



การปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวของเจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัว*

WORK PERFORMANCE AND MOTIVATION IN THE STANDARDIZED OPERATION OF SHELTER FOR CHILDREN AND FAMILY, SHELTER FOR CHILDREN AND FAMILY STAFF

ฉัตรทริกา สุตแดน

Chattariga Suddan

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Faculty of Social Administration, Thammasat University

E-mail: Chat_tari_ga@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง การปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวของเจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัว กรณีศึกษาภายในหน่วยงานบ้านพักเด็กและครอบครัว 77 จังหวัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานในบ้านพักเด็กและครอบครัว รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,221 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้รับข้อมูลแบบสอบถามกลับมาร้อยละ 100 เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ แจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลจากการศึกษาการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว พบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวอยู่ในระดับมาก ในด้านการบริหาร ด้านคุณภาพบริการ และแรงจูงใจภายนอก และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการบริการ และแรงจูงใจภายใน

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา พบว่า บ้านพักเด็กและครอบครัวควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ในเรื่องกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของหน่วยงานและการปฏิบัติตามตัวชี้วัด เรื่องการจัดประชุมทีมสหวิชาชีพประจำเดือน เพื่อพิจารณาการยุติการให้บริการเคสหรือติดตามการช่วยเหลือ และเรื่องการติดตามบันทึกผลการให้ความช่วยเหลือและติดตามการดำเนินการให้การช่วยเหลือตามแผนพัฒนารายงานบุคคลอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของแรงจูงใจบ้านพักเด็กและครอบครัวควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ในเรื่องการนำความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่มีใช้ให้ตรงกับสายงาน เพื่อเป็นประโยชน์กับทางหน่วยงานมากยิ่งขึ้น และเรื่องการเสริมพลังผู้ปฏิบัติงานควรมีรางวัลให้กับผู้ที่มีการปฏิบัติงานที่ดีและมี

* Received August 17, 2023; Revised October 25, 2023; Accepted November 7, 2023



ประสิทธิภาพ เพื่อนำแรงจูงใจภายนอกมาผลักดันให้เจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัวเกิดแรงจูงใจภายใน ทำให้เกิดการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว

คำสำคัญ: มาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว; แรงจูงใจ; บ้านพักเด็กและครอบครัว

ABSTRACT

This research article is a part of the independent study, the work performances and motivations under the welfare standards for the shelters for the children and families of the shelter staffs: the case studies of the shelters for the children and families in 77 provinces. The purposes are to study the work performances and motivations under the welfare standards for the shelters for the children and families of the shelter staffs by studying 1,221 shelter staffs. The sample size was 316. The questionnaires were used to collect the data. The percentage of the returned questionnaires was 100. The data were analyzed with the statistics including frequency, percentage and mean.

According to the findings from studying the work performances and motivations under the welfare standards for the shelters for the children and families, it was found that the opinions towards the work performances and motivations under the welfare standards for the shelters for the children and families were at the high level in the terms of management, service qualities and external motivations. Additionally, the opinions towards the work performances and motivations under the welfare standards for the shelters for the children and families were at the highest level in the terms of services and internal motivations.

Regarding the suggestions from the findings, it was found that the shelters for the children and families should encourage the staffs with the work performances meeting the welfare standards for the shelters for the children and families in terms of identifying the indicators of the organizations, monthly conducting multi-disciplinary meetings for considering the terminations of the services in cases or following up supports, and continuously following up the recorded results of the supports and the implementations of the individual reporting development plans. Regarding the motivations, the shelters for the children and families should motivate the staffs to comply with the welfare standards of the shelters for the children and families regarding the applications of the knowledge and skills of the staffs to their field in order to provide more benefits for the organizations. Regarding the staff empowerments, bonuses should be given to those with good performances and efficiency in order to externally drive the staffs of the shelters for the children and families to have internal motivations and to comply with the welfare standards of the shelters for the children and families.



Keywords; Welfare standard of shelter for children and families; motivation; Shelter for children and families

บทนำ

เป้าหมายประการหนึ่งของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ที่สำคัญ คือการทำให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความเป็นอยู่ที่ดี สามารถเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการสังคม บริการต่าง ๆ และได้รับความช่วยเหลือหากประสบปัญหาความเดือดร้อน ประชาชนในพื้นที่จะมีหน่วยบริการประชาชนและหน่วยรับแจ้งเหตุในหลายรูปแบบ เช่น สายด่วน 1300 แอปพลิเคชันระบบแจ้งเหตุทางสังคม ‘ESS Help Me’ ปักหมุด หยุดเหตุ หรือสามารถประสานมาที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เป็นต้น การแจ้งเหตุผ่านช่องทางต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถทำให้เจ้าหน้าที่กระทรวง พม. เข้าถึงประชาชนในพื้นที่ได้มากและอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นช่องทางโดยตรงของกระทรวงที่เปิดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลบริการ สวัสดิการ หรือขอความช่วยเหลือกับเจ้าหน้าที่ พม. โดยตรง การดำเนินงานให้ความช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ของแต่ละจังหวัด จะมีหน่วยงานที่รองรับผู้เดือดร้อนเฉพาะหน้า หรือเป็นด่านหน้าเพื่อให้การช่วยเหลือเบื้องต้น ก่อนเข้าสู่บริการตามกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้ประสานความร่วมมือกับกรมกิจการเด็กและเยาวชน ในการให้บ้านพักเด็กและครอบครัวเป็นหน่วยให้บริการแบบต้นท่วงทีสำหรับผู้เดือดร้อนทุกกลุ่มเป้าหมาย ช่วยเหลือให้ทันต่อเหตุการณ์ปัญหาของผู้ใช้บริการในลักษณะบ้านพักฉุกเฉิน เพื่อเป็นหน่วยบริการแรกรับ เด็ก สตรี บุคคลในครอบครัว และผู้ประสบปัญหาทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ โดยจัดบริการด้าน ที่พักอาศัย อาหาร สิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็น การศึกษาพยาบาล นอกจากนี้ ยังให้การช่วยเหลือเรื่องการส่งกลับภูมิลำเนา การสงเคราะห์ครอบครัว การประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาอย่างเหมาะสม โดยให้บริการทั้ง 77 จังหวัด ตลอด 24 ชั่วโมง

บ้านพักเด็กและครอบครัวต้องให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมอย่างรวดเร็ว เป็นด่านหน้าในการให้ความช่วยเหลือที่พิถีพิถันแบบชั่วคราวที่ปลอดภัยให้ได้รับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต ค้ำครองสวัสดิภาพทางร่างกาย จิตใจ ตลอดจนการฟื้นฟู บำบัด เยียวยา รวมไปถึงการเสริมพลังความเข้มแข็งของบุคคลทุกเพศ ทุกวัย โดยมีกรอบเวลาในการดำเนินการเพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ภายใน 90 วัน ดังนั้นการดำเนินงานของบ้านพักเด็กและครอบครัวจึงต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งหน่วยงานภายในกระทรวงฯ และส่วนราชการกระทรวงอื่น ๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชนและชุมชน นอกจากนี้กระบวนการทำงานของบ้านพักเด็กและครอบครัวจึงต้องยึดหลักการและข้อกฎหมายที่กำหนดบทบาทหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครอง พิทักษ์สิทธิ ให้แก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคมทุกกลุ่มเป้าหมายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย กรมกิจการเด็กและเยาวชนจึงได้จัดทำมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างศักยภาพบ้านพักเด็กและครอบครัวให้สามารถจัดบริการและสวัสดิการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ เท่าเทียมตามสิทธิของตนเอง และเพื่อให้เกิดการพัฒนาข้อมูลตามตัวชี้วัดและพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเด็ก ครอบครัว และผู้ประสบปัญหาทุกกลุ่ม

กรมกิจการเด็กและเยาวชนได้ดำเนินการจัดทำรูปแบบการประเมินมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว และดำเนินการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานฯ โดยในรอบแรกได้ประเมินและรับรองมาตรฐานฯเป็นระยะเวลา 4 ปี ต่อมาได้ปรับปรุงมาตรฐานอีกครั้งในปี พ.ศ. 2559 โดยยังคงกรอบกฎหมาย 4 ฉบับ ได้แก่พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี พ.ศ. 2539



และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 โดยมีโครงสร้างมาตรฐานฯ 3 หมวด ได้แก่ หมวดบริหาร หมวดบริการ และหมวดคุณภาพบริการ

บ้านพักเด็กและครอบครัวทั้ง 77 จังหวัด ได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวและดำเนินการตรวจประเมินมาตรฐานฯ พร้อมรับรองมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวมาเป็นระยะเวลากว่า 5 ปีอย่างต่อเนื่อง จากการตรวจประเมินมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว จำนวน 77 จังหวัด ในปี พ.ศ. 2561 พบว่า มีบ้านพักเด็กและครอบครัวที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดกระบี่ บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดสมุทรปราการ บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดนราธิวาส และบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดสมุทรสาครโดยเปรียบเทียบได้จากบ้านพักเด็กและครอบครัวที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานฯทั้งประเทศแล้วจะเป็นจำนวนน้อยก็ตาม แต่หากคำนึงถึงผู้ประสบปัญหาที่มีสิทธิในการได้รับการบริการทางสังคมที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานแล้ว การจัดสวัสดิการในบ้านพักเด็กและครอบครัวทั้ง 77 จังหวัด เป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญยิ่ง

จากการประเมินมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวล่าสุด พบว่าการดำเนินงานมาตรฐานการจัดสวัสดิการฯของบ้านพักเด็กและครอบครัว 77 จังหวัด ควรได้รับการส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านการบริหาร การบริการ และคุณภาพบริการ ดังนี้

ด้านการบริหาร พบว่า บ้านพักเด็กฯส่วนใหญ่ขาดเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการพัฒนา ขาดการนำเสนอการถอดบทเรียน ขาดการนำเสนอเพื่อการประยุกต์นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการพัฒนา และขาดการนำเสนอผลงานที่โดดเด่นของเจ้าหน้าที่ไปอบรม อีกทั้งงานข้อมูลการประชาสัมพันธ์ไม่ครบ

ด้านการบริการ พบว่า บ้านพักเด็กฯส่วนใหญ่ไม่มีการกำหนดเกณฑ์ประเมินความพร้อมผู้ใช้บริการ ครอบครัว และชุมชน ไม่มีการประเมินระบบเผื่อระวังหรือโครงการหรือกิจกรรมที่เสริมสร้างความเข้าใจร่วมระหว่างผู้ใช้บริการและครอบครัว ไม่มีการรายงานผลการติดตามผลการใช้ชีวิตของผู้ใช้บริการร่วมกับครอบครัวผู้ใช้บริการ อยู่ในครอบครัว ชุมชนสังคมได้ตามวิถีปกติรวมถึงการยุติการให้บริการ ไม่มีการกำหนดเกณฑ์การยุติการให้บริการ ไม่มีการรายงานการประชุมทีมสหวิชาชีพเพื่อพิจารณายุติการให้บริการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ด้านคุณภาพการบริการ พบว่า บ้านพักเด็กฯบางส่วนยังไม่มีมีการสรุปการดำเนินการตามกรอบเวลาอย่างต่อเนื่องแผนพัฒนา รายบุคคล ไม่มีการจัดทำแผนระยะยาว ระยะสั้น การประเมินผล แผน และการปรับแผน อีกทั้งการประเมินความพึงพอใจ ไม่มีการนำผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจสู่การปรับปรุง แก้ไขการให้บริการ และแผนงานโครงการ

และจากการให้ความเห็นและประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมินทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังขาดความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขาดแรงจูงใจและแนวทางการพัฒนางานในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ดังนั้น เพื่อให้บ้านพักเด็กและครอบครัวปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวที่ได้ปรับปรุงในปี พ.ศ. 2559 ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจของเจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวในการประเมินมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวในปี พ.ศ. 2566 และนำผลการศึกษาดังกล่าวไปเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และจัดบริการให้กลุ่มเป้าหมายได้อย่างทันท่วงที



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวของเจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัว
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวของเจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัว

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลการปฏิบัติงานในบ้านพักเด็กและครอบครัว โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงขึ้นจากการค้นคว้าเอกสารและรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นเครื่องมือการวิจัย โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษารายละเอียดต่อไปนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร (Document Study) เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารเอกสารทางวิชาการ บทความ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. การศึกษาภาคสนาม (Field Study) เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ตามกรอบแนวคิด ซึ่งเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัว

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ เจ้าหน้าที่จ้างเหมาบ้านพักเด็กและครอบครัว เจ้าหน้าที่จ้างเหมาสภาเด็กและเยาวชน ที่ปฏิบัติงานในบ้านพักเด็กและครอบครัวทั้ง 77 แห่งทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 1,221 คน

จากกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,221 คน เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้นำประชากรทั้งหมดมาพิจารณาโดยใช้วิธี TARO YAMANE และกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่าจึงอยู่ที่ 0.05 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้ อยู่ที่จำนวน 316 คน และจากประชากรที่ใช้ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,221 คน ผู้ศึกษาใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (MULTI-STAGE SAMPLING) โดยเป็นการสุ่มแบบ 2 ครั้ง (TWO-STAGE SAMPLING) คือ สุ่มด้วยตาราง โดยใช้วิธีของ TARO YAMANE และกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน และสุ่มตามสัดส่วน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาจึงนำจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละจังหวัดมาคำนวณ เพื่อหาสัดส่วนผู้ปฏิบัติงานในแต่ละจังหวัดในการเก็บข้อมูลโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad \frac{\text{ผู้ปฏิบัติงานแต่ละจังหวัด} \times 316}{\text{รวมผู้ปฏิบัติงานทั้ง 77 จังหวัด}}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในบ้านพักเด็กและครอบครัว ทั้ง 77 แห่ง แบบสอบถาม 1 ชุดประกอบไปด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในบ้านพักเด็กและครอบครัว เป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน



ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว คือ มาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การบริหารงานลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ คือ

การให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด	5
มีระดับความคิดเห็นมาก	4
มีระดับความคิดเห็นปานกลาง	3
มีระดับความคิดเห็นน้อย	2
มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	1

การแสดงระดับคะแนนเฉลี่ย โดยพิจารณาจากคะแนนของคำตอบ เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยคำนวณคะแนนจากมาตรวัดประมาณค่า มีคะแนนอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าพิสัย} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} \\ &= 5 - 1 \\ &= 4 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{จำนวนชั้น} &= \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{ความกว้างของชั้น}} \\ &= \frac{4}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงกำหนดเกณฑ์ประเมินค่าสำหรับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว โดยใช้เกณฑ์ประมาณค่าดังนี้คือ

1.00-1.80	หมายถึง	มีการปฏิบัติงาน/แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในระดับน้อยที่สุด
1.81-2.60	หมายถึง	มีการปฏิบัติงาน/แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในระดับน้อย
2.61-3.40	หมายถึง	มีการปฏิบัติงาน/แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง	มีการปฏิบัติงาน/แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก
4.21-5.00	หมายถึง	มีการปฏิบัติงาน/แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยเสนอแนะข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการสวัสดิการตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดย ทำหนังสือขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลพร้อมแบบสอบถาม จำนวน 316 ชุด ไปยัง หน่วยงานบ้านพักเด็กและครอบครัวทุกจังหวัด และขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัวตอบแบบสอบถามกลับมา ภายในวันที่ 1-10 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาผ่านช่องทางไปรษณีย์และอีเมลทั้งหมด จำนวน 316 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แสดงระดับคะแนนเฉลี่ย โดยพิจารณาจากคะแนนของคำตอบ เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยคำนวณคะแนนจากมาตรวัดประมาณค่า



สรุปผลการวิจัย

1. การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว มีผลกาปฏิบัติงานดังนี้

การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ด้านการบริหาร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 มีภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวด้านการบริหาร อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีคะแนนมากที่สุดในเรื่อง การอธิบายขั้นตอนการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของตน และเรื่องการจัดทำเอกสารในการใช้ยานพาหนะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 นั้นมีคะแนนน้อยที่สุดในเรื่อง การเข้าร่วมประชุมเพื่อกำหนดตัวชี้วัดหรือเลือกตัวชี้วัดสำคัญ

การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 มีภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวด้านการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนมากที่สุดในเรื่อง ความเข้าใจและอธิบายบริการขณะอาศัยอยู่ในบ้านพักเด็กและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 มีคะแนนน้อยที่สุดในเรื่อง การร่วมการประชุมทีมสหวิชาชีพ เพื่อพิจารณายุติการให้บริการ

การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ด้านคุณภาพบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 มีภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวด้านคุณภาพบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีคะแนนมากที่สุดในเรื่อง การปฏิบัติงานภายใต้การกำหนดกระบวนการและกรอบเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 มีคะแนนน้อยที่สุดในเรื่อง การบันทึกผลการให้ความช่วยเหลือหรือผลการให้บริการตามแผนพัฒนารายบุคคล

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวมีผลการปฏิบัติงานดังนี้

แรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.28 มีภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนมากที่สุดในเรื่อง ความภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 มีคะแนนน้อยที่สุดในเรื่อง สิ่งที่เรียนมาใช้ในการปฏิบัติงานบ้านพักเด็กและครอบครัว

มีแรงจูงใจภายนอก ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว นั้นมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 มีภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายนอก ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีคะแนนมากที่สุดในเรื่อง บทลงโทษเมื่อผู้ปฏิบัติงานทำผิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 มีคะแนนน้อยที่สุดในเรื่อง การได้รับรางวัลเป็นสิ่งของการปฏิบัติงาน

ตารางสรุปผลการศึกษา

การปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวของเจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัว	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผลระดับความคิดเห็น
การปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว			
- ด้านการบริหาร	4.14	0.15	มาก



- ด้านการบริการ	4.25	0.11	มากที่สุด
- ด้านคุณภาพบริการ	4.20	0.06	มาก
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว			
- แรงจูงใจภายใน	4.28	0.12	มากที่สุด
- แรงจูงใจภายนอก	4.07	0.54	มาก

อภิปรายผลการวิจัย

1. การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ดังนี้

ด้านการบริหาร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวด้านการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวด้านการบริหาร อยู่ในระดับมาก

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวด้านการบริหาร มีค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า เรื่องการเข้าร่วมการประชุมเพื่อกำหนดตัวชี้วัดหรือเลือกตัวชี้วัดสำคัญได้ระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านบริหาร และพบว่า เรื่องการจัดทำเอกสารในการใช้ยานพาหนะ และเรื่องการอธิบายขั้นตอนการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของตน ได้ระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านบริหาร สอดคล้องกับผลการศึกษาในภาพรวมของ เกศิณี เพียรดี ศึกษาเรื่องลักษณะการบริหารงานและปัญหาอุปสรรคการบริหารงานของบ้านพักเด็กและครอบครัว โดยผลของการศึกษาพบว่า ภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมาก โดยเฉพาะการมอบหมายงานให้มีการทำงานแทนกันได้ รองลงมาคือ การมอบหมายให้ทำงานโครงการพิเศษ และสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ประพล มลิณฑินดา ศึกษาเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานตามยุทธศาสตร์ความมั่นคงของมนุษย์ของบ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผลของการศึกษาพบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานตามยุทธศาสตร์ความมั่นคงของมนุษย์ของบ้านพักเด็กและครอบครัว ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับสูงที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.79

ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ด้านการบริหาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งเมื่อดูจากการศึกษารายข้อประเด็น เรื่อง การเข้าร่วมการประชุมเพื่อกำหนดตัวชี้วัดหรือเลือกตัวชี้วัดสำคัญ นอกจากระดับค่าเฉลี่ยจะน้อยที่สุดในด้านบริหาร เมื่อเทียบกับด้านการบริการ และด้านคุณภาพบริการ ยังพบว่า มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ในระดับการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ถึง 5 คน ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัด หรือการเลือกตัวชี้วัดนั้นเป็นหนึ่งในเรื่องที่สำคัญในขั้นตอนการประเมินมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว เพราะตัวชี้วัดจะกำหนดสิ่งที่ควรปรับปรุงในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาของเจ้าหน้าที่ และคณะผู้ตรวจประเมินจะวิเคราะห์ข้อมูล และให้คะแนนตามตัวชี้วัดเช่นกัน

ด้านการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวด้านการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษามาตรฐานด้านบริการของ ฐานวัฒน์ พรนิชิตลวัฒน์ ศึกษาเรื่องลักษณะการปฏิบัติงานและปัญหาอุปสรรคของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานร่วมกับสหวิชาชีพตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานของบ้านพักเด็กและครอบครัวทั่วประเทศ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 แสดงว่าลักษณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รวมไปถึงผลการศึกษาของ เบญจพร กัมณธา ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักสังคมสงเคราะห์ต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการ



จัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ด้านการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 นอกจากนี้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า เรื่องการร่วมการประชุมทีมสหวิชาชีพ เพื่อพิจารณายุติการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านบริการ และพบว่า เรื่องความเข้าใจและอธิบายบริการขณะอาศัยอยู่ในบ้านพักเด็กและครอบครัว ได้ระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาในเรื่องของปัญหาการทำงานที่สหวิชาชีพของ สุรีย์ ตรองตริก ศึกษาเรื่องปัญหาอุปสรรคในการนำพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ไปสู่การปฏิบัติ โดยศึกษาจาก พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ผลจากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านการปฏิบัติงานเกิดจากการประสานงาน เพื่อให้ความช่วยเหลือเด็กในรูปแบบที่สหวิชาชีพไม่ได้เป็นไปอย่างทันท่วงที

ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เมื่อเทียบกับด้านการบริหาร และด้านคุณภาพบริการ ซึ่งเมื่อดูจากการศึกษารายข้อประเด็น พบว่า มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก ทั้ง 12 เรื่อง ซึ่งหากมองตามหลักเพื่อการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัวมีการวางแผน มีการพัฒนางานของตนเองให้สอดคล้องกับบริการของบ้านพักเด็กและครอบครัว เจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัวมีมุมมอง และทัศนคติต่องานด้านการบริการที่ดี มีจิตใจบริการ ทำให้เกิดความพร้อมในงานที่ได้รับมอบหมาย

ด้านคุณภาพบริการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวด้านคุณภาพบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวด้านคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในภาพรวมของ กายทิพย์ เจริญรื่น ได้ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว พบว่า การปฏิบัติงานในบ้านพักเด็กและครอบครัวในด้านดังกล่าวจัดอยู่ในระดับมาก แสดงว่ามีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวอยู่ในระดับดี และยังได้กล่าวถึงด้านที่มีค่าคะแนนสูงที่สุดเกี่ยวกับความคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้อีกเช่นกันเนื่องจาก ข้อคำถามด้านคุณภาพบริการที่มีค่าคะแนนสูงที่สุด คือ เรื่องกระบวนการและกรอบเวลาการให้บริการ ซึ่งอยู่ในประเด็นความคุ้มค่า นอกจากนี้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวด้านคุณภาพบริการ มีค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า เรื่องการบันทึกผลการให้ความช่วยเหลือหรือผลการให้บริการตามแผนพัฒนารายบุคคล ได้ระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านคุณภาพบริการ และพบว่า เรื่องการปฏิบัติงานภายใต้การกำหนดกระบวนการและกรอบเวลาการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านคุณภาพบริการ

ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ด้านคุณภาพบริการ มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก เมื่อดูจากการศึกษารายข้อประเด็น นั้นมีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก ทั้ง 4 เรื่อง ซึ่งทำให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัวให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ และงานด้านดังกล่าวมีประสิทธิภาพ ซึ่ง จอห์น ดี.มิลเลอร์ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่าเป็นผลของการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัว เมื่อคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ เร่งเห็นความสำคัญของการให้บริการเป็นหลัก การให้บริการที่เกิดประโยชน์ต่อประชาชน จะทำให้ก้าวไกลจากการปฏิบัติงานเกิดแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนด้วยเช่นกัน

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว

แรงจูงใจภายใน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า เรื่องความภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ได้ระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแรงจูงใจภายใน ซึ่งสอดคล้องกับ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ ชนิดา คุณทองคำ ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยจูงใจ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยจูงใจ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ปัจจัยจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน และปัจจัยจูงใจ ด้านความมั่นคงในงาน ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ปัจจัยจูงใจ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยจูงใจ ด้านสภาพของการทำงาน นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยรายข้อ น้อยที่สุดในเรื่องสิ่งที่เรียนมาใช้ในการปฏิบัติงานบ้านพักเด็กและครอบครัว

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด เมื่อดูจากการศึกษารายข้อประเด็น มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด 3 เรื่อง ซึ่งทำให้เห็นว่า แรงจูงใจภายใน เป็นหนึ่งในตัวกำหนดทิศทางการทำงาน ทำให้เกิดเป้าหมายในการทำงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ซึ่งการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัวเกิดแรงจูงใจภายในฯ ดังนั้น จะต้องสร้างงานที่มีความท้าทาย มีความน่าสนใจของงาน หรือสร้างความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้สามารถขับเคลื่อนให้เจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัวเกิดพฤติกรรมการทำงานให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยในการส่งเสริมแรงจูงใจภายในนั้นก็ต้องดูจากสิ่งล่อใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คือหาความต้องการ หาสิ่งกระตุ้น และความสนใจพิเศษ เพื่อให้มีผลต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัวในระยะยาว

แรงจูงใจภายนอก ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายนอก ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจภายนอก ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพในภาพรวมของ ประเสริฐ อุไร ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านความสุขในการทำงาน 2. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 3. ด้านความมีประสิทธิภาพ ในภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการแรงจูงใจภายนอก ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า เรื่องการได้รับรางวัลเป็นสิ่งของในการปฏิบัติงาน ได้ระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในแรงจูงใจภายนอก และพบว่า เรื่องบทลงโทษเมื่อผู้ปฏิบัติงานทำผิด ได้ระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแรงจูงใจภายนอก

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว เมื่อดูจากการศึกษารายข้อประเด็น มีระดับการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 2 เรื่อง ได้แก่



การปฏิบัติงานตรงตามสาขาที่จบการศึกษามา และ การได้รับคำชื่นชมในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้แรงจูงใจภายนอก มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ด้านการบริหาร ด้านการบริการ ด้านคุณภาพบริการ และแรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานฯ ซึ่งบ้านพักเด็กและครอบครัวสามารถส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกิดแรงจูงใจภายนอก และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้โดยการหาสิ่งกระตุ้นจากภายนอก หรือสิ่งจูงใจภายนอก ได้ดังนี้ 1. สร้างเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน 2. การให้ความรู้เรื่องความก้าวหน้าของการทำงาน 3. การสร้างผู้นำที่ดีในกำหนดแนวทางการทำงานให้เจ้าหน้าที่ 4. การให้รางวัล และการลงโทษซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เกิดความพยายาม และเกิดความตั้งใจในการทำงานจนสามารถทำให้เจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัวเกิดแรงจูงใจภายนอกในการทำงานได้

องค์ความรู้วิจัย

1. การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว

ด้านการบริหาร เนื่องจากพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวด้านการบริหาร มีค่าเฉลี่ยรายข้อ เรื่องการเข้าร่วมประชุมเพื่อกำหนดตัวชี้วัดหรือเลือกตัวชี้วัดสำคัญ ได้ระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านการบริหาร ผู้วิจัยเสนอแนะให้ บ้านพักเด็กและครอบครัวควรจัดประชุมหรือสร้างความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่เรื่องการจัดตั้งตัวชี้วัดที่สำคัญของหน่วยงานและการปฏิบัติตามตัวชี้วัด

ด้านการบริการ เนื่องจากพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยรายข้อ เรื่องการร่วมการประชุมทีมสหวิชาชีพ เพื่อพิจารณาการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านการบริการ ผู้วิจัยเสนอแนะให้ บ้านพักเด็กและครอบครัวควรจัดประชุมทีมสหวิชาชีพประจำเดือน เพื่อพิจารณาการยุติการให้บริการเคสหรือติดตามการช่วยเหลือ

ด้านคุณภาพบริการ เนื่องจากพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวด้านคุณภาพบริการ มีค่าเฉลี่ยรายข้อ เรื่องการบันทึกผลการให้ความช่วยเหลือหรือผลการให้บริการตามแผนพัฒนารายบุคคล ได้ระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านคุณภาพบริการ ผู้วิจัยเสนอแนะให้ บ้านพักเด็กและครอบครัวควรมีการติดตามบันทึกผลการให้ความช่วยเหลือและติดตามการดำเนินการให้การช่วยเหลือตามแผนพัฒนารายงานบุคคลอย่างต่อเนื่อง

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว

แรงจูงใจภายใน เนื่องจากพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการแรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยรายข้อ เรื่องสิ่งที่เรียนมาใช้ในการปฏิบัติงานบ้านพักเด็กและครอบครัว ได้ระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในแรงจูงใจภายใน ผู้วิจัยเสนอแนะให้ องค์กรควรนำความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่มาใช้ให้ตรงกับสายงานเพื่อเป็นประโยชน์กับทางราชการมากยิ่งขึ้น

แรงจูงใจภายนอก เนื่องจากพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการแรงจูงใจภายนอก ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยรายข้อ เรื่องการได้รับรางวัล เป็นสิ่งของในการปฏิบัติงาน ได้ระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในแรงจูงใจภายนอก ผู้วิจัยเสนอแนะให้ องค์กรควรเสริมพลังผู้ปฏิบัติงาน หรือควรมีรางวัลให้กับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. กรมกิจการเด็กและเยาวชนควรจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว เพื่อชี้แจง ทบทวน ติดตามผล และถอดบทเรียนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานฯ และนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของแต่ละบริบทพื้นที่ มาหาข้อสรุปแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน พร้อมทั้งนำมาจัดทำหลักเกณฑ์ที่มีความครอบคลุมบริบทการทำงาน จัดทำแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมือนกันและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนางานมาตรฐานในบ้านพักเด็กและครอบครัวให้มีประสิทธิภาพ และควรจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการทำงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว เพื่อช่วยถ่ายทอดความรู้ในงานมาตรฐาน ลดขั้นตอนการสอนงานให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ นอกจากนี้ กรมกิจการเด็กและเยาวชนควรจัดสวัสดิการให้กับเจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัวให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ การทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัวต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว เพื่อนำผลมาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน การถอดบทเรียนการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการฯ ให้เกิดการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ระบบปฏิบัติงาน และโครงสร้างมาตรฐาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคมต่อไป

บรรณานุกรม

- กรรณิกา ขวัญอารีย์ และเริงฤดี วิเสโส. (2561). [PowerPoint] .กรุงเทพมหานคร: กรมกิจการเด็กและเยาวชน.
- กองคุ้มครองเด็กและเยาวชน. กรมกิจการเด็กและครอบครัว. (2559). คู่มือการประเมินมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว. กรุงเทพฯ: กองคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมกิจการเด็กและเยาวชน.
- กายทิพย์ เจริญรื่น. (2556). การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกศินี เพียรดี. (2558). ลักษณะการบริหารงานและปัญหาอุปสรรคการบริหารงานของบ้านพักเด็กและครอบครัว. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- งานคุ้มครองเด็กบ้านพักเด็กและครอบครัว. (2565) กรมกิจการเด็กและเยาวชน. แหล่งที่มา <https://www.dcy.go.th/content/1653038117275/1653038247085> สืบค้นเมื่อ 17 ต.ค. 2566
- จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ และเชมมารี รักษาชีพ. (2555). ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด แทบไลน์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรี.
- ชนิดา เพชรทองคำ. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



- ฐานวัฒน์ พรนิธิตวัฒน์. (2552). ลักษณะการปฏิบัติงานและปัญหาอุปสรรคของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานร่วมกับสหวิชาชีพตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 กรณีศึกษาปฏิบัติงานของบ้านพักเด็กและครอบครัวทั่วประเทศ (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบญจพร กมันทา. (2562). ความคิดเห็นของนักสังคมสงเคราะห์ต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประพล मिलินจินดา. (2558). ผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานตามยุทธศาสตร์ความมั่นคงของมนุษย์ของบ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ประเสริฐ อุไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- _____. (2545). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุรีย์ ตรีภตรง. (2547). ปัญหาอุปสรรคในการนำพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ไปสู่การปฏิบัติ (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ และอังคินันท์ อินทรกำแหง. (2553). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวงาน กับคุณภาพชีวิต. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*,
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Sector: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.