



ผลงานลำดับที่ 3

แนวทางการบริหารงานศูนย์ประชาธิปไตย 1300
ในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาการค้ามนุษย์ ในภาวะวิกฤติ

โดย

นางสุวรีย์ ใจหาญ

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านสังคมสงเคราะห์
ตำแหน่งเลขที่ 9
สำนักผู้เชี่ยวชาญ
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

แนวทางการบริหารงานศูนย์ประชาบดี 1300 ในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาการค้ำมนุษย์ ในภาวะวิกฤติ

โดย นางสาวรียะ ใจหาญ
รักษาการในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านสังคมสงเคราะห์

การศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารงานศูนย์ประชาบดี 1300 ในการช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ำมนุษย์ในภาวะวิกฤติ เกิดจากแนวความคิดว่าปัญหาการค้ำมนุษย์ เป็นอาชญากรรมที่ร้ายแรง เป็นการกระทำที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องคุ้มครองช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาดังกล่าว รัฐบาลจึงมอบนโยบายให้ ศูนย์ประชาบดี 1300 ซึ่งเป็นหน่วยให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมทุกประเภทให้การช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาการค้ำมนุษย์ โดยทำงานร่วมกับเครือข่ายในการเข้าถึงปัญหาอย่างรวดเร็ว ให้บริการที่ดี และประชาชนไว้วางใจ ศูนย์ประชาบดีจึงต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1. อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาบดี 1300 ในการช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ำมนุษย์
2. อธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาบดี 1300 ช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ำมนุษย์
3. เสนอแนะแนวทางการบริหารงานศูนย์ประชาบดี 1300 ในการช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ำมนุษย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามนโยบาย

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ขั้นตอนการช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ำมนุษย์ของศูนย์ประชาบดี 1300 เริ่มจากการแจ้งเหตุ การสืบค้นข้อเท็จจริง การเตรียมการช่วยเหลือ และการจัดทีมช่วยเหลือ ซึ่งดำเนินการโดยชุดปฏิบัติการที่เป็นทีมสหวิชาชีพ (Multi-Disciplinary team) ปัญหาในการปฏิบัติงานพบว่า ศูนย์ฯ มีปริมาณข้อมูลการแจ้งเหตุจำนวนมากแต่ไม่มีระบบจำแนกข้อมูลและความเร่งด่วนของปัญหา การสืบค้นข้อเท็จจริงภายหลังการแจ้งเหตุ มีปัญหาขาดแคลนล่าม

ช่วยในการสื่อสาร และปัญหาในการจูงใจช่วยเหลือ เกิดจากการไม่ประสานแผนปฏิบัติการระหว่าง ทีมปฏิบัติการ และทีมช่วยเหลือ รวมทั้งปัญหาข้อมูลรั่วไหลทำให้การปฏิบัติการช่วยเหลือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ นอกจากนี้ในขั้นตอนหลังการช่วยเหลือพบว่า พนักงานสอบสวนและนักสังคมสงเคราะห์ ยังมีการวินิจฉัยแตกต่างกันในการพิจารณาว่าผู้ใดเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

จากปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาบดี ในการช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในภาวะวิกฤติ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ แนวทางการบริหารงาน ศูนย์ประชาบดีให้สามารถทำงานเชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบาย 3T คือ การเข้าถึงที่รวดเร็ว (Time) บริการที่ดี (Treat) และภาสึไว้วางใจ (Trust) ดังนี้

1. ใช้ข้อมูลสารสนเทศ (Information Technology) หรือ IT ในการบริหารงาน โดยเฉพาะในขั้นตอนการรับแจ้งเหตุ ซึ่งมีปริมาณข้อมูลการแจ้งเหตุจำนวนมากในแต่ละวัน ควร มีระบบการจำแนกข้อมูลตามประเภท และความเร่งด่วนของปัญหา และมีระบบสืบค้นข้อมูล ที่ช่วยให้ผู้บริหารศูนย์ประชาบดี 1300 ใช้ในการตัดสินใจ และปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็ว

2. ควรพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของศูนย์ประชาบดี 1300 ให้เป็นศูนย์รวมข้อมูล ข่าวสารปัญหาทางสังคมที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ มีความพร้อมด้านข้อมูล และการปฏิบัติการ และมีทีมผู้เชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษา เพื่อให้สามารถทำงานเชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ให้ความสำคัญกับการจัดทีมงาน ในลักษณะทีมสหวิชาชีพ (Multi - Disciplinary team) และใช้หลักการทำงานเป็นทีม เน้นความร่วมมือ ร่วมใจ เป้าหมายของทีม มีผู้นำทีมที่ทำหน้าที่ประสาน ติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิด และช่วยตัดสินใจในปัญหาต่างๆ

การจัดทีมงานให้คำนึงถึงการประสานงานส่งต่อความรับผิดชอบ มนุษย์สัมพันธ์ ในทีมงาน ตลอดจนการพัฒนาการทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ให้กับทีมงานโดยการฝึกอบรม การจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความร่วมมือในทีมงาน