้น

10. ความคิดเห็นต่อกระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย และความต้องการให้หน่วยงานได้รับการส่งเสริม พัฒนาระบบการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย

กระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมายของสถานสงเคราะห์มีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป ส่วนใหญ่มีแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม จึงทำให้ผลการดำเนินการบรรลุผลสำเร็จ ไม่มีข้อขัดข้องในระหว่างดำเนินการ ปรากฏตามความคิดเห็นที่ผู้บริหารสถานสงเคราะห์แสดงทรรศนะดังนี้

“...สถานสงเคราะห์มีกระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรมในการสงเคราะห์และคุ้มครองกลุ่มเป้าหมาย มีการจัดแบ่งส่วนงานเฉพาะ ได้แก่ งานธุรการ งานสุขภาพ งานบริการ งานปกครอง งานสังคมสงเคราะห์ โดยจะมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์ของเรามีรูปแบบและกระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองกลุ่มเป้าหมาย โดยการทำงานของสถานสงเคราะห์จะไม่มีระบบขั้นตอนใด ๆ มากนัก เน้นไปที่การช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายได้

อย่างฉับไวและทันต่อสถานการณ์ปัญหา...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์ของเรามีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน แต่สิ่งที่ต้องการคือบุคลากรที่เพียงพอ ความรู้ทักษะและการทำงานต่าง ๆ มีความจำเป็นต้องอาศัยความชำนาญ หน่วยงานเองอยากส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนสามารถทำหน้าที่ในการดำเนินงานให้การสงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพผู้ใช้บริการได้ บุคลากรหลายคนติดด้วยเรื่องข้อจำกัดด้านวุฒิการศึกษา หลายครั้งหน่วยงานประสงค์จะส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตามหลักสูตรที่รัฐกำหนด แต่ไม่สามารถเข้าร่วมได้ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดเรื่องคุณสมบัติ มีความต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนหลักเกณฑ์เหล่านี้ร่วมด้วย เพื่อสร้างคนทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน บุคลากรทุกคนรู้หน้าที่และขอบข่ายการปฏิบัติงาน จึงทำให้การดำเนินงานไม่ค่อยพบปัญหาและอุปสรรค สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงและแก้ไขคือเรื่องการเข้าถึงข้อมูลและติดต่อประสานระหว่างภาครัฐและเอกชน ปัญหาเรื่องกฎระเบียบต่างๆ ที่รัฐมีข้อกำหนด สิ่งเหล่านี้ส่วนมากจะพบและเป็นปัญหาข้อติดขัดในการทำงาน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

“...กระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ในสถานสงเคราะห์ของตนเป็นไปอย่างมีแบบแผน มีบุคลากรผู้หน้าที่ เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาสู่สถานสงเคราะห์ จะต้องได้รับการซักประวัติโดยนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อทำแฟ้มข้อมูล ประสานเจ้าหน้าที่การพยาบาล เพื่อดำเนินการตรวจสุขภาพร่างกาย ใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์และคุ้มครอง สิ่งที่พบและมองว่าเป็นปัญหาติดขัดต้องการการแก้ไขคือ บุคลากรผู้ทำหน้าที่ในการคุ้มครองเด็กตาม พรบ.คุ้มครองเด็ก และคือสิ่งที่หน่วยงานจะนำไปพิจารณาประกอบในแผนงานพัฒนาบุคลากร คือ หน่วยงานจะพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำหน้าที่คุ้มครองกลุ่มเป้าหมายได้ต่อไป...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7. 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์ของเรามีกระบวนการให้การสงเคราะห์และ
คุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ที่เข้าใจงาน
และสามารถดำเนินงานได้อย่างดี แต่สิ่งที่องค์กรคิดว่าควรต้องได้รับ
การพัฒนา คือ การทำให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจความหมายของการ
สงเคราะห์ การคุ้มครองและทำให้ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตน
ให้ไปในทิศทางเดียวกัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม
2561 : สัมภาษณ์)

ในขณะที่บางสถานสงเคราะห์ ไม่มีรูปแบบการดำเนินการที่ชัดเจน ปฏิบัติตามธรรมเนียม
แนวปฏิบัติที่สืบทอดกันมา อาจประสบผลสำเร็จบ้างล้มเหลวบ้างแล้วแต่กรณีที่ประสบ ปรากฏตาม
ความคิดเห็นที่ผู้บริหารสถานสงเคราะห์แสดงทรรศนะ ดังนี้

“...สถานสงเคราะห์ของเรายังมีความไม่ชัดเจนเพียงพอต่อกระบวนการ
ทำงานด้านการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กและต้องการให้
หน่วยงานของรัฐในท้องถิ่นมาสนับสนุนและสร้างความชัดเจนในการทำงาน
ร่วมกัน ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรผู้มีความรู้ ความสามารถ
ได้มาถ่ายทอดหรือปฏิบัติงานร่วมกันในสถานสงเคราะห์เอกชน...”
(ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...สถานสงเคราะห์ ยังมีกระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครอง
สวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ชัดเจนนัก การทำงานยังใช้หลักของ
ความเคยชินเพื่อวางแผน ดำเนินการและแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ
สิ่งที่สถานสงเคราะห์ของตนควรได้รับการสนับสนุนคือความร่วมมือใน
การประสานส่งต่อผู้ใช้บริการ การประสานระหว่างหน่วยงานควรมี
ความคล่องตัวมากกว่าในปัจจุบัน การทำงานควรลดระเบียบการปฏิบัติงาน
ที่ไม่จำเป็น การทำงานด้านนี้จึงจะมีประสิทธิภาพมากกว่าในปัจจุบัน...”
(ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

ส่วนความต้องการให้หน่วยงานได้รับการส่งเสริม พัฒนาการกระบวนการให้การสงเคราะห์
และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นไปในทิศทาง
เดียวกันว่า การได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐเป็นสิ่งสำคัญในระดับต้น ๆ และการวางแผนพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญในระดับรองลงมา ดังนี้

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1 กล่าวว่า

“...ความต้องการในเรื่องการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทอดทิ้งแบบไม่มีเอกสาร
การสนับสนุนต่าง ๆ ของรัฐ ควรดำเนินการร่วมกับเอกชนให้มากกว่านี้

เพราะเด็กหลายคนเสียโอกาสหลายด้าน เนื่องด้วยความล่าช้าในการพิสูจน์ ความเป็นบุคคลต่าง ๆ เป็นต้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2 กล่าวว่า

“...ความต้องการและการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ที่อยากให้เกิด คือ การทำงานร่วมกับภาครัฐที่อยากให้ฉับไวและรวดเร็วในการทำงานต่าง ๆ...”

(ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

4.4 ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความร่วมมือในการบริหารจัดการและการดำเนินการให้การสงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความร่วมมือในการบริหารจัดการ ความร่วมมือในการดำเนินดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก และความต้องการ ความร่วมมือด้านอื่น ๆ จากภาคเครือข่าย

1. ความร่วมมือในการบริหารจัดการจากภาคเครือข่าย

1.1) ผลการศึกษากลุ่มผู้บริหารสถานสงเคราะห์

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ทั้ง 8 ให้ความเห็นเกี่ยวกับความร่วมมือในการบริหารจัดการจากภาคเครือข่ายที่แตกต่างกันออกไป ทั้งด้านการประสานงานการส่งต่อให้ความช่วยเหลือเด็ก การประชาสัมพันธ์องค์กร การประสานแหล่งสนับสนุนงบประมาณ การแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ การถ่ายทอดข้อมูลพัฒนาบุคลากร เครือข่ายสารสนเทศ และแนวทางการปฏิบัติงานดังนี้

“...ความร่วมมือในด้านการบริหารจัดการที่องค์กรได้รับจากภาคีเครือข่าย ส่วนมากในเรื่องของการส่งต่อข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานที่ประสานงาน กันเสมอ ได้รับความร่วมมือในกรณีที่ต้องการผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้านมา ถ่ายทอดแก่บุคลากรในหน่วยงาน การใช้ทรัพยากรร่วมกัน ยกตัวเช่น บางองค์กรได้รับการสนับสนุนจัดการฝึกอบรม การทำกิจกรรมสำหรับเด็ก จะมีการเชิญเครือข่ายคนทำงานเข้าร่วมในกิจกรรมเหล่านั้น ส่งผลให้ บุคลากรและกลุ่มเป้าหมายได้รับการพัฒนาตามไปด้วย...” (ผู้บริหาร สถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...การบริหารจัดการที่องค์กรได้รับความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย ส่วนมากจะเป็นในเรื่องของการช่วยประชาสัมพันธ์งานขององค์กรให้ เครือข่ายอื่น ๆ ได้รู้จัก เนื่องจากองค์กรของตนเป็นองค์กรขนาดเล็ก เป็นองค์กรที่ยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย การช่วยเหลืออื่น ๆ ไม่มี...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความร่วมมือในการบริหารจัดการจากภาคีเครือข่าย ส่วนมากเป็นเรื่องของการประสานหาแหล่งทุน การประชาสัมพันธ์งานและการส่งต่อข้อมูลข่าวสารเรื่องการให้บริการ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานซึ่งกันและกันบ้างตามโอกาสหรือเวทีประชุมสัมมนาต่าง ๆ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4 ให้ความเห็นว่า

“...องค์กรมักได้รับความร่วมมือให้มีโอกาสเข้าร่วมประชุม อบรมสัมมนา ในหัวข้อที่ช่วยในการดำเนินงานและได้รับความร่วมมือแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานร่วมกัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความร่วมมือด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากภาคีเครือข่าย คือ การถ่ายทอดข้อมูล การแบ่งปันข้อมูลที่สำคัญในการช่วยเหลือหรือให้บริการกลุ่มเป้าหมาย การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน การฝึกอบรมต่าง ๆ เป็นต้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความร่วมมือด้านการบริหารจัดการจากภาคีเครือข่าย ได้แก่ เรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นปัญหาที่หน่วยงานต่างพบเจอในการบริหารงาน เช่น การคัดสรรบุคลากร การระดมทุน การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ความร่วมมืออื่น ๆ ไม่มี...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

“...การบริหารจัดการที่ได้รับความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย คือ เรื่องความรู้ด้านการใช้ข้อมูลสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ การประชาสัมพันธ์องค์กรผ่านช่องทางต่าง ๆ แนวคิดการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายและการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานต่อกลุ่มเป้าหมาย...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7. 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความร่วมมือด้านการบริหารจัดการได้แก่ การสนับสนุนด้านแนวคิดการทำงาน วิธีการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย แหล่งที่มาของเงินทุน และการใช้ระบบสารสนเทศ การใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการประชาสัมพันธ์มากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งในภาพรวมเป็นการแลกเปลี่ยนทักษะประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

1.2) ผลการศึกษาในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อความร่วมมือในการบริหารจัดการจากภาคีเครือข่ายดังนี้

(1) ความร่วมมือในการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลและเอกชน ในการบริหารแผนงาน โครงการและกิจกรรมของสถานสงเคราะห์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.47

(2) ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ การฝึกอบรม ให้การศึกษา และพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพในการทำงาน

(3) ความร่วมมือในการส่งต่อ ประสานงาน ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดเครือข่ายการทำงานร่วมกัน

โดยข้อ 2 และข้อ 3 มีความเห็นว่ามีความร่วมมือ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71

นอกจากนี้ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรีที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ยังได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความร่วมมือในการบริหารจัดการจากภาคีเครือข่าย ว่าภาคีเครือข่ายที่ให้ความร่วมมือส่วนใหญ่เป็นทั้งหน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชน เช่น สถานศึกษา โรงพยาบาล มูลนิธิที่ดำเนินงานด้านเด็กและสตรี สำนักพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งรูปแบบความร่วมมือจะเป็นไปในลักษณะการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

2. ความร่วมมือในการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กจากภาคีเครือข่าย

2.1) ผลการศึกษาในกลุ่มผู้บริหารสถานสงเคราะห์

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ทั้ง 8 ให้ความเห็นเกี่ยวกับความร่วมมือในการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กจากภาคีเครือข่ายที่แตกต่างกัน ทั้งด้านการสืบเสาะพินิจเด็ก การประสานส่งต่อ การพัฒนาทักษะชีวิต การค้นหาครอบครัว การสืบเสาะสภาพแวดล้อมและวินิจฉัยผู้ให้บริการ การศึกษาของเด็กกับหน่วยงานโรงเรียน การรักษาพยาบาล และการสนับสนุนเงินทุนจากแหล่งทุนต่าง ๆ ดังนี้

“...ความร่วมมือที่องค์กรได้รับจากภาคีเครือข่ายในการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ได้แก่ เรื่องการติดตามเยี่ยมบ้าน การสืบเสาะพินิจเด็ก ในบางกรณีหน่วยงานไม่สามารถเดินทางไปการค้นหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับตัวเด็ก ได้ประสานขอความร่วมมือยังองค์กรภาคีเครือข่ายในการดำเนินงาน กรณีการรักษาพยาบาลกรณีเด็กที่ไม่มีใบเกิดและการให้เด็กได้มีโอกาสทางการศึกษาเข้าเรียนในสถานศึกษา การได้รับความร่วมมือเรื่องการติดตามให้คำแนะนำปรึกษากรณีเด็ก

ที่พ้นจากการดูแล เป็นต้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานได้รับความร่วมมือในการทำงานเรื่องการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย เช่น การประสานส่งต่อผู้ใช้บริการให้เข้ารับการสงเคราะห์ และคุ้มครอง สวัสดิภาพกรณีที่หน่วยงานของตนไม่สามารถรองรับได้ การขอรับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ การช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ด้านปัจจัยสี่ ด้านการพัฒนาทักษะอาชีพตามความเหมาะสมของแต่ละคน เป็นต้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันในด้านการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก คือ การพัฒนาทักษะชีวิต อาชีพ การฝึกอบรมในผู้ใช้บริการ การใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น วัสดุอุปกรณ์ นักวิชาชีพหรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญมาทำหน้าที่วางแผน ออกแบบการทำงานและร่วมประเมินผลการทำงาน การติดตามเอกสารและการส่งต่อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การจัดบริการด้านสุขภาพ การรักษาเด็กกรณีเจ็บป่วย เป็นต้น มีหลายครั้งที่เราได้รับความช่วยเหลือและได้รับการอนุเคราะห์จากภาคีเครือข่ายในเรื่องเหล่านี้...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความร่วมมือด้านการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กที่ได้รับจากภาคีเครือข่าย คือ ค้นหาครอบครัว การสืบเสาะสภาพแวดล้อม และวินิจฉัยผู้ใช้บริการ การส่งต่อผู้ใช้บริการเข้ารับการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ฝึกอาชีพ เรียนหนังสือ หรือให้ข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความร่วมมือที่ได้รับจากภาคีเครือข่ายในด้านการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ส่วนใหญ่ได้แก่เรื่อง การประสานงานส่งต่อผู้ใช้บริการระหว่างหน่วยงานเอกชนในสถานที่ที่เหมาะสมในแผนการให้ความช่วยเหลือ เช่น ส่งต่อเพื่อแก้ไขปัญหาพฤติกรรม เป็นการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมต่อผู้ใช้บริการ การส่งเข้ารับการพัฒนาทักษะด้านอาชีพ การขอคำแนะนำปรึกษากรณีอื่น ๆ และการประชุม

ทีมสหวิชาชีพพร้อมกันระหว่างหน่วยงาน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความร่วมมือที่องค์กรได้รับจากภาคีเครือข่ายในการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ได้แก่ เรื่องการศึกษาของเด็กกับหน่วยงานโรงเรียน การรักษาพยาบาล และการสนับสนุนเงินทุนจากแหล่งทุนต่าง ๆ เพื่อใช้ดำเนินกิจกรรม...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความร่วมมือที่ได้รับจากภาคีเครือข่ายในด้านการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก คือ เรื่องของการประสานส่งต่อผู้ใช้บริการ การได้รับการตรวจสุขภาพจากสถานพยาบาลในรูปแบบขอความอนุเคราะห์ การได้รับโอกาสทางการศึกษาของเด็กที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนหรือเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรม การประชุมหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางร่วมกัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7. เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความร่วมมือด้านการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กที่ได้รับจากภาคีเครือข่าย ได้แก่ หน่วยงานของตนและภาคีเครือข่ายจะร่วมมือกันในบางกรณีที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการหลายด้าน เช่น ประสบปัญหาครอบครัว ปัญหาของบุตร ปัญหาการประกอบอาชีพ เป็นต้น จะดำเนินการสืบเสาะและค้นหาข้อมูลผู้ใช้บริการร่วมกัน วางแผนร่วมกัน และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการ ทั้งนี้เพื่อป้องกันการช่วยเหลือที่ซ้ำซ้อน เป็นต้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

2.2) ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน

ผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรีที่มีความคิดเห็นต่อความร่วมมือในการดำเนินงานในการสงเคราะห์จากภาคีเครือข่ายดังนี้

(1) ความร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจแก่เด็ก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71

(2) ความร่วมมือในการส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนาทางการศึกษาและอาชีพตามศักยภาพของเด็กแต่ละคนตามความเหมาะสมกับวัยและสภาพของเด็กแต่ละคน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95

(3) ดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง ค้ำครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็ก ตามกฎหมาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักยังได้อธิบายความคิดเห็นเกี่ยวกับความร่วมมือในการดำเนินงาน ในการสงเคราะห์จากภาคีเครือข่าย ว่าความร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจแก่เด็ก ได้รับความร่วมมือ จากเครือข่ายทางการแพทย์ นักจิตวิทยา สถานพยาบาล และสาขาวิชาชีพ เป็นต้น ความร่วมมือในการส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนาด้านการศึกษาและอาชีพตามศักยภาพของเด็กได้รับความร่วมมือจากสถานศึกษา สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นต้น ส่วนการดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง ค้ำครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย ได้รับความร่วมมือจากเครือข่าย ส่วนราชการ ได้แก่ ที่ว่าการอำเภอ จังหวัด สำนักงานอัยการ ศาลเด็กและเยาวชน มูลนิธิที่เกี่ยวข้อง กับเด็กและเยาวชน เป็นต้น

3. ความต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย

3.1) ผลการศึกษาจากผู้บริหารสถานสงเคราะห์

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ทั้ง 8 มีความเห็นเกี่ยวกับความต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายที่แตกต่างกัน โดยมีความต้องการด้านความล่าช้าในการดำเนินงานอันเกิดจากกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ความร่วมมือด้านการสนับสนุนบุคลากรวิชาชีพ การติดต่อประสานงาน การพัฒนาหลักสูตรการอบรม การเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานซึ่งกันและกัน ตามพรรณนาที่ได้แสดงความเห็นไว้ดังนี้

“...ปัจจุบันในพื้นที่จังหวัดชลบุรีความร่วมมือต่าง ๆ เป็นไปด้วยดีอยู่แล้ว อาจพบปัญหาบ้างเรื่องระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ที่มากเกินไปจนทำให้การทำงานช้าลง ซึ่งได้มีการแจ้งผู้เกี่ยวข้องและสะท้อนปัญหาเพื่อปรับวิธีการดำเนินการ ซึ่งกันและกัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...ความร่วมมือต่าง ๆ ที่องค์กรได้รับจากภาคีเครือข่าย สำหรับองค์กรของตนเองมองว่าเพียงพอแล้ว เพราะแม้ว่าบางปัญหา ณ ช่วงเวลาที่เกิดเหตุเป็นสิ่งที่ทำให้เราขุ่นข้องหมองใจ แต่เมื่อผู้ปฏิบัติงานทุกคน ย้อนกลับมาทบทวนจะเห็นได้ว่าแต่ละหน่วยงานต่างมีกฎเกณฑ์ มีระเบียบ รูปแบบและวิธีปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในมุมมองของ ตนถือได้ว่าการได้รับความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายในปัจจุบันเพียงพอ และดีอยู่แล้ว...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย ด้านการใช้ทรัพยากรบุคคล ร่วมกันในตำแหน่งนักวิชาชีพ ควรมีนักวิชาชีพส่วนกลางรองรับการทำงานในพื้นที่ สำหรับหน่วยงานสถานสงเคราะห์อื่น ๆ ทำงานประสาน และรองรับซึ่งกันและกัน ผนึกกำลังเครือข่ายให้เหมือนใยแมงมุม หน่วยงานหรือองค์กรใดเด่นหรือมีความสามารถด้านใดก็ช่วยหรือ สนับสนุนหน่วยงานที่ยังมีข้ออ่อนด้อยแต่สำคัญ คือ หน่วยงานรัฐควร จะต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางและจัดให้มีการเชื่อมโยงเหล่านี้ให้ได้...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความต้องการที่ควรได้รับจากภาคีเครือข่ายด้านอื่น ๆ ขององค์กร ณ ปัจจุบัน คือ เรื่องความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ความแม่นยำ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ กลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการอบรมและพัฒนาด้านสังคมสงเคราะห์จาก ผู้เชี่ยวชาญ และหน่วยงานรัฐในท้องถิ่นควนสนับสนุนและเป็นเจ้าภาพ เพื่อสร้างคนที่มีคุณภาพในการทำงาน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานรัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เอกชนได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรมพัฒนาด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ ปัญหาที่พบ คือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานเอกชน ยังเข้าไม่ถึงโอกาสเพื่อเข้า รับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เช่น คุณสมบัติ วุฒิการศึกษา และ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และในบางหลักสูตร เช่น หลักสูตร พรบ. คุ้มครองเด็ก เปิดโอกาสหรือประชาสัมพันธ์ให้เฉพาะหน่วยงานราชการ หรืออาจมีการประชาสัมพันธ์มายังหน่วยงานเอกชนแต่มีสัดส่วนที่น้อย ซึ่งในการปฏิบัติงานจริงบุคลากรจากหน่วยงานเอกชนก็ปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ คือ สิ่งที่หน่วยงานเครือข่ายต้องหาวิธีการส่งเสริม สนับสนุน ให้คนทำงานได้รับการอบรมและสามารถปฏิบัติได้อย่างราบรื่น คล่องตัว ยิ่งขึ้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ความต้องการการช่วยเหลือจากภาคีเครือข่าย คือ การเชื่อมโยง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อกัน เช่น ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ ข้อมูล การให้ความช่วยเหลือ โดยทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ป้องกัน ปัญหาความซ้ำซ้อนในการให้บริการและตรงตามความต้องการของ

ผู้ใช้บริการที่สุด...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

“...ควรมีหน่วยงานกลางทำหน้าที่ในการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ สำหรับเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานซึ่งกันและกัน และหน่วยงานกลางนี้มีหน้าที่ประสานงาน จัดการประชุมองค์กรที่ทำงานด้านเด็ก เยาวชน คนด้อยโอกาสในพื้นที่ มีเวที พบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานซึ่งกันและกัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

ในขณะที่ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7 ให้ความเห็นว่า “...ไม่ได้ต้องการความร่วมมือใดๆ เพิ่มเติม เพราะในปัจจุบันดีและเพียงพอแล้ว...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7. 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

3.2) ผลการศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน

ผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรีที่มีความคิดเห็นต่อความต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายดังนี้

- (1) ความร่วมมือในการเฝ้าระวังปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็กในสังคม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67
- (2) ความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือเด็กไร้สัญชาติในเรื่องสิทธิขั้นพื้นฐานที่พึงได้รับตามหลักสากล จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 38.09
- (3) ความร่วมมือในการส่งเสริมความรู้ คุณธรรม จริยธรรมแก่เด็ก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57

นอกจากความร่วมมือที่สถานสงเคราะห์ได้รับการสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายในการบริหารจัดการและการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์แล้ว ยังพบว่าสถานสงเคราะห์ยังต้องการการสนับสนุนในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการเฝ้าระวังติดตามไม่ให้เกิดปัญหาทางสังคมกับเด็ก ซึ่งปัญหาเหล่านั้นเกินกว่าที่บุคคลใดหรือองค์กรใดจะสามารถควบคุมได้ หากแต่อยู่ที่ทุกคน ทุกองค์กรในสังคมต้องให้ความร่วมมือเฝ้าระวัง ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหานั้นเกิดขึ้นได้หรือเกิดน้อยที่สุด เช่น ปัญหาการใช้ความรุนแรงในครอบครัว ปัญหาเด็กที่เสี่ยงต่อการกระทำความผิด ปัญหาเด็กเร่ร่อนหรือเด็กกำพร้า เป็นต้น

4.5 ตอนที่ 5 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการและการดำเนินการให้การสงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก

1. ปัญหาอุปสรรคด้านการบริหารจัดการ

1.1) ผลการศึกษาจากผู้บริหารสถานสงเคราะห์

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์ คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การสรรหาคัดเลือก ศักยภาพของบุคลากร ความรู้ ทักษะ ความสามารถ คุณสมบัติของบุคลากร การธำรงรักษา คุณธรรมจริยธรรม โดยให้ความเห็นไว้ดังนี้

“...ปัญหาอุปสรรคที่องค์กรประสบจากการบริหารจัดการ ได้แก่ ปัญหาการเข้าออกของบุคลากรผู้ทำหน้าที่ดูแลเด็ก สาเหตุส่วนใหญ่ คือ บุคลากรได้งานใหม่หรือสอบได้ราชการ เนื่องจากสิทธิ สวัสดิการ และความมั่นคงต่าง ๆ มีมากกว่าองค์กรภาคเอกชน หลายคนขณะทำหน้าที่ ทำได้ดีมาก มีความรับผิดชอบดี แต่องค์กรเราไม่สามารถรักษาให้อยู่ได้คงต้องยอมรับในข้อจำกัดด้านนี้ สิ่งที่ต้องการแก้ไขเร่งด่วนหน่วยงานอาจมีการทบทวนอัตราค่าตอบแทน สวัสดิการจูงใจอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อลดอัตราการเข้าออกของบุคลากร...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...ปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารงานขององค์กรที่องค์กรประสบบ่อยครั้ง คือ เรื่องของการเข้าออกของบุคลากร บุคลากรทำงานได้ไม่นานก็ออก บางคนสอบได้ราชการ สอบได้เป็นพนักงานจ้าง หรือบางคนก็ออกไปทำงานเอกชน ซึ่งเหตุผลในการออกจากงานก็เป็นเรื่องของความมั่นคงในอาชีพ เวลาในการทำงานและค่าตอบแทน เราเองก็ไม่ปฏิเสธว่าองค์กรของเรามีข้อบกพร่องและปัญหาอุปสรรคในด้านนี้ การแก้ไข ปัญหาเร่งด่วนที่องค์กรต้องการ คงเป็นเรื่องของการเข้ามาสนับสนุนของรัฐ อาจเป็นเรื่องของการจ้างคนให้เข้ามาปฏิบัติหน้าที่กับองค์กรเอกชน แต่คงเป็นไปได้ไม่ได้ เพราะรัฐเองก็ไม่สามารถจัดสรรกำลังคนให้เพียงพอได้เช่นกัน อย่างที่เราเห็น ๆ เวลาไปติดต่องานหรือประสานงานไม่ว่าจะเป็นบ้านพักสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดงนนก็ล้วน ผู้ปฏิบัติงานก็น้อยเช่นกัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...องค์กรประสบปัญหาในการบริหารจัดการที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากรที่มีอยู่ไม่มีคุณสมบัติตรงตามจุดประสงค์ขององค์กร จึงทำให้เกิดปัญหาความไม่กระตือรือร้นในการทำงานและอีกหนึ่งปัญหาที่สำคัญ คือ ปัญหาเรื่องสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการพัฒนาเด็ก สถานสงเคราะห์ที่ให้บริการในรูปแบบสหศึกษาส่งผลให้แผนการพัฒนาเด็กทำได้ยาก การแก้ไขปัญหาระดับด่วน คือ องค์กรต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจการทำงานและเห็นถึงจุดมุ่งหมายเดียวกันในการทำงาน สำหรับในเรื่องสถานที่ มีการพยายามผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับเปลี่ยนสถานที่ที่เหมาะสมต่อไป...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ปัญหาที่องค์กรได้รับจากการบริหารจัดการ คือ ปัญหาด้านบุคลากรที่เพียงพอและมีความรู้ ความเข้าใจในงาน บุคลากรเป็นผู้ขับเคลื่อนงานให้ไปสู่เป้าหมาย การค้นหาบุคลากรแต่ละครั้งทำได้ยาก อาจเนื่องมาจากคนจะมองความมั่นคงขององค์กรเป็นสำคัญ เราจึงมักประสบปัญหาด้านนี้บ่อยครั้ง ความต้องการแก้ไขปัญหาระดับด่วน คือ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ ความรู้ในการทำงาน เป็นต้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

และผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5 กล่าวว่า

“...ปัญหาสำคัญที่องค์กรได้รับในการบริหารจัดการ คือ ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ การเข้าออกของบุคลากร การเข้ามาทำงานเพื่อรองานราชการที่สมัครสอบ เป็นต้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

นอกจากนี้ ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2 มีความเห็นต่างว่า

“...ปัญหาอุปสรรคจากการบริหารจัดการองค์กรขององค์กรของเรา คือ งบประมาณและสภาพคล่องในการใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อการบริหารจัดการ วัสดุอุปกรณ์ และการประชาสัมพันธ์งานต่าง ๆ ซึ่งองค์กรทราบดีถึงปัญหาที่องค์กรประสบ ความต้องการแก้ไขเร่งด่วน ได้แก่ การเรียนรู้ระบบสารสนเทศหรือการใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักแพร่หลายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเมื่อเป็นที่รู้จักมากขึ้น งบประมาณ การช่วยเหลือด้านทรัพยากร

วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานคาดว่าจะมีมากและเพียงพอขึ้น...”
(ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

เช่นเดียวกับ ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5 กล่าวว่า

“...ปัญหาด้านเงินทุนสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของโครงการ ปัญหาด้านความรู้ ความเข้าใจในการทำงานของบุคลากร และปัญหาด้านอาคารสถานที่ เนื่องจากปัจจุบัน ส่วนงานการบริหารจะอยู่แยกอย่างชัดเจนกับส่วนงานดูแลเด็ก การมองเห็นสิ่งต่าง ๆ และนำมาพิจารณา ยังเป็นเพียงสิ่งที่ได้รับรายงาน การแก้ไขปัญหาเร่งด่วน คือ องค์กรต้องเพิ่มกิจกรรมเพื่อการระดมทุน สำหรับปัญหาในเรื่องความรู้ความเข้าใจในการทำงานของบุคลากร องค์กรยังต้องจัดหลักสูตรและจัดกิจกรรม เพื่อเป็นการทบทวนและทำความเข้าใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และสุดท้ายสำหรับปัญหาของอาคารสถานที่ องค์กรคงต้องค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนและทำให้ส่วนงานบริหารได้เห็นภาพการทำงานจริงมากยิ่งขึ้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

ส่วนผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6 ให้ความเห็นว่าองค์กรไม่พบปัญหาอุปสรรคใด ๆ ในการบริหารจัดการเนื่องด้วยองค์กรของตนมีรูปแบบกฎเกณฑ์ในการทำงานที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการจะทราบดีก่อนที่จะเข้ามาปฏิบัติงานและใช้บริการ

1.2 ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เอกชน

ผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการ เรียงลำดับตามความคิดเห็นดังนี้

(1) การบริหารงบประมาณและการเงิน งบประมาณไม่เพียงพอต่อการบริหารงานตามแผนงาน โครงการ ส่งผลให้ประสิทธิภาพของโครงการและกิจกรรมลดลง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 100

(2) บุคลากรไม่เพียงพอ คุณสมบัติไม่ตรงตามวิชาชีพ บทบาทอำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.47

(3) เป้าหมายและทิศทางขององค์กร บุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ การบริหารเป็นไปในทิศทางจากบนลงล่าง เมื่อเกิดปัญหาทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังได้เสนอปัญหา อุปสรรคในการบริหารงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน โครงสร้างการบริหารงานขององค์กร ระบบสารสนเทศ

ในการบริหารงานยังล้ำสมัย การติดตามประเมินผลการดำเนินงานที่ขาดประสิทธิภาพ และขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

2. ปัญหาอุปสรรคการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก

2.1) ผลการศึกษาจากผู้บริหารสถานสงเคราะห์

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ส่วนใหญ่ ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ส่วนใหญ่เห็นว่า เรื่องของการสืบเสาะหาข้อเท็จจริงของผู้ใช้บริการ ข้อมูลที่ไม่เพียงพอต่อการวิเคราะห์และวางแผนให้บริการ ด้วยข้อจำกัดของบุคลากรที่ไม่เพียงพอหรือเป็นผู้มีความรู้เฉพาะ โดยแสดงความเห็นดังนี้

“...ปัญหาอุปสรรคสำคัญที่สถานสงเคราะห์พบจากการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และสวัสดิภาพ ได้แก่ การดำเนินการสืบเสาะ พิสูจน์เด็ก โดยเฉพาะกรณีเด็กถูกทอดทิ้ง การสืบค้นข้อมูลของเด็กเพื่อตามครอบครัวทำได้ยาก ต้องใช้เวลาและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ ปัญหาอีกสิ่งหนึ่งที่พบเสมอ คือ การประสานส่งต่อเด็กที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน ไม่ว่าจะรับการสงเคราะห์ การมีโอกาสทางการศึกษา การเข้าถึงสวัสดิการต่าง ๆ การแก้ไขปัญหาที่องค์กรต้องการอย่างเร่งด่วน คือ การดำเนินการออกเอกสารรับรองต่าง ๆ ให้แก่เด็กกรณีเด็กถูกทอดทิ้งหรือไม่มีสถานะทางทะเบียน เนื่องจากความล่าช้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เด็กขาดโอกาสไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา ด้านสุขภาพและสวัสดิการ เป็นต้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...จากการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ปัญหาบ่อยครั้งที่พบเจอและเป็นอุปสรรค คือ การคัดกรอง การสืบเสาะ ค้นหาข้อเท็จจริงของผู้ใช้บริการ ความแม่นยำ ทักษะในการให้บริการ หรือวางแผนให้บริการ กลุ่มผู้ให้บริการจะมีทักษะในการเจรจาที่สูงกว่าผู้ให้บริการบางคนยังไม่มีควมชำนาญ การแก้ไขปัญหา ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และการเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัว หลายครั้งกลายเป็นเหยื่อของผู้ใช้บริการ สิ่งที่ต้องการแก้ไขเร่งด่วน คือ ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้และมีทักษะในการให้บริการที่แม่นยำมากยิ่งขึ้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...การดำเนินงานขององค์กร ปัญหาที่พบจากการดำเนินงาน สงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการสืบเสาะหาข้อเท็จจริงของผู้ใช้บริการ ข้อมูลที่ไม่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ และวางแผนให้บริการ ด้วยข้อจำกัดของบุคลากรที่ไม่เพียงพอหรือเป็นผู้มีความรู้เฉพาะ อีกประเด็นปัญหา คือ เอกสารรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ที่ได้รับการประสานส่งต่อจากหน่วยงานนั้น ส่วนมาก เข้ามารับบริการก่อนและเอกสาร รายงานต่าง ๆ หน่วยงานที่ประสาน มาจะส่งตามหลัง แต่ในความเป็นจริงแล้วเมื่อกลุ่มเป้าหมายมารับ บริการที่หน่วยงานเราแล้ว เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการจะ มาถึงเรล่าช้าหรือเราต้องพยายามติดตามเองเสมอ การแก้ไขที่ ต้องการเร่งด่วน คือ ในด้านการสืบเสาะหาข้อเท็จจริง หน่วยงานจะ ปรับปรุงโดยคัดสรรบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาตรงตามลักษณะงานหรือ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาและมีความรู้ต่อไป และประเด็น ปัญหาด้านการส่งต่อผู้รับบริการระหว่างหน่วยงานการจัดส่งเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ หน่วยงานจะดำเนินการสร้างความเข้าใจระหว่าง หน่วยงานและมีความเข้มงวดในกระบวนการและหลักปฏิบัติมากกว่าที่ เป็นอยู่...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

นอกจากนี้ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ยังให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคใน การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กที่แตกต่างกันออกไปดังนี้

“...ปัญหาอุปสรรคสำคัญที่องค์กรประสบจากการดำเนินงานให้ การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก คือ ปัญหาการประสานส่งต่อ ข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน การไม่เข้าใจกันหรือ การมีเป้าหมายที่แตกต่างกันส่งผลให้การทำงานติดขัด ล่าช้า คนทำงาน เปื่อหน่ายและเหนื่อยล้ากับระบบหรือหลักเกณฑ์ ซึ่งต้องทำการแก้ไข อย่างเร่งด่วน การประสานความร่วมมืออย่างจริงจัง จริ่งใจในการทำงาน ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน การอธิบายงานหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนต่อกัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ปัญหาอุปสรรคในเรื่องของการค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับตัว ผู้ใช้บริการและคนรอบข้างของเด็กไม่มีสถานะทางทะเบียนและปัญหา การให้บริการครอบครัว ในการรับเด็กกลับคืนสู่ครอบครัว เนื่องด้วย

เมื่อเด็กพร้อมแต่ครอบครัวไม่มีความพร้อม ส่งผลให้ไม่สามารถส่งเด็ก
 คืบได้ หลายต่อหลายครั้งองค์กรมีความคิดที่จะขยายงานให้ครอบคลุม
 ซึ่งในความเป็นจริงต้องคิดหลายแง่มุม ขณะนี้องค์กรไม่ได้นิ่งนอนใจ
 เรื่องการแก้ไขปัญหาลำนี้ โดยแต่ละปัญหาองค์กรพยายามหาวิธีที่จะ
 บริหารจัดการให้ปัญหาลดลง ซึ่งบางประเด็นปัญหาองค์กรสามารถ
 บริหารจัดการได้ด้วยตนเองแต่ในบางปัญหาองค์กรก็ไม่สามารถแก้ไขได้
 ด้วยตนเอง อาศัยการขอประสานขอความร่วมมือในองค์กรที่เกี่ยวข้อง
 เพื่อดำเนินการร่วมกัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม
 2561 : สัมภาษณ์)

“...ปัญหาอุปสรรคสำคัญที่สถานสงเคราะห์พบจากการจากการดำเนินงาน
 ให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ ได้แก่ การดำเนินการเพื่อ
 ช่วยเหลือให้ผู้ให้บริการได้รับการปกป้อง คุ้มครองและมีสิทธิประโยชน์
 หลายครั้งผู้ให้บริการขาดโอกาสจากระบบการประสานงานของผู้ให้บริการ
 เช่น ระบบการส่งต่อผู้ให้บริการเพื่อเข้ารับการสงเคราะห์ หรือในกรณี
 การประสานขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจเพื่อขอสืบค้น
 ข้อมูลของเด็กและครอบครัว หลายครั้งองค์กรประสบปัญหาความล่าช้า
 เหล่านี้ ขั้นตอนหรือระเบียบต่าง ๆ ที่รัฐกำหนดเป็นสิ่งที่ดี แต่ควรมี
 ข้อยกเว้นในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าของขั้นตอนเอกสารต่าง ๆ เพิ่มเวลา
 ในการทำงานและเมื่อเอกสารต่าง ๆ ช้า ระยะเวลาในการทำงานลดลง
 ประสิทธิภาพการแก้ไขต่าง ๆ ก็ทำอย่างเร่งรีบ ผลที่เกิดมักจะไม่ดี
 เท่าที่ควร นั่นหมายถึงหน่วยงานได้ช่วยคนที่ประสบปัญหาแต่วิธีการช่วย
 ไม่ละเอียดรอบครอบเพียงพอ เป็นต้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5.
 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...ปัญหาอุปสรรคที่องค์กรประสบด้านการดำเนินงานให้การสงเคราะห์
 และคุ้มครองสวัสดิภาพ ได้แก่ ด้านการจัดบริการให้คำแนะนำหรือ
 ช่วยเหลือครอบครัว การสงเคราะห์ครอบครัว การสนับสนุนด้านอาชีพ
 ประเด็นปัญหาลำนี้สืบเนื่องมาจาก หน่วยงานยังขาดบุคลากรที่
 ทำงานเชื่อมโยงกับครอบครัวแม้ว่าจะมีแผนการทำงานด้านนี้ก็ตาม
 บุคลากรสามารถทำงานกับเด็กหรือกลุ่มเป้าหมายได้และเป็นไปตาม
 ตัวชี้วัดกิจกรรมต่าง ๆ แต่ประเด็นเรื่องครอบครัวยังมีข้อจำกัด ภาระงาน
 ที่รับผิดชอบของบุคลากรกับสัดส่วนของผู้ใช้บริการยังไม่สมดุล

สอดคล้องกัน การแก้ไขที่ต้องการเร่งด่วน คือ การวางแผนงาน อัตรากำลังเพื่อรองรับภาระงานด้านครอบครัวของผู้ใช้บริการ หรือ ประสานขอความร่วมมือกับองค์กรเครือข่ายในการทำงานร่วมกับ ครอบครัวของผู้ใช้บริการ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7. 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...การดำเนินให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ ปัญหาอุปสรรค ที่พบขององค์กร คือ ปัญหาด้านการแก้ไขพฤติกรรมและการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ รวมถึง การเตรียมความพร้อมให้ผู้ใช้บริการ ได้กลับคืนสู่ครอบครัว ปัญหาของผู้ใช้บริการมีความซับซ้อน หลายประเด็น ปัญหาและเป็นปัญหาที่เชื่อมโยงกัน ปัญหาที่พบบ่อยครั้ง คือ ปัญหา เรื่องของความไม่รับผิดชอบ โทกหกและการไม่ยอมรับในการกระทำของ ตนเอง เป็นต้น สิ่งที่ต้องการแก้ไข คือ การวางแผนทำงานร่วมกัน ระหว่างบุคลากรส่วนงานต่าง ๆ เช่น ครู พี่เลี้ยง แม่ครัว คนขับรถ และ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อมีทิศทาง เป้าหมายการทำงานเดียวกัน ผู้ใช้บริการอาจมีความไว้วางใจในบุคลากรบางหน้าที่ รู้สึกอบอุ่นใจ ที่จะพูดคุย ดังนั้น บุคลากรแวดล้อมเหล่านี้จะต้องมีทิศทางในการ ทำงานเดียวกันก่อน ผลของงานจึงจะมีประสิทธิภาพ...” (ผู้บริหาร สถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

2.2) ผลการศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เอกชน

ผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อปัญหา อุปสรรค ของการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก เรียงลำดับตามความคิดเห็นดังนี้

(1) การแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟู สมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.47

(2) การสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน คั่นหารายละเอียด เกี่ยวกับด้านร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการที่ เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ และรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 16 คน คิดเป็น ร้อยละ 76.19

(3) การสอดส่อง และติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจาก ความปกครองดูแลเพื่อเป็นการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่เคยอยู่ในสถานสงเคราะห์ มิให้กลับไปสู่สภาพเดิม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังได้เสนอปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น จัดบริการให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือช่วยเหลือบิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู การดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง ค้ำครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย เป็นต้น

4.6 ตอนที่ 6 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็ก

1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็ก

1.1) ผลการศึกษากลุ่มผู้บริหารสถานสงเคราะห์

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ให้ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็ก แตกต่างกันอย่างออกไป ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่า ยุคโลกมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการมากที่สุด เพราะบุคลากรเปรียบเสมือนกลไกขับเคลื่อนองค์กร ให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยแสดงทรรศนะให้ความคิดเห็นไว้ดังนี้

“...การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เป็นประโยชน์ในการทำงาน จัดกิจกรรมเพื่อการระดมทุนและสร้างจิตสำนึกในบุคลากรและเด็กในการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและรู้จักคุณค่า...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงาน จะมุ่งเน้นให้เกิดรูปธรรมด้านการสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานและกำหนดแผนพัฒนาให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้ความสามารถ และเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

“...องค์กรคงต้องนำปัญหาที่องค์กรได้รับการบริหารจัดการ คือปัญหาด้านบุคลากรมาทบทวนและหาวิธีการจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอ โดยบุคลากรต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในงาน เป็นบุคลากรที่สามารถขับเคลื่อนงานให้ไปสู่เป้าหมายได้...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

นอกจากนี้ ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ ยังได้ให้ความเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กที่แตกต่างกันอย่างออกไป ดังนี้

“...แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กร สิ่งที่ต้องพัฒนาได้แก่ การบริหารงานอย่างไรเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายและทิศทางที่กำหนดไว้ การพาองค์กรก้าวผ่านยุคที่ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ

ชบเซาเช่นปัจจุบัน การทำให้ผู้บริจาคนเชื่อถือ มั่นใจ ในประสิทธิภาพ การทำงานขององค์กร การประชาสัมพันธ์งานให้บุคคลทั่วไปรับรู้และ เกิดความรู้สึกต้องการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายให้ได้รับการพัฒนาที่ดี เป็นต้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

“...การทำให้บุคลากรในองค์กรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญด้าน งบประมาณและทรัพยากร มุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม กำหนดทิศทางขององค์กร เช่น การทำกิจกรรมกลุ่มเพื่อระดมความคิด วางแผนและมาตรการในการทำงานให้มีระบบมากกว่าที่เป็นอยู่ใน ปัจจุบัน มีการติดตามงานเพื่อประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะและเป็นรูปธรรม จะช่วยให้การบริหารจัดการขององค์กรมีประสิทธิภาพ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...องค์กรต้องสร้างความแตกต่าง ความได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างงาน ที่มีคุณภาพ สร้างคนปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ ดังนั้นแนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการ จะดำเนินการวางแผนการทำงานเพื่อสร้างมาตรฐาน ตัวชี้วัดผลงานและดำเนินงานตามแผนงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อไป..” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7. 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

1.2) ผลการศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เอกชน

ผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี ได้เสนอความคิดเห็นต่อแนวทางพัฒนา การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

(1) ควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์การจัดหน่วยงาน การปรับปรุงโครงสร้าง องค์กรให้มีความเหมาะสม ควบคู่กับการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ สายการบังคับ บัญชาที่เหมาะสมมากขึ้น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

(2) ควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากร ควบคู่ กับการพัฒนาภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ คุณธรรม และจริยธรรมของบุคลากรภายในองค์กร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57

(3) ควรกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมายในการบริหารงานที่ชัดเจน มีการประเมินผล การปฏิบัติงาน และการแก้ไขปรับปรุงแผนงานที่เหมาะสม ควบคู่กับการพิจารณาข้อมูล ข้อเท็จจริง ที่มีอยู่และแนวทางในการแก้ปัญหาในอนาคต

(4) ควรนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อเป็นการสร้างคุณธรรมและ จริยธรรมในองค์กร

โดยข้อ 3 และข้อ 4 มีจำนวนข้อละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81

(5) บริหารงานด้านระบบการเงินการบัญชีให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้จ่ายงบประมาณให้ตรงตามวัตถุประสงค์คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

(6) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหารสำนักงาน

โดยข้อ 5 และข้อ 6 มีจำนวนข้อละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05

(7) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงข้อมูลและขอรับการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที

(8) พัฒนาระบบการบริหารจัดการอาคารสถานที่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมและเครื่องมืออุปกรณ์ ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน

โดยข้อ 7 และข้อ 8 มีจำนวนข้อละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28

2. แนวทางการพัฒนาการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กของสถานสงเคราะห์เด็ก

2.1) ผลการศึกษากลุ่มผู้บริหารสถานสงเคราะห์

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ทั้ง 8 แห่ง ให้ความเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กของสถานสงเคราะห์เด็ก ที่แตกต่างกันออกไปดังนี้

“...แนวทางการพัฒนาการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ได้แก่ ความรวดเร็วในการดำเนินการด้านเอกสารของเด็ก กรณีเด็กถูกทอดทิ้ง การสืบค้นข้อมูลของเด็กและการประสานส่งต่อเด็กที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน เนื่องจากหากเราดำเนินการในกระบวนการเหล่านี้ล่าช้า ทั้งหมดจะส่งผลให้เด็ก ผู้ใช้บริการขาดโอกาส สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การศึกษา การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ สิ่งเหล่านี้ควรได้รับการพัฒนาแก้ไข อย่างเร่งด่วน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1. 18 พฤศจิกายน 2560 : สัมภาษณ์)

ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2 กล่าวว่า

“...การประสานส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ควรทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรประสานความร่วมมืออย่างจริงจัง จริงใจในการทำงานซึ่งกันและกัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2. 5 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...การสร้างแนวทางการแก้ไขปัญหาเด็กไม่มีสถานะทางทะเบียนและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการครอบครัว แนวทางการขอประสานขอความร่วมมือในองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการร่วมกัน

ควรได้รับการพัฒนาให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3. 9 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...แนวทางการพัฒนาการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ได้แก่ เรื่องการคัดกรอง การสืบเสาะค้นหาข้อเท็จจริงของผู้ใช้บริการ การส่งเสริมทักษะในการให้บริการหรือวางแผนให้บริการแก่กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้เพิ่มพูนความรู้และมีทักษะในการให้บริการที่แม่นยำมากยิ่งขึ้น...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4. 20 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...การประสานส่งต่อผู้ให้บริการในกรณีต่าง ๆ การประสานขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ การขอสืบค้นข้อมูลของเด็กและครอบครัว ขั้นตอนหรือระเบียบต่าง ๆ ที่รัฐกำหนดควรมีข้อยกเว้นในการปฏิบัติงานเพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการดำเนินงาน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5. 24 มกราคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...การสืบเสาะหาข้อเท็จจริงของผู้ใช้บริการ ปัญหาด้านข้อมูลที่ไม่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ ข้อจำกัดของบุคลากรที่ไม่เพียงพอ ความละเอียดและครบถ้วนของเอกสาร คือ สิ่งที่ต้องการให้หน่วยงานที่ทำงานมีความรอบคอบมากกว่าปัจจุบัน...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6. 4 กุมภาพันธ์ 2561 : สัมภาษณ์)

“...การจัดบริการให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือครอบครัว การให้การสงเคราะห์ครอบครัว การสนับสนุนด้านอาชีพ ประเด็นเหล่านี้ สืบเนื่องมาจากหน่วยงาน ไม่มีผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการ งานของหน่วยงานยังไม่ครอบคลุมเรื่องครอบครัว การเตรียมความพร้อม หรือการทำความเข้าใจเมื่อเด็กหรือผู้ให้บริการกลับไปอยู่กับครอบครัวยังไม่สามารถรองรับได้...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7. 6 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

“...การพัฒนาการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ รวมถึงการเตรียมความพร้อมของผู้ใช้บริการและครอบครัว เป็นสิ่งที่เราต้องเร่งพัฒนาเพื่อให้ได้แนวทางที่เหมาะสม...” (ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8. 18 มีนาคม 2561 : สัมภาษณ์)

2.1) ผลการศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เอกชน

ผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี ได้เสนอความคิดเห็นต่อแนวทางพัฒนาการดำเนินงานและความร่วมมือให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กเอกชน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

(1) สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสอดส่อง และติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 38.09

(2) ควรให้ความสำคัญกับการร่วมมือภาคีเครือข่ายในการดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้องคุ้มครอง และรักษาสีทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย

(3) ควรพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็ก

โดยข้อ 2 และข้อ 3 มีจำนวนข้อละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57

(4) ควรกำหนดแนวทาง วิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องให้แก่บุคลากร ในการแก้ไขความประพฤติปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81

(5) ควรให้ความสำคัญในการจัดทีมสหวิชาชีพที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน คั่นหารายละเอียดเกี่ยวกับ ด้านร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

(6) เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่เด็กหรือผู้ปกครอง ทั้งช่องทาง Call center ช่องทางอินเทอร์เน็ต หรือสื่อสังคมออนไลน์

โดยข้อ 5 และข้อ 6 มีจำนวนข้อละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการ การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก และความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี 2) ศึกษาปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการและการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี และ 3) ศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการ การดำเนินงานและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 กลุ่มกรณีศึกษา คือ กลุ่มผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนในจังหวัดชลบุรี 9 แห่ง จำนวน 9 กรณีศึกษา และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนในจังหวัดชลบุรี 9 แห่ง จำนวน 25 กรณีศึกษา โดยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารได้ 8 กรณีศึกษา และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กได้ จำนวน 21 กรณีศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในลักษณะการตีความสร้างข้อสรุปข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนในจังหวัดชลบุรี จำนวน 8 แห่ง กลุ่มผู้บริหารหรือผู้จัดการ จำนวน 8 กรณีศึกษา และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก จำนวน 21 กรณีศึกษา โดยสถานสงเคราะห์เด็กอีก 1 แห่ง ไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ด้วยเหตุผลการรักษาความลับของข้อมูลสถานสงเคราะห์ สรุปผลการวิจัยออกเป็นประเด็นที่สำคัญตามวัตถุประสงค์ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

1) กลุ่มผู้บริหารสถานสงเคราะห์

พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสถานสงเคราะห์ จำนวน 8 แห่ง เป็นเพศหญิง 8 ราย มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 มีอายุระหว่าง 50-59 จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีสถานภาพโสด 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 สมรส 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 หย่าร้าง 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 และระดับปริญญาโท จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 25 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-20 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 25 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 20 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 นับถือศาสนาพุทธ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 และนับถือศาสนาคริสต์ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 และทั้งหมดมีสัญชาติไทย

2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก

พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จำนวน 8 แห่ง 21 กรณีศึกษา เป็นเพศชาย 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.29 เพศหญิง 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.71 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.61 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.57 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.05 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.77 สถานภาพโสดจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.43 สถานภาพสมรส 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.05 สถานภาพหย่าร้าง 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.52 ตำแหน่งธุรการ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.05 สังคมสงเคราะห์ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.29 ส่งเสริมและพัฒนาเด็ก 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.52 ประชาสัมพันธ์ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.77 สุขภาพและอนามัย 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.52 ครู/พี่เลี้ยง/ผู้ดูแลเด็ก 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.85 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-10 ปี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.95 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 11-20 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.05 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.85 ระดับปริญญาตรี จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.38 ระดับปริญญาโท จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.77 นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.18 ศาสนาคริสต์ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.05 ศาสนาอิสลาม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.77 และทั้งหมดมีสัญชาติไทย

5.1.2 สรุปผลการศึกษาการบริหารจัดการ การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก และความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

1) การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

1.1) ด้านการกำหนดทิศทางขององค์กร

ผลการศึกษา พบว่า ในการกำหนดทิศทางขององค์กร ผู้บริหารส่วนใหญ่ได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกเพื่อกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กร (1) ปัจจัยภายในมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นสำคัญ บุคลากรที่มีศักยภาพ มีทักษะความรู้ ความสามารถในการสาขาวิชาชีพ มีทัศนคติที่ดี จะเป็นกลไกขับเคลื่อนให้สามารถบริหารงานได้

ตามเป้าหมายขององค์กร (2) ปัจจัยภายนอก เศรษฐกิจและการเมืองเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารสถานสงเคราะห์เอกชน เพราะต้องดำเนินการบริหารจัดการด้วยทุนทรัพย์ของตนเองโดยได้รับการสนับสนุนเงินบริจาค จากภาคเอกชนเป็นหลัก หากระบบเศรษฐกิจตกต่ำก็ย่อมส่งผลกระทบต่อเงินสนับสนุนในการบริหารจัดการ อนึ่ง นโยบายในการบริหารงานของภาครัฐเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการบริหารงานของสถานสงเคราะห์เอกชน เพราะการกำหนดนโยบายของภาครัฐถือเป็นกรอบบรรทัดฐานให้สถานสงเคราะห์เอกชนได้กำหนดทิศทางในการบริหารจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับแผนงานที่รัฐบาลกำหนด โดยมีการถ่ายทอด ประชุมชี้แจง ทำความเข้าใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนรับรู้ได้ถึงนโยบายหลักขององค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ที่สอดคล้องกับการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยมุ่งเน้นให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือเด็ก คุ่มครองสวัสดิภาพ ดูแล พัฒนา และฟื้นฟู ตลอดจนส่งเสริมความประพฤติเด็ก ให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองและกลับสู่สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2) ด้านแผนงานและโครงการ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีการกำหนดแผนงานและโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างครบถ้วน บุคลากรรับรู้แผนงานโครงการขององค์กร โดยแผนงาน โครงการ ที่ปฏิบัติในองค์กร จะแบ่งเป็น (1) แผนงานตามกรอบนโยบายของรัฐ เน้นการสร้าง ความเข้าใจ ตระหนักและเข้าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริง เช่น โครงการเฝ้าระวังปัญหาในชุมชน โครงการให้คำแนะนำปรึกษาแก่เด็กและผู้ปกครองในชุมชน เป็นต้น (2) แผนงานตามลักษณะเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ แผนงานด้านการพัฒนาเด็ก การส่งเสริมและป้องกันสุขภาพ แผนงานด้านการศึกษา และแผนงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการช่วยเหลือ คุ่มครอง และส่งเสริมความประพฤติเด็ก เป็นต้น (3) แผนงานตามลักษณะการบริหารองค์กร ได้แก่ แผนงานการพัฒนาบุคลากร แผนงานการประชาสัมพันธ์องค์กร แผนงานการระดมทุนสนับสนุนองค์กร เป็นต้น

1.3) ด้านการติดตามประเมินผล

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีกระบวนการติดตามประเมินผล ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ (1) ระหว่างดำเนินโครงการโดยจะมีการประเมินผลเป็นระยะเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในระหว่างดำเนินโครงการ และ (2) หลังเสร็จสิ้นการดำเนินงานโครงการ สามารถนำผลการประเมินโครงการ นำไปวิเคราะห์ผลสำเร็จหรือล้มเหลว ปัญหา อุปสรรค แล้วนำไปเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาโครงการ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรให้สามารถเสนอแนวคิด และวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนงาน โครงการต่อไปสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4) ด้านการรับซื้อโรงเรียน

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีระบบหรือกระบวนการการรับซื้อโรงเรียนเพื่อ (1) การนำซื้อโรงเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ และ (2) แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้โรงเรียนทราบถึงการดำเนินการ และผลการแก้ไขปัญหาซื้อโรงเรียน

1.5) ด้านโครงสร้างและบทบาทหน้าที่

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีการกำหนด (1) โครงสร้างองค์กรและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วนและเป็นลายลักษณ์อักษร (2) บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง (3) มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.6) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่บุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษาประสบการณ์ตรงตามตำแหน่งงาน มีความรู้ความสามารถ รับผิดชอบและปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี แต่บางสถานสงเคราะห์ บุคลากรมีคุณวุฒิการศึกษาไม่ตรงกับคุณสมบัติตามตำแหน่งที่ปฏิบัติ เช่น ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

1.7) ด้านการคัดสรร เตรียมความพร้อม ประเมินผลบุคลากรผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีกระบวนการในการคัดสรรบุคลากรเป็นไปตามระบบที่เป็นมาตรฐาน โดย (1) มีการประกาศรับสมัครอย่างเป็นทางการ (2) มีหลักเกณฑ์ในคัดเลือกสรรหาอย่างชัดเจนและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นั้น (3) มีการปฐมนิเทศพนักงาน (4) ฝึกทดลองงาน (5) ประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังการดำเนินงาน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย

1.8) ด้านการพัฒนาบุคลากร

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี หลายแห่งมีแผนการพัฒนาบุคลากร โดยการส่งเสริมให้บุคลากรได้ เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร อีกทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นในสาขาวิชาชีพและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง โดยมีกองทุนสวัสดิการให้กู้ยืมสำหรับการศึกษามีการส่งบุคลากรแลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานหรือเครือข่ายอื่นตลอดจนมีการศึกษาดูงานทัศนศึกษา เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้และพัฒนาบุคลากร

1.9) ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ โดยมีสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดแก่บุคลากรผู้ให้บริการ มีอำนาจในการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่ มีระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากร มีรางวัลแก่บุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากร และมีเบี้ยเลี้ยง ค่าตำแหน่งแก่บุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งบางกรณีศึกษา สถานสงเคราะห์เด็กเห็นว่า การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานถือเป็นสิ่งสำคัญประการแรกที่ผู้บริหารควรปฏิบัติเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร

1.10) การบริหารความเสี่ยง

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เห็นว่างบประมาณเป็นความเสี่ยงของสถานสงเคราะห์ เนื่องจากในการดำเนินงานตามแผนงานโครงการของสถานสงเคราะห์จะต้องได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากองค์กรภาครัฐหรือเอกชนในการบริจาคหากสถานสงเคราะห์ขาดการสนับสนุนงบประมาณจะอาจส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของสถานสงเคราะห์ได้ แต่ผู้บริหารหลายสถานสงเคราะห์ก็ให้ความเห็นว่าบุคลากรถือเป็นความเสี่ยงอีกประการในการบริหารจัดการสถานสงเคราะห์ เนื่องจากบุคลากรถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานให้ไปสู่เป้าหมาย หากบุคลากรมีการเคลื่อนย้ายแรงงานไปอยู่องค์กรอื่น อาจด้วยเหตุผลของค่าตอบแทนหรือความก้าวหน้าก็ตามแต่ สิ่งเหล่านี้ก็อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารได้ ดังนั้นสถานสงเคราะห์จึงต้องเร่งจัดการกับความเสี่ยงเหล่านี้เพื่อไม่ให้เกิดขึ้น ข้อค้นพบอีกประการหนึ่งที่สำคัญคือ กระบวนการในการให้ความช่วยเหลือเด็ก ก็อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ เนื่องจากบริบทของสังคมเปลี่ยนแปลงไป รูปแบบปัญหาที่เกิดกับเด็กก็เปลี่ยนไปด้วย ดังนั้นสถานสงเคราะห์ต้องมีการปรับกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนไปนั้นด้วย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องรู้ทันห่วงที่กับสถานการณ์และแก้ไขปัญหานั้นตรงจุด

1.11) ด้านระบบบัญชีและการเงิน

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีระบบการบริหารจัดการด้านบัญชีและการเงินเป็นอย่างดี โดยมีการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายเป็นลายลักษณ์อักษร มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่าย การจัดทำงบประมาณประจำปีตามแผนงานและโครงการอย่างครบถ้วน และมีการตรวจสอบระบบบัญชีและการเงินโดยผู้สอบบัญชี ซึ่งผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ระบบบัญชี การเงิน และงบประมาณเป็นความเสี่ยงในการบริหารหากมีองค์กรมีงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอ ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่าตามแผนงานย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร

1.12) ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ

ผลการศึกษาพบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีการนำระบบข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดย (1) ใช้ในการบริหาร ได้แก่ การบริหารสำนักงาน การประชาสัมพันธ์ การบัญชีการเงิน เป็นต้น (2) ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูล การจัดทำเอกสาร การรับส่งข้อมูล เป็นต้น และ (3) ใช้ในการกำหนดนโยบายของผู้บริหาร ได้แก่ การประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการตัดสินใจกำหนดนโยบาย

1.13) ด้านการรักษาความลับของข้อมูลผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีการรักษาความลับของข้อมูลผู้ใช้บริการ ไม่นำข้อมูลไปสื่อสาร หรือเผยแพร่ต่อสาธารณะ โดยไม่ได้รับการยินยอมจากผู้ใช้บริการและ/หรือผู้เกี่ยวข้อง เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และการรักษาไว้ซึ่งสวัสดิภาพความปลอดภัยของชีวิต โดยกระทำอย่างระมัดระวัง

1.14) การประชาสัมพันธ์

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีการประชาสัมพันธ์เพื่อนำเสนอองค์กร ได้แก่ ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ทราบถึงสิทธิและประโยชน์ของผู้รับบริการ ใช้เพื่อรับการสนับสนุน การระดมทุน รับบริจาค ให้แก่ผู้ใช้บริการ และบุคคลทั่วไปรับทราบ

1.15) ด้านอาคาร สถานที่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม และเครื่องมือ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชนจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ มีการแยกพื้นที่ฝ่ายบริหารออกจากพื้นที่ให้บริการ อย่างเป็นสัดส่วน มีการบำรุงรักษาพื้นที่สำหรับให้บริการให้อยู่ในสภาพใช้ได้ มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้หรือสภาพการใช้งาน มีห้องน้ำที่ถูกลักษณะ มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสม มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ และมีพื้นที่เพียงพอต่อการจัดบริการต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพชีวิตของเด็กที่อยู่ในการดูแลของสถานสงเคราะห์เด็ก

1.16) ด้านหลักปฏิบัติที่ดี

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีหลักปฏิบัติที่ดี 2 รูปแบบ คือ (1) หลักปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย มาตรการในการปฏิบัติงาน คู่มือในการปฏิบัติงาน เป็นต้น (2) หลักปฏิบัติงานที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ แนวทางปฏิบัติที่สืบทอดกันมา ความเชื่อร่วมกันของบุคลากรในองค์กร หลักศาสนา

จารีต วัฒนธรรม ประเพณี เป็นต้น ซึ่งในการบริหารงานของสถานสงเคราะห์เด็กจะบริหารโดยใช้หลักปฏิบัติที่ดีทั้ง 2 รูปแบบผสมผสานกันเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์เป็นกรณีไป

2) การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก

2.1) ด้านการรับเด็กที่พึงได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพตามมาตรา 32 และ 40 ไว้ในปกครองดูแล

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีการดำเนินการรับเด็กที่พึงได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพตามมาตรา 32 และ 40 ไว้ในปกครองดูแล โดยรับ (1) เด็กเร่ร่อนหรือเด็กกำพร้า มากที่สุด (2) เด็กที่ผู้ปกครองไม่สามารถเลี้ยงดูได้ด้วยเหตุผลใด ๆ เช่น ถูกจำคุก กักขัง พิกการ ทุพพลภาพ เจ็บป่วยเรื้อรัง ยากจน เป็นผู้เยาว์ หย่า ถูกทิ้งร้าง เป็นโรคจิตหรือโรคประสาท (3) เด็กที่อยู่ในสภาวะยากลำบาก (4) เด็กที่ผู้ปกครองมีพฤติกรรมหรือประกอบอาชีพไม่เหมาะสม อันอาจส่งผลกระทบต่อพัฒนาการทางร่างกายหรือจิตใจของเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแล (5) เด็กที่ถูกทอดทิ้งหรือพลัดหลง ณ ที่ใดที่หนึ่ง (6) เด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูโดยมิชอบ ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำหรือแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ถูกทารุณกรรม หรือตกอยู่ในภาวะอื่นใดอันอาจเป็นเหตุให้เด็กมีความประพฤติเสื่อมเสียในทางศีลธรรมอันดีหรือเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กายหรือจิตใจ (7) เด็กที่ถูกทารุณกรรม (8) เด็กที่เสี่ยงต่อการกระทำผิด (9) เด็กพิการ และ (10) อื่น ๆ ได้แก่ เด็กที่ศาลพิจารณาฝาก

2.2) ด้านการสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน ค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีกระบวนการสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน ค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ โดยกระบวนการในการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายในการเข้ารับการสงเคราะห์และสวัสดิภาพจากสถานสงเคราะห์เด็ก ส่วนใหญ่จะเป็นผู้บริหารและนักสังคมสงเคราะห์ เป็นผู้ทำหน้าที่ในการคัดกรอง โดยการสัมภาษณ์ซักประวัติแล้วลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริงของปัญหา สภาพแวดล้อม ความต้องการความช่วยเหลือ สุขภาพอนามัย เป็นต้น แล้วนำมาวิเคราะห์วินิจฉัยสู่กระบวนการตัดสินใจและออกแบบการพัฒนาวิธีการในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมายต่อไป

2.3) ด้านการจัดให้มีที่พัก เครื่องนุ่งห่ม อาหาร และของใช้จำเป็นตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงสุขภาพอนามัยและพัฒนาการเป็นสำคัญ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานด้านการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กเป็นอย่างดี โดยมีจัดที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่

ปลอดภัยมีสภาพแวดล้อมทางสังคมและได้รับการให้บริการสาธารณสุขที่ไม่เป็นผลร้ายต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของเด็ก จัดให้มีเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และของใช้จำเป็นตามความเหมาะสม มีการดำเนินการด้านสภาวะการเลี้ยงดูเด็ก ทั้งด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ

2.4) ด้านการจัดให้มีการตรวจสุขภาพ สุขภาพจิต การบำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งร่างกายและจิตใจเด็ก ตลอดจนดำเนินการรักษาเด็กที่เจ็บป่วย

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานด้านการตรวจสุขภาพอย่างเป็นระบบ คือ (1) มีการดำเนินการตรวจสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ เมื่อแรกรับเข้าสถานสงเคราะห์ (2) เมื่อเด็กเจ็บป่วยหรือจำเป็นต้องตรวจสุขภาพ หรือเป็นเด็กพิการ สถานสงเคราะห์ดำเนินการรับจัดให้มีการตรวจรักษาทางร่างกายและจิตใจทันที (3) ดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย จัดกิจกรรมสันทนาการผ่อนคลาย ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ (4) มีการดำเนินการจัดให้ตรวจสุขภาพร่างกายเป็นประจำทุก ๆ เดือน และ (6) มีเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในด้านสาธารณสุข อาทิ แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา ประจำสถานสงเคราะห์ เพื่อให้บริการด้านสุขภาพในเบื้องต้น

2.5) ด้านการแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีแผนและดำเนินการแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม โดยความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายสหวิชาชีพ ภายใต้การกำกับดูแลของผู้บริหาร ให้คำปรึกษาชี้แนะ ให้กำลังใจ ช่วยสอดส่องพฤติกรรมของเด็กอย่างใกล้ชิด ให้ความรักและความอบอุ่นในการดูแลแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อเตรียมความพร้อมกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม

2.6) ด้านการส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนาตามความเหมาะสมกับวัย และสภาพของเด็กแต่ละคน

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีการส่งเสริมให้เด็กได้รับการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านอารมณ์และสังคม และด้านสติปัญญา

2.7) ด้านการจัดบริการให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือช่วยเหลือบิดามารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู ตามที่เห็นสมควร

ผลการศึกษาพบว่า สถานสงเคราะห์เอกชนจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ได้ดำเนินการจัดบริการให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือช่วยเหลือบิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู ตามที่เห็นสมควร โดยสถานสงเคราะห์จัดทีมนักสังคมสงเคราะห์ และประสานงานลงพื้นที่ พูดคุย เยี่ยมเยียน ติดตามผลการดำเนินงาน ให้คำแนะนำปรึกษาบิดา

มารดา ผู้ปกครอง และให้ความช่วยเหลือเด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดูทุกคนเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผลสำเร็จหรือความล้มเหลว แล้วสรุปหาแนวทางพัฒนาหรือแก้ไขต่อไป

2.8) ด้านการดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง ค้ำครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ได้ดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง ค้ำครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ได้แก่ (1) ให้การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาภาคบังคับ (2) สิทธิบริการทางด้านสาธารณสุขและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (3) ให้การดูแลพื้นฐานด้านร่างกายและจิตใจของเด็ก เช่น การดูแลด้านสุขอนามัย ด้านอาหาร การนอนหลับพักผ่อน การเล่น ความสะอาด รวมทั้งส่งเสริมให้เด็กออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ (4) การจัดที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมสำหรับเด็ก เด็กได้อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย (5) สร้างความรัก ความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ดี (6) มีครู พี่เลี้ยง คอยอบรมเลี้ยงดู อย่างใกล้ชิด ซึ่งถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่เด็กพึงได้รับการปฏิบัติตามกฎหมาย

2.9) การสอดส่อง และติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแลเพื่อเป็นการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่เคยอยู่ในสถานสงเคราะห์มิให้กลับไปสู่สภาพเดิม

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ดำเนินการการสอดส่องและติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือ โดย (1) การลงพื้นที่ติดตามเยี่ยมเยียน พูดคุย ให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล (2) ติดตามพูดคุยให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล ทางโทรศัพท์ และ (3) ไม่ได้ติดตามให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากเด็กสามารถกลับไปใช้ชีวิตได้ตามปกติหรือไม่สามารถทำการติดต่อกับเด็กได้อีก

3) ความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

3.1) ด้านความร่วมมือในการบริหารจัดการจากภาคีเครือข่าย

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือในการบริหารจัดการจากภาคีเครือข่าย โดย (1) ได้รับความร่วมมือในการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลและเอกชน ในการบริหารแผนงาน โครงการและกิจกรรมของสถานสงเคราะห์ (2) ได้รับความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ การฝึกอบรม ให้การศึกษา และพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพในการทำงาน (3) ได้รับความร่วมมือในการส่งต่อประสานงานให้ความช่วยเหลือให้ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดเครือข่ายการทำงานร่วมกัน

3.2) ความร่วมมือในการดำเนินงานในการสงเคราะห์จากภาคีเครือข่าย

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ที่ส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือในการดำเนินงานในการสงเคราะห์จากภาคีเครือข่าย โดย (1) ความร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจแก่เด็ก (2) ความร่วมมือในการส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนาด้านการศึกษาและอาชีพ ตามศักยภาพของเด็กแต่ละคนตามความเหมาะสมกับวัยและสภาพของเด็กแต่ละคน (3) ดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง คุ้มครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย นอกจากนี้ ยังมีความร่วมมือในการประสานงานการค้นหาค้นหาครอบครัว การสืบเสาะสภาพแวดล้อมและวินิจฉัยผู้ใช้บริการและการประสานส่งต่อการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบสารสนเทศ การดำเนินงานด้านการตรวจรักษา และด้านการศึกษา เป็นต้น

3.3) ความต้องการความร่วมมือด้านอื่น ๆ จากภาคีเครือข่าย

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีความต้องการความร่วมมือด้านอื่น ๆ จากภาคีเครือข่าย ได้แก่ (1) ความร่วมมือในการเฝ้าระวังปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็กในสังคม (2) ความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือเด็กไร้สัญชาติ ในเรื่องสิทธิขั้นพื้นฐานที่พึงได้รับตามหลักสากล (3) ความร่วมมือในการส่งเสริมความรู้ คุณธรรม จริยธรรมแก่เด็ก

5.1.3 สรุปผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการ และการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

1) ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการของหน่วยงาน

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ประสบปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการของหน่วยงานที่สำคัญ คือ (1) การบริหารงบประมาณและการเงิน ได้แก่ งบประมาณไม่เพียงพอต่อการบริหารงานตามแผนงาน โครงการ ส่งผลให้ประสิทธิภาพของโครงการและกิจกรรมลดลง (2) บุคลากรไม่เพียงพอ คุณสมบัติไม่ตรงตามวิชาชีพ บทบาทอำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน (3) เป้าหมายและทิศทางขององค์กร บุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ การบริหาร เป็นไปในทิศทางจากบนลงล่าง เมื่อเกิดปัญหาทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ซึ่งความเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาทางด้านบุคลากร เพราะบุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการ หากบุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความสามารถและทัศนคติที่ดี องค์กรก็สามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาในด้านอื่น ๆ ได้อย่างเป็นระบบ

2) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชนจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ประสบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยงานที่สำคัญ คือ (1) การแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม (2) การสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน คำนหารายละเอียดเกี่ยวกับด้านร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจัยข้อเท็จจริงเพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพและรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3) การสอดส่องและติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแลเพื่อเป็นการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่เคยอยู่ในสถานสงเคราะห์ให้มีกลับไปสู่สภาพเดิม ซึ่งความเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการ ได้แก่ การปรับอัตราโครงสร้างของบุคลากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงานให้ตรงกับสาขาวิชาชีพ การวางแผนทำงานร่วมกันเป็นทีม และการประสานขอความร่วมมือกับองค์กรเครือข่ายในการทำงานร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.4 สรุปผลการศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการและการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

1) แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้

1.1) ควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์การจัดหน่วยงาน การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ให้มีความเหมาะสมควบคู่กับการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบสายการบังคับบัญชาที่เหมาะสมมากขึ้น

1.2) ควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากร ควบคู่กับการพัฒนาภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ คุณธรรม และจริยธรรมของบุคลากรภายในองค์กร

1.3) ควรกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมายในการบริหารงานที่ชัดเจน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปรับปรุงแผนงานที่เหมาะสม ควบคู่กับการพิจารณาข้อมูล ข้อเท็จจริงที่มีอยู่และแนวทางในการแก้ปัญหาในอนาคต

1.4) ควรนำหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการที่ดีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน เพื่อเป็นการสร้างคุณธรรมและจริยธรรมในองค์กร

1.5) บริหารงานด้านระบบการเงินการบัญชีให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้จ่ายงบประมาณให้ตรงตามวัตถุประสงค์คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.6) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหารสำนักงาน

1.7) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงข้อมูลและขอรับการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที

1.8) พัฒนาระบบการบริหารจัดการอาคารสถานที่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมและเครื่องมืออุปกรณ์ ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน

2) แนวทางพัฒนาการดำเนินงานและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองเด็ก

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กของสถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้

2.1) สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสอดส่อง และติดตามให้คำแนะนำปรึกษา หรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล

2.2) ควรให้ความสำคัญกับการร่วมมือภาคีเครือข่ายในการดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง คุ้มครอง และรักษาสีทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย

2.3) ควรพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็ก

2.4) ควรกำหนดแนวทาง วิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องให้แก่บุคลากร ในการแก้ไข ความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม

2.5) ควรให้ความสำคัญในการจัดทีมสหวิชาชีพที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการสืบเสาะ พินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน คั่นหารายละเอียดเกี่ยวกับ ด้านร่างกาย จิตใจ สังเกต พฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครอง สวัสดิภาพ

2.6) เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่เด็กหรือ ผู้ปกครอง ทั้งช่องทาง Call center ช่องทางอินเทอร์เน็ต หรือสื่อสังคมออนไลน์

2.7) ควรพัฒนากระบวนการดำเนินงานในการประสานส่งต่อข้อมูลระหว่าง หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน

2.8) พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในวิชาชีพ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครอง สวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี พบประเด็นที่สำคัญสมควรนำมาอภิปราย ผลดังนี้

5.2.1 การบริหารจัดการ การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก และความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

1) การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

1.1) ด้านการกำหนดทิศทางขององค์กร

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี กำหนดทิศทางขององค์กรโดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกเพื่อกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กร (1) ปัจจัยภายใน มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นสำคัญเนื่องจากบุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร บุคลากรที่มีศักยภาพ มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในสาขาวิชาชีพ มีทัศนคติที่ดี จะเป็นกลไกขับเคลื่อนให้สามารถบริหารงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับ อนันต์ เกตุวงศ์ (2523) ที่กล่าวไว้ในเรื่องการบริหารการพัฒนาว่า คนหรือบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีคนที่จะปฏิบัติงานผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วย บุคคลที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบต่อองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ (2) ปัจจัยภายนอก เศรษฐกิจและการเมืองเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารสถานสงเคราะห์เอกชน เพราะต้องดำเนินการบริหารจัดการด้วยทุนทรัพย์ของตนเองโดยได้รับการสนับสนุนเงินบริจาค จากภาคเอกชนเป็นหลัก หากระบบเศรษฐกิจตกต่ำก็ย่อมส่งผลกระทบต่อเงินสนับสนุนในการบริหารจัดการ สอดคล้องกับ อนันต์ เกตุวงศ์ (2523) ที่กล่าวว่าหน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารจัดการ สอดคล้องกับ อนันต์ เกตุวงศ์ (2523) ที่กล่าวว่าหน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารจัดการงาน หากขาดงบประมาณ การบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย

1.2) ด้านแผนงานและโครงการ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี มีการกำหนดแผนงานและโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างครบถ้วน โดยแผนงานแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ แผนงานตามลักษณะเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย แผนงานตามลักษณะการบริหารองค์กร และแผนงานตามกรอบนโยบายของรัฐ โดยสถานสงเคราะห์ได้นำแผนงานทั้ง 3 ลักษณะ มาดำเนินการควบคู่กันไปเพื่อให้ผลการดำเนินโครงการบรรลุผลโดยพร้อมกัน ซึ่งแผนงานและโครงการที่ผ่านมาประสบผลสำเร็จได้ดี โดยผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันวางแผนดำเนินการที่ดีปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับ เกษม จันทร์แก้ว (2540) ที่กล่าวถึงการบริหารไว้ในโครงการสหวิทยาการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ว่าการบริหารเป็นการดำเนินโครงการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดการผสมผสานถ้าไม่มีการวางแผนการดำเนินงานที่ดี ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับการบริหารว่ามีกรวางแผนไว้อย่างไร ผู้บริหารมีหน้าที่อำนวยความสะดวกตามอำนาจหน้าที่ หน่วยงานเป็นผู้ที่รับผิดชอบควบคุมในการนำแผนงานที่กำหนดไว้แล้วไปใช้ดำเนินการร่วมกับทรัพยากรทำให้การผลิตหรือการใช้ปัจจัยในการบริหารก่อให้เกิดผลผลิตในขั้นสุดท้าย

1.3) ด้านการติดตามประเมินผล

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี มีกระบวนการติดตามประเมินผล ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ (1) ระหว่างดำเนินโครงการโดยจะมีการประเมินผลเป็นระยะเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในระหว่างดำเนินโครงการ และ (2) หลังเสร็จสิ้นการดำเนินงานโครงการสามารถนำผลการประเมินโครงการนำไปวิเคราะห์ผลสำเร็จหรือล้มเหลว ปัญหา อุปสรรคแล้วนำไปเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาโครงการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรให้สามารถเสนอแนวคิดและวิธีการดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานตามแผนงาน โครงการต่อไปสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ รศต พูลเพิ่ม (2557) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานของบุคลากร กองเรือนจำมณฑลทหารบกที่ 11 พบว่า การติดตามและประเมินผลเป็นขั้นตอนที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินโครงการเพราะเป็นการติดตามกำกับกำกับการดำเนินการของโครงการเพื่อปรับปรุงและตรวจสอบผลสำเร็จของโครงการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย/ตัวชี้วัดหรือไม่ โดยการติดตามและประเมินผลจะต้องดำเนินการในทุกห้วงระยะของโครงการ นอกจากนี้การให้บุคลากรในองค์การมีส่วนร่วมในการติดตามผลและตรวจสอบ ยังเป็นการป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือเกิดความผิดพลาดในการดำเนินการโครงการ

1.4) ด้านการรับข้อร้องเรียน

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี มีระบบหรือกระบวนการการรับข้อร้องเรียนเป็นผลมาจากเมื่อมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารหรือดำเนินงานของสถานสงเคราะห์ในขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยการนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน กำหนดแนวทางและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบถึงการดำเนินการและผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนสอดคล้องกับ สุภกิต เสนนอก (2558) ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ : กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี พบว่า ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาการรับเรื่องราวร้องทุกข์ต้องขจัดปัญหาความล่าช้า โดยต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว กล่าวคือ เมื่อประชาชนเข้ามาใช้บริการย่อมที่จะคาดหวังให้หน่วยงานของรัฐให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด เพื่อปลดปล่อยทุกข์ที่กำลังประสบอยู่ซึ่งหากหน่วยงานของรัฐให้บริการด้วยความรวดเร็วไม่ได้ ผลเสียย่อมตกแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการแทบทั้งสิ้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำอย่างไรก็ตามให้การบริการนั้นมีความรวดเร็วควบคู่ไปกับความมีประสิทธิภาพด้วย

1.5) ด้านโครงสร้างและบทบาทหน้าที่

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วนและเป็นลายลักษณ์อักษร บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้มีการวางแผนในการจัดองค์กร ให้มีโครงสร้างการบริหารงานที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้วางกรอบการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ถูกต้องตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับ วิโรจน์ สารรัตน์ (2545) ได้กล่าวไว้ในการบริหาร หลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษาและบทวิเคราะห์องค์การศึกษายุทธศาสตร์ไทยว่า การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การโดยอาศัยหน้าที่หลักทางการบริหารที่สำคัญ คือ การจัดองค์การ เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สืบเนื่องจากการวางแผน กล่าวคือ เมื่อองค์การจัดทำจุดหมายและแผนเชิงยุทธศาสตร์แล้ว ผู้บริหารควรต้องออกแบบโครงสร้างองค์การเพื่อให้การบริหารงานบรรลุจุดหมายแผนเชิงยุทธศาสตร์ขององค์การนั้น

1.6) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี บุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษาประสบการณ์ตรงตามตำแหน่งงาน มีความรู้ความสามารถรับผิดชอบและปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี อาจเป็นเพราะว่าสถานสงเคราะห์เด็กมีการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ เปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีคุณวุฒิไม่ตรงสายงานได้ศึกษาต่อในสาขาวิชาชีพที่ปฏิบัติงานพิจารณาให้บุคลากรเหล่านั้นได้บรรจุตรงกับคุณวุฒิทำให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ วนิดา วาตีเจริญ และคณะ (2556) ได้กล่าวไว้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์จากแนวคิด ทฤษฎี สู่ภาคปฏิบัติว่าการสรรหาบุคลากรจากภายในองค์กรถือเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการพัฒนาตนเองและยังเป็นการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วยแต่การได้บุคลากรภายในองค์กรเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งใหม่เป็นการปิดกั้นคนดี มีความรู้ ความสามารถจากภายนอกองค์กร อาจทำให้เกิดอุปสรรคต่อการพัฒนาการทำงานในอนาคต

1.7) ด้านการคัดสรร เตรียมความพร้อม ประเมินผลบุคลากรผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี มีกระบวนการในการคัดสรรบุคลากรเป็นไปตามระบบที่เป็นมาตรฐาน โดยมีการประกาศรับสมัครอย่างเป็นทางการใช้หลักเกณฑ์ในคัดเลือกสรรหาอย่างชัดเจนและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นั้น มีการปฐมนิเทศพนักงานฝึกทดลองงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังการดำเนินงาน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย สอดคล้องกับ พิชรกันต์ นิมิตรศติกุล (2559) ที่ศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า เพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับบริบทและนโยบายขององค์กรมากที่สุด กระบวนการสรรหาเปิดโอกาสให้ทั้งบุคลากรภายในและบุคคลทั่วไปจากภายนอกหน่วยงานเข้าสู่กระบวนการสรรหา แบ่งวิธีการสรรหาตามความต้องการ

ขององค์กร แต่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด กระบวนการคัดเลือกนำหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการสอบแข่งขันมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้ได้บุคลากรที่ตรงกับความต้องการขององค์กร

1.8) ด้านการพัฒนาบุคลากร

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี มีแผนการพัฒนาบุคลากรโดยการดำเนินการและอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร เนื่องจากผู้รับบริการเป็นเด็กซึ่งได้รับปัญหาในการดำเนินชีวิต สภาพจิตใจมีความเปราะบาง ดังนั้นสถานสงเคราะห์จึงตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องให้บุคลากรได้มีความรู้ทักษะในการปฏิบัติต่อเด็ก ซึ่งต้องได้รับการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ รัตนภรณ์ บุญนุช (2555) ได้ศึกษาการพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การฝึกอบรมเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองของบุคลากรให้สามารถมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพอีกทั้งยังเป็น การเพิ่มพูนประสบการณ์ให้บุคลากรเกิดความชำนาญ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.9) ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ที่มีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการโดยมีสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดแก่บุคลากรผู้ให้บริการ มีอำนาจในการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่ มีระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากร มีรางวัลแก่บุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรและมีเบี้ยเลี้ยง ค่าตำแหน่งแก่บุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งบางกรณีศึกษาสถานสงเคราะห์เด็ก เห็นว่าการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานถือเป็นสิ่งสำคัญ ประการแรกที่ผู้บริหารควรปฏิบัติเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรอาจเป็นเพราะสถานสงเคราะห์เด็กเป็นการดำเนินงานภาคเอกชนอยู่ภายใต้การจัดตั้งจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ทำให้การบริหารงานด้านบุคคลต้องเป็นไปตามกรอบของกฎหมายอย่างเคร่งครัด อีกทั้งการสร้างขวัญและกำลังใจ ด้วยการตอบแทนด้วยค่าจ้างและสวัสดิการ การให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือการส่งเสริมความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพถือเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคลากรให้เกิดความมุ่งมั่นและทำงานอย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับ โรเจอร์ (Roger. n.d. อ้างถึงใน ชัตติยา ดวงสำราญ. 2543) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จไว้ว่าต้องประกอบด้วย ต้องได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสมและอย่างเพียงพอ มีโอกาสได้ใช้ความสามารถและพัฒนาความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งและเป็นงานที่มีความมั่นคง เป็นต้น

1.10) ด้านระบบบัญชีและการเงิน

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีระบบการบริหารจัดการด้านบัญชีและการเงินเป็นอย่างดี โดยมีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายเป็นลายลักษณ์อักษร มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่าย การจัดทำงบประมาณประจำปีตามแผนงานและโครงการอย่างครบถ้วนและมีการตรวจสอบระบบบัญชีและการเงินโดยผู้สอบบัญชี อาจเป็นเพราะสถานสงเคราะห์เด็กเป็นองค์กรการกุศลที่บริหารงานด้วยงบประมาณสนับสนุนจากเงินบริจาคเป็นหลัก งบประมาณมีจำนวนจำกัด ดังนั้นในการบริหารงานด้านบัญชีการเงินจึงต้องมีความระมัดระวังใช้อย่างคุ้มค่า ผู้บริหารต้องสามารถวิเคราะห์สถานภาพการเงินจากรายงานการเงินและสามารถนำผลการวิเคราะห์มากำหนดทิศทางการบริหารให้ประโยชน์อย่างสูงสุด สอดคล้องกับ คมกฤษ ภาวชูพินันท์ (2554) ได้ศึกษาการบัญชีบริหาร : บทบาทสำคัญในฐานะเครื่องมือสำหรับผู้นำองค์กรยุคใหม่ พบว่าการบัญชีบริหารถือว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อการประสบความสำเร็จของธุรกิจเนื่องจากบัญชีบริหารสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนธุรกิจสามารถใช้ข้อมูลในอดีตสำหรับการวางแผนงานในอนาคต อีกทั้งยังเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกันได้ รวมถึงผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการบัญชีบริหารเพื่อใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อเลือกหาแนวทางปฏิบัติงานที่ดีที่สุดขององค์กรได้

1.11) ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี มีการนำระบบข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยใช้ในด้านการบริหารจัดการปฏิบัติงาน และด้านการกำหนดนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งเป็นผลมาจากการบริหารงานของสถานสงเคราะห์เด็กเป็นงานที่ต้องมีการดำเนินการด้านข้อมูลและเอกสารเป็นจำนวนมากเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานจึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหาร ได้แก่ งานเอกสารสำนักงาน การดำเนินการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลสถิติเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การเงินการบัญชี เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นการเชื่อมโยงการทำงานภายในองค์กรให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ พูลสุข สังข์รุ่ง (2551) ในการบริหารสำนักงานว่าการจัดการสารสนเทศในสำนักงานด้วยคอมพิวเตอร์เพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้ได้มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อคอมพิวเตอร์มีราคาลดลงแต่มีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้นและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้ามากขึ้น จึงเอื้อต่อการใช้งานร่วมกันบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการประยุกต์ใช้งานต่าง ๆ ได้มาก โดยเฉพาะการทำงานร่วมกัน

1.12) ด้านการรักษาความลับของข้อมูลผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี มีการรักษาความลับของข้อมูลผู้ใช้บริการ โดยมีระบบการรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผลมาจาก

ข้อมูลของผู้รับบริการถือเป็นความลับที่ต้องกำหนดการเข้าถึงข้อมูลเป็นระดับ จึงต้องมีการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อมิให้ข้อมูลของผู้รับบริการเปิดเผยสู่ภายนอกได้ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 ที่บัญญัติจรรยาบรรณวิชาชีพของนักสังคมสงเคราะห์ต่อผู้ใช้บริการ (บุคคล กลุ่ม ชุมชน) ว่าผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงยึดถือประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ โดยเคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์สิทธิความเป็นส่วนตัว รักษาความลับของผู้ใช้บริการ ยึดหลักการมีส่วนร่วมและรักษาสัมพันธภาพทางวิชาชีพรวมทั้งให้ความสำคัญต่อผู้ที่มีความต้องการเป็นพิเศษ ทั้งนี้หมายรวมถึงการพิทักษ์คุ้มครองและพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล กลุ่ม ชุมชน ซึ่งในการรักษาความลับของผู้ใช้บริการนั้น ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงรักษาความลับของผู้ใช้บริการและไม่นำข้อมูลไปสื่อสารหรือเผยแพร่ต่อสาธารณะ โดยไม่ได้รับการยินยอมจากผู้ใช้บริการและ/หรือผู้เกี่ยวข้องเว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการและการรักษาไว้ซึ่งสวัสดิภาพความปลอดภัยของชีวิตซึ่งต้องกระทำอย่างระมัดระวัง

1.13) การประชาสัมพันธ์

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อนำเสนอองค์การแจ้งสิทธิและประโยชน์ของผู้รับบริการและรับการสนับสนุนการระดมทุนและรับบริจาค โดยการประชาสัมพันธ์ของสถานสงเคราะห์เด็กเป็นการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดการสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องซึ่งการเข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ผู้รับบริการที่เป็นเด็กไม่สามารถเข้าถึงได้ ดังนั้นลักษณะการบริการของสถานสงเคราะห์เด็กจึงเป็นการรับส่งต่อจากเครือข่ายหรือมูลนิธิที่เกี่ยวข้อง สถานสงเคราะห์จึงมีความพยายามที่จะเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายเพื่อให้การบริการได้ครอบคลุมถึงเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ วิจิตร อวาทกุล (2541) กล่าวไว้ในการประชาสัมพันธ์หลักและวิธีปฏิบัติว่าวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ทั่วไปเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์การเพื่อสร้างความนิยมชมชอบเลื่อมใสศรัทธาเพื่อป้องกันแก้ไขความเข้าใจผิดคลาดเคลื่อนเพื่อดำเนินงานการรักษาความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับกลุ่มต่าง ๆ ไม่ให้เสื่อมคลายและตลอดเวลาเพื่อให้บริการด้านสาธารณประโยชน์ ผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่สังคม และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ เชื่อถือ

1.14) ด้านอาคารสถานที่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม และเครื่องมือ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี มีระบบการบริหารจัดการอาคารสถานที่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมและเครื่องมือที่ดีอาจเป็นเพราะการจัดอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมภายในสถานสงเคราะห์เด็กให้มีความสะอาด

สะดวกสบาย มั่นคงปลอดภัยจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของเด็กผู้รับบริการให้มีสุขภาพกายสุขใจที่ดี และสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกลับสู่ครอบครัวและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2549) เรื่องการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการอุปการะเลี้ยงดู อบรม สั่งสอน และพัฒนาเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแล พ.ศ. 2549 โดยสถาน สงเคราะห์เด็กต้องจัดที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมสำหรับเด็ก เด็กต้องมีที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดลอม ที่ปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมทางสังคมและได้รับการให้บริการสาธารณะที่ไม่เป็นผลร้ายต่อชีวิตและ ความเป็นอยู่ของเด็ก โดยผู้ปกครองอาจติดต่อสื่อสารกับชุมชนและสังคมภายนอก เพื่อขอความช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหาในการอุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอนและพัฒนาเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแลของตน รวมทั้งต้องเปิดโอกาสให้เด็กมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนและสังคม

1.15) ด้านหลักปฏิบัติที่ดี

ผลการศึกษาพบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี มีหลักปฏิบัติที่ดี 2 รูปแบบ คือ หลักปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย มาตรการใน การปฏิบัติงาน คู่มือในการปฏิบัติงาน เป็นต้น และหลักปฏิบัติที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ แนวทางปฏิบัติที่สืบทอดกันมา ความเชื่อร่วมกันของบุคลากรในองค์กร หลักศาสนา จารีต วัฒนธรรม ประเพณี เป็นต้น ซึ่งในการบริหารงานของสถานสงเคราะห์เด็กได้ใช้หลักปฏิบัติที่ดีทั้ง 2 รูปแบบ ผสมผสานกันเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพราะเด็กมีอยู่ในการดูแลส่วนใหญ่มีความเปราะบาง ผ่านกับสถานการณ์ที่เลวร้ายมา ดังนั้นการได้รับการปฏิบัติที่ดีและถูกต้องภายใต้ศีลธรรมอันดีย่อม ส่งผลต่อจิตใจของเด็กผู้รับบริการ สอดคล้องกับ จิราธิวัฒน์ ไหมหัว (2555) ศึกษาเรื่องความเป็น พลเมืองของบุคลากรโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่า องค์กรจะสามารถดำเนินงานให้เป็นไปตาม เป้าหมายได้ ด้วยการปฏิบัติที่ดีของบุคลากรทุกระดับในองค์กร โดยยึดมั่นในกฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ ที่องค์กรได้วางไว้อย่างเคร่งครัด อีกทั้งคำนึง วัฒนธรรมขององค์กรที่บุคลากรทุกคนต้องยึดถือเพื่อ ความเป็นเอกภาพขององค์กร

2) การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก

2.1) ด้านการรับเด็กที่พึงได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพตามมาตรา 32 และ 40 ไว้ในปกครองดูแล

ผลการศึกษา พบว่า เด็กเร่ร่อนหรือเด็กกำพร้ามีจำนวนที่รับเข้ามาดูแลมากที่สุด อาจเป็นเพราะเด็กเหล่านี้ได้รับผลกระทบจากพ่อแม่ขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการมีบุตร ปัญหาครอบครัวแตกแยก ครอบครัวมีฐานะยากจนเกินกว่าที่จะดูแลเด็ก การตั้งครรรค์โดยไม่พึงประสงค์ เด็กมีความบกพร่องหรือพิการ เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อเด็กโดยตรงทำให้เด็กไร้ที่พึ่ง ซึ่งเสี่ยงต่อการที่เด็กจะกระทำความผิด สอดคล้องกับ สุรัสวดี มนัสตรง (2556) กล่าวไว้ในปัญหาเด็ก ถูกทอดทิ้งและเด็กเร่ร่อนว่าการเจริญเติบโตของเด็กและเยาวชนต้องอาศัยระบบชีวิตและครอบครัว

เป็นพื้นฐาน เปรียบเสมือนต้นไม้ที่ต้องอาศัยดินที่อุดมสมบูรณ์มีผู้คอยรดน้ำพรวนดินจึงจะสามารถเจริญเติบโตได้อย่างสมบูรณ์แต่ในขณะที่เดียวกันเด็กและเยาวชนจำนวนไม่น้อยที่ประสบปัญหานานาประการไม่ว่าจะเป็นเด็กกำพร้าถูกทอดทิ้ง เร่ร่อน อนาคต ไร้ที่พึ่ง ครอบครัวยากจน ขาดแคลนประพฤตินไม่เหมาะสมกับวัยหรือบิดา มารดา ผู้ปกครอง ให้การอุปการะเลี้ยงดูไม่เหมาะสม เด็กเหล่านี้เปรียบเสมือนต้นไม้ที่อ่อนแอจำเป็นต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษเพื่อให้กลับกลายเป็นต้นไม้ที่เจริญเติบโตงอกงามขึ้นมาได้ หากพ่อแม่ผู้ปกครองไม่สามารถดูแลได้เด็กเหล่านี้ควรได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้การสงเคราะห์ ค้ำครองและปรับพฤติกรรมให้สามารถเติบโตและกลับมาดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข

2.2) ด้านการสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน ค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

ผลการศึกษา พบว่า มีกระบวนการสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน ค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริงเพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเป็นผลมาจากการรับเด็กเข้ามาดูแลในสถานสงเคราะห์เด็กจำเป็นต้องได้รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเด็กในทุกด้าน ทั้งข้อมูลประวัติ ครอบครัว สภาพสิ่งแวดล้อมที่อยู่อาศัย สภาพร่างกายและจิตใจ โดยทีมสหวิชาชีพ หรือนักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์วินิจฉัย กำหนดวิธีการในการสงเคราะห์คุ้มครองสวัสดิภาพที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ สายทิพย์ เจริญ (2556) ศึกษาเรื่องการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 กล่าวถึง การดำเนินการโรงพยาบาลรามาธิบดีมีวิธีดำเนินการของนักสังคมสงเคราะห์ที่คลินิกส่งเสริมการเลี้ยงดูมีดังนี้ สัมภาษณ์ประวัติของเด็กและครอบครัวเพื่อสืบค้นข้อเท็จจริง เกี่ยวกับมูลเหตุของการถูกกระทำ ได้แก่ เหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น สถานที่ บุคคลผู้กระทำความสัมพันธ์ภาพต่าง ๆ เป็นต้น กรณีปกติ เด็กจำเป็นต้องมาบำบัดรักษาและฟื้นฟู ตรวจร่างกายสถานะทางจิตใจโดยทีมสหวิชาชีพ ประกอบด้วยกุมารแพทย์ จิตแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา เจ้าหน้าที่คุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก แต่งตั้งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 การเยี่ยมบ้าน ดำเนินการร่วมทีม สหวิชาชีพเพื่อสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ข้อมูลจากบุคคลภายในครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างครอบครัว ข้อมูลจากเพื่อนบ้าน ข้อมูลจากชุมชน ตลอดจนสภาพแวดล้อม ลักษณะที่อยู่อาศัย เศรษฐฐานะของครอบครัว เป็นต้น การนำเสนอรายงานในที่ประชุมสหวิชาชีพ (Case conference) เพื่อการวิเคราะห์ การประเมิน และการติดตาม การลงมติที่ประชุมเพื่อหาแนวทางในการช่วยเหลือเด็ก ให้เกิดผลสัมฤทธิ์โดยคำนึงถึงประโยชน์และรูปธรรมของเด็กสูงสุดการบำบัดและติดตามเพื่อฟื้นฟูทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างต่อเนื่องเด็กกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม

2.3) ด้านการจัดให้มีที่พัก เครื่องนุ่งห่ม อาหาร และของใช้จำเป็นตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงสุขภาพอนามัยและพัฒนาการเป็นสำคัญ

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชนจังหวัดชลบุรีที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 มีจัดที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยมีสภาพแวดล้อมทางสังคมและได้รับการให้บริการสาธารณสุขที่ไม่เป็นผลร้ายต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของเด็กจัดให้มีเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และของใช้จำเป็นตามความเหมาะสม มีการดำเนินการด้านสภาพการเลี้ยงดูเด็กทั้งด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ สอดคล้องกับ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1954 อ้างถึงใน รชต พูลเพิ่ม, 2557) ที่กล่าวถึงความต้องการทางร่างกายว่าเป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิตเป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัยหากบุคคลสามารถหารายได้เพียงพอก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัยเขาจะมีกำลังที่จะทำงานต่อไปและการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ ถือเป็นสนองความต้องการทางร่างกาย

2.4) ด้านการจัดให้มีการตรวจสุขภาพ สุขภาพจิต การบำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งร่างกายและจิตใจเด็กตลอดจนดำเนินการรักษาเด็กที่เจ็บป่วย

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชนจังหวัดชลบุรีที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 มีการดำเนินงานด้านการตรวจสุขภาพอย่างเป็นระบบ เป็นผลมาจากสุขภาพอนามัยเป็นสิ่งสำคัญ สถานสงเคราะห์เด็กมีหน้าที่ดูแลสุขภาพเด็กในการดูแลให้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง จัดให้มีแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ด้านสุขอนามัย ประจำสถานสงเคราะห์เด็กกรณีไม่มีแพทย์จะประสานขอความร่วมมือจากโรงพยาบาลเครือข่ายเข้ามาช่วยเหลือเป็นประจำ ได้แก่ การดำเนินการตรวจสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ เมื่อแรกรับเข้าสถานสงเคราะห์ เมื่อมีอาการเจ็บป่วยหรือจำเป็นต้องตรวจสุขภาพหรือเป็นเด็กพิการ สถานสงเคราะห์ดำเนินการรับจัดให้มีการตรวจรักษาทางร่างกายและจิตใจทันที ดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย จัดกิจกรรมสันทนาการผ่อนคลายให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ มีการดำเนินการจัดให้ตรวจสุขภาพร่างกายเป็นประจำทุก ๆ เดือน สอดคล้องกับ วรกร ทรัพย์วิระพรรณ (2551) ที่ศึกษาวิถีการดำเนินชีวิตของเยาวชนในสถานสงเคราะห์ : การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา พบว่า ลักษณะการให้บริการในสถานสงเคราะห์เด็ก บริการด้านการรักษาพยาบาล มีการจัดเจ้าหน้าที่พยาบาลในสถานสงเคราะห์ เพื่อให้บริการแก่เด็กที่เจ็บป่วย การดูแลสุขภาพสุขอนามัยเด็ก การสร้างภูมิคุ้มกันโรค และสิทธิในการรักษาพยาบาล

2.5) ด้านการแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชนจังหวัดชลบุรีที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 มีแผนและดำเนินการแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยน

พฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็กตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม โดยความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายสหวิชาชีพเป็นผลมาจากเด็กที่อยู่ในความดูแลของสถานสงเคราะห์มาจากหลากหลายครอบครัวทุกคนต่างมีสภาพปัญหาที่แตกต่างกันออกไป บางคนอาจมีพฤติกรรมที่แสดงออกในทางลบซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่สถานสงเคราะห์จะต้องทำการแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก โดยการอบรมสั่งสอน ให้คำปรึกษาชี้แนะ ให้กำลังใจ ให้ความรักและความอบอุ่นในการดูแลแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ช่วยสอดส่องพฤติกรรมของเด็กอย่างใกล้ชิดเพื่อเตรียมความพร้อมกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม สอดคล้องกับ ลือจรรยา ธนภควัต (2560) ศึกษาการปรับพฤติกรรมเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมและอารมณ์ พบว่า ในการปรับพฤติกรรมเด็กนั้นเริ่มต้นจากสัมพันธ์ภาพก่อนถ้าสัมพันธ์ภาพกับเด็กไม่ดีถึงจะมีกฎกติกามากมายก็จะทำให้เด็กดื้อ เกือบกตได้ แม้หลายครอบครัวมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเด็กแต่ไม่ได้สร้างกฎกติกาจะทำให้เด็กไม่มีวินัยเป็นเด็กเอาแต่ใจตัวเอง เป้าหมายสูงสุดของผู้ปกครองทุกคนต้องการให้เด็กเป็นคนเก่งประสบความสำเร็จมีคุณธรรมจริยธรรมซึ่งการที่จะเป็นตามเป้าหมายได้นั้นต้องมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเด็กก่อนบวกกับการสร้างวินัยก็จะทำให้เด็กคนนั้นเป็นเด็กสอนง่าย เป็นคนเก่ง เป็นคนดี เป็นเด็กที่มีความสุข มีความนับถือตัวเองพร้อมกับเสริมปัจจัยพื้นฐาน 12 ประการ ควบคู่กัน ได้แก่ ให้ความรักความอบอุ่นและเมตตาแก่เด็ก ส่งเสริมให้เด็กมีความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าในตัวเองให้ความเคารพในตัวเด็กยอมรับในความเป็นตัวของตัวเองของเด็กมีอิสระตามวัยอย่างเหมาะสมมีความเข้าใจเป็นอย่างดีถึงเทคนิคการสร้างวินัยต่าง ๆ เปิดโอกาสให้เด็กได้พูดระบายความรู้สึกของเขากำหนดความคาดหวังให้ชัดเจนและสมเหตุสมผลมีความเสมอต้นเสมอปลายในการปรับพฤติกรรมเด็ก มีความเข้มงวดและเอาจริงผู้ที่ใกล้ชิดดูแลเด็กจำเป็นต้องใช้เทคนิคการปรับพฤติกรรมเหมือน ๆ กันไม่ขัดแย้งกัน รู้จักวิธีการทำให้กฎต่าง ๆ นั้นศักดิ์สิทธิ์และปล่อยให้เด็กเป็นตัวของตัวเองเมื่อถึงเวลาที่เหมาะสม

2.6) ด้านการส่งเสริมสนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนาตามความเหมาะสมกับวัยและสภาพของเด็กแต่ละคน

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชนจังหวัดชลบุรีที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ส่วนใหญ่มีการส่งเสริมให้เด็กได้รับการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านอารมณ์และสังคมและด้านสติปัญญาเป็นผลมาจากเด็กที่อยู่ในการดูแลมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทั้งเพศ อายุ การศึกษา ระดับสุขภาพกาย จิตใจ ระดับสติปัญญา และอารมณ์ ทุกคนมาจากสถานที่แตกต่างกันจึงต้องได้รับการพัฒนาที่เหมาะสมตามสภาพของแต่ละบุคคล สถานสงเคราะห์จึงได้ดำเนินการให้แต่ละคนได้รับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ได้แก่ การส่งเสริมด้านกีฬา การออกกำลังกาย ด้านจิตใจ ได้แก่ การฝึกสมาธิ ชัดเกล้าจิตใจ ด้านอารมณ์และสังคม ได้แก่ การร่วมกิจกรรมสันทนาการ เล่นดนตรี งานศิลปะ ด้านสติปัญญา ได้แก่ การส่งเสริมการศึกษา

พัฒนาอาชีพ เป็นต้น สอดคล้องกับ สมชาย ดีละม้าย (2552) ศึกษาเรื่อง สภาพและความต้องการของเด็กสถานพินิจเด็กและเยาวชนชาย : ศึกษากรณีบ้านมูทิตา พบว่า เพื่อให้เด็กสามารถกลับสู่ครอบครัวและสังคมได้ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านมูทิตาจึงดำเนินการให้การศึกษาทั้งสายสามัญและสายอาชีพ ช่วยเหลือบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู จัดให้มีการจำแนกลักษณะเด็กและเยาวชนตามสภาพปัญหาวิเคราะห์ทางจิตวิทยาเน้นการมีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชนในการเข้ามาบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู ตลอดจนการส่งเสริมศีลธรรมจริยธรรมและส่งเสริมสุขภาพพลานามัยและให้การสงเคราะห์ตามควรแก่กรณีเพื่อให้เด็กและเยาวชนมีความสำนึกและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ดีและกลับคืนสู่สังคมอย่างมีคุณภาพไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำอีก

2.7) ด้านการจัดบริการให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือช่วยเหลือบิดามารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู ตามที่เห็นสมควร

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ได้ดำเนินการจัดบริการให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือช่วยเหลือบิดามารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดูตามที่เห็นสมควรเป็นผลมาจากขณะที่เด็กได้รับการดูแลจากสถานสงเคราะห์จะได้รับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดมีบุคลากรให้คำปรึกษาชี้แนะเมื่อกลับสู่ครอบครัวหรือสังคมแล้วเด็กอาจต้องเผชิญปัญหาที่เคยเกิดขึ้นหรืออาจไม่ได้รับการยอมรับจากครอบครัวหรือสังคม ส่งผลให้เด็กไม่สามารถปรับตัวได้ สถานสงเคราะห์จึงต้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือในการให้คำแนะนำแก่ผู้ปกครองหรือบุคคลที่เด็กเคยอยู่ในความปกครองเพราะให้เขาสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็กได้ในเบื้องต้น

2.8) ด้านการดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง คุ้มครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชนจังหวัดชลบุรีที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ได้ดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง คุ้มครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดเพราะถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่เด็กพึงได้รับและสิ่งเหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองเด็กโดยตรง เช่น การศึกษา การบริการด้านสาธารณสุข เป็นต้น สอดคล้องกับ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2549) สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนยังต้องดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กตามกฎหมายกระทรวงในเรื่องการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการอุปการะเลี้ยงดู อบรม สั่งสอน และพัฒนาเด็ก ที่อยู่ในความปกครองดูแล พ.ศ. 2549 โดยมีการจดทะเบียนการเกิดตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนราษฎรมีผู้ปกครองตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้รับการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาภาคบังคับได้รับสิทธิบริการทางด้านสาธารณสุขและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นต้น

2.9) การสอดส่อง และติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแลเพื่อเป็นการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่เคยอยู่ในสถานสงเคราะห์มิให้กลับไปสู่สภาพเดิม

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชนจังหวัดชลบุรีที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 มีการดำเนินการการสอดส่องและติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแลเป็นผลมาจากสถานสงเคราะห์จะต้องติดตามผลเมื่อเด็กในการดูแลกลับสู่ครอบครัวเพื่อเก็บข้อมูลถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวในการให้ความช่วยเหลือที่ผ่านมาหากประสบผลสำเร็จเด็กสามารถดำเนินชีวิตดีขึ้นก็สามารถนำมาเป็นต้นแบบในการสงเคราะห์เด็กได้ในทางตรงกันข้ามหากเด็กไม่สามารถดำเนินชีวิตในครอบครัวและสังคมได้ สถานสงเคราะห์ก็สามารถเข้าให้ความช่วยเหลือได้ทันทีและนำไปปัญหาและข้อค้นพบมาสู่กระบวนการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมต่อไป

3) ความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน

3.1) ด้านความร่วมมือในการบริหารจัดการจากภาคีเครือข่าย

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ที่ส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือในการบริหารจัดการจากภาคีเครือข่าย ได้แก่ ได้รับความร่วมมือในการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลและเอกชนในการบริหารแผนงาน โครงการ และกิจกรรมของสถานสงเคราะห์เป็นผลมาจากสถานสงเคราะห์เด็กบริหารงานภายใต้กรอบนโยบายการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และแผนงานของรัฐบาลโดยการแปลงนโยบายให้เป็นแผนงานและโครงการของสถานสงเคราะห์ ซึ่งในโครงการที่สำคัญ สถานสงเคราะห์จะดำเนินงานโดยของงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลเพื่อให้สามารถดำเนินโครงการให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนความร่วมมือในการสนับสนุนงบประมาณจากเอกชนจะอยู่ในรูปของการรับบริจาคและรับการสนับสนุนจากองค์กรเอกชนระหว่างประเทศซึ่งถือเป็นงบประมาณหลักที่สถานสงเคราะห์ได้รับและใช้ในการบริหารงานของสถานสงเคราะห์ ทำให้การบริหารงานของสถานสงเคราะห์ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรในการรับใช้สังคมสอดคล้องกับ พลสิทธิ สิทธิชมพู (2544 อ้างถึงใน อุมาพร บุญเพชร, 2555) ที่กล่าวถึงความร่วมมือว่าการมีความร่วมมือกันไม่ว่าจะทำอะไรงานก็สำเร็จไปกว่าครึ่งสังคมใดสามารถทำให้คนมีความร่วมมือร่วมใจทำกิจกรรมของสังคมให้บรรลุเป้าหมายได้ สังคมนั้นมีความเข้มแข็งอย่างแน่นอนเพราะความเข้มแข็งของสังคมในการที่จะทำสิ่งใด ๆ ในกลุ่มคณะของตนให้ประสบผลสำเร็จได้ ก็ต้องอาศัยความร่วมมือ

3.2) ความร่วมมือในการดำเนินงานในการสงเคราะห์จากภาคีเครือข่าย

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ที่ส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือในการดำเนินงานในการสงเคราะห์จากภาคีเครือข่าย โดยความร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางร่างกาย

จิตใจแก่เด็กเป็นผลมาจากการแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจแก่เด็กเป็นภารกิจสำคัญของสถานสงเคราะห์ในขณะที่สถานสงเคราะห์ขาดบุคลากรวิชาชีพในการดำเนินงาน ภาคีเครือข่ายสามารถเข้ามาช่วยเหลือได้โดยการสนับสนุนบุคลากรที่ขาดแคลน ได้แก่ แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ หรือสหวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยในการดำเนินการได้ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ผ่านกระบวนการศึกษาหรืออบรมให้บุคลากรที่มีอยู่ได้สามารถพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการทำงานสามารถปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาได้ในเบื้องต้น เพื่อเป้าหมายความร่วมมือในการบริการสังคมของภาคีเครือข่าย ยุพดี โสทธิพันธ์ (2549 : 5 อ้างถึงใน พุฒิปงศ์ มนตรีโพธิ์. 2550) กล่าวว่าไว้ว่า ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างทีมงาน โดยสมาชิกทุกคนในทีมรับรู้ว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของทีมมีเป้าหมายการพัฒนาการทำงานร่วมกันสามารถบริหารจัดการโดยใช้ความรู้ความสามารถตามมาตรฐาน มีความไว้วางใจ ยอมรับซึ่งกันและกัน แลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูล วางแผนตัดสินใจ แก้ไขปัญหาเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่ง

3.3) ความต้องการความร่วมมือด้านอื่น ๆ จากภาคีเครือข่าย

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีความต้องการความร่วมมือในการเฝ้าระวังปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็กในสังคมเนื่องจากภาคีเครือข่ายของสถานสงเคราะห์มีกระจายอยู่ทั่วทุกพื้นที่ในสังคม ได้แก่ มูลนิธิที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว ชุมชน ตำบล หมู่บ้าน โรงพยาบาล สถานศึกษา ศาสนสถาน สถานีตำรวจ หน่วยงานทหาร องค์การภาครัฐ องค์การภาคเอกชน เป็นต้น เครือข่ายเหล่านี้สามารถมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นกับเด็กในสังคมได้เพราะการเฝ้าระวังเป็นการป้องกันอย่างหนึ่ง ถือเป็นการแก้ปัญหาที่สาเหตุอาจมีบทบาทเข้าไปช่วยในการให้ความรู้พื้นฐานให้เด็กตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตนให้เป็นคนดีไม่หลงผิดไปในทางเสื่อม ให้เด็กสามารถมีพัฒนาการเติบโตเป็นผู้ใหญ่และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป

5.2.3 ปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการและการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

1) ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการของหน่วยงาน

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ประสบปัญหาอุปสรรคด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานที่สำคัญ คือ การบริหารงบประมาณและการเงิน ได้แก่ งบประมาณไม่เพียงพอต่อการบริหารงานตามแผนงาน โครงการ ส่งผลให้ประสิทธิภาพของโครงการและกิจกรรมลดลงเป็นผลมาจากสถานสงเคราะห์เอกชนไม่รับเงินอุดหนุนจากภาครัฐแต่ดำเนินงานโดยรับเงินสนับสนุนจากการรับบริจาคจึงทำให้งบประมาณที่ใช้ในการบริหารงานมีจำกัดและเป็น

หน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับงบประมาณที่มีอยู่ ซึ่งในโครงการที่สำคัญและสอดคล้องกับแผนพัฒนาของรัฐบาล สถานสงเคราะห์อาจทำโครงการเพื่อขอสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลตามความเหมาะสม ส่วนความเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาทางด้านบุคลากร ให้บุคลากรได้รับการพัฒนา เพราะบุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการ หากบุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความสามารถและทัศนคติที่ดียิ่งขึ้นก็สามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาในด้านอื่น ๆ ได้อย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับ สมาน รังสียกฤษฎ์ (2522) กล่าวว่า การดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นหรืออีกนัยหนึ่ง การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะสร้างเสริมและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

2) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ประสบปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานของหน่วยงานที่สำคัญ คือ การแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็กตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคมเป็นผลมาจากกระบวนการแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็กเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนจะต้องดำเนินการเป็นกรณีไปตามลักษณะปัจจัยของแต่ละบุคคล เพราะเด็กที่อยู่ในความดูแลของสถานสงเคราะห์มาจากหลากหลายครอบครัว ประสบปัญหาที่แตกต่าง ผลกระทบที่เด็กได้รับก็แตกต่างกันออกไปซึ่งในสถานสงเคราะห์เด็กแต่ละแห่งยังขาดแคลนบุคลากรวิชาชีพ เช่น นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา แพทย์ พยาบาล ซึ่งบุคคลเหล่านี้ล้วนมีความรู้ตามหลักวิชาการในการบำบัด รักษา ฟื้นฟู แก้ไขพฤติกรรมของเด็กได้เป็นอย่างดี ส่วนความเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการ ได้แก่ การปรับอัตราโครงสร้างของบุคลากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงานให้ตรงกับสาขาวิชาชีพ กล่าวคือ หากบุคลากรไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานให้ด้อยลงและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จีรพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ (2542) ที่ศึกษาเรื่องสถานรับเลี้ยงเด็ก : สภาพ ปัญหา และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็กที่สำคัญ คือ ขาดแคลนบุคลากรในการดำเนินงาน และบุคลากรขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผลการศึกษาของ กุศล สุนทรธาดา และจิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2544) ศึกษาแบบและระบบการจัดบริการสถานเลี้ยงดูเด็กที่มีคุณภาพในประเทศไทย : กรณีพินิจศึกษา พบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีคุณภาพ ได้แก่

ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในการจัดบริการให้แก่เด็กปฐมวัยและมีระบบบริหารจัดการที่ดีมีการจัดบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน

5.2.4 แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการ และการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

1) แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชนจังหวัดชลบุรีที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ส่วนใหญ่เสนอแนวทางการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนดังนี้

1.1) ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์การจัดหน่วยงาน การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความเหมาะสมควบคู่กับการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบสายการบังคับบัญชาที่เหมาะสมมากขึ้น สอดคล้องกับ วิโรจน์ สารรัตน์ (2545) กล่าวถึงการจัดการในการบริหารหลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษาและบทวิเคราะห์องค์การศึกษาไทยว่าเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สืบเนื่องมาจากการวางแผน กล่าวคือ เมื่อองค์การจัดทำจุดหมายและแผนงานแล้วผู้บริหารควรต้องออกแบบโครงสร้างองค์การกำหนดบทบาทหน้าที่เพื่อให้การบริหารงานบรรลุจุดหมายแผนเชิงยุทธศาสตร์ขององค์การนั้น การออกแบบโครงสร้างองค์การเป็นกิจกรรมที่ควรได้รับการตรวจสอบอยู่เสมอเนื่องจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างองค์การเกิดขึ้นมากมาย

1.2) ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรควบคู่กับการพัฒนาภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ คุณธรรม และจริยธรรมของบุคลากรภายในองค์กร สอดคล้องกับ พยอม วงศ์สารศรี (2542) กล่าวว่า การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นองค์การหรือรัฐบาลหรืองานธุรกิจเอกชนต่างมีจุดหมายสำคัญที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างประหยัคมีประสิทธิภาพและพัฒนาอยู่เสมอองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารงาน คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการในบรรดาเหล่านี้เป็นที่ยอมรับกันว่า “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีค่าในแต่ละองค์การจะมีงานที่รับผิดชอบอยู่จำนวนหนึ่งซึ่งจะต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมาย ดังนั้นในแต่ละองค์การจึงต้องมี “บุคคล” ซึ่งเรียกว่าข้าราชการบ้างเจ้าหน้าที่บ้างหรือพนักงานบ้างเป็นผู้ปฏิบัติงานบ้างงานจึงสำเร็จและได้ผลตามเป้าหมาย และกอร์ดอน (Gordon. 2002 อ้างถึงใน สมบัติธรรมมี. 2551) กล่าวว่า การจูงใจในการทำงานจะมุ่งเน้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์จากพนักงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การพนักงานจะถูกจูงใจเพื่อให้เพิ่มความพยายามเป็นพิเศษเพื่อให้ได้ผลงานตามมาตรฐานลักษณะการจูงใจอาจเป็นการตอบแทนให้รางวัลพิเศษ การยกย่องเชิดชูเกียรติ ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ นิภาพรรณ ผิวอ่อน (2559) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยเหนือ อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

พบว่า การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรม จริยธรรม โดยการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานได้ อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบ โดยมีบุคลากรหรือบุคคล องค์กรภายนอกมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การบริหารองค์กรเพราะการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์กรเป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการบริหารงานและการทำงานในองค์กรและจัดระบบที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามสำนึกที่ดีไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่สิ้นเปลืองการติดตามการทุจริตความโปร่งใส โดยคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะได้รับผลกระทบเนื่องจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐนั้น จะเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง

1.3) ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ควรกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมายในการบริหารงานที่ชัดเจน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและการแก้ไขปรับปรุงแผนงานที่เหมาะสมควบคู่กับการพิจารณาข้อมูล ข้อเท็จจริงที่มีอยู่และแนวทางในการแก้ปัญหาในอนาคต สอดคล้องกับสุพานี สฤกษ์วานิช (2544) อธิบายลักษณะของการบริหารเชิงกลยุทธ์ ว่าต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กรอย่างเป็นระบบเพื่อให้องค์กรมีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนมีการวิเคราะห์และประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่เรียกว่า ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เพื่อพิจารณาหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ซึ่งเกิดขึ้นท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มีการกำหนดกลยุทธ์ ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานขององค์กรที่ชัดเจนและเหมาะสมและการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติการตามกลยุทธ์ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนดขึ้นหรือไม่ ซึ่งอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในวิธีการหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานภายในองค์กร

2) แนวทางพัฒนาการดำเนินงานและความร่วมมือให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็ก

ผลการศึกษา พบว่า สถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ส่วนใหญ่เสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน และความร่วมมือให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กดังนี้

2.1) สถานสงเคราะห์ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสอดส่องและติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล อาจเป็นเพราะจำนวนเด็กที่เคยอยู่ในความดูแลของสถานสงเคราะห์มีจำนวนมาก ในขณะที่บุคลากรของสถานสงเคราะห์ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ดังนั้นการได้รับความช่วยเหลือจากเครือข่ายความร่วมมือจึงเป็นการแบ่งเบาภาระงาน และสามารถติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแลแทนบุคลากรของสถานสงเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ กนกอร สมปราษฎ์ และคณะ (2548 อ้างถึงใน พิสิษฐ์ เทพไกรวัล. 2554) กล่าวถึงความร่วมมือ ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จเป็นสิ่งที่สามารถประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืน

ตลอดจนการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระหว่างบุคคล ครอบครัว และเพื่อนบ้าน การสร้างความร่วมมือ อาจมีทั้งในระดับพื้นฐานแบบไม่เป็นทางการไปจนถึงระดับการวางแผนสร้างความสัมพันธ์เชิงความร่วมมือ อย่างจริงจังเป็นแบบแผน กล่าวได้ว่า ความร่วมมือเป็นการเปิดโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์ ส่งเสริมความเป็นเพื่อนบ้าน ความเป็นชุมชนเพิ่มความตระหนักในการยอมรับประโยชน์ในการขยาย ขอบเขตการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ด้วยการลดทอนความซ้ำซ้อน

2.2) ผู้บริการสถานสงเคราะห์และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญกับการร่วมมือภาคีเครือข่ายในการดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้องคุ้มครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมายเป็นผลมาจากการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์ในการให้เด็กได้รับการปกป้องคุ้มครองและรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมายจำเป็นอย่างยิ่งต้องได้รับความช่วยเหลือจากภาคีเครือข่ายในการดำเนินในขั้นตอนต่าง ๆ เช่น การรับแจ้งเหตุเด็กต้องการความช่วยเหลือ การแยกเด็ก ออกจากพื้นที่ การตรวจสุขภาพร่างกายและจิตใจเด็ก เป็นต้น ซึ่งการดำเนินงานในกระบวนการ ขั้นตอนเหล่านี้เป็นการปฏิบัติในขั้นแรก ก่อนนำเด็กส่งต่อเข้าสถานสงเคราะห์ ซึ่งถือเป็นการ ประสานงานทำงานร่วมกันตามบทบาทหน้าที่ในสังคมเพื่อให้การทำงานร่วมกันประสบผลสำเร็จและ เกิดประโยชน์ต่อสังคม สอดคล้องกับ อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2550) กล่าวว่า การสร้างเครือข่ายนับ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญในปัจจุบันเนื่องด้วยเครือข่ายเป็นการจัดระบบให้กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่เป็น สมาชิกดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกันเพื่อนำไปสู่จุดหมายที่เห็นพ้องต้องกันการรวมตัวเป็นเครือข่าย จึงควรทำในลักษณะการแลกเปลี่ยนต้องสกัดเอาส่วนดีหรือจุดแข็งของแต่ละฝ่ายมาเรียนรู้และ สนับสนุนกันและกันเป็นการผิงก้าง ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานเป็นเครือข่ายมักจะมีผลที่ดีกว่า ผลรวมที่เกิดจากการปล่อยให้ต่างคนต่างทำแล้วนำผลลัพธ์ของแต่ละคนมารวมกัน ดังนั้นการสร้าง เครือข่ายในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ จะช่วยให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ

2.3) ควรพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการ ดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กอาจเป็นเพราะสถานสงเคราะห์เด็กมีลักษณะการทำงาน จากบุคลากรหลายฝ่ายตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ระดับวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการหรือพนักงานทั่วไป บุคลากรทุกคนถือเป็นกลไกให้การดำเนินสำเร็จหากในการทำงานมีการแบ่งแยกกระตือรือร้นอาจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานให้ลดน้อยลงได้ สอดคล้องกับ คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2560) กล่าวว่า ทีมงานจะได้รู้สึกที่ตนเองเป็นแค่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บังคับบัญชาแต่จะรู้สึกมีส่วนร่วมในหน่วยงานในองค์กรพร้อมที่จะทำมากกว่าหน้าที่และทำได้หลายบทบาทหน้าที่เพราะทุกคน คือทีมเดียวกันและทุกคนได้รับการปฏิบัติจากผู้นำ หรือหัวหน้าทีม แบบให้เกียรติ ไม่มีใครเป็นเจ้านาย หรือผู้บังคับบัญชาต่างกันที่ตำแหน่ง หน้าที่ แต่ที่เหมือนกัน คือ ทุกคนได้รับเกียรติและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานและเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานที่มีความสำคัญเท่าเทียมกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรีที่พบว่าปัญหา อุปสรรคที่สำคัญในการบริหารจัดการ การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี พบประเด็นสำคัญ ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ และความร่วมมือจากภาคเครือข่าย จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

- 1) ในการบริหารงานของสถานสงเคราะห์เอกชน รัฐบาล โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ควรจัดสรรงบประมาณประจำปี อุดหนุนให้สถานสงเคราะห์เอกชน
- 2) สถานสงเคราะห์เอกชน ควรมีนโยบายนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการจัดการข้อมูล การจัดการความรู้ภายในองค์กร การประชาสัมพันธ์องค์กรอย่างเป็นระบบ จัดทำระบบเฝ้าระวังและการสื่อสารเพื่อให้เกิดเครือข่ายร่วมกัน
- 3) สถานสงเคราะห์เอกชน ควรกำหนดนโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในระดับปฏิบัติการ

- 1) ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการวิชาชีพ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการฝึกอบรมและศึกษาต่อเกี่ยวกับสายงานในระดับที่สูงขึ้น
- 2) สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสอดส่องและติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล
- 3) เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่เด็กหรือผู้ปกครองทั้งช่องทาง Call center ช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์
- 4) เป็นสื่อกลางในการจัดเวทีในการพูดคุยปัญหา ให้คำแนะนำ ปรึกษา หรือช่วยเหลือ บิดา มารดา ผู้ปกครองเด็กที่เคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยในอนาคต

- 1) เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ของจังหวัดชลบุรี เท่านั้น เห็นควรขยายการศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่ในระดับภูมิภาคหรือระดับประเทศ ซึ่งมีบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน
- 2) ควรศึกษาสภาพการดำเนินชีวิตของเด็กในสถานสงเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงวิถีการดำเนินชีวิต เป้าหมาย แนวทางการพัฒนาตนเอง ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินชีวิตในสถานสงเคราะห์เด็ก

3) ควรศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์เด็ก เอกชน เพื่อทราบถึงสภาพการดำเนินชีวิต การปฏิบัติงาน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ในสถานสงเคราะห์เด็ก

4) ควรมีการศึกษาคุณลักษณะของเด็กที่ออกจากสถานสงเคราะห์ไปแล้ว และประสบความสำเร็จในชีวิตหรือหน้าที่การงานมีความมั่นคงในชีวิตนั้น ว่ามีคุณลักษณะอย่างไร และอะไรเป็น เหตุปัจจัยที่ทำให้เขาเหล่านั้นประสบความสำเร็จในชีวิตได้ ตลอดจนศึกษาว่าประสบการณ์ เบื้องหลัง มีผลต่อความสำเร็จในชีวิตหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเด็กในสถานสงเคราะห์ ให้มีทิศทางที่เป็นรูปธรรมชัดเจนและเป็นแบบอย่างที่จะเป็นแรงบันดาลใจแก่เด็กในสถานสงเคราะห์ คนอื่น ๆ ต่อไป



บรรณานุกรม

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2546) **พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546**. กรุงเทพมหานคร : เทพเพ็ญวานิชย์.
- _____. (2549) **กฎกระทรวงในเรื่องการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการอุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และพัฒนาเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแล พ.ศ. 2549**. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- _____. (2551) **พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ. 2550**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ.
- _____. (2556) **สถิติเด็กด้วยโอกาส**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://monitor.smp.nso.go.th/report/stat/pu/osstatus/detail?dmt=1&Mode=1&Year=2558&DepartmentId=38> (18 พฤศจิกายน 2560)
- กีรติ ยศยิ่งยง. (2548) **การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร : มิสเตอร์ ก๊อปปี้.
- กุศล สุนทรธาดา และจิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2544) **รูปแบบและระบบการจัดบริการสถานเลี้ยงดูเด็กที่มีคุณภาพในประเทศไทย : กรณีพินิจศึกษา**. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เกษม จันทร์แก้ว. (2540) **โครงการสหวิทยาการบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ เรืองศรี. (2544) **การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนระดับก่อนประถมศึกษาในโรงเรียนอนุบาลอำเภอ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (สาขาวิชาการศึกษาระดับมัธยมศึกษา) กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิษฐา กาญจนรังสีนนท์. (2542) **การสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร : กลุ่มงานวิจัยและพัฒนากรมการพัฒนาชุมชน.
- ชัตติยา ดั่งสำราญ. (2543) **แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- คมกฤษ ภาวศุทธินนท์. (2554) “การบัญชีบริหาร : บทบาทสำคัญในฐานะเครื่องมือสำหรับผู้นำองค์กรยุคใหม่” **วารสารนักบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ**. 31 (3) หน้า 125-129.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- จักรกริช หมอประกอบ. (2547) **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในศูนย์อุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร.** วิทยานิพนธ์ รม. (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป) ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิราภรณ์ ไม้ไหว. (2555) **ความเป็นพลเมืองของบุคลากรโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.** วิทยานิพนธ์ รม. (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- จิรพร ศรีพัฒนานุกุลกิจ. (2542) **สถานรับเลี้ยงเด็ก : สภาพ ปัญหา และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ.** เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาติชาย ณ เชียงใหม่. (2533) **การมีส่วนร่วมของประชาชนและการสนับสนุนการพัฒนาขององค์กรประชาชน.** กรุงเทพมหานคร : สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดำรง วัฒนา. (2545) **การติดตามและการประเมินผลสำหรับองค์กรปกครองท้องถิ่น บนเส้นทางการปฏิรูปทางการเมืองและการบริหารราชการแผ่นดิน.** กรุงเทพมหานคร : สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดลยา วุฒิวิวัฒนกุล. (2544) **ความพึงพอใจการทำงานและพฤติกรรมทำให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ติน ปรัชญพทุทธ์. (2535) **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนีย์ ลักขณาภิชนซซ์. (2548) **การบริหารสังคมกับโครงสร้างสังคมไทย.** กรุงเทพมหานคร : มิสเตอร์ก๊อปปี.
- ทิพสุคนธ์ ศรีแจ่ม. (2548) **การพัฒนาบุคลากรที่เลี้ยงเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กก่อน สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.** วิทยานิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543) **หลักการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์.
- ธัญญา สนิทวงศ์ ณ ออยุธยา และคณะ. (2537) **สถาบันครอบครัวกับความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม.** กรุงเทพมหานคร : อภัย.
- ธีรภัทร แก้วจูนานนท์. (2543) **ความร่วมมือของเกษตรกรต่อการดำเนินการจัดรูปที่ดินในรูปแบบประชาชนของจังหวัดสิงห์บุรี.** วิทยานิพนธ์ ส.ม. (สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤมล นิราทร. (2534) **การสร้างเครือข่ายการทำงาน : ข้อควรพิจารณาบางประการ.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นิภาพรรณ ผิวอ่อน. (2559) **การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล กุยเหนือ อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. การค้นคว้าอิสระ รม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2537) **การจัดองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- ปิยากร หวังมหาพร. (2555) **ความร่วมมือในการบริหารจัดการโรงเรียนผู้สูงอายุ : การวิเคราะห์ข้ามกรณี**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- พดุม เอมมานูเอล ไบระหมาน. (2552) **การสร้างความร่วมมือเพื่อต่อต้านการค้าแรงงานทาสบนเรือประมง**. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542) **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- “พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556” (26 มกราคม 2556) **ราชกิจจานุเบกษา**. 130 (ตอนที่ 8 ก) หน้า 11-12.
- พัชรกันต์ นิมิตรศติกุล. (2559) “กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” **วารสารสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ**. 9 (3) หน้า 631-652.
- พัทธยา เนตรธรรานนท์. (2540) **การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและเจ้าอาวาสที่มีต่อความร่วมมือในการจัดการศึกษาระหว่างโรงเรียนกับวัด : กรณีศึกษาโรงเรียนประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่ใช้พื้นที่ของวัด**. วิทยานิพนธ์ น.ม. (สาขาวิชากฎหมายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2528) **รัฐประศาสนศาสตร์ (ทฤษฎีและแนวการศึกษา ค.ศ. 1887-1970)**. กรุงเทพมหานคร : เทคนิคการพิมพ์.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (2544) **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล.
- พิสิษฐ์ เทพไกรวัล. (2554) **การพัฒนารูปแบบเครือข่ายความร่วมมือเพื่อคุณภาพการจัดการศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก**. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พุดผิงค์ มนตรีโพธิ์. (2550) **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (สาขาวิชาการบริหารจัดการการศึกษา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พลสุข สังข์รุ่ง. (2551) **การบริหารสำนักงาน**. กรุงเทพมหานคร : เสมาสาส์น.
- รชต พูลเพิ่ม. (2557) **การมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานของบุคลากรกองเรือนจำฉะเชิงเทรา**
ทหารบกที่ 11. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- รัตนารณณ์ บุญชู. (2555) **การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน**
กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
 การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการทั่วไป) ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
 ราชมนคลชัยบุรี.
- รุ่งโรจน์ เพชรระบูรณิน. (2546) **เครือข่ายภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต**
คอร์ปชั่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาวิชาชนบทศึกษาและการพัฒนา) กรุงเทพมหานคร :
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลือจรรยา ธนภักดิ์. (2560) **ศึกษาการปรับพฤติกรรมเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมและอารมณ์**.
 [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.mhcr4.go.th/doc-9.html> (12 มกราคม 2561)
- วนิดา วาดีเจริญ และ คณะ. (2556) **การจัดการทรัพยากรมนุษย์จากแนวคิด ทฤษฎี สู่ภาคปฏิบัติ**.
 กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วรากร ททรัพย์วิระปกรณ์. (2551) “วิถีการดำเนินชีวิตของเยาวชนในสถานสงเคราะห์ : การศึกษา
 เชิงปรากฏการณ์วิทยา” **วารสารศึกษาศาสตร์**. 19 (1) หน้า 109-122.
- วรารณณ์ หนูดำ. (2548) **การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เวสเทริน**
ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการทั่วไป)
 พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิจิตร ศรีสะอาด และคณะ. (2523) **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- วิจิตร อาวะกุล. (2534) **การประชาสัมพันธ์หลักและวิธีปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2545) **กระบวนการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อัมรินทร์พรินท์ติ้ง.
 _____ . (2548) **การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและ**
หน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพมหานคร : นิติธรรม.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2544) **โรงเรียนองค์การแห่งการเรียนรู้กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีทางการบริหาร**
การศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ทิพย์วิสุทธิ.
- _____ . (2545) **การบริหาร หลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษาและบทวิเคราะห์**
องค์การศึกษาไทย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์พิสุทธิ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539) **การจัดการและการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา.
_____. (2545) **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.
- ศุภกิต เสนนอก. (2558) **การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอ : กรณีศึกษาอำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระ ร.ม. (สาขาวิชา
การเมืองการปกครอง) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมาน รังสิโยภุชฎ์. (2522) **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร :
สวัสดิการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สมคิด บางโม. (2546) **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์.
- สมชาย ตีละม้าย. (2552) **สภาพและความต้องการของเด็กสถานพินิจเด็กและเยาวชนชาย :
ศึกษากรณีบ้านมูทิตา**. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยราชภัฏภาคย์.
- สมบัติ บารมี. (2551) **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมหาชน
ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพมหานคร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2514) **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : เกษมสุวรรณ.
_____. (2523) **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550) **การจัดการ : จากมุมมองนักบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :
จีพีไอเบอร์พรินท์.
- สายทิพย์ เจ็ญที. (2556) “การช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก
พ.ศ. 2546” **วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ**. 29 (1) หน้า 149-157.
- สาวิตรี คะลีล้วน. (2551) **การพัฒนาความร่วมมือในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัด
กองการศึกษาเทศบาลตำบลดอนหญ้านาง อำเภอพรเจริญ จังหวัดหนองคาย**.
การค้นคว้าอิสระ ศ.ม. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- สุดารัตน์ แกวกาญจนรัตน์. (2542) **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหาร
เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป สังกัด
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์)
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2544) **การบริหารเชิงกลยุทธ์ : แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุมาลี สุขพัฒน์. (2548) **ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ของเด็ก**
ในสถานสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์) กรุงเทพมหานคร :
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์. (2547) **พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546.** กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- สุรัสวดี มนต์ตรง. (2556) **ปัญหาเด็กถูกทอดทิ้งและเด็กเร่ร่อน.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา
<http://sd-group1.blogspot.com/2013/01/53242797.html> (22 กุมภาพันธ์ 2561)
- อนันต์ เกตุวงศ์. (2523) **การบริหารการพัฒนา.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อเนก นาคะบุตร. (2533) **ชนบทไทยในสามทศวรรษที่ผ่านมา กับบทเรียนภูมิปัญญาไทย**
สู่ทิศทางการพึ่งตนเองของชนบทในอนาคต ในทิศทางหมู่บ้านไทย. กรุงเทพมหานคร :
 เจริญวิทย์การพิมพ์.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2550) **Career Development in Practice.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร
 : เอช. อาร์. เซ็นเตอร์.
- อุมาพร บุญเพชร. (2555) **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับ**
ความร่วมมือของบุคลากรในสถานศึกษา สำนักงานเขตหนองจอก สังกัดกรุงเทพมหานคร.
 วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อันติกา บุษรากุล. (2558) “การบริหารสถานศึกษาตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง
 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 1” **วารสาร**
Veridian E-Journal, Silpakorn University. 8 (1) หน้า 1340-1349.

การสัมภาษณ์

- ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 1 เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ ชนกร โปธินาคเงิน เป็นผู้สัมภาษณ์
 ที่สถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี แห่งที่ 1 เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2560.
- ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 2 เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ ชนกร โปธินาคเงิน เป็นผู้สัมภาษณ์
 ที่สถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี แห่งที่ 2 เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2561.
- ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 3 เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ ชนกร โปธินาคเงิน เป็นผู้สัมภาษณ์
 ที่สถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี แห่งที่ 3 เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2561.
- ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 4 เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ ชนกร โปธินาคเงิน เป็นผู้สัมภาษณ์
 ที่สถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี แห่งที่ 4 เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2561.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 5 เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ ชนกร โพธิ์นาคเงิน เป็นผู้สัมภาษณ์
ที่สถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี แห่งที่ 5 เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2561.
- ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 6 เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ ชนกร โพธิ์นาคเงิน เป็นผู้สัมภาษณ์
ที่สถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี แห่งที่ 6 เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2561.
- ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 7 เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ ชนกร โพธิ์นาคเงิน เป็นผู้สัมภาษณ์
ที่สถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี แห่งที่ 7 เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2561.
- ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ที่ 8 เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ ชนกร โพธิ์นาคเงิน เป็นผู้สัมภาษณ์
ที่สถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี แห่งที่ 8 เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2561.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

เอกสารรับรอง

(Certificate of Exemption)

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่ 5 พฤษภาคม 2559

ชื่อเรื่อง การบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของ
สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรีที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก
พ.ศ. 2546

ชื่อนักวิจัย/หัวหน้าโครงการ นางสาวชนกร โพธิ์นาคเงิน
คณะวิชา/หลักสูตร หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารสวัสดิการสังคม

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ขอรับรองว่า งานวิจัยดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับประกาศ
เขตเชิงก จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ลงนาม

(รองศาสตราจารย์ ดร.จริยาวัตร คมพยัคฆ์)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่รับรอง

วันที่ 5 พฤษภาคม 2559

เลขที่รับรอง

อ.406/2559

วันที่ให้การรับรอง: 5 พฤษภาคม 2559

วันหมดอายุไปรับรอง: 4 พฤษภาคม 2561

ภาคผนวก ข

คำชี้แจงและการการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมวิจัย

ข้าพเจ้า นางสาวชนกกร โพธิ์นาคเงิน นักศึกษาหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ขณะนี้อยู่ในระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546” เพื่อศึกษาให้รู้ถึงการบริหารจัดการและการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กสวัสดิภาพของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 จังหวัดชลบุรี

ท่านเป็นบุคคลที่สำคัญยิ่งในการให้ข้อมูลครั้งนี้ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีโครงสร้างคำถามตามแบบสัมภาษณ์งานวิจัย เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์และรายงานผลตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว

ข้อมูลที่ท่านตอบทั้งหมด จะเก็บไว้เป็นความลับและเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม ส่วนหลักฐานทุกอย่างจะถูกทำลายเมื่อการวิจัยแล้วเสร็จ โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การเข้าร่วมวิจัยครั้งนี้จะเป็นไปโดยความสมัครใจของท่าน ไม่ว่าจะเข้าร่วมหรือไม่ก็ตาม จะไม่มีผลกระทบใด ๆ กับท่าน หากท่านสงสัยในข้อคำถามใด ๆ ท่านสามารถถามผู้วิจัยได้ตลอดเวลา หากแม้ท่านไม่ต้องการตอบแบบสอบถามช่วงหนึ่งช่วงใดหรือต้องการยุติการให้ข้อมูล ย่อมสามารถกระทำได้โดยทันที โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้จะประสบผลสำเร็จลงไม่ได้ ถ้าหากไม่ได้รับความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากท่าน จึงใคร่ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวชนกกร โพธิ์นาคเงิน

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามงานวิจัย

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 เรื่อง การบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี

ชื่อหน่วยงาน.....

ชื่อ – สกุล ผู้ตอบแบบสอบถาม.....

ผู้สัมภาษณ์.....

สถานที่สัมภาษณ์

วันที่สัมภาษณ์

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ เรื่อง การบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาการบริหารสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อศึกษาดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กสวัสดิภาพของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี

3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการและการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี

4. เพื่อศึกษาความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี

5. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการ การดำเนินงานและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี

โดยทำการสัมภาษณ์จากผู้บริหารหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานที่ให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ในจังหวัดชลบุรีทั้ง 9 แห่ง ซึ่งการสัมภาษณ์รวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านมีคุณสมบัติเหมาะสมต่อการเป็นตัวแทนในการศึกษาครั้งนี้ แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการสถานสงเคราะห์ ตามองค์ประกอบมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม (ด้านการจัดการองค์กรและการบริหาร)

ส่วนที่ 3 การดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคด้านการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

ส่วนที่ 5 ความร่วมมือในการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

ส่วนที่ 6 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้การสัมภาษณ์และตอบข้อเท็จจริงมากที่สุด โดยข้อเท็จจริงที่ได้จากท่านจะถือเป็นความลับไม่นำไปเปิดเผยหรือใช้ในทางเสียหายแก่ท่านและหน่วยงาน ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวชนกกร โพธิ์นาคเงิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่านและเติมในช่องว่างตามความจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุปี
3. สถานภาพ
4. ตำแหน่ง
5. วุฒิการศึกษา
6. ระยะเวลาปฏิบัติงานปี
7. ศาสนา พุทธ คริสต์
 อิสลาม อื่น ๆ โปรดระบุ
8. สัญชาติ ไทย อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการสถานสงเคราะห์ ตามองค์ประกอบมาตรฐานการปฏิบัติการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม (ด้านการจัดการองค์กรและการบริหาร)

1. ท่านคิดว่าอะไรคือปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีความสำคัญต่อการกำหนดทิศทางขององค์กรของท่าน

.....

.....

.....

.....

2. เป้าหมายและทิศทางขององค์กรของท่านควรจะเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

3. หน่วยงานของท่านมีแผนงาน โครงการที่เหมาะสมและได้นำแผนงานโครงการเหล่านี้ไปใช้ในการบริหารและการดำเนินการอย่างไร

.....

.....

.....

4. ท่านใช้มาตรการใดในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรและสร้างขวัญกำลังใจ

.....

.....

.....

5. หน่วยงานท่านมีความเสี่ยงใดบ้าง และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงเช่นไร หรือต้องปรับปรุงอย่างไร

.....

.....

.....

6. หน่วยงานท่านใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการอย่างไร และยังคงต้องปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

7. หน่วยงานของท่านได้มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีหรือไม่ ถ้ามีประกอบไปด้วยอะไรบ้าง

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 การดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อกลุ่มเป้าหมายและระบบการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายในการเข้ารับ การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพจากหน่วยงานของท่าน

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อกระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ กลุ่มเป้าหมาย และท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านได้รับการส่งเสริม พัฒนากระบวนการให้การสงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมายอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคด้านการบริหารจัดการและการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครอง สวัสดิภาพเด็ก

1. หน่วยงานของท่านประสบปัญหาอุปสรรคใดบ้างจากการบริหารจัดการหน่วยงาน และ โพรตระบัพระเด็นปัญหาที่มีความสำคัญ 3 อันดับ รวมทั้งประเด็นใดคือสิ่งที่ต้องดำเนินการแก้ไขอย่าง เร่งด่วน

.....

.....

.....

.....

2. หน่วยงานของท่านประสบปัญหาอุปสรรคใดบ้างจากการดำเนินการให้การสงเคราะห์และ คุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย และโพรตระบัพระเด็นปัญหาที่มีความสำคัญ 3 อันดับ รวมทั้ง ประเด็นใดคือสิ่งที่ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 ความร่วมมือในการบริหารจัดการและการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก

1. หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือในการบริหารจัดการจากภาคีเครือข่ายในเรื่องใดบ้าง และอย่างไร

.....

.....

.....

2. หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือในการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กจากภาคีเครือข่ายในเรื่องใดบ้าง และอย่างไร

.....

.....

.....

3. นอกจากความร่วมมือที่ท่านได้รับในปัจจุบัน ท่านยังมีความต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายในด้านใดอีกบ้าง และท่านมีแผนที่จะดำเนินการอย่างไร

.....

.....

.....

ส่วนที่ 6 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็ก

1. ท่านมีข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหน่วยงานของท่านอย่างไร

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กหน่วยงานของท่านอย่างไร

.....

.....

.....

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรีที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 เรื่อง การบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี

ชื่อหน่วยงาน.....

ชื่อ – สกุล ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้สัมภาษณ์

สถานที่สัมภาษณ์

วันที่สัมภาษณ์

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์เรื่องการบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาการบริหารสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มิวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อศึกษาการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กสวัสดิภาพของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี

3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการและการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี

4. เพื่อศึกษาความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี

5. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการ การดำเนินงานและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี

โดยทำการสัมภาษณ์จากผู้บริหารหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานที่ให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ในจังหวัดชลบุรี ทั้ง 9 แห่ง ซึ่งการสัมภาษณ์รวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านมีคุณสมบัติเหมาะสมต่อการเป็นตัวแทนในการศึกษาครั้งนี้ แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการสถานสงเคราะห์ ตามองค์ประกอบมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม (ด้านการจัดการองค์กรและการบริหาร)

ส่วนที่ 3 การดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคด้านการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

ส่วนที่ 5 ความร่วมมือในการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

ส่วนที่ 6 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรีที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้การสัมภาษณ์และตอบข้อเท็จจริงมากที่สุด โดยข้อเท็จจริงที่ได้จากท่านจะถือเป็นความลับไม่นำไปเปิดเผยหรือใช้ในทางเสียหายแก่ท่านและหน่วยงาน ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวชนกร โพธิ์นาคเงิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่านและเติมในช่องว่างตามความจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุปี
3. สถานภาพ
4. ตำแหน่ง
5. วุฒิการศึกษา
6. ระยะเวลาปฏิบัติงานปี
7. ศาสนา พุทธ คริสต์
 อิสลาม อื่น ๆ โปรดระบุ
8. สัญชาติ ไทย อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการสถานสงเคราะห์ตามองค์ประกอบมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	โปรดระบุรายละเอียด
<p><u>เป้าหมายและทิศทางขององค์กร</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานของท่านมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน เพื่อกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กร 2. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงาน 3. หน่วยงานมีการกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน 4. มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจให้บุคลากรทุกคนรับรู้ 5. บุคลากรส่วนใหญ่รับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน 6. หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ 7. หน่วยงานมีการถ่ายทอดนโยบายให้บุคลากรทุกระดับ 8. บุคลากรส่วนใหญ่รับรู้นโยบายองค์กร 9. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร 10. มีการประชุมชี้แจง วัตถุประสงค์ เป้าหมายให้บุคลากรรับรู้ <p><u>แผนงาน โครงการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 11. มีการกำหนดแผนงานและโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างครบถ้วน 12. มีการประชุมชี้แจงให้บุคลากรรับรู้แผนงานโครงการ 13. ในรอบปีที่ผ่านมาได้มีการนำแผนงาน โครงการไปปฏิบัติ <p>โปรดระบุรายละเอียดของการนำแผนงาน โครงการไปปฏิบัติ</p> <p>.....</p> <p><u>การติดตามประเมินผล</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 14. มีการติดตามประเมินผลการดำเนินแผนงานตามโครงการ 15. มีการนำผลการประเมินไปวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ 			

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	โปรดระบุ รายละเอียด
<p><u>การรับซื้อโรงเรียน</u></p> <p>16. มีระบบหรือกระบวนการการรับซื้อโรงเรียน</p> <p>17. มีการนำซื้อโรงเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ</p> <p>18. มีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ</p> <p><u>โครงสร้างและบทบาทหน้าที่</u></p> <p>19. มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบบุคลากรอย่างครบถ้วนและเป็นลายลักษณ์อักษร</p> <p>20. บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง</p> <p><u>บุคลากรผู้ให้บริการ</u></p> <p>21. มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษาประสบการณ์ตรงตามตำแหน่งงาน</p> <p>โปรดระบุ ร้อยละของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ตรงตามตำแหน่งงาน</p> <p>.....</p> <p><u>การคัดสรร เตรียมความพร้อม ประเมินผลบุคลากรผู้ให้บริการ</u></p> <p>22. มีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรผู้ให้บริการ</p> <p>23. มีการทดลองงานและประเมินผลงานก่อนบรรจุบุคลากรผู้ให้บริการ</p> <p>24. มีการปฐมนิเทศพนักงานผู้ให้บริการทุกราย</p> <p>25. มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัครเป็นบุคลากรอย่างชัดเจนและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นั้น</p> <p>26. มีการประกาศรับสมัครบุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ</p>			

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	โปรดระบุ รายละเอียด
<p>การพัฒนาบุคลากร</p> <p>27. มีแผนการพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร</p> <p>28. มีการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร โดยการให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร</p> <p>29. หน่วยงานของท่านดำเนินการเพื่อพัฒนาบุคลากร โดยการให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร</p> <p>..... ครบถ้วน</p> <p>..... ร้อยละ 50 – 90</p> <p>..... ต่ำกว่าร้อยละ 50</p> <p>การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ</p> <p>30. มีระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ</p> <p>31. บุคลากรผู้ให้บริการมีอำนาจในการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่</p> <p>32. มีรางวัลแก่บุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ</p> <p>33. มีเบี้ยเลี้ยง ค่าตำแหน่งแก่บุคลากรผู้ให้บริการ</p> <p>34. มีสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดแก่บุคลากรผู้ให้บริการ</p>			

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	โปรดระบุ รายละเอียด
<p>ระบบบัญชีและการเงิน</p> <p>35. มีการตรวจสอบระบบบัญชีและการเงินโดยผู้สอบบัญชี</p> <p>36. มีการจัดทำบัญชีรายรับ – รายจ่ายเป็นลายลักษณ์</p> <p>37. มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่ายเงิน</p> <p>38. มีการจัดทำงบประมาณประจำปีตามแผนงานและโครงการ อย่างครบถ้วน</p> <p>39. มีการจัดทำงบประมาณประจำปี</p> <p>ระบบข้อมูลสารสนเทศ</p> <p>40. มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวกับสาขาสวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดบริการ</p> <p>41. สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้และเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงาน รับทราบ</p> <p>การรักษาความลับของข้อมูลผู้ใช้บริการ</p> <p>42. มีระบบหรือกระบวนการการรักษาความลับข้อมูลของ ผู้ใช้บริการมีอย่างไร โปรดระบุรายละเอียด</p> <p>43. มีการดำเนินการตามระบบหรือตามกระบวนการรักษา ความลับ</p> <p>การประชาสัมพันธ์</p> <p>44. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์กร</p> <p>45. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขอบเขตการให้บริการ รูปแบบ และลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ ของผู้ใช้บริการ</p> <p>46. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้บริการ และบุคคลทั่วไปรับทราบ</p>			

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	โปรดระบุ รายละเอียด
<p>อาคารสถานที่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>สภาพแวดล้อมและเครื่องมือ</p> <p>47. มีการแยกพื้นที่ฝ่ายบริหารออกจากพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน</p> <p>48. มีการบำรุงรักษาพื้นที่สำหรับให้บริการให้อยู่ในสภาพใช้ได้</p> <p>49. มีพื้นที่ที่เพียงพอต่อการจัดบริการต่าง ๆ</p> <p>50. มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้หรือสภาพการใช้งาน</p> <p>51. มีห้องน้ำที่ถูกลักษณะ</p> <p>52. มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสม</p> <p>53. มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้</p> <p>54. มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ</p> <p>หลักปฏิบัติที่ดี</p> <p>55. หน่วยงานมีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร</p> <p>56. หน่วยงานมีวิธีการในการควบคุม เพื่อให้มีการบังคับใช้และมีการปฏิบัติตาม</p>			

ส่วนที่ 3 การดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

1. ท่านรับเด็กประเภทใดบ้างในการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

มาตรา 32 เด็กที่พึงได้รับการสงเคราะห์

- เด็กเร่ร่อนหรือเด็กกำพร้า
- เด็กที่ถูกทอดทิ้งหรือพลัดหลง ณ ที่ใดที่หนึ่ง
- เด็กที่ผู้ปกครองไม่สามารถเลี้ยงดูได้ด้วยเหตุผลใด ๆ เช่น ถูกจำคุก กักขัง พิการ
ทุพพลภาพ เจ็บป่วยเรื้อรัง ยากจน เป็นผู้เยาว์ หย่า ถูกทิ้งร้าง เป็นโรคจิตหรือโรคประสาท
- เด็กที่ผู้ปกครองมีพฤติกรรมหรือประกอบอาชีพไม่เหมาะสมอันอาจส่งผลกระทบต่อ
พัฒนาการทางร่างกายหรือจิตใจของเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแล
- เด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูโดยมิชอบ ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำหรือแสวงหา
ประโยชน์โดยมิชอบ ถูกทารุณกรรม หรือตกอยู่ในภาวะอื่นใดอันอาจเป็นเหตุให้เด็กมีความประพฤติ
เสื่อมเสียในทางศีลธรรมอันดีหรือเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กายหรือจิตใจ

- เด็กพิการ
- เด็กที่อยู่ในสภาวะยากลำบาก
- อื่น ๆ ระบุ

มาตรา 40 เด็กที่พึงได้รับการคุ้มครองสวัสดิภาพ

- เด็กที่ถูกทารุณกรรม
- เด็กที่เสี่ยงต่อการกระทำผิด
- อื่น ๆ

2. ท่านมีวิธีการสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว วิเคราะห์ข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการใน การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กไว้เช่นไร

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	โปรดระบุรายละเอียด
- ท่านมีกระบวนการสืบเสาะเด็กและครอบครัว			
- ท่านมีกระบวนการพินิจเด็กและครอบครัว			
- ท่านมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อเท็จจริง เพื่อกำหนด วิธีการในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก			

3. ท่านได้จัดให้มีที่พัก เครื่องนุ่งห่ม อาหาร และของใช้จำเป็นตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงสุขภาพอนามัยและพัฒนาการเป็นสำคัญ

.....

.....

4. ท่านได้จัดบริการตรวจสุขภาพให้แก่เด็กที่อยู่ในความดูแลอย่างไร และรายละเอียดของบริการที่จัดให้

.....

.....

5. ท่านมีแผนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจแก่เด็กอย่างไร

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	โปรดระบุรายละเอียด
- ท่านมีแผนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขความประพฤติ			
- ท่านมีแผนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษา			
- ท่านมีแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจแก่เด็กอย่างไร			

6. ท่านได้ดำเนินงานเพื่อการส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนาในด้านใดบ้าง อย่างไร

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	โปรดระบุรายละเอียด
- ด้านร่างกาย			
- ด้านจิตใจ			
- ด้านอารมณ์และสังคม			
- ด้านสติปัญญา			

7. ท่านจัดบริการให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือช่วยเหลือบิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดูอย่างไร (หากมี) ใครคือผู้ทำหน้าที่จัดบริการเหล่านั้น

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	โปรดระบุรายละเอียด
- จัดบริการให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือช่วยเหลือบิดา มารดา ผู้ปกครอง			
- จัดบริการให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือช่วยเหลือเด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู			

8. ท่านดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เด็กได้รับการปกป้อง ค้ำครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย

.....

.....

9. ท่านยังคงติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล เพื่อเป็นการสงเคราะห์หรือค้ำครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่เคยอยู่ในสถานสงเคราะห์มิให้กลับไปสู่สภาพเดิมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคด้านการบริหารจัดการและการดำเนินการให้การสงเคราะห์และค้ำครองสวัสดิภาพเด็ก

1. ท่านประสบปัญหาอุปสรรคใดบ้างจากการบริหารจัดการหน่วยงาน และโปรดระบุประเด็นปัญหาที่มีความสำคัญ 3 อันดับ รวมทั้งประเด็นใดคือสิ่งที่ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

2. ท่านประสบปัญหาอุปสรรคใดบ้างจากการดำเนินการให้การสงเคราะห์และค้ำครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย และโปรดระบุประเด็นปัญหาที่มีความสำคัญ 3 อันดับ รวมทั้งประเด็นใดคือสิ่งที่ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

ส่วนที่ 5 ความร่วมมือในการบริหารจัดการและการดำเนินการให้การสงเคราะห์และค้ำครองสวัสดิภาพเด็ก

1. ท่านได้รับความร่วมมือในการบริหารจัดการจากภาคีเครือข่ายในเรื่องใดบ้าง และอย่างไร

.....

.....

2. ท่านได้รับความร่วมมือในการดำเนินการให้การสงเคราะห์และค้ำครองสวัสดิภาพเด็กจากภาคีเครือข่ายในเรื่องใดบ้าง และอย่างไร

.....

.....

3. นอกจากความร่วมมือที่ท่านได้รับในปัจจุบัน ท่านยังมีความต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายในด้านใดอีกบ้าง และท่านมีแผนที่จะดำเนินการอย่างไร

.....

.....

ส่วนที่ 6 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็ก

1. ท่านมีข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหน่วยงานของท่านอย่างไร

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กหน่วยงานของท่านอย่างไร

.....

.....



ผนวก ง

ตารางความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. ความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรีที่ ต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีความสำคัญต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่จัดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี ต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีความสำคัญต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร	
	ปัจจัยภายใน	ปัจจัยภายนอก
1	บุคลากรเป็นกำลังสำคัญ ในการกำหนดทิศทางขององค์กร บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีจิตใจที่มุ่งมั่นในงาน มีความสามัคคีและมีการร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน	สถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบันและความสมดุลของงบประมาณรายรับ-รายจ่าย องค์กรต้องปรับตัวตามไปด้วยเพื่อให้องค์กรได้อยู่รอด สิ่งสำคัญที่ต้องนำมาคิดในการวางแผนเสมอคือ องค์กรต้องสามารถอยู่ได้ด้วยตนเองและพึ่งพาเงินบริจาคคนน้อยที่สุด
2	งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และทรัพยากรต่าง ๆ มีความลำบากในการระดมทุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและกิจกรรม ซึ่งในขณะที่มีความจำเป็นในการใช้จ่ายเพื่อการดำเนินงานมีมากขึ้น	สภาพเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน การดำเนินงาน การขับเคลื่อนงานขององค์กรต้องพึ่งพาปัจจัยทางการเงินเป็นสำคัญ องค์กรเอกชนไม่มีเงินสนับสนุนจากรัฐบาล หากต้องการได้รับการสนับสนุนต้องนำเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติและในการสนับสนุนต่าง ๆ นั้น ไม่ได้ครอบคลุมหรือเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่สำคัญและจำเป็น
3	ศักยภาพ ความรู้ ความสามารถและความชำนาญของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรดำเนินไปตามทิศทางที่กำหนดได้ง่าย บุคลากรต้องเข้าใจในงาน ภารกิจแลสถานการณ์สังคมปัจจุบัน	ทำเลที่ตั้งองค์กร หากอยู่ในเขตชุมชนในด้าน การระดมทุนถือว่าเป็นสิ่งที่ดี เข้าถึงผู้คนได้ง่าย คนผ่านไปผ่านมา เห็นและเกิดความรู้สึกอยากช่วยเหลือ แต่ปัจจัยภายนอกด้านนี้ ส่งผลในการกำหนดทิศทางในด้านการพัฒนาเด็กด้วย โดยหากทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน การทำงานเพื่อพัฒนาต่าง ๆ นั้นมักพบอุปสรรคตามไปด้วย การทำสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาเด็กทำได้ยาก เด็กบางส่วนไม่ยอมเปิดเผยและยอมรับตัวเองว่าได้รับการดูแลจากสถานสงเคราะห์ เป็นต้น

1. (ต่อ)

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี ต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีความสำคัญต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร	
	ปัจจัยภายใน	ปัจจัยภายนอก
4	บุคลากร ที่มีคุณสมบัติครบหรือที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่องค์กรได้กำหนดไว้ ส่งผลให้การขับเคลื่อนองค์กรเป็นทำได้ง่าย การส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจในงานคือสิ่งสำคัญ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ควรดำเนินตั้งแต่ช่วงทดลองงาน เป็นการเรียนรู้ซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรและบุคลากรเพราะในการปฏิบัติงานจริง	กลุ่มเป้าหมายและนโยบายของรัฐด้านการให้ความช่วยเหลือ องค์กรกำหนดทิศทางจากสถานการณ์ปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย ทำงานให้รองรับและแก้ไขปัญหาที่กลุ่มเป้าหมายประสบ โดยดูทิศทางการช่วยเหลือของรัฐว่าในแต่ละปี การสนับสนุนของนโยบายรัฐมุ่งเป้าหมายที่ประเด็นใด
5	ความรู้ ทักษะของบุคลากร การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานส่งผลทำให้องค์กรเกิดทิศทางการทำงานที่ดี	เศรษฐกิจของสังคม เงินกลายเป็นเรื่องสำคัญของทุกสิ่ง ถ้าเปรียบเป็นการค้า หมายถึง การที่องค์กรมีต้นทุนที่สูงมากในงานแต่ละชิ้น โดยผลผลิตยังไม่สามารถผลิตออกนอกผลได้ในทันที
6	บุคลากรและความร่วมมือทุกขั้นตอน โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นตัวตั้งว่าจะทำอย่างไรให้กลุ่มเป้าหมายเป็นไปตามสิ่งที่หน่วยงานอยากให้เกิด	นโยบายภาครัฐต่าง ๆ การกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมคุณภาพต่าง ๆ องค์กรเอกชนมีข้อด้อยเรื่องของการทำเอกสาร ในการทำงานบางครั้งต้องมีความฉับไว เหมือนนโยบายที่ออกมาเป็นเรื่องของกฎหมายบังคับใช้ องค์กรก็ต้องมาเพิ่มรายละเอียดการทำงานที่เฉพาะมากขึ้น
7	บุคลากร ความรู้ ความชำนาญ ความพร้อมในด้านต่าง ๆ ของบุคลากร	สภาพเศรษฐกิจจะเป็นสิ่งบ่งชี้ว่าแต่ละปี องค์กรทิศทางขององค์กรเป็นเช่นไร
8	ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยอาศัยการทำงานร่วมกันอย่างมีระเบียบแบบแผน มีกฎ กติกา และหลักเกณฑ์ในการทำงาน	นโยบายภาครัฐ การสนับสนุนต่าง ๆ ภาครัฐต่อสถานการณ์ปัญหาสังคมในปัจจุบัน

2. ความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อเป้าหมายและทิศทางขององค์กร

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี ต่อเป้าหมายและทิศทางขององค์กร
1	องค์กรสามารถทำให้เด็กทุกคนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน ทำให้กลุ่มเป้าหมายได้รับการช่วยเหลือที่เหมาะสม เพียงพอ และทันท่วงที่ต่อสภาพปัญหา เกิดความร่วมมือและช่วยเหลือกันระหว่างเครือข่ายคนทำงาน
2	องค์กรสามารถทำให้กลุ่มเป้าหมายสามารถช่วยเหลือตนเองได้ บุคลากรผู้ทำหน้าที่มีความรู้ความสามารถ เข้าใจในกลุ่มเป้าหมาย สามารถดูแลและพัฒนาในกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม และถูกต้องตามกระบวนการทำงาน
3	องค์กรสามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความช่วยเหลือเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว แม่นยำและทันท่วงที่ มีกระบวนการให้ความช่วยเหลือ สบายสะดวก ค้นหาข้อเท็จจริง ปรับพฤติกรรมที่ดีและเป็นระบบ สามารถวัดผลได้
4	องค์กรสามารถทำให้ครอบครัวของเด็กให้การดูแลเด็กอย่างอบอุ่น ส่งเสริมให้เด็กได้มีโอกาสและกล้าแสดงออก ส่งเสริมให้เด็กและครอบครัวได้ใช้เวลาาร่วมกันเพื่อป้องกันปัญหาสังคมที่จะเกิดขึ้นตามมา
5	องค์กรสามารถพัฒนาเด็กด้อยโอกาสทุกคนให้มีที่ยืนในสังคม ทำให้เด็กทุกคนได้รับโอกาสที่เท่าเทียม สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้เหมือนคนทั่วไป ได้รับการยอมรับ มีคุณค่ามีศักดิ์ศรี มีทักษะชีวิตและประสบความสำเร็จในชีวิตด้านต่าง ๆ และไม่วนกลับมาในวัฏจักรของสถานสงเคราะห์
6	การทำให้ผู้ใช้บริการมีทักษะชีวิตและเกิดความพยายามในการพัฒนาตนเอง เกิดความภาคภูมิใจและยอมรับกับสภาพปัญหาที่ประสบ เกิดภูมิคุ้มกันทางจิตใจที่เข้มแข็ง สามารถเข้าใจปัญหาอุปสรรคที่ผ่านเข้ามาในชีวิตและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
7	การส่งเสริมให้เด็กเกิดการพัฒนาทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา การส่งเสริมให้เด็กมีความพร้อมพื้นฐาน มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง มีสุขภาพที่แข็งแรง การทำให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาเด็ก ตลอดจนส่งเสริมให้ครอบครัวมีความรู้พื้นฐานด้านการเลี้ยงดูที่ถูกต้องและเหมาะสม
8	องค์กรต้องการทำให้เด็กได้มีโอกาส โดยอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ประสบความสำเร็จทั้งด้านการงานและการดำเนินชีวิต องค์กรมีผู้ปฏิบัติงานที่มีอาชีพ มีขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ชัดเจน มีการประสานงานส่งต่อผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการติดตามให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องครบตามกระบวนการทำงาน

3. ความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อแผนงาน โครงการที่เหมาะสม และการนำแผนงานโครงการไปใช้

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อแผนงาน โครงการที่เหมาะสมและการนำแผนงานโครงการไปใช้
1	หน่วยงานมีการจัดทำแผนงาน โครงการ โดยนำแผนงานโครงการเหล่านี้มาใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงาน มีการประเมินผลงานระหว่างดำเนินโครงการและหลังเสร็จสิ้นการ ดำเนินงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรให้สอดคล้องกับการดำเนินงานจริงของ ผู้ปฏิบัติงาน แผนงานต่างๆ ประกอบไปด้วย แผนงานด้านการพัฒนาเด็ก การส่งเสริมและ ป้องกันสุขภาพ การดูแลรักษาความสะอาดร่างกาย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น แผนงานด้าน พัฒนาบุคลากร แผนงานด้านการประชาสัมพันธ์และระดมทุน เป็นต้น
2	หน่วยงานไม่มีการกำหนดแผนงาน โครงการ ดำเนินงานโดยเน้นเรื่องสิทธิขั้นพื้นฐาน กิน อยู่ หลับนอน เน้นการดูแลให้กลุ่มเป้าหมายในด้านชีวิตความเป็นอยู่ ดำเนินงานร่วมกับ อาสาสมัคร คนใจดีหรือผู้ที่ประสงค์มาช่วยเหลือ
3	หน่วยงานมีแผนงาน โครงการ โดยกำหนดจากการวิเคราะห์สภาพปัญหา สถานการณ์ โดยรอบทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร จากนั้นจะถ่ายทอดให้บุคลากรได้รับรู้และ แสดงความคิดเห็น บางแผนงาน โครงการไม่สามารถปฏิบัติได้ครบถ้วน อันมีเหตุมาจากกลุ่ม บุคคลภายนอกมาทำกิจกรรมบ้าง หรือมีหน่วยงานอื่นจัดกิจกรรมและหน่วยงานของตนต้อง ส่งเด็กเข้าร่วม เช่น กิจกรรมการกุศลต่างๆ วิ่งเพื่อสุขภาพ กิจกรรมเก็บขยะชายหาด เป็นต้น
4	หน่วยงานมีการกำหนดแผนงาน โครงการต่างๆ ตามลักษณะเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย โดย แยกตามช่วงอายุของเด็ก เด็กเล็กจะเน้นเรื่องการดูแลตนเอง การรักษาความสะอาดด้าน ร่างกาย กิจกรรมประจำวันต่างๆ สำหรับเด็กโตจะเน้นกิจกรรมเรื่องการเตรียมความพร้อมเข้า สู่วัยรุ่น การรู้จักป้องกันตนเอง การรู้จักปฏิเสธ งานบ้านและการช่วยบุคลากรดูแลน้อง แต่ ทั้งหมดของแผนงานโครงการนั้นจะเน้นตามสถานการณ์ความเป็นจริง บางแผนงานโครงการ มุ่งให้เด็กได้มีทักษะชีวิตด้านต่างๆ บางแผนงานโครงการทำเพื่อการแก้ไขปัญหา ในช่วงที่ สถานการณ์ปัญหาสังคมเกิดขึ้นมากมาย องค์กรได้มีการวางแผนงานโครงการด้านการ ป้องกันเพิ่มขึ้นเช่นกัน โดยมีความคาดหวังว่าแผนงานโครงการเหล่านี้จะช่วยเป็นส่วนหนึ่งในการลดสถานการณ์ความรุนแรงของปัญหาในสังคม
5	การดำเนินกิจกรรมต่างๆ นั้นจะถูกกำหนดแผนงานประจำปีมาอยู่แล้ว เช่น แผนงานด้าน การศึกษา จะมีโครงการสอนการบ้าน โครงการวิทยาศาสตร์ โครงการเกษตร โครงการพา เด็กข้ามहाลัย เป็นต้น เมื่อบุคลากรดำเนินกิจกรรมแล้วเสร็จจะมีการสรุปและนำเสนอ ผู้ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างานจะทำหน้าที่รวบรวมและวิเคราะห์ผลการทำงาน ปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ที่พบเจอ โดยนำข้อมูลเหล่านี้มาวางแผนปรับปรุงการทำงานครั้งต่อไป

3. (ต่อ)

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี ต่อแผนงาน โครงการที่เหมาะสมและการนำแผนงานโครงการไปใช้
6	หน่วยงานมีการกำหนดแผนงาน โครงการและกรอบงบประมาณประจำปี โดยกำหนดขึ้นจากความสอดคล้องของกลุ่มเป้าหมายที่ให้การดูแล หน่วยงานดูแลเด็กระดับปฐมวัยและส่งเสริมให้ครอบครัวเลี้ยงดูบุตรหลานอย่างเหมาะสม ในแต่ละปีแผนงาน โครงการจะมีจุดเน้นที่แตกต่างกันออกไป
7	หน่วยงานมีการกำหนดแผนงาน โครงการและกรอบงบประมาณประจำปี เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นจากส่วนกลางใช้ในการบริหารงาน การกำหนดแผนงานโครงการจะความสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่ให้การดูแล แผนงาน โครงการจะเน้นด้านการส่งเสริมให้เด็กเรียนรู้ทักษะการใช้ชีวิต ภายใต้การดูแลของแม่ น้า ซึ่งนั่นคือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในการทำโครงการ เมื่อนำมาใช้จะมีการประเมินผลเป็นระยะ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุงให้เกิดความเหมาะสมต่อไป
8	หน่วยงานมีการกำหนดแผนงาน โครงการประจำปี ซึ่งกำหนดมาจากทิศทางของนโยบายภาครัฐแล้วนำมาถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติการ แผนงาน โครงการที่หน่วยงานเน้นหนักจะสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด รูปแบบของแผนงานจะเน้นการสร้างความเข้าใจตระหนักและเข้าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายคนทำงานในการส่งเสริมให้เกิดการเฝ้าระวังปัญหาในชุมชน

4. ความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อมาตรการในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรและสร้างขวัญกำลังใจ

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่ต่อมาตรการในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรและสร้างขวัญกำลังใจ
1	มีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรรายบุคคล มีแผนงานเพื่อฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการดูแลเด็ก หลักสูตรการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และหลักสูตรจิตวิทยาการดูแลเด็ก มีการจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เช่น กิจกรรมศึกษาดูงานหรือทัศนศึกษาร่วมกัน มีการจัดกิจกรรมรื่นเริงเช่น ปีใหม่ สงกรานต์ วันเกิดและคริสต์มาส เป็นต้น สำหรับมาตรการในการสร้างขวัญกำลังใจมีการให้ค่าตอบแทนพิเศษแก่บุคลากรที่รักษาภาวะเยียบและปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดและไม่เคยลางานเลย เป็นต้น
2	มีการจัดส่งบุคลากรเข้าอบรมร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และการทำงาน และในทุกสัปดาห์หน่วยงานจะมีการสร้างขวัญกำลังใจร่วมกันทั้งเด็กและเจ้าหน้าที่ ซึ่งนอกเหนือจากนั้นมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
3	มีการจัดแผนพัฒนาบุคลากร ระยะ 3 ปี ซึ่งบุคลากรทุกคนจะต้องผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรที่กำหนดไว้ เรื่องสิทธิเด็ก การให้ความรู้เรื่องเพศแก่เด็ก การปฐมพยาบาลเบื้องต้น สำหรับค่าตอบแทน มีหลักเกณฑ์ที่โปร่งใส มีการให้ค่าคะแนนอย่างเปิดเผย มีการจัดลำดับเปอร์เซ็นต์ คล้ายลักษณะการจัดลำดับเกรดเพื่อคิดค่าตอบแทน และในทุก ๆ ปี มีการจัดกิจกรรมทัศนศึกษาเพื่อพักผ่อนร่วมกัน
4	ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาด้านการศึกษา มีทุนการศึกษาให้กู้ยืมและผ่อนชำระ สนับสนุนให้เป็นตัวแทนองค์กรในการร่วมแสดงความคิดเห็นเวทีต่าง ๆ มีกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ กิจกรรมทัศนศึกษา กิจกรรมพัฒนาความรู้เงินเดือนสวัสดิการและโบนัสประจำปี
5	ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรรายบุคคล โดยนำข้อมูลของบุคลากรมาวิเคราะห์จัดการอบรมตามสาขาวิชาหรือจัดส่งไปเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานอื่น ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาด้านการศึกษา มีทุนกู้ยืม กิจกรรมเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ มีการจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เช่น กีฬาสัมพันธ์ สันทนาการ ทัศนศึกษา เป็นต้น

4. (ต่อ)

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี ต่อมาตรการในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรและสร้างขวัญกำลังใจ
6	ส่งเสริมบุคลากรให้เข้าร่วมอบรมทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรในสาขาที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน เช่น การดูแลเด็กปฐมวัย การจัดการเรียนการสอน การทำสื่ออุปกรณ์ การทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด เป็นต้น นอกเหนือจากการฝึกอบรมในแต่ละปี หน่วยงานจะมีการเพิ่มวันหยุดลักษณะคล้ายการปิดเทอมในช่วงเทศกาลปีใหม่ สงกรานต์ ตลอดจนมีการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและผู้บริหารในการไปทัศนศึกษา และพักผ่อนหย่อนใจ
7	สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาด้านทักษะการทำงาน เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เป็นตัวแทนองค์กรในการร่วมแสดงความคิดเห็นเวทีต่าง ๆ มีกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ กีฬาสี กิจกรรมทัศนศึกษา กิจกรรมพัฒนาความรู้ เงินเดือนสวัสดิการ และโบนัสประจำปี
8	บุคลากรและกลุ่มเป้าหมายไปทำกิจกรรมนอกสถานที่ทุกเดือน เช่น การไปพักผ่อนที่ทะเล ภูเขา ละแวกใกล้ ๆ การไปดูหนังหรือภาพยนตร์พร้อมกัน การทำแคมป์นอกสถานที่ สำหรับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรมีการส่งบุคลากรเข้าอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง มีสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด

5. ความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่ต่อความเสี่ยงและการบริหารจัดการ

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อความเสี่ยงและการบริหารจัดการความเสี่ยง
1	ความรู้ ความสามารถของบุคลากร คือสิ่งสำคัญในการดำเนินงาน บุคลากรจึงเป็น ความเสี่ยงขององค์กร การบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร คือ การมีมาตรการ สร้างขวัญกำลังใจ สร้างความเชื่อมั่นในการเติบโตทางอาชีพ การมีสวัสดิการที่ เพียงพอ
2	สภาพคล่องภายในองค์กร การบริหารความเสี่ยง คือ การเชื่อมั่นในความดี การสอน ให้บุคลากรยึดมั่นทำความดี การเชื่อมั่นในพระผู้เป็นเจ้าของ
3	ด้านบุคลากร การเข้าออกของบุคลากรและการย้ายงาน การบริหารความเสี่ยง ต้อง พยายามสร้างความเชื่อมั่น สร้างแรงจูงใจด้านสวัสดิการที่เพียงพอและเหมาะสม ตลอดจนสร้างความมั่นคงด้านจิตใจแม้ว่าองค์กรจะเป็นองค์กรภาคเอกชน
4	เงินทุน เนื่องจากผู้สนับสนุนลดลง สถานสงเคราะห์ใหม่ๆ เกิดขึ้นเยอะ การบริหาร ความเสี่ยง คือ การระดมทุนด้วยการหาอาชีพให้ตนเองและองค์กร เช่น งานประดิษฐ์ การทำผลิตภัณฑ์และการตลาด การประชาสัมพันธ์ให้คนในชุมชนมีส่วนร่วม รับผิดชอบ การเข้าถึงสวัสดิการของรัฐ เช่น กองทุนต่างๆ
5	สภาพปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย ปัญหาที่พบ คือ ปัญหาด้านพฤติกรรม ปัญหาการขาด ทักษะชีวิตของเด็ก ความเสี่ยงอื่นๆ ได้แก่ เงินทุน บุคลากร การบริหารจัดการความ เสี่ยง คือ การสร้างความเข้าใจร่วมกันในการพัฒนาเด็กระหว่างผู้สนับสนุน ด้าน เงินทุนมีการปรับตัวโดยการพึ่งพาตนเอง ดำเนินงานโดยยึดหลักแห่งความพอเพียง สอนให้ผู้ใช้บริการเดินตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ประมาณตน ด้านบุคลากรพยายาม หาหลักสูตรการอบรมและพยายามส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรในองค์กรเราได้มี ส่วนร่วมและได้รับโอกาสพัฒนาตัวเองสม่ำเสมอ
6.	เงินทุนสำหรับการบริหารจัดการ การหาทุนในปัจจุบันทำได้ยาก ไม่ว่าจะเป็นใน รูปแบบตัวเงินวัสดุอุปกรณ์และทรัพยากร การบริหารความเสี่ยงที่องค์กรดำเนินการ อยู่ นั่น คือ การประชาสัมพันธ์งานเพื่อให้คนรู้จักเพิ่มขึ้น การส่งโครงการกิจกรรมต่าง ให้กองทุนภาครัฐได้พิจารณาสนับสนุนงบประมาณ การขอความร่วมมือกับองค์กร เครือข่ายในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เป็นต้น

5. (ต่อ)

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จังหวัดชลบุรี ต่อความเสี่ยงและการบริหารจัดการความเสี่ยง
7	<p>งบประมาณในการบริหารจัดการและดำเนินงาน ทรัพยากรและบุคลากรที่เพียงพอ และมีความรู้ความสามารถ</p> <p>การบริหารจัดการความเสี่ยง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านงบประมาณได้มีการเสนอรับการสนับสนุนไปยังกองทุนภาครัฐ ค่าใช้จ่ายด้านความเป็นอยู่จำเป็นพื้นฐาน อาหาร เครื่องอุปโภคบริโภค มีการนำเสนอไปยังผู้ประกอบการห้างร้านต่าง ๆ เพื่อร่วมกันสนับสนุน หน่วยงานมีการจัดทำโครงการเพื่อจัดหารายได้ เช่น การปลูกผัก การเลี้ยงสัตว์ การทำงานประดิษฐ์ - ด้านทรัพยากรและบุคลากรที่เพียงพอและมีความรู้ความสามารถ ได้มีการดำเนินการประสานขอความร่วมมือหน่วยงานเครือข่ายในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การขอความร่วมมือการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์แก่คนทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานซึ่งกันและกัน
8	<p>ปัญหาเด็กและเยาวชน ปัญหาที่พบในปัจจุบันส่วนมากของเด็กคือการไม่ยอมรับตนเอง การไม่นับถือและเห็นในคุณค่าของตนเอง การไม่รู้จักรักคุณค่าของสิ่งของที่ตนเองได้รับ ความเสี่ยงด้านอื่น ๆ เช่น ด้านเงินทุน ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร การบริหารจัดการความเสี่ยง คือ การติดตามสถานการณ์รอบตัวและนำมาปรับวิธีดำเนินงานในองค์กร</p>

6. ความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการและการปรับปรุง

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการและการปรับปรุง
1	ระบบสารสนเทศในการจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการ การจัดเก็บเอกสาร และการจัดทำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน จัดเก็บรวบรวมเนื้อหาทางวิชาการ ความต้องการในการปรับปรุงเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ ความสม่ำเสมอของบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ การลงบันทึกต่าง ๆ ของบุคลากรผู้ทำหน้าที่ ความไม่สม่ำเสมอที่เกิดขึ้น ก็มีผลพวงมาจากการที่บุคลากรท่านหนึ่ง ๆ จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่หลายหน้าที่และความรับผิดชอบ จึงทำให้งานในส่วนนี้ขาดตกบกพร่อง
2	ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและระบบอินเทอร์เน็ตในการเข้าถึง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ คอมพิวเตอร์ และข้อมูลที่ยังขาดการบริหารข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
3	ใช้ระบบสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ประสานงานภาครัฐและภาคเอกชน ในการส่งต่อข้อมูล ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ปรับปรุงด้านประชาสัมพันธ์ทางสื่อสารสนเทศให้มีความเข้มข้น ให้มีเนื้อหาที่น่าสนใจและให้สามารถเป็นที่สนใจของผู้ที่ต้องการสนับสนุนเพิ่มขึ้น
4	ใช้ระบบสารสนเทศหรือคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล บันทึกข้อมูล และส่งต่อข้อมูลซึ่งกันและกัน มีการบันทึกหรือเก็บรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ มีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล มีการควบคุมดูแลและบริหารข้อมูลสม่ำเสมอ การปรับปรุงระบบสารสนเทศที่ต้องปรับปรุง นั่นคือ การทำให้ผู้สืบค้นข้อมูลทราบถึงขั้นตอนวิธีการเข้าถึงและการป้องกันข้อมูลที่อาจทำให้สูญหายได้
5	มีการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ระบบสารสนเทศ แต่การปฏิบัติงานจริงยังขาดผู้ที่มีความรู้ในการปฏิบัติงาน ขาดความสม่ำเสมอในการจัดเก็บข้อมูล โดยส่วนตัวเป็นที่ไม่เข้าถึงเรื่องสารสนเทศเท่าใดนัก จึงทำให้การติดตามส่วนนี้มีจุดบกพร่องตามไปด้วย สำหรับการใช้งานเพื่อประชาสัมพันธ์องค์กรมีการจัดทำแผ่นพับ วิซีดี โดยสื่อเหล่านี้ส่วนกลางจะเป็นผู้ดำเนินการ

6. (ต่อ)

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการและการปรับปรุง
6	ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการในคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเดิมเคยมีระบบการจัดเก็บข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ ผู้ปฏิบัติงานมีความยากลำบากในการดำเนินงานสถานสงเคราะห์ของตนจึงเลือกที่จะเก็บข้อมูลแบบระเบียบนักเรียน จัดเก็บตามปีตามเดือนและเลขประจำตัว เข้าแฟ้มเอกสาร ซึ่งสะดวกและง่ายต่อการจัดการข้อมูล
7	มีการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้องของหลายส่วนงาน ได้แก่ ส่วนงานผู้ให้บริการ ใช้สำหรับจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ ส่วนงานบัญชีการเงิน สำหรับบันทึกงบประมาณรายรับรายจ่าย ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ใช้เพื่อประชาสัมพันธ์ พัฒนาสื่อและส่งต่อข้อมูล ระบบสารสนเทศปัจจุบันของสถานสงเคราะห์มีความสำคัญจำเป็นเป็นอย่างมาก ข้อที่ควรปรับปรุงคงจะเป็นเรื่องของการใช้งานของบุคลากรที่ต้องมีความละเอียดและแม่นยำของผู้ใช้งาน
8	ระบบสารสนเทศใช้สำหรับจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ใช้เป็นสื่อการสอน เป็นแหล่งรวบรวมและสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ในการดำเนินงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุงและแก้ไข คือ ความใส่ใจของผู้ปฏิบัติงานในการลงข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องจัดใส่ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการจัดเก็บต่อไป

7. ความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อหลักปฏิบัติที่ดีขององค์กร

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อหลักปฏิบัติที่ดีขององค์กร
1	หลักปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการทำงานคุ้มครองเด็ก โดยยึดถือตามปณิธานว่าด้วยการคุ้มครองเด็กและมีเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้บริหารจะเน้นให้บุคลากรทุกคนทราบเสมอว่าเด็กทุกคนต้องอยู่รอดปลอดภัยและไม่ประพฤตินให้เป็นปัญหาแก่สังคม โดยหลักปฏิบัติเหล่านี้บุคลากรทุกคนจะต้องทราบและตระหนักเป็นสิ่งเตือนใจในการทำงานร่วมกันในองค์กร
2	ไม่ได้มีข้อกำหนดหรือหลักปฏิบัติใด ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานต้องยึดถือ เพราะเชื่อมั่นว่า ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเข้ามาทำงาน มาด้วยจิตใจที่ดี จิตใจที่ต้องการช่วยเหลือผู้อื่น หากผู้ปฏิบัติงานคนไหนเมื่อลองทำงานแล้วเห็นว่าไม่ใช่สิ่งที่ตนเองรักหรือถนัด สิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ทำให้เขาต้องออกจากระบบเราไปเอง
3	มีการกำหนดข้อปฏิบัติต่าง ๆ ให้บุคลากรได้ยึดถือร่วมกัน ได้แก่ กฎระเบียบการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน กฎระเบียบของอาสาสมัครที่เข้ามาสนับสนุนงานของหน่วยงาน กฎการปฏิบัติงานและการคุ้มครองเด็กระหว่างเจ้าหน้าที่ กฎระเบียบระหว่างหน่วยงานกับผู้ปกครอง และกฎการรับสมัครเด็ก เป็นต้น
4	หลักปฏิบัติที่องค์กรยึดถือและถ่ายทอดให้บุคลากรรับรู้ คือ หน่วยงานเราจะไม่ทอดทิ้งผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ เราจะช่วยเหลือทุกคนที่เดินเข้ามายังหน่วยงานของเรา ไม่ว่าจะวิธีใดวิธีหนึ่งเสมอ หลักปฏิบัติเหล่านี้ถูกกำหนดให้ทราบและถือเป็นข้อตกลงร่วมกันในการทำงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
5	หลักปฏิบัติที่ไม่ชัดเจน การทำงานต่างคนต่างดูแล ต่างคนต่างมีคนของตนเอง ไม่ปฏิบัติตามสายงานบังคับบัญชา ความยากจึงเกิดขึ้นกับผู้บริหารที่มารับช่วงต่อ
6	มีหลักปฏิบัติที่ดีให้บุคลากรได้ยึดถือและหมั่นทบทวนเสมอ บุคลากรเก่าจะซึมซับและถ่ายทอดยังบุคลากรใหม่ บุคลากรเก่าจะทำหน้าที่เป็นตัวอย่างที่ดีให้กับบุคลากรใหม่ในการดูแลผู้ใช้บริการ หลักปฏิบัติของสถานสงเคราะห์ที่ยึดถือ คือ การให้โอกาสแก่ผู้ใช้บริการ ส่งเสริมสนับสนุนและให้กำลังใจ เพื่อผู้ใช้บริการได้เกิดการพัฒนาและเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นหลักปฏิบัติที่ไม่มีระบุเป็นลายลักษณ์อักษรแต่ถือปฏิบัติต่อกันมา
7	มีกฎระเบียบการบริหารงานภายใน มีคู่มือการบริหารงานบุคคล คู่มือและกฎระเบียบของมูลนิธิให้บุคลากรได้ถือปฏิบัติและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
8	มีหลักปฏิบัติในการทำงานคือ ทุกคนร่วมแรงร่วมใจในการทำงานทุกงาน ร่วมคิด ร่วมรับผิดชอบในงานที่นำเสนอ ทำให้ทุกคนเสมอภาคด้านความคิดและการกระทำ เป็นสิ่งปฏิบัติที่สืบทอดกันมา

8. การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านความคิดเห็นต่อกลุ่มเป้าหมายและระบบการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายในการเข้ารับการสงเคราะห์ และสวัสดิภาพจากหน่วยงาน

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อกลุ่มเป้าหมายและระบบการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายในการเข้ารับการสงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพจากหน่วยงานของท่าน	
	กลุ่มเป้าหมาย	ระบบการคัดกรอง
1	เด็กกำพร้าและด้อยโอกาส เป็นเด็กที่บิดาหรือมารดาเสียชีวิต เด็กที่ไม่ปรากฏบิดามารดา หรือไม่สามารถสืบหาบิดามารดาได้ และเด็กที่อยู่ในสภาวะยากลำบากมีชีวิตความเป็นอยู่ต่ำกว่าเด็กปกติทั่วไป อาทิ เด็กยากจนมากเป็นพิเศษ เด็กเร่ร่อน เด็กที่ถูกทอดทิ้ง เด็กถูกทำร้ายอย่างทารุณ เด็กที่ได้รับผลกระทบจากโรคร้าย เด็กในชนกลุ่มน้อย	ระบบการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายในการรับ การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ คือ การรับ ข้อมูลพื้นฐานความจำเป็นจากหน่วยงานรัฐ เอกชน หรือผู้ใช้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือ ดำเนินการสืบค้นข้อเท็จจริง ค้นหาวิธีการให้ ความช่วยเหลือและนำเสนอขออนุมัติจากผู้บริหาร เมื่อผ่านการอนุมัติ จะมีนักสังคมสงเคราะห์ ทำหน้าที่ดำเนินการต่อในการให้ความช่วยเหลือ หรือจนกระทั่งการยุติการให้บริการ การดำเนินการ ให้การสงเคราะห์ คุ้มครองหรือช่วยเหลือใด ๆ เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำที่พึงได้รับและเพียงพอ ต่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ
2	ครอบครัวมีความไม่พร้อมที่จะดูแลเด็กที่ส่วนมาก มาจากครอบครัวที่ประสบปัญหาครอบครัว แยกแยก ปัญหาความยากจน รายได้ไม่เพียงพอ ต่อค่าใช้จ่าย ปัญหาการไม่สามารถเลี้ยงดูบุตร ได้อย่างปลอดภัย หรือสภาพแวดล้อมที่เด็ก อาศัยอาจทำให้เด็กได้รับอันตราย	เด็กทุกคนต้องผ่านการประเมินและคัดกรองจาก ผู้บริหารสถานสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือและรับเข้า มาดูแล การระบบการคัดกรองที่มีการพิจารณา จากหลายเหตุปัจจัย ไม่ได้พิจารณาเพียงว่าเขา เป็นเด็กกำพร้าพ่อหรือแม่ พิจารณาสภาพแวดล้อม ต่าง ๆ รอบตัวผู้ใช้บริการร่วมด้วย บางกรณีถ้า จากสภาพภายนอกเราอาจสงสัยอยากรับไว้ใน ความดูแลแต่ถ้าในการค้นข้อเท็จจริง เราอาจมี หน้าที่แค่สนับสนุนประคับประคองให้เขาดำเนิน ชีวิตตามวิถีของเขาแต่สามารถอยู่รอดปลอดภัย ในสังคมกับครอบครัวต่อไปได้
3	เด็กด้อยโอกาสที่มาจากหลากหลายเชื้อชาติ ไม่ว่าจะเป็น กัมพูชา พม่า และลาว	ระบบคัดกรองผ่านการสัมภาษณ์ในเบื้องต้นจาก นักสังคมสงเคราะห์ จากนั้นจะมีการเยี่ยมบ้าน เพื่อสืบค้นข้อเท็จจริงก่อนเสมอ จึงนำมาตัดสินใจ และออกแบบการพัฒนาในกลุ่มเป้าหมายต่อไป

8. (ต่อ)

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อกลุ่มเป้าหมายและระบบการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายในการเข้ารับการสงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพจากหน่วยงานของท่าน	
	กลุ่มเป้าหมาย	ระบบการคัดกรอง
4	กลุ่มเป้าหมายทุกคนที่ประสบปัญหา ไม่ว่าจะ จะเป็นเด็ก คนแก่ คนตกทุกข์ได้ยาก หรือ คนที่ไม่มีที่อยู่อาศัย	เจ้าหน้าที่จะทำหน้าที่ประเมินผู้ใช้บริการและ สภาพแวดล้อมของผู้ใช้บริการร่วมด้วยในการคัดกรอง ให้ความช่วยเหลือ
5	เด็กกำพร้าและด้อยโอกาส ที่มีอายุ 2-18 ปี อาทิ เด็กยากจนมากเป็นพิเศษ เด็กเร่ร่อน เด็กที่ถูกทอดทิ้ง เด็กถูกทำร้ายอย่างทารุณ เด็กที่ได้รับผลกระทบจากโรคร้าย เด็กใน ชนกลุ่มน้อย	โดยการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายส่วนมากสถานสงเคราะห์ เอกชนหรือบ้านพักฉุกเฉินจะเป็นผู้นำส่ง ดังนั้นจะ ผ่านคัดกรองมาแล้วในระดับหนึ่ง ส่วนองค์กร ของตนจะทำหน้าที่ออกแบบการดำเนินงานเพื่อให้ บริการต่อไปโดยทีมงานภายในหน่วยงานซึ่ง ประกอบด้วย ผู้จัดการ นักสังคมสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่พยาบาล และครูพี่เลี้ยง
6	เด็กด้อยโอกาส ที่มีอายุ 1.6 ปี – 3 ปี เป็น เด็กที่ถูกทอดทิ้ง เด็กถูกทำร้ายอย่างทารุณ เด็กที่ได้รับผลกระทบจากโรคร้าย	นักสังคมสงเคราะห์ทำหน้าที่คัดกรองจากนั้นจะทำ ความเข้าใจกับผู้ปกครองและเจ้าหน้าที่ท่านอื่น ๆ ถึงความต้องการจำเป็นที่ผู้ใช้บริการต้องการเบื้องต้น การทำงานจะประสานข้อมูลกันภายใน มีการประชุม หารือกันสม่ำเสมอระหว่างผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้อง
7	เด็กที่ยากลำบาก กำพร้าระยะยาว ดูแลให้ เด็กมีความปลอดภัยด้านร่างกายและจิตใจ	นักสังคมสงเคราะห์ ในการทำหน้าที่สืบค้น ข้อเท็จจริง คัดกรองกลุ่มเป้าหมาย
8	เด็กที่ไร้ที่พึ่ง เด็กที่ครอบครัวยากจนและ ขาดโอกาส	ระบบการคัดกรอง ดำเนินงานโดยนักสังคมสงเคราะห์ และผู้บริหาร ซึ่งจะประเมินจากความเสี่ยงและ ปัจจัยแวดล้อมรอบตัวผู้ใช้บริการ

9. การดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่จังหวัดชลบุรี ด้านความคิดเห็นต่อกระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ กลุ่มเป้าหมายและความต้องการให้หน่วยงานได้รับการส่งเสริม พัฒนาการกระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อกระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย และความต้องการให้หน่วยงานได้รับการส่งเสริม พัฒนาการกระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย	
	กระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย	ความต้องการให้หน่วยงานได้รับการส่งเสริม พัฒนาการกระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย
1	มีการจัดแบ่งส่วนงานเฉพาะ ได้แก่ งานธุรการ งานสุขภาพ งานบริการ งานปกครอง งานสังคมสงเคราะห์ มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน	การช่วยเหลือเด็กที่ถูกทอดทิ้งแบบไม่มีเอกสาร การสนับสนุนต่าง ๆ ของรัฐควรดำเนินการร่วมกับเอกชนให้มากกว่านี้ เด็กหลายคนเสียโอกาสหลายด้าน เนื่องด้วยความล่าช้าในการพิสูจน์ความเป็นบุคคลต่าง ๆ เป็นต้น
2	มีรูปแบบและกระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครอง โดยการทำงานจะไม่มีระบบขั้นตอนใด ๆ มากนัก เน้นไปที่การช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายได้อย่างฉับไวและทันต่อสถานการณ์ปัญหา	การทำงานร่วมกับภาครัฐที่ยากให้ฉับไวและรวดเร็วในการทำงานต่าง ๆ
3	มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน	บุคลากรที่เพียงพอ ความรู้ทักษะ และการทำงานต่าง ๆ ของบุคลากร มีความต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนหลักเกณฑ์การเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองเด็ก เพื่อสร้างคนทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป
4	มีความไม่ชัดเจนเพียงพอต่อกระบวนการทำงานด้านการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก	หน่วยงานของรัฐในท้องถิ่นมาสนับสนุนและสร้างความชัดเจนในการทำงานร่วมกันส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรผู้มีความรู้ความสามารถได้มาถ่ายทอดหรือปฏิบัติงานร่วมกันในสถานสงเคราะห์เอกชน

9. (ต่อ)

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อกระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย และความต้องการให้หน่วยงานได้รับการส่งเสริม พัฒนาระบบการ ให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย	
	กระบวนการให้การสงเคราะห์และ คุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย	ความต้องการให้หน่วยงานได้รับ การส่งเสริม พัฒนาระบบการ ให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ กลุ่มเป้าหมาย
5	มีกระบวนการให้การสงเคราะห์และคุ้มครอง สวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ชัดเจนนักการทำงาน ยังใช้หลักของความเคยชินเพื่อวางแผนดำเนินการ และแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ	สิ่งที่สถานสงเคราะห์ของตนควรได้รับการสนับสนุน คือ ความร่วมมือในการประสานส่งต่อผู้ให้บริการ การประสานระหว่างหน่วยงานควรมีความคล่องตัว มากกว่าในปัจจุบัน การทำงานควรลดระเบียบ การปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น การทำงานด้านนี้ จึงจะมีประสิทธิภาพมากกว่าในปัจจุบัน
6	มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน บุคลากรทุกคน รู้หน้าที่และขอช่วยการปฏิบัติงาน ทำให้ การดำเนินงานไม่ค่อยพบปัญหาและอุปสรรค	การเข้าถึงข้อมูลและติดต่อประสานระหว่าง ภาครัฐและเอกชน ปัญหาเรื่องกฎระเบียบต่าง ๆ ที่รัฐมีข้อกำหนด ส่วนมากจะพบและเป็นปัญหา ข้อติดขัดในการทำงาน
7	กระบวนการให้การสงเคราะห์ สถานสงเคราะห์ ของตนเป็นไปอย่างมีแบบแผน	ในการคุ้มครองพบปัญหาติดขัดเรื่องของบุคลากร ผู้ทำหน้าที่ สิ่งที่ต้องการพัฒนาของหน่วยงาน คือ ต้องการพัฒนาคณะให้สามารถทำหน้าที่คุ้มครอง กลุ่มเป้าหมายได้ต่อไป
8	มีเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ที่เข้าใจงานและสามารถ ดำเนินงานได้	สิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนา คือ การทำให้ทุกคน ในองค์กรเข้าใจความหมายของการสงเคราะห์ การคุ้มครองและทำให้ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ ของตนให้ไปในทิศทางเดียวกัน

10. ความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่ต่อปัญหาอุปสรรคจากการบริหารจัดการและสิ่งที่ต้องการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ผู้บริหารที่	สรุปผลการศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อปัญหาอุปสรรคจากการบริหารจัดการและสิ่งที่ต้องการแก้ไขอย่างเร่งด่วน	
	ปัญหาอุปสรรคจากการบริหารจัดการ	สิ่งที่ต้องการแก้ไขอย่างเร่งด่วน
1	ปัญหาการเข้าออกของบุคลากรผู้ทำหน้าที่ดูแลเด็กสาเหตุส่วนใหญ่ คือ บุคลากรได้งานใหม่หรือสอบได้ภาคราชการ เนื่องจากสิทธิสวัสดิการและความมั่นคงต่าง ๆ มีมากกว่าองค์กรภาคเอกชน หลายคนขณะทำหน้าที่ ทำได้ดีมาก มีความรับผิดชอบดี แต่องค์กรเราไม่สามารถรั้งเขาให้อยู่ได้ และองค์กรนั้นยอมรับในข้อจำกัดด้านนี้	หน่วยงานอาจมีการทบทวนอัตราค่าตอบแทนสวัสดิการจูงใจอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อลดอัตราการเข้าออกของบุคลากร
2	งบประมาณและสภาพคล่องในการใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อการบริหารจัดการ วัสดุอุปกรณ์ และการประชาสัมพันธ์งานต่าง ๆ ซึ่งองค์กรทราบถึงปัญหาที่องค์กรประสบ	การเรียนรู้ระบบสารสนเทศหรือการใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักแพร่หลายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเมื่อเป็นที่รู้จักมากขึ้นงบประมาณ การช่วยเหลือด้านทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน คาดว่าจะมีมากและเพียงพอขึ้น
3	การเข้าออกของบุคลากร บุคลากรทำงานได้ไม่นานก็ออก บางคนสอบได้ราชการ สอบได้เป็นพนักงานจ้าง หรือบางคนก็ออกไปทำงานเอกชน ซึ่งเหตุผลในการออกจากงานก็เป็นเรื่องของความมั่นคงในอาชีพ เวลาในการทำงานและค่าตอบแทน เราเองก็ไม่ปฏิเสธ ว่าองค์กรของเรามีข้อบกพร่องและปัญหาอุปสรรคในด้านนี้	การเข้ามาสนับสนุนของรัฐ อาจเป็นเรื่องของการจ้างคนให้เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ที่องค์กรเอกชน แต่คงเป็นไปไม่ได้ เพราะรัฐเองก็ไม่สามารถจัดสรรกำลังคนให้เพียงพอได้เช่นกัน อย่างที่เราเห็น ๆ เวลาไปติดต่องานหรือประสานงาน ไม่ว่าจะที่บ้านพัก พมจ. งานก็ล้น ผู้ปฏิบัติงานก็น้อยเช่นกัน
4	บุคลากรที่มีอยู่ไม่มีคุณสมบัติตรงตามจุดประสงค์ขององค์กร จึงทำให้เกิดปัญหาความไม่กระตือรือร้นในการทำงานและอีกหนึ่งปัญหาที่สำคัญ คือ ปัญหาเรื่องสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการพัฒนาเด็กสถานสงเคราะห์ที่ให้บริการในรูปแบบสหศึกษา ส่งผลให้แผนการพัฒนาเด็กทำได้ยาก	การพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจการทำงานและเห็นถึงจุดมุ่งหมายเดียวกันในการทำงาน สำหรับในเรื่องสถานที่ มีการพยายามผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับเปลี่ยนสถานที่ที่เหมาะสมต่อไป

10. (ต่อ)

ผู้บริหารที่	สรุปผลการศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อปัญหาอุปสรรคจากการบริหารจัดการและสิ่งที่ต้องการแก้ไขอย่างเร่งด่วน	
	ปัญหาอุปสรรคจากการบริหารจัดการ	สิ่งที่ต้องการแก้ไขอย่างเร่งด่วน
5	เงินทุนสนับสนุนการดำเนินงานกิจกรรมของโครงการ ปัญหาด้านความรู้ ความเข้าใจในการทำงานของ บุคลากร และปัญหาด้านอาคารสถานที่ เนื่องจาก ปัจจุบัน ส่วนงานการบริหารจะอยู่แยกอย่าง ชัดเจนกับส่วนงานดูแลเด็ก การมองเห็นสิ่งต่างๆ และนำมาพิจารณายังเป็นเพียงสิ่งที่ได้รับรายงาน	องค์กรต้องเพิ่มกิจกรรมเพื่อการระดมทุน สำหรับปัญหาในเรื่องความรู้ความเข้าใจ ในการทำงานของบุคลากร องค์กรยังต้อง จัดหลักสูตรและจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการ ทบทวนและทำความเข้าใจในการทำงาน อย่างสม่ำเสมอ และสุดท้ายสำหรับปัญหา ของอาคารสถานที่ องค์กรคงต้องค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนและทำให้ส่วนงานบริหารได้เห็น ภาพการทำงานจริงมากยิ่งขึ้น
6	องค์กรไม่พบปัญหาอุปสรรคใดๆ ในการบริหาร จัดการ เนื่องด้วยองค์กรของตนมีรูปแบบกฎเกณฑ์ ในการทำงานที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ จะทราบดีก่อนที่จะเข้ามาปฏิบัติงานและใช้บริการ	
7	ด้านบุคลากร ได้แก่ การเข้าออกของบุคลากร การเข้ามาทำงานเพื่อรองานราชการที่สมัครสอบ เป็นต้น ด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ การจัดเก็บ ข้อมูลที่สม่ำเสมอ การจัดเก็บอย่างแยกเป็นสัดส่วน หมวดหมู่ ความเข้าใจในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ องค์กรและด้านทรัพยากร งบประมาณ เงินทุน เป็นต้น ประเด็นปัญหาต่างๆ ส่งผลกระทบต่อ การทำงานอย่างมากในการบริหารจัดการองค์กร	ความต้องการแก้ไขเร่งด่วน คือ ความยาก ในการบริหารจัดการด้านเงินทุนให้สมดุล ควบคู่ไปกับการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของ เด็ก องค์กรมีความต้องการให้หน่วยงานใหญ่ ที่ดูแลองค์กรอยู่ทำหน้าที่หาทุนสนับสนุน ส่วนองค์กรของตนซึ่งทำหน้าที่ดูแลเด็กจะได้ ดูแลเด็กอย่างเต็มศักยภาพ
8	บุคลากรที่เพียงพอและมีความรู้ ความเข้าใจในงาน บุคลากรเป็นผู้ขับเคลื่อนงานให้ไปสู่เป้าหมาย การค้นหาบุคลากรแต่ละครั้งทำได้ยาก อาจเนื่องมาจาก คนจะมองความมั่นคงขององค์กรเป็นสำคัญ เราจึง มักประสบปัญหาด้านนี้บ่อยครั้ง	ความต้องการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน คือ การสร้าง ความเชื่อมั่นให้กับบุคลากร ไม่ว่าจะ เป็น เรื่องสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ ความรู้ ในการทำงาน เป็นต้น

11. ความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อปัญหาจากการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และสวัสดิภาพและสิ่งที่ต้องการแก้ไขเร่งด่วน

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อปัญหาจากการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และสวัสดิภาพและสิ่งที่ต้องการแก้ไขเร่งด่วน	
	ปัญหาจากการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และสวัสดิภาพ	สิ่งที่ต้องการแก้ไขเร่งด่วน
1	ปัญหาอุปสรรคสำคัญ คือ เรื่องการดำเนินการสืบเสาะ พินิจเด็ก โดยเฉพาะกรณีเด็กถูกทอดทิ้ง การสืบค้นข้อมูลของเด็กเพื่อตามครอบครัวทำได้ยาก ต้องใช้เวลาและอัตราค่าจ้างหน้าที่ที่เพียงพอ และปัญหาการประสานส่งต่อเด็กที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน ไม่ว่าจะรับการสงเคราะห์ การมีโอกาสทางการศึกษา การเข้าถึงสวัสดิการต่าง ๆ	การดำเนินการออกเอกสารรับรองต่าง ๆ ให้แก่เด็กกรณีเด็กถูกทอดทิ้งหรือไม่มีสถานะทางทะเบียน เนื่องจากความล่าช้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เด็กขาดโอกาสไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา ด้านสุขภาพและสวัสดิการ เป็นต้น
2	ปัญหาการประสานส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน การไม่เข้าใจกัน หรือการมีเป้าหมายที่แตกต่างกันส่งผลให้การทำงานติดขัด ล่าช้า คนทำงานเบื่อหน่ายและเหนื่อยล้ากับระบบหรือหลักเกณฑ์	การผสมผสานความร่วมมืออย่างจริงจัง จริงใจในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน การอธิบายหลักเกณฑ์การดำเนินงานที่ชัดเจนต่อกัน
3	การค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการและครอบครัวของเด็กที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนและปัญหาการให้บริการครอบครัว ในการรับเด็ก กลับคืนสู่ครอบครัว เนื่องด้วยเมื่อเด็กพร้อมแต่ครอบครัวไม่มีความพร้อม ส่งผลให้ไม่สามารถส่งเด็กคืนได้	ขยายงานให้ครอบคลุม องค์กรพยายามหาวิธีที่จะบริหารจัดการให้ปัญหาคลี่คลาย ซึ่งบางประเด็นปัญหาองค์กรสามารถบริหารจัดการได้ด้วยตนเองแต่ในบางปัญหา มีการประสานขอความร่วมมือในองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการร่วมกัน
4	การคัดกรอง การสืบเสาะค้นหาข้อเท็จจริงของผู้ใช้บริการ ความแม่นยำ ทักษะในการให้บริการ หรือวางแผนให้บริการ กลุ่มผู้ให้บริการจะมีทักษะในการเจรจาที่สูงกว่า ผู้ให้บริการบางคนยังไม่มี ความชำนาญ การแก้ไขปัญหา ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และการเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัว หลายครั้งกลายเป็นเหยื่อของผู้ใช้บริการ	สิ่งที่ต้องการแก้ไขเร่งด่วน คือ ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้และมีทักษะในการให้บริการที่แม่นยำมากยิ่งขึ้น

11. (ต่อ)

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อปัญหาจากการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และสวัสดิภาพและสิ่งที่ต้องการ แก้ไขเร่งด่วน	
	ปัญหาจากการดำเนินงาน ให้การสงเคราะห์และสวัสดิภาพ	สิ่งที่ต้องการแก้ไขเร่งด่วน
5	<p>การดำเนินการเพื่อช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการได้รับการปกป้อง คุ้มครองและมีสิทธิประโยชน์ ผู้ใช้บริการขาดโอกาสจากระบบการประสานงานของผู้ให้บริการ เช่น ระบบการส่งต่อผู้ให้บริการเพื่อเข้ารับการสงเคราะห์ หรือในกรณีการประสานขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจเพื่อขอสืบค้นข้อมูลของเด็กและครอบครัว หลายครั้งองค์กรประสบปัญหาความล่าช้าเหล่านี้ ขั้นตอนหรือระเบียบต่าง ๆ ที่รัฐกำหนดเป็นสิ่งที่ดี แต่ควรมีข้อยกเว้นในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าของขั้นตอนเอกสารต่าง ๆ เพิ่มเวลาในการทำงานและเมื่อเอกสารต่าง ๆ ช้า ระยะเวลาในการทำงานลดลง ประสิทธิภาพการแก้ไขต่าง ๆ ก็ทำอย่างเร่งรีบ ผลที่เกิดขึ้นจะไม่ดีเท่าที่ควร นั่นหมายถึงหน่วยงานได้ช่วยคนที่ประสบปัญหาแต่วิธีการช่วยไม่ละเอียดรอบคอบเพียงพอ เป็นต้น</p>	<p>การดำเนินการออกเอกสารต่าง ๆ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</p>
6	<p>การสืบเสาะหาข้อเท็จจริงของผู้ใช้บริการ ข้อมูลที่ไม่เพียงพอต่อการวิเคราะห์และวางแผนให้บริการด้วยข้อจำกัดของบุคลากรที่ไม่เพียงพอหรือเป็นผู้มีความรู้เฉพาะ อีกประเด็นปัญหาคือ เอกสารรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ ที่ได้รับการประสานส่งต่อจากหน่วยงานนั้น ส่วนมากเข้ามารับบริการก่อนและเอกสาร รายงานต่าง ๆ หน่วยงานที่ประสานมาจะส่งตามหลัง แต่ในความเป็นจริงแล้วเมื่อกลุ่มเป้าหมายมารับบริการที่หน่วยงานเราแล้ว เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการจะมาถึงเราล่าช้าหรือเราต้องพยายามติดตามเองเสมอ</p>	<p>ด้านการสืบเสาะหาข้อเท็จจริง หน่วยงานจะปรับปรุงโดยคัดสรรบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาตรงตามลักษณะงานหรือส่งเสริมให้ผู้ที่ทำหน้าที่ได้รับการพัฒนาและมีความรู้ต่อไปและประเด็นปัญหาด้านการส่งต่อผู้รับบริการระหว่างหน่วยงานการจัดส่งเอกสารข้อมูลต่าง ๆ หน่วยงานจะดำเนินการสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงานและมีความเข้มงวดในกระบวนการและหลักปฏิบัติมากกว่าที่เป็นอยู่</p>

11. (ต่อ)

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อปัญหาจากการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และสวัสดิภาพและสิ่งที่ต้องการ แก้ไขเร่งด่วน	
	ปัญหาจากการดำเนินงาน ให้การสงเคราะห์และสวัสดิภาพ	สิ่งที่ต้องการแก้ไขเร่งด่วน
7	ด้านการจัดการบริการให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือ ครอบครัว การสงเคราะห์ครอบครัว การสนับสนุน ด้านอาชีพ ประเด็นปัญหาเหล่านี้สืบเนื่องมาจาก หน่วยงานยังขาดบุคลากรที่ทำงานเชื่อมโยงกับ ครอบครัวแม้ว่าจะมีแผนการทำงานด้านนี้ก็ตาม บุคลากรสามารถทำงานกับเด็กหรือกลุ่มเป้าหมาย ได้และเป็นไปตามตัวชี้วัดกิจกรรมต่าง ๆ แต่ ประเด็นเรื่องครอบครัวยังมีข้อจำกัด ภาระงานที่ รับผิดชอบของบุคลากรกับสัดส่วนของผู้ใช้บริการ ยังไม่สมดุลสอดคล้องกัน	การวางแผนงาน อัตรากำลังเพื่อรองรับ ภาระงานด้านครอบครัวของผู้ใช้บริการ หรือ ประสานขอความร่วมมือกับองค์กรเครือข่าย ในการทำงานร่วมกับครอบครัวของผู้ใช้บริการ
8	ปัญหาด้านการแก้ไขพฤติกรรมและการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ รวมถึง การเตรียม ความพร้อมให้ผู้ใช้บริการได้กลับคืนสู่ครอบครัว ปัญหาของผู้ใช้บริการมีความซับซ้อน หลายประเด็น ปัญหาและเป็นปัญหาที่เชื่อมโยงกัน ปัญหาที่พบ บ่อยครั้ง คือ ปัญหาเรื่องของความไม่รับผิดชอบ โกหกและการไม่ยอมรับในการกระทำของตนเอง เป็นต้น	การวางแผนทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากร ส่วนงานต่าง ๆ เช่น ครู พี่เลี้ยง แม่ครัว คนขับรถ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อมีทิศทาง เป้าหมายการทำงานเดียวกัน ผู้ใช้บริการอาจ มีความไว้วางใจในบุคลากรบางหน้าที่ รู้สึกอบอุ่นใจที่จะพูดคุย ดังนั้น บุคลากร แวดล้อมเหล่านี้จะต้องมีทิศทางในการทำงาน เดียวกันก่อน ผลของงานจึงจะมีประสิทธิภาพ

12. ความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี ต่อความร่วมมือในการบริหารจัดการจากภาคีเครือข่าย

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อความร่วมมือในการบริหารจัดการจากภาคีเครือข่าย
1	การส่งต่อข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานที่ประสานงานกันเสมอ ได้รับความร่วมมือในกรณีที่ต้องการผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้านมาถ่ายทอดแก่บุคลากรในหน่วยงาน การใช้ทรัพยากรร่วมกัน ยกตัวเช่น บางองค์กรได้รับการสนับสนุนจัดการฝึกอบรม การทำกิจกรรมสำหรับเด็ก จะมีการเชิญเครือข่ายคนทำงานเข้าร่วมในกิจกรรมเหล่านั้น ส่งผลให้บุคลากรและกลุ่มเป้าหมายได้รับการพัฒนาตามไปด้วย
2	ช่วยประชาสัมพันธ์งานขององค์กรให้เครือข่ายอื่น ๆ ได้รู้จัก เนื่องจากองค์กรของตนเป็นองค์กรขนาดเล็ก เป็นองค์กรที่ยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย การช่วยเหลืออื่น ๆ ไม่มี
3	การประสานหาแหล่งทุน การประชาสัมพันธ์งานและการส่งต่อข้อมูลข่าวสารเรื่องการให้บริการ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานซึ่งกันและกันบ้างตามโอกาสหรือเวทีประชุมสัมมนาต่าง ๆ
4	ได้รับความร่วมมือให้มีโอกาสเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ในหัวข้อที่ช่วยในการดำเนินงานและได้รับความร่วมมือแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานร่วมกัน
5	การถ่ายทอดข้อมูล การแบ่งปันข้อมูลที่สำคัญในการช่วยเหลือหรือให้บริการ กลุ่มเป้าหมาย การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน การฝึกอบรมต่าง ๆ เป็นต้น
6	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นปัญหาที่หน่วยงานต่างพบเจอในการบริหารงาน เช่น การคิดสรรบุคลากร การระดมทุน การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ความร่วมมืออื่น ๆ ไม่มี
7	ความรู้ด้านการใช้ข้อมูลสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ การประชาสัมพันธ์องค์กรผ่านช่องทางต่าง ๆ แนวคิดการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายและการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานต่อกลุ่มเป้าหมาย
8	สนับสนุนด้านแนวคิดการทำงาน วิธีการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย แหล่งที่มาของเงินทุน และการใช้ระบบสารสนเทศ การใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการประชาสัมพันธ์มากกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งในภาพรวมเป็นการแลกเปลี่ยนทักษะประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน

13. ความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี ต่อความร่วมมือในการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กจากภาคีเครือข่าย

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อความร่วมมือในการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กจากภาคีเครือข่าย
1	การติดตามเยี่ยมบ้าน การสืบเสาะพินิจเด็ก ในบางกรณีหน่วยงานไม่สามารถเดินทางไปการค้นหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับตัวเด็ก ได้ประสานขอความร่วมมือยังองค์กรภาคีเครือข่ายในการดำเนินงาน กรณีการรักษาพยาบาลกรณีเด็กที่ไม่มีใบเกิดและการให้เด็กได้มีโอกาสทางการศึกษาเข้าเรียนในสถานศึกษา การได้รับความร่วมมือเรื่องการติดตามให้คำแนะนำปรึกษากรณีเด็กที่พ้นจากการดูแล เป็นต้น
2	การประสานส่งต่อผู้ใช้บริการให้เข้ารับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพกรณีที่หน่วยงานของตนเองไม่สามารถรองรับได้ การขอรับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ การช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ด้านปัจจัยสี่ ด้านการพัฒนาทักษะอาชีพตามความเหมาะสมของแต่ละคน เป็นต้น
3	การพัฒนาทักษะชีวิต อาชีพ การฝึกอบรมในผู้ใช้บริการ การใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น วัสดุอุปกรณ์ นักวิชาชีพหรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญมาทำหน้าที่วางแผน ออกแบบการทำงานและร่วมประเมินผลการทำงาน การติดตามเอกสารและการส่งต่อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การจัดการบริการด้านสุขภาพ การรักษาเด็กกรณีเจ็บป่วย เป็นต้น มีหลายครั้งที่เราได้รับความช่วยเหลือและได้รับการอนุเคราะห์จากภาคีเครือข่ายในเรื่องเหล่านี้
4	การค้นหาครอบครัว การสืบเสาะสภาพแวดล้อมและวินิจฉัยผู้ใช้บริการ การส่งต่อผู้ใช้บริการเข้ารับการพัฒนากิจกรรมด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ฝึกอาชีพ เรียนหนังสือ หรือให้ข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การค้นหาครอบครัว การสืบเสาะสภาพแวดล้อมและวินิจฉัยผู้ใช้บริการ การส่งต่อผู้ใช้บริการเข้ารับการพัฒนากิจกรรมด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ฝึกอาชีพ เรียนหนังสือ หรือให้ข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ
5	การประสานงานส่งต่อผู้ใช้บริการระหว่างหน่วยงานเอกชนในสถานที่ที่เหมาะสมในแผนการให้ความช่วยเหลือ เช่น ส่งต่อเพื่อแก้ไขปัญหาพฤติกรรม เป็นการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมต่อผู้ใช้บริการ การส่งเข้ารับการพัฒนากิจกรรมด้านอาชีพ การขอคำแนะนำปรึกษากรณีอื่น ๆ และการประชุมทีมสหวิชาชีพร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

13. (ต่อ)

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อความร่วมมือในการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก จากภาคีเครือข่าย
6	การศึกษาของเด็กกับหน่วยงานโรงเรียน การรักษาพยาบาล และการสนับสนุนเงินทุน จากแหล่งทุนต่าง ๆ เพื่อใช้ดำเนินกิจกรรม
7	การประสานส่งต่อผู้ใช้บริการ การได้รับการตรวจสุขภาพจากสถานพยาบาลในรูปแบบ ขอความอนุเคราะห์ การได้รับโอกาสทางการศึกษาของเด็กที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน หรือเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรม การประชุมหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานในการแก้ไข ปัญหาและหาแนวทางร่วมกัน
8	หน่วยงานของตนและภาคีเครือข่ายจะร่วมมือกันในบางกรณีที่ผู้ใช้บริการมีความ ต้องการหลายด้าน เช่น ประสบปัญหาครอบครัว ปัญหาของบุตร ปัญหาการประกอบ อาชีพ เป็นต้น จะดำเนินการสืบเสาะและค้นหาข้อมูลใช้บริการร่วมกัน วางแผนร่วมกัน และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการ ทั้งนี้เพื่อป้องกันการช่วยเหลือที่ซ้ำซ้อน เป็นต้น

14. ความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี ต่อความต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายด้านอื่น ๆ

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อความต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายด้านอื่น ๆ
1	ไม่ต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายด้านอื่น ๆ
2	ไม่ต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายด้านอื่น ๆ
3	ต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย ด้านการใช้ทรัพยากรบุคคลร่วมกันในตำแหน่ง นักวิชาชีพ ควรมีนักวิชาชีพร่วมกลางรองรับการทำงานในพื้นที่ ทำงานประสานและรองรับซึ่งกันและกัน ฝึกกำลังเครือข่ายให้เหมือนใยแมงมุม และหน่วยงานรัฐ ควรทำหน้าที่เป็นสื่อกลางและจัดให้มีการเชื่อมโยงเหล่านี้ให้ได้
4	ความต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย คือ เรื่องความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ความแม่นยำในการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการอบรมและพัฒนาด้านสังคมสงเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ และหน่วยงานรัฐในท้องถิ่นควนสนับสนุนและเป็นเจ้าภาพ เพื่อสร้างคนที่มีคุณภาพในการทำงาน
5	หน่วยงานรัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเอกชนได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรมพัฒนาด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ ประชาสัมพันธ์ยังหน่วยงานเอกชน หาวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้คนทำงานได้รับการอบรมและสามารถปฏิบัติได้อย่างราบรื่น คล่องตัว ยิ่งขึ้น
6	ความต้องการการช่วยเหลือจากภาคีเครือข่าย คือ การเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อกัน เช่น ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ ข้อมูลการให้ความช่วยเหลือ โดยทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ป้องกันปัญหาความซ้ำซ้อนในการให้บริการและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่สุด
7	ไม่ต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายด้านอื่น ๆ
8	ควรมีหน่วยงานกลางทำหน้าที่ในการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศสำหรับเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และหน่วยงานกลางมีหน้าที่ประสานงานจัดการประชุมองค์กรที่ทำงานด้านเด็ก เยาวชน คนด้อยโอกาสในพื้นที่ มีเวที พบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานซึ่งกันและกัน

15. คิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี ต่อข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหน่วยงาน

ผู้บริหารที่	การศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหน่วยงาน
1	การบริหารงานอย่างไรเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายและทิศทางที่กำหนดไว้ การพ่วงองค์กรก้าวผ่านยุคที่ภาวะเศรษฐกิจของประเทศซบเซา การทำให้ผู้บริจาคเชื่อถือ มั่นใจ ในประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร การประชาสัมพันธ์งานให้บุคคลทั่วไปรับรู้และเกิดความรู้สึกต้องการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายให้ได้รับการพัฒนาที่ดี เป็นต้น
2	ทำให้บุคลากรในองค์กรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญด้านงบประมาณและทรัพยากร มุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการมีส่วนร่วมกำหนดทิศทางขององค์กร วางแผน และมาตรการในการทำงานให้มีระบบมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ติดตามงานเพื่อประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะและเป็นรูปธรรม
3	ทบทวนการบริหารจัดการเรื่องหลักเกณฑ์หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่ออัตรา การเข้าออกของบุคลากร ทบทวนสวัสดิการเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความเชื่อมั่นให้คนที่เข้ามาทำงานรู้สึกถึงความมั่นคง
4	การวางระเบียบปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายขององค์กร วางแนวปฏิบัติเพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็งขององค์กร การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาคุณภาพและปรับเปลี่ยน ภูมิทัศน์สภาพแวดล้อมต่อไป
5	การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เป็นประโยชน์ในการทำงาน จัดกิจกรรมเพื่อการระดมทุนและสร้างจิตสำนึกในบุคลากรและเด็กในการใช้ทรัพยากรอย่าง ประหยัดและรู้จักคุณค่า
6	มุ่งเน้นให้เกิดรูปธรรมด้านการสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน กำหนดแผนพัฒนาให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีความรู้ ความสามารถ และเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
7	ต้องสร้างความแตกต่าง ความได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างงานที่มีคุณภาพ สร้างคน ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ ดังนั้นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ จะดำเนินการวางแผน การทำงานเพื่อสร้างมาตรฐานตัวชี้วัดผลงานและดำเนินงานตามแผนงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อไป
8	องค์กรคงต้องนำปัญหาที่องค์กรได้รับจากการบริหารจัดการ คือ ปัญหาด้านบุคลากรมา ทบทวนและหาวิธีการจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอ โดยบุคลากรต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในงาน เป็นบุคลากรที่สามารถขับเคลื่อนงานให้ไปสู่เป้าหมายได้

16. ความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี ต่อข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก

ที่	สรุปผลการศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ต่อข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาการดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก
1	ความรวดเร็วในการดำเนินการด้านเอกสารของเด็กกรณีเด็กถูกทอดทิ้ง การสืบค้นข้อมูลของเด็กและการประสานส่งต่อเด็กที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน เนื่องจากหากเราดำเนินการในกระบวนการเหล่านี้ล่าช้า ทั้งหมดจะส่งผลให้เด็ก ผู้ใช้บริการขาดโอกาส สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การศึกษา การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ เป็นต้น
2	ด้านการประสานส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนควรทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรประสานความร่วมมืออย่างจริงจัง จริงใจในการทำงานซึ่งกันและกัน
3	การสร้างแนวทางการแก้ไขปัญหาเด็กไม่มีสถานะทางทะเบียนและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการครอบครัว แนวทางการขอประสานขอความร่วมมือในองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการร่วมกัน
4	เรื่องการคัดกรอง การสืบเสาะค้นหาข้อเท็จจริงของผู้ใช้บริการ การส่งเสริมทักษะในการให้บริการหรือวางแผนให้บริการแก่กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้เพิ่มพูนความรู้และมีทักษะในการให้บริการที่แม่นยำมากยิ่งขึ้น
5	การประสานส่งต่อผู้ให้บริการในกรณีต่าง ๆ การประสานขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ การขอสืบค้นข้อมูลของเด็กและครอบครัว ขั้นตอนหรือระเบียบต่าง ๆ ที่รัฐกำหนดควรมีข้อยกเว้นในการปฏิบัติงาน
6	การสืบเสาะหาข้อเท็จจริงของผู้ใช้บริการ ปัญหาด้านข้อมูลที่ไม่เพียงพอต่อกรณีวิเคราะห์ข้อจำกัดของบุคลากรที่ไม่เพียงพอ ความละเอียดและครบถ้วนของเอกสาร คือ สิ่งที่ต้องการให้หน่วยงานที่ทำงานมีความรอบคอบมากกว่าปัจจุบัน
7	ด้านการจัดบริการให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือครอบครัว การให้การสงเคราะห์ครอบครัว การสนับสนุนด้านอาชีพ ประเด็นเหล่านี้ สืบเนื่องมาจากหน่วยงาน ไม่มีผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการ งานของหน่วยงานยังไม่ครอบคลุมเรื่องครอบครัว การเตรียมความพร้อม หรือการทำความเข้าใจเมื่อเด็กหรือผู้บริการกลับไปอยู่กับครอบครัวยังไม่สามารถรองรับได้
8	ควรแก้ไขปัญหาพฤติกรรมและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ รวมถึงการเตรียมความพร้อมของผู้บริการและครอบครัว

ตารางความเห็นของผู้ปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน

1. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่ จังหวัดชลบุรี ด้านเป้าหมายและทิศทางขององค์กร

ข้อความ		ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	หน่วยงานมีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงาน	21	100	-	-	21	100
2	หน่วยงานมีการกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน	21	100	-	-	21	100
3	บุคลากรส่วนใหญ่รับรู้วิสัยทัศน์พันธกิจของหน่วยงาน	21	100	-	-	21	100
4	หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	21	100	-	-	21	100
5	บุคลากรส่วนใหญ่รับรู้นโยบายองค์กร	20	95.23	1	4.77	21	100
6	หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ	19	90.47	2	9.53	21	100
7	หน่วยงานมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในเพื่อกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กร	18	85.72	3	14.28	21	100
8	หน่วยงานมีการประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ เป้าหมายให้บุคลากรรับรู้	18	85.72	3	14.28	21	100
9	หน่วยงานมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจให้บุคลากรทุกคนรับรู้	17	80.95	4	19.05	21	100
10	หน่วยงานมีการถ่ายทอดนโยบายให้บุคลากรทุกระดับ	17	80.95	4	19.05	21	100

2. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านแผนงาน โครงการ

ข้อความ		ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีการกำหนดแผนงานและโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างครบถ้วน	20	95.23	1	4.77	21	100
2	มีการประชุมชี้แจงให้บุคลากรรับรู้แผนงานโครงการ	19	90.47	2	9.53	21	100
3	ในรอบปีที่ผ่านมาได้มีการนำแผนงาน โครงการไปปฏิบัติ	19	90.47	2	9.53	21	100

3. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านการติดตามประเมินผล

ข้อความ		ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการ	20	95.23	1	4.77	21	100
2	มีการนำผลการประเมินไปวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ	20	95.23	1	4.77	21	100

4. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านการรับซื้อร้องเรียน

ข้อความ		ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีระบบหรือกระบวนการการรับซื้อร้องเรียน	17	80.95	4	19.05	21	100
2	มีการนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ	15	71.43	6	28.57	21	100
3	มีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ	15	71.43	6	28.57	21	100

5. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านโครงสร้างและบทบาทหน้าที่

ข้อคำถาม	ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วนและเป็นลายลักษณ์อักษร	18	85.72	3	14.28	21	100
2 บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง	16	76.19	5	23.81	21	100

6. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อคำถาม	ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่งงาน	13	61.90	8	38.10	21	100

7. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่ จังหวัดชลบุรี ด้านการคัดสรร เตรียมความพร้อม ประเมินผลบุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อคำถาม	ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 มีการประชุมนิเทศพนักงานผู้ให้บริการทุกราย	21	100	-	-	21	100
2 มีการทดลองงานและประเมินผลงานก่อนบรรจุบุคลากรผู้ให้บริการ	20	95.23	1	4.77	21	100
3 มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัครเป็นบุคลากรอย่างชัดเจนและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นั้น	19	90.47	2	9.53	21	100
4 มีการประกาศรับสมัครบุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ	19	90.47	2	9.53	21	100
5 มีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรผู้ให้บริการ	13	61.90	8	38.10	21	100

8. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านการพัฒนาบุคลากร

ข้อคำถาม	ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 หน่วยงานของท่านดำเนินการเพื่อพัฒนาบุคลากร โดยการให้ความรู้ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร	21	100	-	-	21	100
2 มีแผนการพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร	20	61.90	1	38.10	21	100
3 มีการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร โดยการให้ความรู้ ฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร	20	95.23	1	4.77	21	100

9. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่ จังหวัดชลบุรี ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อความ		ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดแก่บุคลากรผู้ให้บริการ	21	100	-	-	21	100
2	บุคลากรผู้ให้บริการมีอำนาจในการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่	17	80.95	4	19.05	21	100
3	มีระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ	16	76.19	5	23.81	21	100
4	มีรางวัลแก่บุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ	16	76.19	5	23.81	21	100
5	มีเบี้ยเลี้ยง ค่าตำแหน่งแก่บุคลากรผู้ให้บริการ	16	76.19	5	23.81	21	100

10. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านระบบบัญชีและการเงิน

ข้อความ		ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายเป็นลายลักษณ์	21	100	-	-	21	100
2	มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่าย	21	100	-	-	21	100
3	มีการจัดทำงบประมาณประจำปีตามแผนงานและโครงการอย่างครบถ้วน	21	100	-	-	21	100
4	มีการจัดทำงบประมาณประจำปี	20	95.23	1	4.77	21	100
5	มีการตรวจสอบระบบบัญชีและการเงินโดยผู้สอบบัญชี	19	90.47	2	9.53	21	100

11. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ

ข้อคำถาม		ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสาขาสวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดบริการ	18	85.72	3	14.28	21	100
2	สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้และเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ	16	76.19	5	23.81	21	100

12. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านการรักษาความลับของข้อมูลผู้ใช้บริการ

ข้อคำถาม		ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีระบบหรือกระบวนการการรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการ	20	95.23	1	4.77	21	100
2	มีการดำเนินการตามระบบหรือตามกระบวนการรักษาความลับ	18	85.72	3	14.28	21	100

13. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่ จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อคำถาม		ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร	19	90.47	2	9.53	21	100
2	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ	17	80.95	4	19.05	21	100
3	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้บริการและบุคคลทั่วไปรับทราบ	17	80.95	4	19.05	21	100

14. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านอาคาร สถานที่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมและเครื่องมือ

ข้อความคำถาม		ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	21	100	-	-	21	100
2	มีการแยกพื้นที่ฝ่ายบริหารออกจากพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน	20	95.23	1	4.77	21	100
3	มีการบำรุงรักษาพื้นที่สำหรับให้บริการให้อยู่ในสภาพใช้ได้	20	95.23	1	4.77	21	100
4	มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้หรือสภาพการใช้งาน	20	95.23	1	4.77	21	100
5	มีห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะ	20	95.23	1	4.77	21	100
6	มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสม	20	95.23	1	4.77	21	100
7	มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้	20	95.23	1	4.77	21	100
8	มีพื้นที่ที่เพียงพอต่อการจัดบริการต่าง ๆ	19	90.47	2	9.53	21	100

15. การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านหลักปฏิบัติที่ดี

ข้อความคำถาม		ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	หน่วยงานมีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติ ในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร	19	90.47	2	9.53	21	100
2	หน่วยงานมีวิธีการในการควบคุม เพื่อให้มีการบังคับใช้และมีการปฏิบัติตาม	19	90.47	2	9.53	21	100

16. การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านการรับเด็กที่พึ่งได้รับการสงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพตามมาตรา 32 และ 40 ไว้ในปกครองดูแล

ลำดับ	ข้อความ	รับ		ไม่รับ		ผลรวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มาตรา 32 เด็กเร่ร่อนหรือเด็กกำพร้า	18	85.71	3	14.29	21	100
2	เด็กที่ถูกทอดทิ้งหรือพลัดหลง ที่ใดที่หนึ่ง	12	57.14	9	42.86	21	100
3	เด็กที่ผู้ปกครองไม่สามารถ เลี้ยงดูได้ด้วยเหตุผลใด ๆ เช่น ถูกจำคุก กักขัง พิกุล ทุพพล ภาพ เจ็บป่วยเรื้อรัง ยากจน เป็นผู้เยาว์ หย่า ถูกทิ้งร้าง เป็นโรคจิตหรือโรคประสาท	16	76.19	5	23.81	21	100
4	เด็กที่ผู้ปกครองมีพฤติกรรม หรือประกอบอาชีพไม่เหมาะสม อันอาจส่งผลกระทบต่อพัฒนาการ ทางร่างกายหรือจิตใจของเด็ก ที่อยู่ในความปกครองดูแล	13	61.90	8	38.09	21	100
5	เด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูโดยมิ ชอบ ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการ กระทำหรือแสวงหาประโยชน์ โดยมิชอบ ถูกทารุณกรรม หรือ ตกอยู่ในภาวะอื่นใดอันอาจ เป็นเหตุให้เด็กมีความประพฤติ เสื่อมเสียในทางศีลธรรมอันดี หรือเป็นเหตุให้เกิดอันตราย แก่กายหรือจิตใจ	12	57.14	9	42.86	21	100
6	เด็กพิกุล	5	23.81	16	76.19	21	100
7	เด็กที่อยู่ในสภาวะยากลำบาก	14	66.67	7	33.33	21	100
8.	อื่น ๆ	1	4.76	20	95.24	21	100

16. (ต่อ)

ลำดับ	ข้อความ	รับ		ไม่รับ		ผลรวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
9	มาตรา 40 เด็กที่ถูกทารุณกรรม	10	47.61	11	52.38	21	100
10	เด็กที่เสี่ยงต่อการกระทำผิด	8	38.09	13	61.91	21	100

17. การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านการสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน ค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ

ข้อความ	ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ท่านมีกระบวนการสืบเสาะเด็กและครอบครัว	21	100	-	-	21	100
2 ท่านมีกระบวนการพินิจเด็กและครอบครัว	21	100	-	-	21	100
3 ท่านมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก	21	100	-	-	21	100

18. การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 จังหวัดชลบุรี ด้านการจัดให้มีที่พัก เครื่องนุ่งห่ม อาหาร และของใช้จำเป็นตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงสุขภาพอนามัยและพัฒนาการเป็นสำคัญ

ข้อความ	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 จัดที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยมีสภาพแวดล้อมทางสังคมและได้รับการให้บริการสาธารณสุขที่ไม่เป็นผลร้ายต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของเด็ก	20	95.23	1	4.77
2 มีการดำเนินการด้านสถานะการเลี้ยงดูเด็ก ทั้งด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ	20	95.23	1	4.77
3 จัดให้มีเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่มและของใช้จำเป็นตามความเหมาะสมสำหรับเด็ก	19	90.47	2	9.53

19. การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านการจัดให้มีการตรวจสุขภาพ สุขภาพจิต การบำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งร่างกายและจิตใจเด็กตลอดจนดำเนินการรักษา เด็กที่เจ็บป่วย

ลำดับ	ข้อความถาม	จำนวน	ร้อยละ
1	มีการดำเนินการตรวจสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ เมื่อแรกรับเข้า สถานสงเคราะห์	21	100
2	เมื่อเด็กเจ็บป่วยหรือจำเป็นต้องตรวจสุขภาพหรือเป็นเด็กพิการ สถานสงเคราะห์ ดำเนินการรับจัดให้มีการตรวจรักษาทางร่างกายและจิตใจทันที	21	100
3	ดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย จัดกิจกรรม สันทนาการผ่อนคลาย ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ	21	100
4	มีการดำเนินการจัดให้ตรวจสุขภาพร่างกายเป็นประจำทุก ๆ เดือน	18	85.71
5	จัดให้มีการตรวจรักษาทางทันตกรรม	17	80.95
6	มีเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในด้านสาธารณสุข อาทิ แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา ประจำสถานสงเคราะห์ เพื่อให้บริการด้านสุขภาพในเบื้องต้น	16	76.19

20. การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านการแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม

ข้อความถาม	ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ท่านมีแผนการดำเนินงานเพื่อ แก้ไขความประพฤติ	21	100	-	-	21	100
2	ท่านมีแผนการปรับเปลี่ยน พฤติกรรม บำบัด รักษา	21	100	-	-	21	100
3	ท่านมีแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพ ทั้งทางร่างกาย จิตใจแก่เด็ก อย่างไม่	21	100	-	-	21	100

21. การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่ จังหวัดชลบุรี ด้านการส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนาตามความเหมาะสมกับวัยและสภาพของเด็กแต่ละคน

ข้อคำถาม	ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ด้านร่างกาย	21	100	-	-	21	100
2 ด้านจิตใจ	21	100	-	-	21	100
3 ด้านอารมณ์และสังคม	21	100	-	-	21	100
4 ด้านสติปัญญา	21	100	-	-	21	100

22. การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านการจัดบริการให้คำแนะนำปรึกษา หรือช่วยเหลือบิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู ตามที่เห็นสมควร

ข้อคำถาม	ใช่		ไม่ใช่		ผลรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 จัดบริการให้คำแนะนำ ปรึกษา หรือช่วยเหลือบิดา มารดา ผู้ปกครอง	21	100	-	-	21	100
2 จัดบริการให้คำแนะนำ ปรึกษา หรือช่วยเหลือเด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู	21	100	-	-	21	100

23. การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่ จังหวัดชลบุรี ด้านดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้องคุ้มครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย

ลำดับ	ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
1	ให้การศึกษาดูตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาภาคบังคับ	21	100
2	สิทธิบริการทางด้านสาธารณสุขและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	21	100
3	ให้การดูแลพื้นฐานด้านร่างกายและจิตใจของเด็ก เช่น การดูแลด้านสุขอนามัย ด้านอาหาร การนอนหลับพักผ่อน การเล่น ความสะอาด รวมทั้งส่งเสริมให้เด็กออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ	20	95.23
4	การจัดที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมสำหรับเด็ก เด็กได้อยู่อาศัยแลสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย	20	95.23
5	สร้างความรัก ความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดี	19	90.47
6	มีครู พี่เลี้ยง คอยอบรมเลี้ยงดู อย่างใกล้ชิด	19	90.47

24. การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี ด้านการสอดส่อง และติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแลเพื่อเป็นการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่เคยอยู่ในสถานสงเคราะห์ให้กลับไปสู่สภาพเดิม

ลำดับ	ข้อความถาม	จำนวน	ร้อยละ
1	การลงพื้นที่ ติดตามเยี่ยมเยียน พูดคุย ให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล	18	85.71
2	ติดตามพูดคุย ให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล ทางโทรศัพท์	15	71.42
3	ไม่ได้ติดตาม ให้ความช่วยเหลือ	3	14.28

25. ความร่วมมือในการบริหารจัดการจากภาคีเครือข่าย

ลำดับ	ความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย	จำนวน	ร้อยละ
1	ความร่วมมือในการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลและเอกชน ในการบริหารแผนงาน โครงการและกิจกรรมของสถานสงเคราะห์	19	90.47
2	ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ การฝึกอบรม ให้การศึกษา และพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพในการทำงาน	18	85.71
3	ความร่วมมือในการส่งต่อ ประสานงาน ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูล ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดเครือข่ายการทำงานร่วมกัน	18	85.71

26. ความร่วมมือในการดำเนินงานในการสงเคราะห์จากภาคีเครือข่าย

ลำดับ	ความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย	จำนวน	ร้อยละ
1	ความร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขความประพฤติปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจแก่เด็ก	18	85.71
2	ความร่วมมือในการส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนาด้าน การศึกษาและอาชีพตามศักยภาพของเด็กแต่ละคนตามความเหมาะสม กับวัยและสภาพของเด็กแต่ละคน	17	80.95
3	ดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง คุ้มครอง และรักษาสีทธิประโยชน์ ของเด็กตามกฎหมาย	15	71.42

27. ความต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย

ลำดับ	ความต้องการความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย	จำนวน	ร้อยละ
1	ความร่วมมือในการเฝ้าระวังปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็กในสังคม	14	66.67
2	ความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือเด็กไร้สัญชาติในเรื่องสิทธิขั้นพื้นฐานที่พึงได้รับตามหลักสากล	8	38.09
3	ความร่วมมือในการส่งเสริมความรู้ คุณธรรม จริยธรรมแก่เด็ก	6	28.57

28. ปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

ลำดับ	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
1	การบริหารงบประมาณและการเงิน งบประมาณไม่เพียงพอต่อการบริหารงานตามแผนงาน โครงการ ส่งผลให้ประสิทธิภาพของโครงการและกิจกรรมลดลง	21	100
2	บุคลากรไม่เพียงพอ คุณสมบัติไม่ตรงตามวิชาชีพ บทบาทอำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน	19	90.47
3	เป้าหมายและทิศทางขององค์กร บุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ การบริหารเป็นไปในทิศทางจากบนลงล่าง เมื่อเกิดปัญหาทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด	12	57.14

29. ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

ลำดับ	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
1	การแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม	19	90.47
2	การสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน คั่นหารายละเอียดเกี่ยวกับด้านร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริงเพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ และรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	16	76.19
3	การสอดส่อง และติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแลเพื่อเป็นการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่เคยอยู่ในสถานสงเคราะห์ให้มีกลับไปสู่สภาพเดิม	15	71.42

30. แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี

ลำดับ	แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการ	จำนวน	ร้อยละ
1	ควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์การจัดหน่วยงาน การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความเหมาะสม ควบคู่กับการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชาที่เหมาะสมมากขึ้น	7	33.33
2	ควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้แก่บุคลากร ควบคู่กับการพัฒนาภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ คุณธรรม และจริยธรรมของบุคลากรภายในองค์กร	6	28.57
3	ควรกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมายในการบริหารงานที่ชัดเจน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปรับปรุงแผนงานที่เหมาะสม ควบคู่กับการพิจารณาข้อมูล ข้อเท็จจริงที่มีอยู่และแนวทางในการแก้ปัญหาในอนาคต	5	23.81
4	ควรนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อเป็นการสร้างคุณธรรมและจริยธรรมในองค์กร	5	23.81
5	บริหารงานด้านระบบการเงินการบัญชีให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้จ่ายงบประมาณให้ตรงตามวัตถุประสงค์คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด	4	19.05
6	พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหารสำนักงาน	4	19.05
7	เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงข้อมูลและขอรับความช่วยเหลือได้อย่างทันที่	3	14.28
8	พัฒนาระบบการบริหารจัดการอาคารสถานที่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมและเครื่องมืออุปกรณ์ ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน	3	14.28

31. แนวทางพัฒนาการดำเนินงานและความร่วมมือให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กเอกชน

ลำดับ	แนวทางพัฒนาการดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
1	ควรให้ความสำคัญในการจัดทีมสหวิชาชีพที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการสืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน ค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับ ด้านร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ	4	19.05
2	ควรกำหนดแนวทาง วิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องให้แก่บุคลากร ในการแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม	5	23.81
3	ควรให้ความสำคัญกับการร่วมมือภาคีเครือข่ายในการดำเนินการ ให้เด็กได้รับการปกป้อง คุ้มครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ ของเด็กตามกฎหมาย	6	28.57
4	ควรพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่ง ในการดำเนินงานให้การสงเคราะห์และคุ้มครองเด็ก	6	28.57
5	สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสอดส่อง และติดตามให้คำแนะนำ บริการหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล	8	38.09
6	เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ เด็กหรือผู้ปกครอง ทั้งช่องทาง Call center ช่องทาง อินเทอร์เน็ต หรือสื่อสังคมออนไลน์	4	19.05

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวชนกกร โปธินาคเงิน
วัน เดือน ปีเกิด	16 เมษายน 2523
ที่อยู่ปัจจุบัน	55/20 หมู่ 6 ตำบลสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2542 – 2545 คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2546 – 2549 ศูนย์ธารชีวิตเพื่อเด็ก มูลนิธิกนิษฐิ์ชุมพาบาล พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่นโยบายและแผน มูลนิธิคุณพ่อเรย์ พัทยา