

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและ
คุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบุคลากร
บ้านพักเด็กและครอบครัว

Factor Influence Performance in Helping and Domestic Violence Victim
Protection of Shelter for Children and Families's Personnel

ฤพินทร โลหณุต¹ และ มาดี ลิมสกุล²

Rupintorn Lohanut¹ and Madee Limsakul²

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Faculty of Social Work, Thammasat University, Thailand

E-mail: Rupintorn@gmail.com

Received May 23, 2023; Revised July 11, 2023; Accepted August 24, 2023

Abstract

The purposes of this research are as follows: 1) to study the level of performance in helping and domestic violence victim protection of shelter for children and families' personnel. 2) to compare the performance in helping and domestic violence victim protection of shelter for children and families' personnel classified by personal factors. 3) to study the correlation between factors related to the performance of shelter for children and families' personnel and efficiency in helping and domestic violence victim protection. This research was quantitative. The sample consisted of 213 social workers, psychologists, social workers on duty, psychologists, and community development workers obtained by multistage randomization. The research tool was a questionnaire, with the confidence of the entire document equal to 0.83. The statistics used for the data analysis included percentage, mean, standard deviation, and the Pearson correlation coefficient. The results were as follows: 1) The level of performance in helping and domestic violence victim protection of shelter for children and families' personnel overall and in each aspect is at a high level. 2) In the comparison of the performance in helping and domestic violence victim protection of shelter for children and families' personnel classified by personal factors, it was found that shelter for children and families' personnel who had sex, age, legal status, educational level, position, work experience, and training

as a competent official were different. There is a performance level that does not differ statistically. 3) In the analysis results of the factors related to work and efficiency performance, it was found that overall organization-related aspects were positively associated with moderate operational efficiency levels. In the overall environment, there was a positive correlation with the level of operational efficiency at a low level.

Keywords: Operational Efficiency; Domestic Violence; Shelter for Children and Families

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว 2) ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ บุคลากรตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานนักจิตวิทยา และนักพัฒนาสังคม ในหน่วยงานบ้านพักเด็กและครอบครัว จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน จำนวน 213 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.83 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2) ผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำบ้านพักเด็กและครอบครัว ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และการผ่านการอบรมเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน 3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านเกี่ยวข้องกับองค์กรในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง และด้านสภาพแวดล้อมในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับต่ำ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; ความรุนแรงในครอบครัว; บ้านพักเด็กและครอบครัว

บทนำ

ปัญหาการใช้ความรุนแรงในครอบครัวนั้นเกิดขึ้นได้ในทุกสังคม ทุกประเทศทั่วโลก และส่วนใหญ่มีความเชื่อว่าปัญหาความรุนแรงในครอบครัวเป็นเรื่องภายในครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมไทยที่ถูกสอนว่า “ความในอย่าบอก” ความรุนแรงในครอบครัวจึงเปรียบเสมือนภัยเงียบที่ยังคงเกิดขึ้นอยู่เสมอ ยากต่อการป้องกัน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในพ.ศ.2560, พ.ศ.2561, พ.ศ.2562, พ.ศ.2563 และ พ.ศ.2564 มีจำนวนความรุนแรงในครอบครัวเกิดขึ้น 1,032 ราย, 1,117 ราย, 1,323 ราย, 1,488 ราย, และ 1,595 ราย ตามลำดับ นอกจากนี้จากรายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านความรุนแรงในครอบครัว สำหรับการรายงานตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 ประจำปี 2562 โดยกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว พบว่า ข้อมูลสถิติเด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงและเข้ารับบริการศูนย์พึ่งได้ ตามโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ระหว่าง พ.ศ. 2559 – 2562 พบว่า ในพ.ศ.2559 มีจำนวนเด็กและสตรีถูกกระทำความรุนแรง จำนวน 20,018 ราย หรือเฉลี่ยถึง 55 ราย/วัน ในพ.ศ.2560 มีจำนวน 21,218 ราย หรือเฉลี่ยถึง 58 ราย/วัน ในพ.ศ.2561 มีจำนวน 14,237 ราย หรือเฉลี่ยถึง 39 ราย/วัน และในพ.ศ.2562 มีจำนวน 15,797 ราย หรือเฉลี่ยถึง 43 ราย/วัน (Department of Women's Affairs and Family Development, 2022)

บ้านพักเด็กและครอบครัวเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค มีอำนาจหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมตลอด 24 ชั่วโมง โดยการให้คำปรึกษา ประเมินสภาพปัญหาและให้การช่วยเหลืออื่น ๆ ตามสภาพปัญหาและความต้องการ โดยจัดเป็นสถานที่พักพิงชั่วคราวเพื่อส่งกลับคืนสู่ครอบครัวและชุมชน หรือประสานส่งต่อให้ผู้ประสบปัญหาทางสังคมอยู่ในสถานสงเคราะห์ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ และสถานพัฒนาและฟื้นฟู กรณีที่ไม่สามารถส่งกลับคืนสู่ครอบครัวและชุมชนได้ (Department of Children and Youth, 2019) นอกจากนี้ยังให้การคุ้มครองและช่วยเหลือแก่ผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ในฐานะที่เป็นผู้ประสบปัญหาทางสังคม โดยมีนักวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และนักจิตวิทยา เป็นบุคลากรหลักในการปฏิบัติงาน

จากประสบการณ์ในการทำงานของผู้วิจัย ซึ่งได้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคุ้มครองและช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบ้านพักเด็กและครอบครัว และเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ.2550 พบว่า สถานการณ์ด้านความรุนแรงในครอบครัวยังคงมีแนวโน้มที่สูงขึ้น และต้องดำเนินงานตามขั้นตอนทางกฎหมายที่มีความละเอียดซับซ้อน ดังนั้น การช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญมาก เพราะหากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นบุคคลที่มีคุณภาพเปี่ยมไปด้วยความสามารถ แม้มีเงินทุนไม่มาก วัสดุอุปกรณ์ไม่พร้อม หรือแม้จะดำเนินงานภายใต้เวลาอันจำกัด องค์กรยังมีโอกาสที่จะพัฒนาต่อไปได้ (Saatsaeng, 2005) ด้วยเหตุนี้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ หากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมส่งผลให้ผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวได้รับการช่วยเหลืออย่างเหมาะสม และสามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในการคุ้มครองและช่วยเหลือแก่ผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบ้านพักเด็กและครอบครัว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ที่ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ให้มี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของภาครัฐ องค์กรเอกชน และประชาชนโดยทั่วไป ในการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกรังแกด้วยความรุนแรงในครอบครัวให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกรังแกด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกรังแกด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกรังแกด้วยความรุนแรงในครอบครัว

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย การศึกษาเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกรังแกด้วยความรุนแรงในครอบครัว

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานนักจิตวิทยา และนักพัฒนาสังคม สังกัดบ้านพักเด็กและครอบครัว

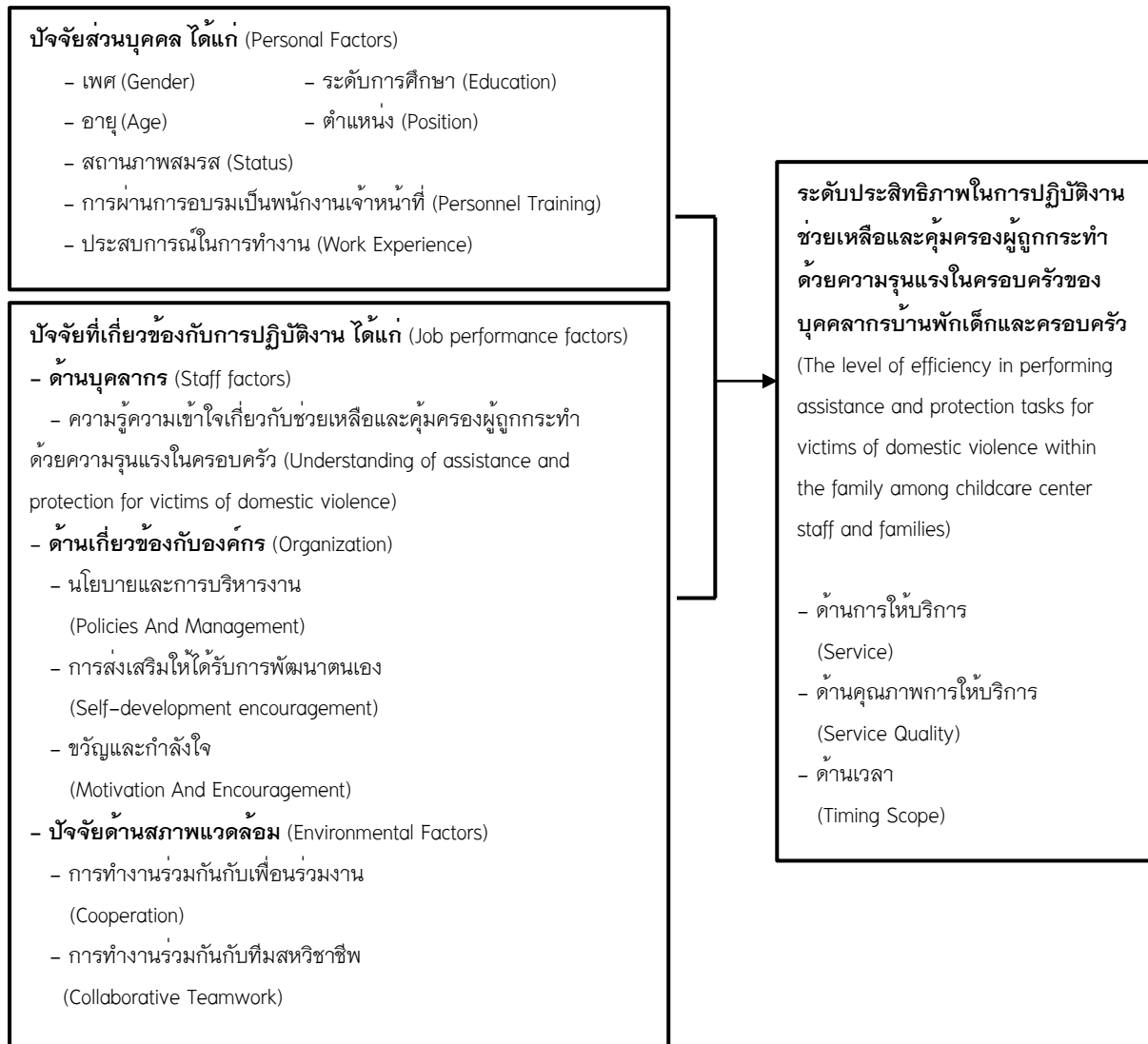
ขอบเขตพื้นที่วิจัย หน่วยงานบ้านพักเด็กและครอบครัว สังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน

ทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการหลายท่าน สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ เทคนิค รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้องรวดเร็วของงาน ความสะดวกสบาย ความประหยัด ความยุติธรรมและความเสมอภาค รวมถึงปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (Bunyarit, 2015) และสอดคล้องกับ Wattanarungson and Sutunyarak (2015) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานของบุคคลโดยใช้ทรัพยากรขององค์กรทั้งในเรื่องต้นทุนและเวลาให้น้อยที่สุด โดยได้ผลงานที่มากที่สุดและมีคุณภาพ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีหลายประการ ซึ่ง Laksana (2009) ได้จำแนกประสิทธิภาพในการทำงานออกได้เป็น 2 ระดับ คือ 1) ประสิทธิภาพส่วนบุคคล 2) ประสิทธิภาพขององค์กร ด้าน Phramaha Kanatip Jansanga (2018) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่รับผิดชอบ, โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, การได้รับการยอมรับนับถือ, ทัศนคติสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยสามารถแบ่งกลุ่มปัจจัยออกเป็นกลุ่มได้ 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านเกี่ยวข้องกับองค์กร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

การช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบ้านพักเด็กและครอบครัว ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการหลายท่าน ซึ่ง Trisukon (2011) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาบทบาทการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติงานตามบทบาทของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2555 ใน 5 ด้าน ได้แก่ การรับแจ้งเหตุหรือรับเรื่องราวร้องทุกข์ หลังการรับแจ้งเหตุกรณีฉุกเฉินต้องระงับเหตุ การจัดให้มีการร้องทุกข์ดำเนินคดี การออกคำสั่งหรือกำหนดมาตรการบรรเทาทุกข์ และการยุติคดี อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ Kattiyavara (2013) ได้ศึกษาเรื่องการส่งเสริมบทบาทของสหวิชาชีพในการคุ้มครองผู้ถูกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว กรณีศึกษาจังหวัดแพร่ ผลการศึกษา พบว่า บทบาทของบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดแพร่ในการคุ้มครองผู้ถูกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว มีดังนี้ 1) รับแจ้งเหตุ ช่วยเหลือเบื้องต้น ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) สอบถามข้อเท็จจริง ให้คำปรึกษาแนะนำ และแจ้งสิทธิแก่ผู้ประสบปัญหา 3) ให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหาย รวมทั้งให้บริการปัจจัยสี่ตามสมควร 4) จัดประชุมทีมสหวิชาชีพเพื่อวางแผนช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาและกำหนดมาตรการบำบัดฟื้นฟูผู้กระทำผิด (พมจ, อัยการ, สสจ ฯลฯ) 5) ให้การสนับสนุนการทำงานฝ่ายปกครอง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ในการช่วยเหลือและคุ้มครองเด็ก (ทำแผนร่วมกัน) 6) ลงพื้นที่หาข้อเท็จจริงในลักษณะทีมสหวิชาชีพ (พนักงานฝ่ายปกครอง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน) 7) บำบัดฟื้นฟูสภาพจิตใจผู้ประสบปัญหา 8) การติดตามประเมินผลผู้ประสบปัญหา (จนท.ประชุมทีม) นอกจากนี้ Peedkaew (2011) ได้เสนอการปฏิบัติงานในการคุ้มครองและช่วยเหลือผู้ถูกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบ้านพักเด็กและครอบครัว มีดังนี้ การรับแจ้งเหตุ การคุ้มครองเบื้องต้น การคุ้มครองชั่วคราว มาตรการคุ้มครองหลังศาลมีคำพิพากษา และการติดตามประเมินครอบครัว ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปขั้นตอนการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบ้านพักเด็กและครอบครัว ได้เป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้ การรับแจ้งเหตุหรือการรับเรื่องราว การดำเนินการหลังรับแจ้งเหตุ การช่วยเหลือเบื้องต้น การประชุมทีมสหวิชาชีพ การคุ้มครองสวัสดิภาพผู้ถูกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว และการติดตามประเมินผลการช่วยเหลือ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีหลายด้านประกอบกัน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งกลุ่มปัจจัยออกเป็นกลุ่มได้ 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านเกี่ยวข้องกับองค์กร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และสำหรับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวนั้น สามารถพิจารณาได้จาก 3 ประเด็น ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

Figure 1 Research Conceptual Framework

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ ปฏิบัติงานนักจิตวิทยา และนักพัฒนาสังคม ในหน่วยงานบ้านพักเด็กและครอบครัว สังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 77 แห่ง รวมประชากรจำนวน 452 คน (Department of Children and Youth, 2020) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสมการของ Taro Yamane (as cited in Sinjaru, 2008) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากนั้นทำการสุ่มแบบหลายขั้นตอน โดยเริ่มจากการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Proportional

Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนขนาดในแต่ละตำแหน่ง และสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้จำนวน 213 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความคิดเห็น (Questionnaires) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว และได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยเลือกค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ไปทดลองใช้ (try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า แบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.83 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังบ้านพักเด็กและครอบครัว จำนวน 77 แห่ง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์แบบสอบถามและช่องทางการส่งแบบสอบถามคืนมายังผู้วิจัย หรือให้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ด้วยกูเกิลฟอร์ม (Google Forms) ซึ่งบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวตอบแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 213 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่ดำเนินการตอบกลับคืนมาผ่านกูเกิลฟอร์ม (Google Forms)

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

- สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย
 - หาค่า IOC เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ
 - หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

ข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69 อายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 26.3 สถานภาพโสด ร้อยละ 52.6 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 88.3 ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 44.1 มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 4 ปี และ 5 - 9 ปี ร้อยละ 42.7 และไม่ผ่านการอบรมเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 60.6

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา พบว่า

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว ผลการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว

Table 1: Results of the analysis of the efficiency in performing assistance and protection tasks for victims of domestic violence in the staff of the childcare center and families.

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency)	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean and Standard Deviation)		ค่าระดับ (Elevation)
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการให้บริการ (Service)	4.20	0.75	มาก (High)
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	3.80	1.26	มาก (High)
3. ด้านเวลา (Timing Scope)	3.70	1.33	มาก (High)
รวม (Overall)	3.90	0.94	มาก (High)

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.94) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.75) รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 1.26) และด้านเวลา ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 1.33) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว

Table 2 Results of the analysis comparing personal factors of childcare center staff and families with the efficiency in performing assistance and protection tasks for victims of domestic violence within the family.

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน (Efficiency)	เพศ (Gender)	อายุ (Age)	สถาน ภาพ (Status)	ระดับ การศึกษา (Education)	ตำแหน่ง (Position)	ประสบการณ์ ในการทำงาน (Work Experience)	ผ่านการ อบรม (Completed Training)
ด้านการให้บริการ (Service)	0.620	0.704	0.311	0.987	0.003*	0.023	0.056
ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	0.320	0.180	0.398	0.566	0.030*	0.106	0.227
ด้านเวลา (Timing Scope)	0.230	0.733	0.374	0.473	0.082	0.437	0.416
รวม (Overall)	0.383	0.379	0.387	0.549	0.016*	0.060	0.680

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และการผ่านการอบรมเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และพบว่าบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ แล้วพบว่า ไม่ต่างกัน ($p>0.05$)

ด้านการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ และตำแหน่งนักพัฒนาสังคมมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์และตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานนักจิตวิทยามีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านเวลา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวที่ตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ผลการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว

Table 3 Results of the analysis of the relationship between factors related to the work performance of childcare center staff and families with the efficiency in performing assistance and protection tasks for victims of domestic violence within the family.

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Job Performance Factors)	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Levels of Job Efficiency)			
	ด้านการให้บริการ (Service)	ด้านคุณภาพ การให้บริการ (Service Quality)	ด้านเวลา (Timing Scope)	รวม (Overall)
ด้านบุคลากร (Staff Factors)	0.039	0.001	0.056	0.037
– ความรู้ความเข้าใจ (Knowledge and Understanding)	0.039	0.001	0.056	0.037
ด้านเกี่ยวข้องกับองค์กร (Organization)	0.661**	0.617**	0.594**	0.729**
– นโยบายและการบริหารงาน (Policies And Management)	0.758**	0.223**	0.187**	0.388**
– การส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาตนเอง (Self-development encouragement)	0.372**	0.727**	0.668**	0.735**
– การสร้างขวัญและกำลังใจ (Creating motivation and encouragement)	0.523**	0.477**	0.519**	0.594**
ด้านสภาพแวดล้อม (Environment)	0.802**	0.207**	0.250**	0.422**
– การปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน (Cooperation)	0.716**	0.246**	0.276**	0.429**
– การทำงานร่วมทีมสหวิชาชีพ (Collaborative Teamwork)	0.753**	0.142*	0.189**	0.352**

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านเกี่ยวข้องกับองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว ในทางบวกระดับปานกลาง ($r = 0.729^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว ในทางบวกระดับต่ำ ($r = 0.422^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ปัจจัยด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว ทั้งนี้ องค์ประกอบของปัจจัยด้านเกี่ยวข้องกับองค์กรที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ การส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาตนเอง ($r = 0.735^{**}$) องค์ประกอบของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ การปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.429^{**}$)

อภิปรายผล

ผู้วิจัยขออภิปรายผล ตามลำดับของวัตถุประสงค์ ดังนี้

ประเด็นที่ 1. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวสามารถดำเนินการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวได้ตามขั้นตอน ถูกต้องตามกระบวนการของกฎหมาย และรวดเร็วตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวเป็นผู้ปฏิบัติงานภายใต้นโยบายของกรมกิจการเด็กและเยาวชน ที่ถูกกำหนดบทบาทหน้าที่ในการเป็นสถานที่พักพิงชั่วคราว และให้ความช่วยเหลือคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 นอกจากนั้นต้องดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว ซึ่งเป็นกรอบในการนำไปจัดบริการให้กับผู้ประสบปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Akkaratitipong (2013, as cited in Bunyarit, 2015) ที่ได้กล่าวว่า นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานจะส่งเสริมการทำงานของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพ องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์การ

ประเด็นที่ 2 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และการผ่านการอบรมเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของบ้านพักเด็กและครอบครัวสามารถปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Charoenruen (2013) เรื่อง การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และการผ่านการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดสวัสดิการ บ้านพักเด็กและครอบครัวที่ต่างกัน มีมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการบริหาร ด้านการงานบริการ และด้านคุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kanprasit (2014) เรื่องการจัดการความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงานในการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของบ้านพักเด็กและครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงในการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ของบ้านพักเด็กและครอบครัว ภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์และตำแหน่งนักพัฒนาสังคมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์และตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานนักจิตวิทยา มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน สะท้อนให้เห็นว่านักสังคมสงเคราะห์เป็นตำแหน่งที่มี

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างจากตำแหน่งอื่น เนื่องจากเมื่อพิจารณากระบวนการช่วยเหลือคุ้มครองผู้ถูกรับความช่วยเหลือด้วยความรุนแรงในครอบครัวแล้ว จะพบว่าเป็นไปตามกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ คือ การศึกษาข้อเท็จจริง (Fact Finding) การประเมินและวินิจฉัย (Assessment & Diganosis) การวางแผนแนวทางให้ความช่วยเหลือ (Planning for intervention) การดำเนินการช่วยเหลือ (Intervention) และการติดตามและประเมินผล (Follow up & Evalution) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Khuncha (2010) ที่ได้กล่าวว่า นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ที่ต้องสืบเสาะพินิจเกี่ยวกับตัวเด็ก ครอบครัว และบุคคลแวดล้อมทั้งหมดเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สภาพปัญหาและวางแผนการให้ความช่วยเหลือร่วมกับทีมสหวิชาชีพ โดยเป็นผู้นำเสนอประเด็นปัญหาให้กับวิชาชีพอื่น ๆ ให้ได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นในสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวเด็กและครอบครัว เช่น สภาพปัญหาของเด็ก ความคืบหน้าในการปฏิบัติงานปัญหาและอุปสรรค หรือข้อจำกัดในการดำเนินงานที่ไม่สามารถให้การสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กให้ตรงกับสภาพปัญหาได้

ประเด็นที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านเกี่ยวข้องกับองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว ในทางบวกระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ องค์ประกอบของปัจจัยด้านเกี่ยวข้องกับองค์กรที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ การส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาตนเอง สะท้อนให้เห็นว่า การได้รับการพัฒนาตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การฝึกทักษะหรือการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ล้วนแต่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น และเนื่องจากสภาพปัญหาความรุนแรงในครอบครัวมีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานควรส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ และจากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวเป็นระยะเวลานานอาจทำให้เกิดความเหนื่อยล้ากับการทำงาน จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาตนเองเพื่อกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัว และเท่าทันต่อสภาพปัญหาที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ดังนั้น การสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรม ฝึกทักษะเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้ความชำนาญ และมีทัศนคติ มีพฤติกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ สอดคล้อง Rodthong (2010) ที่กล่าวว่า การที่เป้าหมายการบริหารงานขององค์กรใด ๆ จะพัฒนาไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีค่านิยมและเจตคติที่เป็นไปในทิศทางบวกต่อองค์กร ตลอดจนมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานในองค์กรนั้น ๆ และจากผลการศึกษาประเด็นรองลงมาคือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว ในทางบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ องค์ประกอบของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ การปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่ได้ปฏิบัติงานเพียงแคหน้าที่ของตนเองเท่านั้น และเมื่องานเกิดปัญหาสมาชิกในทีมจะปรึกษารื้อเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้น การทำงานเป็นทีมจึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Tragoonsarit (2006) ที่ได้อธิบายว่า การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญเพราะเป็นการรวมพลังกันของสมาชิกหลาย ๆ คน เพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ เพราะความเชื่อที่ว่ามนุษย์แต่ละคนมีความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกัน และความรู้ความสามารถและศักยภาพในตัวบุคคลนั้นมีขอบเขตที่จำกัด ดังนั้น การรวมกลุ่มกันก็เพื่อต้องการที่จะนำจุดดี จุดเด่น และความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของ

แต่ละคน หรือในส่วนที่ดีที่สุดของแต่ละคนมาร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายของทีม และสอดคล้องกับ Woodcock and Francis (1994, As cited in Umsin, 2017) ที่ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมจะดึงเอาความสามารถของแต่ละคนที่มีอยู่ออกมาให้เป็นความสามารถของทีม อีกทั้งช่วยแก้ปัญหาได้ดีกว่าการทำงานคนเดียว การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญมากต่อความสำเร็จของลักษณะงานที่ต้องการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การจัดระบบงานกระบวนการแก้ปัญหาและเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และงานที่ต้องอาศัยการทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ของผู้ปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญในการแก้ปัญหาและสร้างความสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะสนับสนุนการปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ

สรุปผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านเวลาน้อยที่สุด ตามลำดับ

2. บุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และการผ่านการอบรมเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และพบว่าบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัวที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แล้วพบว่า ไม่ต่างกัน ($p > 0.05$) ในรายด้านพบว่าด้านการให้บริการ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ และตำแหน่งนักพัฒนาสังคมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์และตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานนักจิตวิทยา มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

3. ปัจจัยด้านเกี่ยวข้องกับองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว ในทางบวกระดับปานกลาง รองลงมาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว ในทางบวกระดับต่ำ ในขณะที่ปัจจัยด้านบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว ทั้งนี้ องค์ประกอบของปัจจัยด้านเกี่ยวข้องกับองค์กรที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ การส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาตนเอง และองค์ประกอบของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์สูงสุด คือ การปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัย มีข้อสังเกตว่า กลุ่มตัวอย่างยังเข้าใจเจตนารมณ์ของกฎหมายคลาดเคลื่อนไป และส่วนใหญ่ไม่ผ่านการอบรมการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรง

ในครอบครัว พ.ศ. 2550 ดังนั้น กรมกิจการเด็กและเยาวชนควรมีการนิเทศ ติดตาม และให้คำปรึกษาแนะนำ ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาระบบการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว และกรมกิจการสตรีและครอบครัวควรจัดอบรมทบทวนองค์ความรู้และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550

1.2. จากผลการวิจัย พบว่า การสร้างขวัญและกำลังใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ดังนั้น บ้านพักเด็กและครอบครัว ควรมีการพิจารณาทบทวนการสร้างแรงจูงใจเชิงบวกให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ยังไม่ครอบคลุมการดำเนินการช่วยเหลือคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว จึงจำเป็นต้องศึกษาเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาติดตามประเมินผลผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวหลังจากได้รับการให้บริการ จากบ้านพักเด็กและครอบครัว

2. ควรทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของผู้กระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 2 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว

Figure 2 Shows factors related to the performance of assistance and protection tasks for victims of domestic violence within the family.

จากภาพข้างต้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว เกิดขึ้นได้จากปัจจัย 2 ส่วน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านเกี่ยวข้องกับองค์กร ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาด้านตนเอง และด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ และ 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และด้านการปฏิบัติงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ ดังนั้น หากหน่วยงานให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวก็จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และย่อมส่งผลให้ผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวได้รับการช่วยเหลืออย่างรอบด้าน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม อีกทั้งยังสามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข

References

- Bunyarit, N. (2015). *Factors affecting work efficiency of employees of Chonburi provincial administration organization*[Master's thesis, Burapha University].
- Charoenruen, G. (2013). *Personnel preparedness to perform under youth and family home standard is the survey research*[Independent Study, Thammasat University].
- Department of Children and Youth. (2019). *The structure of government divisions within the department of children and youth affairs*. <https://www.dcy.go.th/public/mainWeb/articles/news/1655189514010-296937692.pdf>.
- Department of Children and Youth. (2020). *Staff information*. <https://www.dcy.go.th/about/information>.
- Department of Women's Affairs and Family Development. (2022). *Situation of violence against children, women and domestic violence*. <http://www.violence.in.th/publicweb/Stat.aspx>.
- Kanprasit, P. (2014). *Risk management of child protection and assistance officers of home for children and families*[Independent Study, Thammasat University].
- Kattiyavara, A. (2013). *The support of the roles of the multidisciplinary team in protecting victims of domestic violence: A case study of Changwat Phrae*[Master's Thesis, Thammasat University].
- Khuncha, P. (2010). *Knowledge, problem and need of social workers on legal operation related to roles of shelters for children and families*[Independent Study, Thammasat University].
- Laksana, S. (2009). *Improving work efficiency* (6th ed.). Permsapganpim.
- Peedkaew, A. (2011). *Behavior adjustment process as a solution to domestic violence-related problems: A case study of the women and men progressive movement foundation* [Independent Study, Thammasat University].
- Phramaha Kanatip Jansanga. (2018). *The factors affecting the performance efficiency of government officials in the Samphanthawong District Office, Bangkok*[Master's thesis, Siam University].
- Rodthong, S. (2010). *Methods to improve knowledge for improve the personnel performance of the social development center in the lower northern provinces*[Master's Thesis, Thammasat University].

- Saatsaeng, T. (2005). *Build people, build bodies: Administrative skills scriptures*. Pimtawan.
- Sinjaru, T. (2008). *Research and analysis of statistical Data with SPSS*. R&D BUSINESS.
- Tragoonsarit, V. (2006). *Teamwork*. Academic Promotion Printing Office.
- Trisukon, L. (2011). *Guideline on role performance development of officers according to Domestic Violence Victim Protection Act B.E. 2550*[Independent Study, Thammasat University].
- Umsin, A. (2017). *A study of the opinions of teachers toward teamwork in high schools under the Secondary Educational Service Area Office 17*[Master's Thesis, Rambhai Barni Rajabhat University].
- Wattananarungson, P., & Sutunyarak, C. (2015). Increasing performance efficiency level of employees in a 4-star hotel in Siam Square area. *Journal of Humanities and Social Sciences Valaya Aiongkorn*, 11(1), 71-79. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/vrurdihsjournal/article/view/59519>