

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทน

กรณีศึกษา : ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม¹

FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF ALTERNATIVE FAMILY OPERATION

CASE STUDY: CHILD ADOPTION CENTER.

นโรตม์ เลี่ยมสกุล²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทน กรณีศึกษา : ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษากระบวนการของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมในการจัดหาครอบครัวทดแทน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดหาครอบครัวทดแทนของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม ทั้งนี้ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับองค์การที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงมุ่งเน้นศึกษาสมรรถนะขององค์กร และการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งศึกษาจากเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดหาครอบครัวทดแทน จะประกอบด้วย 1) การมีโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน 2) การที่เจ้าหน้าที่ของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมมีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี 3) การที่ศูนย์อำนวยการรับเด็ก เป็นบุตรบุญธรรมมีความพร้อมด้านเทคนิค เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร งบประมาณ 4) มีการวัดผลการปฏิบัติงานในการจัดหาครอบครัวทดแทนที่ชัดเจน 5) ผู้บริหารให้ความสำคัญกับนโยบายการจัดหาครอบครัวทดแทน โดยผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางานการจัดหาครอบครัวทดแทน ดังนี้ ก) ให้มีการจัดทำระบบการจัดการความรู้ในองค์กร ข) ให้มีการสนับสนุนงบประมาณด้านเทคโนโลยีเพิ่มเติม ค) ให้มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ง) ให้มีการปรับปรุงการสื่อสารกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจัดหาครอบครัวทดแทน

คำสำคัญ : ครอบครัวทดแทน, ปัจจัยความสำเร็จ

ABSTRACT

The research study of “ Factors affecting the success of alternative family operation case study: Child Adoption Center The objective of this study was to study the process of the Child Adoption Center in finding a replacement family and factors affecting the success of such operations to propose ways to improve, develop and increase the efficiency of finding alternative families of Child Adoption Center. The success of the policy implementation depends on the relevant organizations. Therefore, it focuses on the performance of the organization and this research is a qualitative research. Which studied from the document And

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทนกรณีศึกษา : ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

in-depth interviews with management and staff at the adoption center. The results of the study showed that. Factors affecting the success of replacement families were found to be as follows: 1) clear structure and authority, 2) The staff at the center for the adoption of the child were knowledgeable and understood in the work 3) Child Adoption Center is technically ready such as equipment, tools, personnel, budget, 4) There is a clear measurement of the performance of the replacement family 5) The management pays attention to the replacement family policy. Therefore, in order to increase the efficiency of finding a replacement family of Child Adoption Center The study therefore suggested that A) the Child Adoption Center should establish a knowledge management system in the organization B) The Department of Child and Youth Affairs should support technology budgets for the Adoption Center C) Operational standards should be established. D) Adopted children should improve communication with citizens who come to contact the government.

Keywords: Alternative Family, Success Factor

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเกิด ความไม่สมดุลในการพัฒนาประเทศที่ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำขึ้นในสังคมไทย ซึ่งได้ส่งผลให้ เกิดปัญหาทางสังคม ขึ้นมาอย่างมากมาย โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นในสถาบันครอบครัว โดยในปัจจุบันหลายครอบครัวเกิดการแตกแยก มี อัตราการหย่าร้างสูงขึ้น รวมถึงการที่ครอบครัวไม่สามารถทำหน้าที่ความเป็นครอบครัวที่สมบูรณ์ได้ ทั้งที่ครอบครัวถือว่าเป็นสถาบันแรกในสังคมที่จะหล่อหลอมให้เด็กและเยาวชนมี การพัฒนาทั้งทางด้านกายภาพ อารมณ์ และสติปัญญา ซึ่งจากสถานการณ์ในปัจจุบันพบว่า มีเด็กกำพร้า เด็กถูกทอดทิ้งเอาไว้กับเครือข่าย หรือในชุมชนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี โดยมีเด็กเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ได้รับการสงเคราะห์ พัฒนา และคุ้มครองสวัสดิภาพจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการรับเด็กเป็นครอบครัวบุญธรรม หรือการสงเคราะห์เด็กแบบครอบครัวอุปถัมภ์ รวมทั้งการส่งเด็ก เข้ารับการดูแล ในรูปแบบสถานรองรับต่าง ๆ ในขณะที่ยังมีเด็กอีกเป็นจำนวนมากที่เข้าไม่ถึงบริการของทางภาครัฐ ซึ่งหากสถานการณ์ยังคงเป็นแบบนี้ต่อไปเรื่อย ๆ อัตราการขยายตัวของเด็กด้อยโอกาสที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการของทาง ภาครัฐก็ยังคงจะขยายตัวขึ้นไปเรื่อย ๆ ดังนั้น เพื่อเป็นการหามาตรการที่เหมาะสมกับเด็ก กลุ่มดังกล่าว จึงเป็นหน้าที่ของทุก ภาคส่วนในสังคม ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ที่ควรจะเข้ามา มีบทบาทในการช่วยเหลือเด็ก กลุ่มดังกล่าว

จากปัญหาดังกล่าวส่งผลให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยกรมกิจการเด็กและ เยาวชน มีภารกิจในการดำเนินงานเพื่อรองรับกับปัญหาการทอดทิ้งเด็กที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งมุ่งเป้าไปยัง การแก้ไขปัญหาโดย การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ และองค์กร ภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ โดยมอบหมายภารกิจจัดหาครอบครัวทดแทนในรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง

ครอบครัวทดแทนถาวร ได้แก่ ครอบครัวบุญธรรมซึ่งจะมีกฎหมายรองรับความเป็นบิดามารดาบุญธรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดอันจะเกิดขึ้นกับเด็ก และ ครอบครัวทดแทนชั่วคราว ได้แก่ ครอบครัวอุปถัมภ์ซึ่งไม่มีกฎหมายในการรับรองความเป็นบิดามารดาอุปถัมภ์โดยเฉพาะ แต่ครอบครัวอุปถัมภ์ก็ยังคงมีความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาเด็กถูกทอดทิ้งหรือบิดามารดาไม่สามารถให้การเลี้ยงดูได้ เพื่อให้เด็กได้รับการดูแลจากเครือญาติหรือคนในชุมชน ซึ่งครอบครัวทดแทนทั้งสองรูปแบบจะทำให้เด็กสามารถเติบโตอยู่ในครอบครัวที่มีความรัก ความผูกพัน แทนการส่งเด็กเข้ารับการอุปการะโดยสถานรองรับประเภทต่าง ๆ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาและสนใจที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดหาครอบครัวทดแทน กรณีศึกษา ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม โดยมุ่งที่จะรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดหาครอบครัวทดแทน รวมถึงปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานอะไรบ้างที่ส่งผลให้การดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทนไม่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดเอาไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทน ของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทน
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม

คำถามของการวิจัย

1. การดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทน ของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมมีระเบียบวิธีและขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร
2. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทน
3. ปัญหาและอุปสรรคใดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก คือการส่งเสริมคุ้มครองสิทธิเด็กภายใต้ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน พ.ศ. 2491 นับว่าเป็นสิ่งสำคัญส่วนหนึ่งที่ถือว่าบิดามารดามีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบใน การตอบสนองถึงความต้องการพื้นฐานของเด็ก การที่เด็กต้องได้รับการปกป้องคุ้มครองทางด้านสภาวะทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา เพื่อให้มีพัฒนาการเจริญเติบโตเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าทางสังคมโดยอนุสัญญาฉบับนี้ระบุรายละเอียดของสิทธิขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ไว้ว่าทุกประเทศต้องรับประกันเด็กในประเทศของตน ซึ่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับสิทธิพื้นฐานของเด็ก 4 ประการ ดังนี้ 1) สิทธิที่จะมีชีวิต (Right to Life) 2) สิทธิที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครอง (Right to be Protected) 3) สิทธิที่จะได้รับการพัฒนา (Right to be Developed) 4) สิทธิที่จะได้มีส่วนร่วม (Right to Participate)

2. แนวคิดการใช้ครอบครัวเป็นฐานในการให้บริการ (Family – Based Intervention)

ระพีพรรณ คำหอม (ข้างใน ศศิธร ยอดเพชร, 2540 : 224) กล่าวถึงแนวคิดการให้ครอบครัวเป็น ฐานในการให้บริการ ว่าเป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนามาจากการให้บริการสวัสดิการครอบครัว ที่พยายามใช้ความแข็งแกร่งของครอบครัว การให้อำนาจครอบครัวเข้ามามีส่วนร่วมต่อการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น โดยผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่เป็นเพียงผู้สนับสนุนบริการ (Supporter)

กนิษฐา ถาวรภิก (2538 : 20) กล่าวว่า การใช้ครอบครัวเป็นฐานเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการบริการ แทนรูปแบบบริการในระบบสถาบัน เพื่อลดบทบาทการพึ่งพาและให้เกิดความช่วยเหลือตนเอง หรือพึ่งตนเองของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับครอบครัว

3. แนวคิดและทฤษฎีด้านปัจจัยความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้เลือกตัวแบบของวอร์เดซ จันทรศร ที่ได้ทำการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติจากผลงานของนักวิชาการที่มีชื่อเสียงหลายท่านและสังเคราะห์ออกมาเป็นตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งตัวแบบนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีองค์การ /. เน้นให้ความ..

เน้นให้ความสำคัญไปที่สมรรถนะขององค์การ เพราะเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จได้จึงต้องอาศัยโครงสร้างขององค์การที่เหมาะสม บุคลากรที่อยู่ในองค์การจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและด้านเทคนิคอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ องค์การจะต้องมีการวางแผนเตรียมการ หรือมีความพร้อมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และงบประมาณ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องขอนำมาใช้ในการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการจัดครอบครัวทดแทน ได้แก่ งานวิจัยของสุภาภรณ์ นิลเกตุ. (2560), อัครเดช ไม้จันทร์ (2560), พูนทรัพย์ ราชวังเมือง (2559), พัฒน์พล แก้วยม (2557), อาริสา จิตต์จางง (2556)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของ การดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทน : กรณีศึกษา ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม ผู้ศึกษาจะศึกษา ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทน ปัญหาและอุปสรรคใน การดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนางานจัดหาครอบครัวทดแทนต่อไปในอนาคต โดยมีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากตำราวิชาการ บทความ รายงาน ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางวิชาการอื่น ๆ และจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทนทั้งแบบถาวรและชั่วคราว คือ ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม

2. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม ซึ่งเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการดำเนินจัดหาครอบครัวทดแทน แนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน และแนวทางในการพัฒนางานการจัดหาครอบครัวทดแทน ซึ่งผู้บริหารของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมที่ผู้วิจัยเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์มีจำนวน 15 ท่าน ได้แก่

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 2.1 นางสาวศิริรัตน์ กาญจนกำธร | ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม |
| 2.2 นางสาวอัญชุลี สโรบล | ผู้อำนวยการกลุ่มงานครอบครัวอุปถัมภ์ |
| 2.3 นางสาวสินีรัตน์ พิมลวิรัชกุล | ผู้อำนวยการกลุ่มการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมในประเทศ |
| 2.4 นางสาวอาริสา จิตต์จางง | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ |
| 2.5 นางสาวแก้วกานต์ เกื้อแก้ว | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ |
| 2.6 นางสาวชิตสุภาวงศ์ รังสีสมบัติศิริ | นักพัฒนาสังคมชำนาญการ |
| 2.7 นางสาวปาไลดา ทองพุ่มชา | นักพัฒนาสังคมชำนาญการ |

2.8 นางสาวรัตติกาล ตูเทพ	นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ
2.9 นางสาวเบญจมาศ วิไลพัฒน์	นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ
2.10 ว่าที่ ร.ต.ญ. จุฑามาศ อยู่คงศักดิ์ นิติกร	
2.11 นางสาวจิราวรรณ วงษ์สวัสดิ์	นักพัฒนาสังคม
2.12 นางสาวสัตตบงกช รัตนคช	นักสังคมสงเคราะห์
2.13 นางสาวเพชรรัตน์ สุจีร์ภูริชต์	จนท.ช่วยปฏิบัติงานด้านนักพัฒนาสังคม
2.14 นางสาวสาวิตรี กิติลาภ	จนท.ช่วยปฏิบัติงานด้านนักพัฒนาสังคม
2.15 นางสาวสุชาดา คามจักร	จนท.ช่วยปฏิบัติงานด้านนักพัฒนาสังคม

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสารทางราชการ กฎระเบียบข้อบังคับ ต่าง ๆ วารสาร หนังสือ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม ซึ่งมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทนทั้งแบบถาวรและชั่วคราว ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์แบบมีระบบขั้นตอน มีการเตรียมคำถามที่จะสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทน ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ตลอดจนแนวทางในการดำเนินงานในอนาคต

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องบันทึกเสียงเพื่อบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ กรณีที่ได้รับความยินยอมให้มีการบันทึกเสียง แต่ถ้าไม่ได้รับความยินยอม ผู้วิจัยจะใช้วิธีการจดบันทึกลงในสมุดจดบันทึกข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมได้นั้น ผู้ศึกษาจะนำมาวิเคราะห์โดยการบรรยายเชิงพรรณนา อ้างอิงแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการตีความหมายหรือหาความสัมพันธ์ของข้อมูลอย่างมีเหตุผลเป็นสำคัญ

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทนกรณีศึกษา : ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม” ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. โครงสร้างอำนาจหน้าที่

จากการศึกษาพบว่า โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม เป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกอง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการจัดหาครอบครัวทดแทนทั้งครอบครัวทดแทนถาวร (ครอบครัวบุญธรรม) และ ครอบครัวทดแทนชั่วคราว (ครอบครัวอุปถัมภ์) ให้กับเด็กและเยาวชนกลุ่มเป้าหมายทั่วประเทศ โดยดำเนินการร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ทั่วประเทศ ประกอบด้วย สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 76 จังหวัด บ้านพักเด็กและครอบครัว 77 จังหวัด สถานรองรับเด็ก 28 แห่ง โดยศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมทำหน้าที่ / ทั้งในฐานะ...

ทั้งในฐานะหน่วยงานส่วนกลางในการจัดทำนโยบายและการควบคุมระบบการจัดหาครอบครัวทดแทนทั้ง ในประเทศ และต่างประเทศ รวมถึงหน้าที่ในการจัดสวัสดิการเงินอุดหนุนช่วยเหลือค่าเลี้ยงดูเด็กในครอบครัวอุปถัมภ์ โดยเป็นการจ่ายเงินช่วยเหลือครอบครัวอุปถัมภ์ที่รับเลี้ยงเด็กกำพร้าหรือเด็กที่ถูกทอดทิ้งเอาไว้ กับเครือข่ายหรือชุมชนเดือนละ 2,000 บาท ต่อเด็ก 1 คน แต่จะจ่ายไม่เกิน 4,000 บาท ต่อเด็กตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีองค์การและผู้เกี่ยวข้อง

ในการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรร ที่ว่าในกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะต้องมีการและผู้เกี่ยวข้องที่จะต้องเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน หรือมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในระดับใดระดับหนึ่ง

2. บุคลากรมีความรอบรู้ในภารกิจ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาครอบครัวทดแทนของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม มีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1) นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ 2) นักพัฒนาสังคม พบว่า เจ้าหน้าที่ทั้งสองตำแหน่งมีความรู้ในภารกิจหน้าที่เป็นอย่างดี และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีประสบการณ์ในการทำงานและมีความรู้ในเชิงสังคมสงเคราะห์เป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลทำให้การจัดหาครอบครัวทดแทนสามารถดำเนินการแก้ไขได้สำเร็จ และมีบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จากการศึกษพบว่า ปัญหาอุปสรรคด้านบุคลากรของการจัดหาครอบครัวทดแทน คือ เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์/พัฒนาสังคม (พนักงานจ้างเหมาบริการ) มีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานเป็นประจำ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ที่จ้างเป็นสัญญารายปี จึงทำให้เจ้าหน้าที่ประเภทดังกล่าวมีการลาออกบ่อยครั้งเนื่องจากสอบติราชการหรือเปลี่ยนสายงานไปทำงานประเภทอื่น จึงทำให้เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานยังขาดความรู้เกี่ยวกับภารกิจของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่จะทำหน้าที่ด้านการจัดหาครอบครัวทดแทนควรจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์พอสมควร มีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีองค์ความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์เป็นอย่างดีจึงจะสามารถดำเนินงานได้สำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรร ด้านบุคลากร ที่ว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีการสร้างทัศนคติที่ดี การยอมรับ การปรับตัวต่อนโยบายของผู้ปฏิบัติ การพัฒนาความรู้ของบุคลากรให้เหมาะสมกับนโยบาย

3. ความพร้อมทางด้านเทคนิคในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมมีความพร้อมในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดหาครอบครัวทดแทน โดยจะเห็นได้ว่าอัตราการขยายตัวของยื่นคำขออุปการะเด็กไม่ว่าจะเป็นการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม หรือการอุปการะเด็กแบบครอบครัวอุปถัมภ์มีอัตราการจดทะเบียนสำเร็จเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย แต่ยังมีมูลค่าซ้ำในกระบวนการอยู่บ้าง เนื่องจากขาดการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาหรือลงทุนในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการรับ – ส่งข้อมูลทั้งของเด็กและผู้อุปการะ (ระบบงานบริการทางสังคม) เนื่องจากระบบดังกล่าวเป็นระบบที่มีมานานมากแล้ว และมี/ ข้อจำกัด...

ข้อจำกัดของระบบ คือ ไม่สามารถรองรับข้อมูลหรือเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้ จากแนวคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรร พบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร โดยเฉพาะทรัพยากรด้านการเงิน หากมีเพียงพอคือความเหมาะสมของการจัดสรรทรัพยากรไปยังฝ่ายต่าง ๆ

หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ทรัพยากรในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่สำคัญยังประกอบไปด้วย วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4. การวัดผลในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า กรมกิจการเด็กและเยาวชน มีการวัดผลการปฏิบัติงานในด้านการจัดหาครอบครัวทดแทน โดยกำหนดอยู่ในแผนการปฏิบัติราชการประจำปีของกรมกิจการเด็ก และเยาวชนในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็น บุตรบุญธรรม ซึ่งเป็นตัวกำหนดมาตรฐานในการรายงานผลการจัดครอบครัวทดแทน หากไม่สามารถดำเนินการได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดจะส่งผลในการประเมิน

เงินเดือนและความก้าวหน้าในสายงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงาน และสามารถกำหนดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติราชการได้

5. ผู้นำหรือผู้กำหนดนโยบาย

จากการศึกษาพบว่า การจัดหาครอบครัวทดแทน ของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมทำให้ ความสำคัญของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญ เนื่องจากจะเป็นผู้ผลักดันการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของ นโยบาย จากการศึกษพบว่า ผู้บริหารของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมแต่ละสมัย มีการให้ความสำคัญใน การพัฒนาระบบการจัดหาครอบครัวทดแทนมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่สมัยที่ยังสังกัดอยู่กับกรมประชาสงเคราะห์ก่อนที่จะมี การปรับเปลี่ยนโครงสร้างมาเป็นกระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ และต่อมาได้มีจัดตั้งกรมกิจการ เด็กและเยาวชนให้มาเป็นหน่วยงานหลัก ที่ดำเนินงานด้านเด็กและเยาวชน ซึ่งกรมกิจการเด็กและเยาวชนให้ความสำคัญ ในการจัดหาครอบครัวทดแทน โดยเน้นปรับปรุงการทำงานให้เป็นการทำงานแบบเชิงรุกมากขึ้น โดยเริ่มตั้งแต่ปรับเปลี่ยน โครงสร้างของ ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมซึ่งจากเดิมเป็นหน่วยงานระดับศูนย์ปฏิบัติการ เป็นหน่วยงานใน ระดับกองทำให้มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และงบประมาณที่เพิ่มมากขึ้นจนมาถึงปัจจุบัน ซึ่งนโยบายการจัดหาครอบครัว ทดแทนของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงมาจนถึงปัจจุบัน ประกอบกับการจัดหา ครอบครัวทดแทนเป็นนโยบายที่ผู้บริหารระดับสูงกระทรวงฯให้ความสำคัญและมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้อง เร่งรัด และดำเนินการให้ได้ผลสัมฤทธิ์โดยเร็วที่สุด รวมถึงต้องมีแผนงาน และขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน จึงส่งผลให้ การจัดหาครอบครัวทดแทนมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทน : กรณีศึกษา ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม แล้วสามารถที่จะนำมาสู่ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดหาครอบครัวทดแทนของ ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ดังนี้

1. จัดทำระบบการจัดการความรู้ในองค์กร

การจัดหาครอบครัวทดแทนของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม มีปัญหาอุปสรรค ด้านบุคลากรใน ส่วนของเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานฯ (พนักงานจ้างเหมาบริการ) ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน โดยตรงแต่ยังขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับภารกิจการจัดหาครอบครัวทดแทนและมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยเนื่องจาก โดยส่วนมากจะเป็นเด็กที่จบการศึกษาใหม่และมาทำงานที่ศูนย์ฯเป็นที่ทำงานแรก ประกอบกับตำแหน่งงานดังกล่าวมีการ เปลี่ยนตัวผู้ทำงานบ่อยครั้งทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาไม่มีคุณภาพที่ดีพอ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินงานด้านการ จัดหาครอบครัวทดแทนควรจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์พอสมควร และมีองค์ความรู้ทั้งทางด้านสังคมสงเคราะห์และ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง จึงจะสามารถช่วยประสานงานด้านการจัดหาครอบครัวทดแทนได้สำเร็จ รวดเร็ว และถูกต้อง จึงเสนอ ให้ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมดำเนินการจัดทำระบบการจัดการความรู้ในองค์กร (KM) เพื่อส่งเสริมและ กระจายความรู้และถ่ายทอดความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงาน ฯ เช่น คู่มือในการปฏิบัติงาน หรือจัดให้มีการสอนงาน จากเจ้าหน้าที่ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงาน ฯ เพิ่มพูนความรู้ ในการปฏิบัติงาน และมีความรู้เกี่ยวกับภารกิจของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมมากขึ้นซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการจัดหาครอบครัวทดแทนของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม

2. สนับสนุนงบประมาณด้านเทคโนโลยี

การดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทนของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมใช้ระบบงานบริการทางสังคมในการจัดบริการสวัสดิการทางสังคมให้กับกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากระบบงานบริการทางสังคมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นระบบที่มีการใช้งานมานาน และมีข้อจำกัดของระบบไม่สามารถรองรับข้อมูลหรือเทคโนโลยีปัจจุบันที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้ ซึ่งหากระบบมีปัญหาศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมไม่สามารถแก้ไขเองได้ ต้องประสานให้กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบเป็นผู้แก้ไข ผู้ศึกษาจึงเสนอให้ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้ในการดำเนินงานครอบครัวทดแทนให้มีความทันสมัย รองรับกับเทคโนโลยี ในปัจจุบันและอนาคต มีความรวดเร็วในการบริหารจัดการข้อมูล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในแบบเรียลไทม์ (Real Time) และควรมีการสนับสนุนงบประมาณในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กับงานปัจจุบันเพราะเป็นที่นิยมของคนรุ่นใหม่มากกว่า เช่น การใช้ระบบการลงทะเบียนยื่นคำร้องขอรับอุปการะเด็กแบบออนไลน์ ระบบการจองคิวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระบบการติดตามความคืบหน้าการขออุปการะเด็กแบบเรียลไทม์ และควรที่จะนำระบบการใช้แผนที่ GIS ในการระบุตำแหน่งของเด็กและเยาวชนกลุ่มเป้าหมายที่มีรายละเอียดที่มากพอจะบ่งชี้จุดให้ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาครอบครัวทดแทนเข้าถึงและให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วและทันที่

3. กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานจัดหาครอบครัวทดแทนของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมนั้นจะสามารถแบ่งออกได้เป็นสองรูปแบบคือ 1) การจัดหาครอบครัวทดแทนถาวร (ครอบครัวบุญธรรม) ซึ่งมีขั้นตอนการทำงานที่ละเอียดและซับซ้อน ต้องอาศัยประสบการณ์ด้านวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ขออุปการะเด็กรวมถึงมีระเบียบข้อกฎหมายที่ต้องเกี่ยวพันหน่วยงานภายนอกองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ 2) การจัดหาครอบครัวทดแทนชั่วคราว (ครอบครัวอุปถัมภ์) สำหรับกระบวนงานนี้รายละเอียดการพิจารณาคุณสมบัติอาจมีความยุ่งยากซับซ้อนน้อยกว่างานการจัดหาครอบครัวบุญธรรม แต่เนื่องจากจะเป็นการมุ่งเน้นไปยังการบริหารจัดการ และติดตามงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ โดยเนื่องจากรูปแบบการดำเนินงานครอบครัวอุปถัมภ์เป็นการทำงานเกี่ยวกับงบประมาณจำนวนมากจึงเป็นความท้าทายของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องวางมาตรการควบคุมการเบิกจ่าย และมาตรการป้องกันการทุจริตขอที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นศูนย์อำนวยการรับเด็ก เป็นบุตรบุญธรรมจึงควรมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีมาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลทำให้การจัดหาครอบครัวทดแทนมีประสิทธิภาพ และวัดผลการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

4. ปรับปรุงการสื่อสารกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจัดหาครอบครัวทดแทน

ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมมักจะประสบปัญหาถูกร้องเรียนจากผู้ขออุปการะเด็กบางรายที่ผิดหวังจากการไม่ได้รับการพิจารณาคุณสมบัติที่เหมาะสมในการที่จะรับเด็กไปเลี้ยงดูโดยเฉพาะ การขอรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม เนื่องจากการพิจารณาคุณสมบัติจะต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วนและรอบด้าน โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็ก โดยจะเป็นการพิจารณาในรูปแบบของคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ กรมกิจการเด็กและเยาวชนเป็นผู้แต่งตั้ง โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมจะทำหน้าที่ ในการรับลงทะเบียนคำขอ รวมถึงการสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น รวมถึงการลงพื้นที่ประเมินความเหมาะสมของผู้ขออุปการะเด็ก และกลับมาจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมและคณะกรรมการการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมพิจารณาต่อไป โดยที่เจ้าหน้าที่ศูนย์อำนวยการรับเด็ก เป็นบุตรบุญธรรมไม่สามารถแทรกแซงการพิจารณาได้ ซึ่งส่งผลให้ผู้ที่ยื่นขออุปการะเด็กที่ไม่ได้

รับการอนุมัติให้เป็นครอบครัวบุญธรรมไม่พึงพอใจในการใช้บริการและบางรายถึงขนาดยื่นฟ้องต่อศาลเพื่อเอาผิดกับเจ้าหน้าที่ ผู้ศึกษาจึงเห็นควรว่าควรจะมีปรับปรุงแนวทางการสื่อสารกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจัดหาครอบครัวทดแทน โดยเฉพาะประเด็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ขออุปการะเด็กกว่ามีหลักเกณฑ์คุณสมบัติอย่างไรในการพิจารณา โดยอาจจะมีการพูดคุยกันระหว่างเจ้าหน้าที่ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม กับ คณะกรรมการ/อนุกรรมการการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมเพื่อกำหนดมาตรฐานกลางในการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ขออุปการะเด็กเพื่อที่เจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้นำบทสรุปดังกล่าวแจ้งให้กับผู้มาขออุปการะเด็กได้รับทราบก่อนเริ่มกระบวนการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม รวมถึงให้ มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานของศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกรมกิจการเด็กและเยาวชน

รายงานประจำปี กรมกิจการเด็กและเยาวชน (2563)

ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม กรมกิจการเด็กและเยาวชน

แผนปฏิบัติการราชการรายปี 2564 กรมกิจการเด็กและเยาวชน

ค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2564, จาก <http://dcy.go.th/webnew/upload>

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กงนิติกกร. (2547). คำอธิบายพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546.

กรุงเทพฯ: กงนิติกกร.

พูนสุข เวชวิฐาน. (2557). ทฤษฎีครอบครัวเบื้องต้น

กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

มูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศของเด็ก. (2555). อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กหมายถึงอะไร?

เชียงใหม่: มูลนิธิเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศของเด็ก.

ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม. (2556). พระราชบัญญัติการรับเด็กเป็นบุตร บุญธรรม.

กรุงเทพฯ: สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาค้าหญิงและเด็ก.

ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม. (2559). คู่มือการปฏิบัติงานครอบครัวทดแทน.

กรุงเทพฯ: กรมกิจการเด็กและเยาวชน.

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. (2557). การเกิดกับความมั่นคงในประชากรและสังคม.

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เด็อนตุลา.

สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2559). นโยบายกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2559.

กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

วรงค์ จันทรร. ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ.

กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย (TURA), 2548.

วรงค์ จันทรร. การนำนโยบายไปปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 5.

กรุงเทพฯ: ม.ป.ท., 2545.

อัมพร อารังลักษณ์. องค์การ: ทฤษฎี โครงสร้างและการออกแบบ. พิมพ์ครั้งที่ 3.

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.

Bass, Avolio and Howell. Improving Organization Effectiveness Through transformational Leadership. Thousand Oaks: Sage, 1992.

ฐานานุกรม นิลเกตุ. (2560). พฤติกรรมการเลี้ยงดูเด็กของผู้ขอรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม: กรณีศึกษาศูนย์

อำนาจการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง
เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,
คณะบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ

พูนทรัพย์ ราชวังเมือง. (2559). ปัจจัยความสำเร็จ และความล้มเหลวในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555 (การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์ ภาควิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ

พัฒนพล แก้วยม. (2557). การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (สำนักคุณภาพการศึกษา ศูนย์หันตรา)

อาริสา จิตต์จำนงค์. (2556). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมในทัศนะของ
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์,
สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.