

งานวิจัยเรื่อง

การศึกษาวิจัยเพื่อการติดตามประเมินผลโครงการพัฒนาตำบลต้นแบบ การพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม

ปีที่ทำวิจัย : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

หน่วยงาน : สำนักผู้เชี่ยวชาญ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

.....

วัตถุประสงค์

เพื่อทราบถึงผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคของโครงการพัฒนาตำบลต้นแบบการพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมในระดับพื้นที่ เพื่อสรุปเป็นองค์ความรู้นำไปสู่เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้และเป็นแนวทางต่อการพัฒนานโยบายและแผนบูรณาการพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม

ผลการวิจัย

พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการจัดทำโครงการตำบลต้นแบบการพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมในแต่ละภาคมีความแตกต่างกันตามบริบทของแต่ละพื้นที่ ปัญหาอุปสรรคที่ทุกภาคมีร่วมกันคือ การเตรียมความพร้อมให้บุคลากรในการขับเคลื่อนตำบลต้นแบบ ยังทำได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติขาดความเข้าใจ โครงการการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานที่จะบูรณาการกันในระดับตำบล มีช่วงเวลาต่างกัน ทำให้มีปัญหาในการบูรณาการแผน วิธีการดำรงชีวิตของประชาชนที่ต้องประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างหรือรับจ้างทั่วไป มีรายได้เป็นรายวัน ทำให้ไม่สามารถร่วมกิจกรรมกับส่วนรวมได้อย่างเต็มที่ ความขัดแย้งทางการเมืองท้องถิ่น และการเปลี่ยนหัวหน้าของนักการเมืองท้องถิ่นส่งผลกระทบต่อแผนการดำเนินงานตำบลต้นแบบ และอัตราการของศูนย์พัฒนาสังคมไม่เพียงพอกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ข้อเสนอแนะต่อกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

การสนับสนุนด้านงบประมาณ ควรชัดเจนในเชิงนโยบายการจัดทำโครงการตำบลต้นแบบในวิธีการเบิกจ่ายงบประมาณศูนย์พัฒนาสังคม เบิกจ่ายงบประมาณได้อย่างสะดวก จัดสรรงบประมาณลงไปในพื้นที่ให้เร็วขึ้น เช่น เดือนพฤศจิกายน เพื่อให้ทันต่อการทำกิจกรรม เพิ่มงบประมาณเพื่อให้สามารถรองรับต่อสภาพปัญหาและจำนวนของกลุ่มเป้าหมาย

การส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ ทักษะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ควรเพิ่มอัตรากำลังและสร้างพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานทั้งด้านการทำงานร่วมกับท้องถิ่น และการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมเชิงบูรณาการในระดับท้องถิ่นให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาสังคม

การสนับสนุนการปฏิบัติงานในระยะแรกและการเตรียมความพร้อมผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ควรเข้ามาเป็นพี่เลี้ยง ควรติดตามและให้ความช่วยเหลือจนกว่าภาคีเครือข่ายจะสามารถช่วยตนเองได้ สร้างความเข้าใจในเรื่องแนวทางการดำเนินงานตำบลต้นแบบที่ถูกต้อง ให้กับเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้นำชุมชน ฯลฯ

ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อม การมีส่วนร่วม การประเมินผล และสรุปบทเรียน

การเตรียมพร้อมด้านแนวคิด และพื้นที่ ควรมีความชัดเจนในเรื่องเป้าหมายและทิศทางของโครงการ ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน โดยการจัดประชุม 3 ครั้งต่อเดือน ควรมีการจัดทำแผนการพัฒนาตำบลต้นแบบในระยะ 5 ปี เพื่อความต่อเนื่อง

การมีส่วนร่วม ควรให้ความสำคัญและการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบูรณาการงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมในระดับพื้นที่เพิ่มมากขึ้น ควรมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในพื้นที่มากกว่าความสำเร็จของโครงการ ฯลฯ

การประเมินผลและสรุปบทเรียน ควรมีเวทีพูดคุยในทุกเดือนหรือทุกครึ่ง หลังจากดำเนินกิจกรรมเสร็จสิ้น ควรกำหนดมาตรฐานการดำเนินการพัฒนาตำบลต้นแบบ เพื่อตรวจสอบการดำเนินงาน และเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต

ข้อเสนอแนะต่อโครงการ/กิจกรรม คณะกรรมการ และการเลือกพื้นที่ตำบลต้นแบบ

โครงการ/กิจกรรม ควรขยายระยะเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ประมาณ 3 ปี และไม่ควรเปลี่ยนตำบลทุกปี สนับสนุนให้เกิดศูนย์เรียนรู้ที่มีมาตรฐาน ฯลฯ

คณะกรรมการ การเลือกตั้งคณะกรรมการควรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ โดยให้องค์กับอำนาจทางการเมืองให้น้อยที่สุด โครงสร้างควรเป็นชุดคณะทำงานชุดเดียว เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน คณะกรรมการบูรณาการงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมในระดับพื้นที่ ควรมีจำนวนที่เหมาะสม คัดเลือกจากคนในพื้นที่เป็นหลัก

การเลือกพื้นที่ตำบลต้นแบบ ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการขยายพื้นที่ตำบลต้นแบบไปยังพื้นที่อื่นๆ โดยให้ความสำคัญกับพื้นที่ที่มีทุนทางสังคมมาก ควรให้ อบท. สมัครด้วยตนเอง เนื่องจากจะเป็นตัวสะท้อนความกระตือรือร้น ควรเลือกพื้นที่ที่ผู้นำชุมชนมีความพร้อม

งานวิจัยเรื่อง
การพัฒนารูปแบบการพัฒนาสังคมและสวัสดิการที่สอดคล้องกับ
ความต้องการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและ
การพัฒนาสังคมของประเทศ

ปีที่ทำวิจัย : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554
หน่วยงาน : สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

.....

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาสังคมและสวัสดิการขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น
- 2) เพื่อศึกษากระบวนการ วิธีการใช้เครื่องมือขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมพัฒนาเครือข่ายในระดับพื้นที่เพื่อการพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ผลการวิจัย

พบว่า จากการวิจัยเชิงปฏิบัติการใน 36 ตำบล สรุปรูปแบบการพัฒนาสังคมและสวัสดิการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและการพัฒนาของประเทศได้ 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบที่ อปท. เป็นแกนหลักในการดำเนินงาน โดยมีกลไกละเอียดในตำบลเป็นคณะทำงานหลากหลายคณะ เช่น สภาเด็กและเยาวชนตำบล กองทุนสวัสดิการชุมชน เป็นต้น 2) รูปแบบโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการค่อนข้างมากใน 36 ตำบล เช่น โครงการค่ายเด็กและเยาวชน การประสานเชื่อมโยงกองทุนสวัสดิการชุมชนกับการทำงานของกลุ่มอาสาสมัครต่างๆ และการดำเนินงาน ของกลไกละเอียดในชุมชนต่างๆ เช่น ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการและผู้สูงอายุในชุมชน กองทุนสวัสดิการ ชุมชน เป็นต้น กระบวนการทำงาน มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นเตรียมพื้นที่ในชุมชน 2) ขั้นดำเนินการประชุมเพื่อหาปัญหาและสร้างเครื่องมือวิจัย 3) ขั้นสำรวจข้อมูล 4) ขั้นวิเคราะห์ประมวลผลและนำเสนอข้อมูล กับ อปท. 5) ขั้นดำเนินการตามโครงการและถอดบทเรียน

ข้อเสนอแนะ

1. การใช้ข้อมูลทุติยภูมิ กชช.2 ค จปฐ. อปท. บก.01 ต้องจัดระบบข้อมูลนำเสนอให้น่าสนใจ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตรวจสอบข้อมูลและการระดมปัญหา
2. กรอบแนวคิดและองค์ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายในงานสวัสดิการแต่ละกลุ่มและสถานการณ์ปัจจุบันโดยรวม เป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยนักวิจัยมีความพร้อมในการทำงาน ก่อนเริ่มกระบวนการศึกษาชุมชน ฯลฯ
3. การวิเคราะห์ข้อมูล ควรจัดทำเป็นตารางวิเคราะห์ ฯลฯ
4. กระบวนการวิจัยแบบนักวิจัยชุมชน ทำให้ชุมชนได้รับการเรียนรู้จากข้อมูลตรง ดังนั้นควรเริ่มโครงการก่อนการจัดทำแผนของ อปท.
5. การถอดบทเรียน สมาชิกที่เข้าร่วมประชุม ควรเป็นผู้ที่เริ่มต้นตั้งแต่ระยะแรกๆ เพราะทำให้เห็นพัฒนาการของการดำเนินการวิจัย และการดำเนินโครงการ
6. ควรมีงบประมาณสนับสนุนนักวิจัยชุมชนในการดำเนินการศึกษาด้วยตนเอง
7. ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการวิจัยให้กว้างขวางกว่านี้
8. ควรมีการบูรณาการหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ให้การหนุนเสริมงบประมาณอย่างต่อเนื่อง เมื่อกิจกรรมดำเนินการไปได้ระยะหนึ่ง สามารถบริหารตนเองได้ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน จะเป็นผู้คอยให้คำแนะนำปรึกษา
9. ต้องมีการจัดทำแผนการดำเนินงานครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย
10. กำหนดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาอุปสรรค ฯลฯ
11. บทบาทของ สสว. ควรได้รับการพัฒนาเครื่องมือการศึกษาวิจัยเพื่อนำสู่ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปสู่การจัดทำแผนงาน โครงการ ที่เป็นระบบของ อปท. ฯลฯ

งานวิจัยเรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานธนานุเคราะห์

ปีที่ทำวิจัย : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

หน่วยงาน : สำนักงานธนานุเคราะห์

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

.....

วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเรื่องสินค้า (เงื่อนไขการรับจำนำ) และการบริการของสถานธนานุเคราะห์ เปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นที่เป็นคู่แข่ง 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในเรื่องการประชาสัมพันธ์และการปรับภาพลักษณ์ขององค์กร 3) เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ 4) เพื่อศึกษาระดับส่วนแบ่งทางการตลาดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 5) เพื่อศึกษาการรับรู้ของประชาชนทั่วไปต่อสถานธนานุเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐ) 6) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการในสถานรับจำนำต่างๆ ของผู้บริโภค 7) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของคู่แข่ง (คู่แข่ง) ของสถานธนานุเคราะห์ ครอบคลุมจุดเด่นและจุดด้อยของผู้ให้บริการรายอื่นที่เป็นคู่แข่งในปัจจุบัน 8) เพื่อศึกษาโอกาสและอุปสรรคในการแข่งขันกับผู้ให้บริการรายอื่นในตลาด

ผลการวิจัย

พบว่า ผู้ใช้บริการทุกรายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของสถานธนานุเคราะห์ ตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงภาพลักษณ์ของสถานธนานุเคราะห์เป็นไปในทางบวก ผู้ใช้บริการจำนำทรัพย์สิน (ทั้งที่เป็นลูกค้า สหค. และลูกค้าของสถานรับจำนำอื่น ที่เป็นคู่แข่ง) ระบุว่า “สถานธนานุเคราะห์” เป็นโรงรับจำนำของรัฐ ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในการเลือกสถานรับจำนำอันดับแรกคือ เงื่อนไขการบริการ (อัตราดอกเบี้ย การให้ราคาทรัพย์สินจำนำ และวงเงิน รับจำนำ) อันดับที่สองคือ สถานที่ที่ให้บริการ (ใกล้บ้าน สะดวกในการเดินทาง) อันดับที่สามคือ คุณภาพการให้บริการของพนักงาน และอันดับสุดท้ายคือ ระบบงาน/ขั้นตอนการให้บริการ (ความรวดเร็ว และ มาตรฐานในการเก็บรักษาทรัพย์สิน) จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการพบว่า “ระบบงาน/ขั้นตอนในการให้บริการ” เป็นด้านที่สถานธนานุเคราะห์สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ในขณะที่ “สถานที่ที่ให้บริการ” (ความสะดวก บรรยากาศ และอุปกรณ์) เป็นด้านที่ควรพัฒนา/ปรับปรุงเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ใช้บริการเลือกสถานธนาณูเคราะห์เพราะดอกเบี๊ยะต่ำกว่าโรงรับจำนำเอกชน และระยะไถ่ถอนยาวนานกว่าร้านทอง จึงควรชูทั้งสองประเด็นนี้เป็นหลัก เพื่อดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาด โดยอาจจัดทำเป็นสโลแกน “โรงรับจำนำของรัฐ ดอกเบี๊ยะถูก ผ่อนยาว” เป็นต้น
2. ควรเพิ่มการรับรู้/รู้จัก สถานธนาณูเคราะห์ว่าเป็นโรงรับจำนำของรัฐ โดยการติดป้ายขนาดใหญ่ (ขนาดความสูงของตัวตึก) แสดงข้อความ “โรงรับจำนำของรัฐ” จะช่วยเพิ่มการรับรู้ของกลุ่มลูกค้าในอนาคตได้ดีและมีราคาถูกกว่าการใช้สื่อโฆษณาทางอื่น
3. ควรเพิ่มการกระจายตัวของสาขาในพื้นที่ที่เดินทางสะดวก ใกล้ศูนย์กลางตลาด มีสาธารณูปโภคเข้าถึงเพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด
4. การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีในสาขา เช่น เครื่องสแกนลายนิ้วมือซึ่งมีหลายรุ่นให้เลือกใช้ ควรพิจารณารุ่นที่ใช้เวลาสแกนไม่นาน และตัวรับจำนำที่เป็นระบบบาร์โค้ด ช่วยเพิ่มความทันสมัยให้กับงานบริการ เป็นการปรับภาพลักษณ์ทางหนึ่ง
5. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสาขาแม้จะไม่ใช่วัตถุที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากนัก แต่ว่ามีผลต่อภาพลักษณ์ในระยะยาวของ สธค. เพราะสถานธนาณูบาล (เทศบาล) หลายแห่งมีการชูประเด็นเรื่องความสะดวกสบายและการให้บริการที่ดีมาเป็นภาพลักษณ์ของตนเอง รวมถึงการให้พื้นที่วางขายสินค้าชุมชน (OTOP) ช่วยสร้างภาพลักษณ์ “ช่วยเหลือสังคม” ได้เป็นอย่างดี
6. ควรจัดหาสถานที่จอดรถใน 6 พื้นที่บริการ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการให้คะแนนไม่พึงพอใจสูงกว่าพื้นที่อื่นๆ
7. การเปิดช่องทางการประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำออนไลน์ เป็นการประชาสัมพันธ์องค์กรได้ทางหนึ่ง หรืออาจจัดงานมหกรรม หรืองานประจำปี เพื่อจัดจำหน่ายทรัพย์สินหลุดร่วมกับงานแสดงสินค้าและอัญมณีที่จัดเป็นประจำทุกปี จะช่วยสร้างการจดจำให้ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น
8. การแยกส่วนงานเพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรธุรกิจเต็มตัว สำหรับรองรับการขยายสาขากระจายในห้างสรรพสินค้าหรือแหล่งชุมชน แต่ยังคงมีส่วนงานหลักเดิมที่ทำหน้าที่เป็นสถานรับจำนำของรัฐอยู่
9. ควรปรับปรุงเรื่องการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากภาระความรับผิดชอบของบุคลากร เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ รวมถึงการจูงใจให้พนักงานอยู่ทำงานกับองค์กรให้ยาวนานขึ้น

งานวิจัยเรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานธนานุเคราะห์

ปีที่ทำวิจัย : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

หน่วยงาน : สำนักงานธนานุเคราะห์

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

.....

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้า ในเรื่องการให้บริการของสถานธนานุเคราะห์ เปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นที่เป็นคู่แข่ง
- 2) เพื่อต้องการทราบระดับการรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้า ในเรื่องการประชาสัมพันธ์และการปรับภาพลักษณ์ของสถานธนานุเคราะห์
- 3) เพื่อศึกษาหาสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสถานธนานุเคราะห์
- 4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของรายได้ของการให้บริการของสถานธนานุเคราะห์
- 5) เพื่อต้องการทราบระดับส่วนแบ่งทางการตลาดของมูลค่าการรับจำนำรวมในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และการรับรู้ของประชาชนทั่วไปต่อสถานธนานุเคราะห์ รวมตลอดถึงพฤติกรรมการใช้บริการจำนำ
- 6) เพื่อต้องการประเมินปัจจัยหลักที่ทำให้ 5 สาขาของสถานธนานุเคราะห์มียอดรายได้น้อย และแนวทางการปรับปรุง

ผลการวิจัย

พบว่า สถานธนานุเคราะห์ ได้รับการประเมินความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ระดับ “พอใจมาก” มีคะแนนเฉลี่ยความพอใจจาก 5 ระดับ คือ 4.67 คะแนน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 53 ที่มีค่าเฉลี่ยระดับ 4.65 คะแนน โดยประเด็นที่ดีขึ้น คือความรวดเร็วในการให้บริการ ความสุภาพยิ้มแย้มของพนักงาน ความกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมถึงสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยขึ้น สำหรับแนวโน้มที่จะมาใช้บริการในอนาคต ร้อยละ 97 คิดว่าอาจจะมาใช้บริการและมาใช้บริการอย่างแน่นอน และร้อยละ 98 จะมีการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการสถานธนานุเคราะห์ เช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรขยายเวลาในการให้บริการระหว่างพักเที่ยง และมีช่วงเวลาบริการในวันสุดสัปดาห์ด้วย
2. นำเครื่องสแกนลายนิ้วมือมาใช้แทนการแปะโป้งด้วยหมึก ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคมีความรู้สึกที่ดีและไม่รู้สึกว่าเป็นบริการที่ต้องแอบไปใช้โดยไม่กล้าเปิดเผย
3. อำนวยความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการให้ง่ายขึ้น โดยพิจารณาทำเลที่ตั้งใหม่ๆ ในย่านชุมชนใหม่ อาทิเช่น ตามห้างไฮเปอร์มาร์เก็ต หรือจัดเป็นรถเป็นรถให้บริการเคลื่อนที่ตามจุดชุมชน เช่น ตลาดนัด สถานีรถมวลชน เป็นต้น
4. ควรเพิ่มการรับรู้/รู้จักสถานธนานุเคราะห์ โดยเน้นภาพลักษณ์ของการเป็นองค์กรของรัฐที่ไม่เอาเปรียบประชาชน
5. สำหรับสาขา 5 แห่งของสถานธนานุเคราะห์ที่มีปริมาณทรัพย์สินจำนองเหลือน้อยที่สุดนั้น ทำให้เห็นว่ากลุ่มผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการยังขาดการรับรู้และการรู้จักของทั้ง 5 สธ. อยู่พอสมควร ไม่ว่าจะมาจากปัจจัยเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งที่อยู่ในบริเวณที่สังเกตเห็นได้ไม่ชัดเจนและความไม่สะดวกในเข้าไปใช้บริการ โดยสิ่งที่จะช่วยได้ คือ การติดป้ายที่ชัดเจน มีขนาดใหญ่ มีป้ายแนะนำในระยะไกลก่อนที่จะถึงสาขา โดยเฉพาะสาขาที่เป็นถนนเส้นหลักวิ่งด้วยความเร็ว อาทิ สธ.29 (สวนหลวง) และ สธ.33 (บางปูสมุทรปราการ) รวมถึงการเพิ่มสีสันไม่ว่าการทาสีอาคารภายนอก การเพิ่มไฟส่องสว่างในเวลากลางคืนให้กับตัวอาคารทั้งภายนอกและภายในให้ดูสะอาดตาและดึงดูดใจก็จะช่วยให้เพิ่มการรู้จักและสังเกตเห็นจุดบริการได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

งานวิจัยเรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานธนานุเคราะห์

ปีที่ทำวิจัย : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

หน่วยงาน : สำนักงานธนานุเคราะห์

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

.....

วัตถุประสงค์

1) เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเรื่องวงเงินรับจำนำ อัตราดอกเบี้ยรับจำนำ ระยะเวลาในการให้บริการ คุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ สถานที่ให้บริการ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ในการให้บริการ การเก็บรักษาทรัพย์สินจำนำ และเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นที่เป็นคู่แข่ง
2) เพื่อต้องการทราบระดับการรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้าในเรื่องการประชาสัมพันธ์และการปรับภาพลักษณ์ขององค์กร 3) เพื่อศึกษาหาสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ 4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่จะจูงใจให้ผู้ใช้บริการของคู่แข่ง เปลี่ยนมาใช้บริการสถานธนานุเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐ) 5) เพื่อต้องการทราบระดับส่วนแบ่งทางการตลาดของมูลค่าการรับจำนำรวมในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 6) เพื่อต้องการทราบการรับรู้ของประชาชนทั่วไปต่อสถานธนานุเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐ) ในการที่จะขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้น
7) เพื่อต้องการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของคู่แข่ง

ผลการวิจัย

พบว่า สถานธนานุเคราะห์ ได้รับการประเมินความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ระดับ “พอใจมาก” ผู้ใช้บริการเห็นว่าสถานธนานุเคราะห์ให้การบริการที่ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2554 โดยประเด็นที่ดีขึ้นคือ การให้บริการโดยรวมเร็วขึ้น / พนักงานบริการได้รวดเร็วขึ้น และมีความสุภาพ (กริยา, วาจา) / มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบมากขึ้น สำหรับแนวโน้มที่จะมาใช้บริการในอนาคต ร้อยละ 99.3 คิดว่าอาจจะมาใช้บริการและมาใช้บริการอย่าง แน่นนอน และร้อยละ 98 จะมีการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการสถานธนานุเคราะห์ เช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านอุปกรณ์

- ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ของสาขาให้ทำงานได้เร็ว (ไม่ให้มีปัญหาระบบล่มหรือโหลดข้อมูลช้า)
- นำระบบสแกนนิ้วมือมาใช้แทนการพิมพ์ลายนิ้วมือ หรือ เชื่อมโยงกับระบบสมัครบัตรที่เป็นบัตรประชาชน เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วและดูทันสมัย

2. ด้านสถานที่

- พิจารณาย้ายสถานที่สำหรับบางสาขาที่ทำไม่เหมาะสมในการดำเนินงานอย่างมาก
- จัดเป็นรถให้บริการเคลื่อนที่เพื่อรับจําหน่ายตามจุดชุมชน เช่น ตลาดนัด สถานีขนส่งมวลชน เป็นต้น
- พิจารณาย้ายสาขาไปสู่ต่างจังหวัดเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากคนต่างจังหวัดค่อนข้างมีค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้ และเพื่อสามารถช่วยแบ่งเบาภาระและเป็นที่พึ่งของประชาชนที่หันไปพึ่งเงินกู้ยืมในระบบ

3. ด้านการบริการ

- ควรขยายช่วงเวลาในการให้บริการระหว่างพักเที่ยง และมีช่วงเวลาบริการในวันหยุดสุดสัปดาห์ด้วย
- มีการอบรมพนักงานทุกคนและปลูกฝังวัฒนธรรมของการกล่าวสวัสดีเพื่อทักทายลูกค้า พร้อมกับกล่าวขอบคุณเมื่อลูกค้าใช้บริการแล้วเสร็จ
- มี Call Center เป็นหมายเลขโทรศัพท์เดียวที่จําง่าย ซึ่งจะทำให้การให้ข้อมูลของทุกสาขามีมาตรฐานเดียวกันและเป็นที่เข้าใจได้ง่ายของลูกค้า
- นำแนวคิดทางการตลาดมาใช้ในการให้บริการ อาทิเช่น มีรายการโปรโมชั่นในช่วงเทศกาลพิเศษ ซึ่งควรทำการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบก่อนที่จะถึงเทศกาลนั้นๆ อย่างน้อยประมาณ 1 เดือน นอกจากนี้อาจมีรายการพิเศษหรือของรางวัลพิเศษสำหรับลูกค้าเก่าที่แนะนำลูกค้าใหม่มา เป็นต้น

4. ด้านการประชาสัมพันธ์

- สธค. ทุกสาขาควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าในรูปแบบเดียวกัน และจัดแสดงในตำแหน่งที่ลูกค้าเห็นได้ชัดใกล้เคียงกัน อาทิเช่น ข้อมูลการเพิ่มเงินต้น/ผ่อนส่งเงินต้น
- ควรทำป้ายแสดงอัตราดอกเบี้ยเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรับจําหน่ายอื่นๆ ให้ลูกค้าเห็นชัดเจน
- การประมุลทรัพยากรจําหน่ายสํัญจร ซึ่งเป็นแนวคิดที่ดีในการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการเพื่อสร้างการรับรู้ต่อ สธค. ในแต่ละสาขาจึงควรที่จะทำการประชาสัมพันธ์และดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากยังมีผู้ใช้บริการที่รับทราบและเข้าร่วมในกิจกรรมค่อนข้างน้อยและอยู่ในวงจำกัดเท่านั้น

งานวิจัยเรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานธนานุเคราะห์

ปีที่ทำวิจัย : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

หน่วยงาน : สำนักงานธนานุเคราะห์

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

.....

วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาการรับรู้ของลูกค้าต่อการประชาสัมพันธ์ และภาพลักษณ์ของสถานธนานุเคราะห์
2) ศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจ และความคาดหวังของลูกค้าการให้บริการของสถานธนานุเคราะห์
3) ศึกษาการรับรู้ของประชาชนทั่วไปต่อสถานธนานุเคราะห์ 4) ศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจ
ของประชาชนทั่วไปในการใช้บริการของสถานธนานุเคราะห์ที่เป็นคู่แข่ง 5) ศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมของ
บุคลากรต่อการตลาดบริการและภาพลักษณ์ของสถานธนานุเคราะห์ 6) ศึกษาระดับส่วนแบ่งทางการตลาด
ของมูลค่าการรับจำนำในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ผลการวิจัย

พบว่า ในภาพรวม ลูกค้าที่ใช้บริการสถานธนานุเคราะห์มีการรับรู้ต่อภาพลักษณ์ของสถาน
ธนานุเคราะห์ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยภาพลักษณ์สำคัญ 3 ลำดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่
มาตรฐานการรักษาทรัพย์สินจำนำเป็นที่น่าไว้วางใจ อัตราดอกเบี้ยต่ำ และดำเนินงานโดยคำนึงถึงประโยชน์
ของรัฐควบคู่ไปกับการความต้องการของประชาชน การศึกษาครั้งนี้พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการ
บริการของสถานธนานุเคราะห์เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. การทบทวนเป้าหมายทางการตลาดบริการเพื่อได้เปรียบทางการแข่งขัน
2. การเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการสื่อสารผ่านเทคโนโลยี
3. การส่งเสริมภาพลักษณ์และเพิ่มคุณค่าการให้บริการของสถานธนานุเคราะห์ให้อยู่ในใจลูกค้า
4. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าเก่า
5. การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เชิงรุก
6. การธำรงรักษาไว้ซึ่งภาพลักษณ์ให้โดดเด่น
7. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

งานวิจัยเรื่อง

เรื่องรูปแบบและแนวทางการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ประสานงานอาสาสมัครแห่งชาติ และสถาบันการจัดการและอบรมอาสาสมัครเพื่อสังคม

ปีที่ทำวิจัย : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

หน่วยงาน : สำนักงานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม

สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

.....

วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางการดำเนินการจัดตั้งองค์กรศูนย์ประสานงานอาสาสมัครแห่งชาติและสถาบันการจัดการและอบรมอาสาสมัครเพื่อสังคม 2) เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดตั้งศูนย์ประสานงานอาสาสมัครแห่งชาติ และสถาบันการจัดการและอบรมอาสาสมัครเพื่อสังคม

ผลการวิจัย

มีแนวทางการดำเนินงานบทบาทหน้าที่และพันธกิจขององค์กร ดังนี้ 1) เป็นศูนย์กลางของอาสาสมัครงานอาสาสมัคร และองค์กรอาสาสมัคร 2) เป็นตัวแทนการขับเคลื่อนให้เกิดนโยบาย ยุทธศาสตร์งานอาสาสมัคร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัคร รวมทั้งสร้างมาตรฐานจรรยาบรรณ 3) ประสานงานเชื่อมโยงเครือข่ายองค์กรอาสาสมัครทั้งระดับประเทศและระหว่างประเทศ 4) ร่วมมือกับเครือข่ายและองค์กรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานอาสาสมัคร 5) เป็นศูนย์ศึกษาวิจัย ข้อมูลข่าวสาร และการเรียนรู้งานอาสาสมัครของไทย 6) สื่อสารและรณรงค์ให้สังคมเห็นความสำคัญของงานอาสาสมัคร 7) ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมอาสาสมัครและการจัดการระบบอาสาสมัครแก่องค์กรต่างๆ และ 8) จัดทำกลไกในการดูแลอาสาสมัคร รวมถึงระบบสวัสดิการ และการยกย่องเชิดชูเกียรติอาสาสมัครอาจพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการจัดรูปแบบองค์กรได้ 3 แนวทาง คือ **แนวทางที่ 1** เป็นหน่วยงานราชการหนึ่งที่อยู่ในระดับกรม หรือ กองของกระทรวงที่ดูแลงานด้านสังคมของประเทศ **แนวทางที่ 2** เป็นองค์กรที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ หรือ อยู่ในโครงสร้างเดิมขององค์กรที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงอยู่แล้ว และ **แนวทางที่ 3** โครงสร้างเป็นอิสระที่ไม่ได้เกาะเกี่ยวกับองค์กรบริการสังคมใหญ่เป็นการดำเนินงานลักษณะองค์กรเอกชนที่ไม่หวังผลกำไร

สำหรับสถาบันการฝึกอบรมอาสาสมัครแห่งชาติ โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการ ควรจะต้องประกอบด้วยภารกิจ 1) การพัฒนาบุคลากรที่ทำงานร่วมกับอาสาสมัครและอาสาสมัคร 2) การส่งเสริมเรื่องวิชาการและหลักสูตรอบรมอาสาสมัคร 3) การดำเนินกิจกรรมพิเศษต่างๆ เช่น งานที่ปรึกษา ฯลฯ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอรูปแบบและแนวทางการจัดตั้งศูนย์ประสานงานอาสาสมัครและสถาบันฝึกอบรมของประเทศไทย

รูปแบบการจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใหม่ที่ไม่เป็นหน่วยงานราชการแต่รัฐบาลให้การสนับสนุนโดยมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีรองรับในเรื่องของการจัดตั้งและกำหนดบทบาทหน้าที่โดยงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานอย่างน้อย 5 ปีแรก มาจากการสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นภายใต้คำสั่งของสำนักนายกรัฐมนตรีที่อยู่ภายใต้การสนับสนุนงบประมาณของ สสส. ซึ่งจะทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน สำหรับสถาบันการฝึกอบรมอาสาสมัครให้อยู่ภายใต้ศูนย์ประสานงานอาสาสมัคร โดยมีหน้าที่ในเรื่องของการจัดทำหลักสูตรการรับรองหลักสูตร และการจัดฝึกอบรมเป็นหลัก สำหรับรูปแบบในการดำเนินการอยู่ในรูปของคณะกรรมการที่มีการออกเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการส่งเสริมงานอาสาสมัครของประเทศไทย เพื่อเป็นการส่งเสริมและยกระดับการทำงานของอาสาสมัครและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครที่มีคุณภาพพร้อมที่จะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของสังคม และสนับสนุนการทำงานของภาครัฐทั้งในยามปกติและยามที่เกิดภัยพิบัติต่างๆ การดำเนินงานขององค์กรประสานงานอาสาสมัครนี้จะมีสำนักงานที่มีบุคลากรและผู้จัดการสำนักงาน ภายใต้การกำกับด้านนโยบายของคณะกรรมการส่งเสริมงานอาสาสมัครของประเทศไทย

2. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

1) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นำผลการศึกษาเรื่อง “รูปแบบและแนวทางการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ประสานงานอาสาสมัครแห่งชาติและสถาบันการจัดการและอบรมอาสาสมัครเพื่อสังคม” ไปพิจารณากลับกรองถึงความเป็นไปได้เชิงนโยบาย เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติพิจารณาต่อไป

2) จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ประสานงานอาสาสมัครแห่งชาติ (รวมสถาบันการฝึกอบรมอาสาสมัครอยู่ด้วย) ซึ่งประกอบด้วยภาคีความร่วมมือที่สำคัญ คือ กระทรวงกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอาสาสมัคร นักวิชาการงานสวัสดิการสังคมและงานอาสาสมัคร ฯลฯ เพื่อจัดตั้งและออกระเบียบต่างๆ ที่สนับสนุนภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี