

# คำนำ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ทัศนคติและความพึงพอใจของหน่วยงานภาคีที่มีต่อการทำงานบริการสังคม” จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงระดับทัศนคติ ความพึงพอใจและความคิดเห็นของหน่วยงานภาคีที่มีต่อการทำงานบริการสังคม รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติ ความพึงพอใจและความคิดเห็นดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการทำงานระหว่างสำนักงานคุมประพฤติและหน่วยงานภาคี

ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันปริมาณคดีที่ศาลและคณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด กำหนดให้การทำงานบริการสังคมเป็นเงื่อนไขหนึ่งของการคุมความประพฤติ เป็นมาตรการแทนค่าปรับ หรือเป็นวิธีการหนึ่งในการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด มีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยแต่ละปีมีผู้ที่ต้องทำงานบริการสังคมกว่าแสนราย ดังนั้น เพื่อให้การจัดผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กรมคุมประพฤติ จึงส่งเสริมให้จัดส่งผู้กระทำผิดไปทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคีเพิ่มขึ้น โดยให้มีการสรรหาหน่วยงานรองรับการทำงานให้กระจายตามพื้นที่ที่ใกล้แหล่งพักอาศัยของผู้กระทำผิด และให้มีประเภทหน่วยงานที่หลากหลาย เพื่อให้การทำงานเป็นประโยชน์ต่อชุมชน รวมทั้งเกิดการมีส่วนร่วมของทรัพยากรชุมชนในการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดมากยิ่งขึ้น

รายงานการศึกษาวิจัยนี้จะช่วยให้การจัดส่งผู้กระทำผิดไปทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคี มีทิศทางในการพัฒนาที่สอดคล้องกับหลักการและความต้องการของหน่วยงานภาคี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานคุมประพฤติและงานบริการสังคมของสำนักงานคุมประพฤติต่อไป

กลุ่มงานบริการสังคม  
กองกิจการชุมชนและบริการสังคม  
กรกฎาคม 2551

# บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคีที่มีต่อการทำงานบริการสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับทัศนคติ ความพึงพอใจและความคิดเห็นของหน่วยงานภาคีที่มีต่อการทำงานบริการสังคม ศึกษาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจและความคิดเห็นดังกล่าว และเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการทำงานระหว่างหน่วยงาน

วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคีที่ควบคุมดูแลให้ผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมทั่วประเทศ โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ 10 ของจำนวนหน่วยงานภาคีตามทำเนียบที่สำนักงานคุมประพฤติแต่ละแห่งได้จัดทำไว้ จากนั้นกองกิจการชุมชนและบริการสังคมได้มีหนังสือ ที่ ขธ 0302/ว 11 และที่ ขธ 0302/ว 12 ลงวันที่ 17 มีนาคม 2551 ถึงหน่วยงานภาคีจำนวน 765 แห่ง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามและขอให้ส่งแบบสอบถามกลับคืนภายในวันที่ 30 เมษายน 2551

จากการส่งแบบสอบถาม จำนวน 765 ชุด ปรากฏว่าได้รับการตอบกลับ จำนวน 299 ชุด สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 269 ชุด ส่วนที่ไม่สามารถวิเคราะห์ได้ จำนวน 30 ชุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคีผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และบางแห่งแจ้งว่าไม่เคยตอบรับเป็นหน่วยงานภาคีการทำงานบริการสังคมมาก่อน ในส่วนแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนน้อยน่าจะมาจากฐานข้อมูลหน่วยงานภาคีที่ไม่เป็นปัจจุบัน หรือบางแห่งยังไม่เคยรับผู้ทำงานบริการสังคมจึงไม่ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

## 1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสถานพยาบาล มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแลการทำงานบริการสังคมอยู่ในช่วง 1 – 3 ปี และกว่าครึ่งหนึ่งเคยได้รับการชี้แจง/ประชุม/สัมมนา เกี่ยวกับงานบริการสังคมมาก่อน ซึ่งในจำนวนนี้เป็นการได้รับการชี้แจงผ่านเอกสารคู่มือการทำงานบริการสังคมมากที่สุด

## 2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานคุมประพฤติและงานบริการสังคม

ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ กฎหมายงานคุมประพฤติและงานบริการสังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานภาคีในการทำงานบริการสังคม แต่มีบางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของความยินยอมในการทำงานบริการสังคมของผู้กระทำผิด

วัตถุประสงค์ของการทำงานบริการสังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจใน วัตถุประสงค์ หลักของการทำงานบริการสังคมว่าเพื่อเป็นการแก้ไขฟื้นฟูพฤติกรรมและจิตสำนึกของ ผู้กระทำผิด

รูปแบบและกิจกรรมการทำงานบริการสังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง การบันทึกผลการทำงานบริการสังคมว่าต้องกระทำภายหลังจากผู้กระทำผิดทำงานเสร็จในแต่ละครั้ง แต่มีเพียงบางส่วนที่เข้าใจในเรื่องการกำหนดวันทำงานบริการสังคมว่าควรกำหนดให้ต่อเนื่องอย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง จนครบจำนวนชั่วโมง

ประโยชน์ของการทำงานบริการสังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้ ความเข้าใจว่าการทำงาน บริการสังคมเป็นวิธีการที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบของผู้กระทำผิด และช่วยพัฒนาทักษะ ความมีวินัยในการทำงาน การรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ รวมทั้งช่วยพัฒนา ความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเอง

### 3. ทักษะและความคิดเห็นต่อการทำงานบริการสังคม

ทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการทำงานบริการสังคมพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการทำงานบริการสังคมในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ในด้านแนวคิดและหลักการทำงาน บริการสังคม มีความเห็นในระดับมากเกือบทุกหัวข้อโดยเฉพาะเรื่องการทำงานบริการสังคมเป็นมาตรการ ที่กระตุ้นให้ผู้กระทำผิดได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบ มีจิตสำนึกต่อตนเองและสังคมมากขึ้น และเรื่อง การที่ผู้กระทำผิดจะกลับตนเป็นพลเมืองคืออยู่ในสังคมได้ ชุมชนและสังคมต้องให้โอกาสและยอมรับ ผู้กระทำผิด

ด้านความคิดเห็นต่อผู้กระทำผิด กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับน้อยก่อนไปทางปานกลาง ในเรื่อง การควบคุมดูแลผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมว่าเป็นการเพิ่มภาระแก่หน่วยงานภาคี และมีความเห็น ในระดับมาก เรื่องการดูแลผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมว่าเป็นการให้โอกาสผู้กระทำผิดในการแก้ไข ปรับปรุงตนเอง

### 4. ความพึงพอใจต่อการทำงานบริการสังคม

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการทำงานบริการสังคมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการติดต่อประสานงาน กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ แต่มีข้อสังเกตในเรื่องความสม่ำเสมอของสำนักงานคุมประพฤติ ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาคี และเรื่องการได้รับความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน บริการสังคมอย่างเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางก่อนไปทางน้อย

ด้านการมอบหมายกำกับดูแลการทำงานบริการสังคมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องที่ได้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้ผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมและพอใจที่เป็นหน่วยงานภาคี และยินดีช่วยกำกับดูแลการทำงานบริการสังคมต่อไป

ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องความสะดวกในวิธีการส่งรายงานผลการทำงานบริการสังคมของผู้กระทำผิดไปให้สำนักงานคุมประพฤติ

## 5. ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงการทำงานบริการสังคม

**ปัญหาและอุปสรรค** ปัญหาและอุปสรรคที่พบและอยู่ในระดับรุนแรงมากที่สุดคือ ปัญหาการขาดการติดต่อประสานงานจากสำนักงานคุมประพฤติภายหลังการจัดส่งผู้กระทำผิดมาทำงานบริการสังคม และปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ วัตถุประสงค์และขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบริการสังคม ส่วนปัญหาที่มีระดับความรุนแรงน้อยที่สุดคือ การที่ผู้กระทำผิดให้ผู้อื่นทำงานแทนหรือให้ญาติไปช่วยทำงาน

ปัญหาอื่น ๆ ที่พบมากที่สุดในการดำเนินงานของกลุ่มตัวอย่างคือ ปัญหาการขาดความรับผิดชอบในการทำงานบริการสังคมของผู้กระทำผิด และปัญหาสำนักงานคุมประพฤติขาดการประสานงานติดตามผลการทำงานของผู้กระทำผิด

**ข้อเสนอแนะ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้สำนักงานคุมประพฤติติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาคีทั้งก่อนและภายหลังการส่งผู้กระทำผิดไปทำงานบริการสังคมและต้องการให้มีการอบรมหรือสัมมนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคี รวมทั้งต้องการให้อบรมผู้กระทำผิดและกำชับเรื่องความรับผิดชอบในการทำงานบริการสังคมด้วย

## ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาวิจัย แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเคยได้รับการชี้แจง/ประชุม/สัมมนา เกี่ยวกับการทำงานบริการสังคม แต่ก็ยังมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่ไม่เคยได้รับการชี้แจงหรือเข้าร่วมการประชุม/สัมมนาใดๆ มาก่อน ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานคุมประพฤติและงานบริการสังคม เพราะจากผลการศึกษามีกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับการชี้แจงในเรื่องดังกล่าวผ่านเอกสารคู่มือการทำงานมากที่สุด แต่มีผู้ได้รับทราบเรื่องดังกล่าวผ่านการประชุม/สัมมนาและการถ่ายทอดจากตัวพนักงานคุมประพฤติหรือเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายก่อนข้างน้อยซึ่งการรับรู้โดยการอ่านจากเอกสารหรือคู่มือเพียงอย่างเดียวอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานคุมประพฤติและงานบริการสังคมแตกต่างกัน โดยเฉพาะในเรื่องความยินยอมในการทำงานบริการสังคมของผู้กระทำผิด มีกลุ่มตัวอย่างที่เกิดความไม่แน่ใจในหัวข้อนี้ นอกจากนี้ยังมีเรื่องอื่นๆ เช่น เรื่องการกำหนดวันทำงานบริการสังคมให้ต่อเนื่องจนครบกำหนดชั่วโมง เรื่องรูปแบบของการทำงานบริการสังคม และเรื่องการกำหนดชั่วโมงการทำงานบริการสังคมต่อวัน

จากปัจจัยดังกล่าว ส่งผลให้ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องของการได้รับความรู้และข้อมูล เกี่ยวกับการทำงานบริการสังคมอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ซึ่งสัมพันธ์กับปัญหา และอุปสรรคที่กลุ่มตัวอย่างระบุในเรื่องการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ วัตถุประสงค์และ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบริการสังคม และความพึงพอใจในเรื่องของการติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานภาคีอย่างสม่ำเสมอที่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย รวมทั้งปัญหาที่สำนักงานขาดการ ติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานภาคีภายหลังการส่งผู้กระทำผิดไปทำงานบริการสังคม

## ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

### 1. ด้านความรู้ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคีเกี่ยวกับแนวคิด หลักการงานคุ้มครองประพฤติกและงาน บริการสังคม

ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคีที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลผู้กระทำผิด ทำงานบริการสังคมโดยตรง ในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองประพฤติก งานบริการสังคม ตลอดจนขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน เช่น การวางแผนการทำงานร่วมกับผู้กระทำผิด การกำหนดวันทำงาน การนับจำนวนชั่วโมง การทำงานและการรายงานผลการทำงานบริการ สังคมอย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งสามารถดำเนินการในรูปแบบการประชุมหรือสัมมนาร่วมกันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อติดตามผล การทำงานและรับทราบปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะต่างๆ ทั้งนี้สำนักงานคุ้มครองประพฤติกแต่ละแห่งควรเสนอ เป็นโครงการและคำขอตั้งงบประมาณประจำปี หรือออกไปเยี่ยมหน่วยงานภาคีเป็นระยะๆ

### 2. ด้านความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคีต่อการทำงานบริการสังคม

2.1 สำนักงานคุ้มครองประพฤติกควรจัดให้มีการปฐมนิเทศ เพื่อชี้แจงให้ผู้กระทำผิดและญาติหรือ ผู้ปกครอง (กรณีเป็นเด็กและเยาวชน) ให้ทราบถึงเงื่อนไข วัตถุประสงค์ของการทำงานบริการสังคมทุกครั้ง ก่อนส่งตัวไปทำงานบริการสังคมยังหน่วยงานภาคี เพื่อเป็นการปลูกฝังจิตสำนึก ความรับผิดชอบ แก่ผู้กระทำผิดและป้องกันการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการทำงานบริการสังคม

2.2 ก่อนการจัดส่งผู้กระทำผิดไปทำงานบริการสังคม พนักงานคุ้มครองประพฤติกควรสอบถาม ความสามารถพิเศษ หรือความถนัดของผู้กระทำผิด บันทึกในเอกสารการส่งตัว เพื่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคี จะได้นำข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดงานที่เหมาะสมกับผู้กระทำผิด

2.3 ภายหลังจากจัดส่งผู้กระทำผิดไปทำงานบริการสังคมแล้ว สำนักงานคุ้มครองประพฤติกโดยพนักงาน คุ้มครองประพฤติกหรืออาสาสมัครคุ้มครองประพฤติกหรือเครือข่ายชุมชนที่ได้รับมอบหมาย ควรติดตามผลการทำงาน ของผู้กระทำผิดเป็นระยะ เพื่อช่วยหน่วยงานภาคีกำกับดูแลให้ผู้กระทำผิดปฏิบัติตามเงื่อนไขการทำงาน บริการสังคม ให้คำปรึกษาและแนะนำเมื่อเกิดปัญหาอุปสรรคในการทำงาน และรับทราบข้อเสนอแนะ จากหน่วยงานภาคีเพื่อการประสานงานต่อไป

### 3. ด้านการพัฒนามาตรฐานการทำงานบริการสังคมที่จัดส่งไปยังหน่วยงานภาคี

3.1 ควรมีการสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้กระทำผิดที่ไปทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคี เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการประเมินผลการทำงานบริการสังคม

3.2 สำนักงานคุมประพฤติควรมีการจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลหน่วยงานภาคีเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามแนวทางการกำหนดเป็นหน่วยงานภาคีหลักและหน่วยงานภาคีรอง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดต่อประสานงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ควรมีการประเมินผลความพึงพอใจของหน่วยงานภาคีทุกปี โดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้มีข้อมูลที่ต่อเนื่องในการพัฒนา

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(ก)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(ข)
สารบัญ	(ข)
สารบัญตาราง	(ณ)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษาวิจัย	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
<b>บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับหลักการคุมประพฤติ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานบริการสังคม	8
ผลการศึกษาวิจัยที่ข้อง	33
<b>บทที่ 3 วิธีการศึกษาวิจัย</b>	
กลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	38

# สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย</b>	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	40
ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานคุ้มครองประพฤติกและงานบริการสังคมของกลุ่มตัวอย่าง	43
ส่วนที่ 3 ทักษะคิด ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการทำงานบริการสังคม	46
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการทำงานบริการสังคม และการประสานงานของสำนักงานคุ้มครองประพฤติก	49
ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปรับปรุงการทำงานบริการสังคม	51
<b>บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผลการวิจัย	58
ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง	60
ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย	61
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	65



# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	40
4.2	แสดงจำนวนร้อยละของความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานคุ้มครองประพฤติกและงานบริการสังคม	43
4.3	แสดงร้อยละของทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการทำงานบริการสังคม	46
4.4	ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการทำงานบริการสังคม	49
4.5	แสดงข้อมูลระดับความรุนแรงของปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	51
4.6	แสดงข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่ไม่ปรากฏหรือไม่ทราบในการปฏิบัติงาน	53
4.7	แสดงปัญหาอื่นๆในการดำเนินงานของหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบริการสังคม	55
4.8	แสดงจำนวนข้อเสนอแนะหรือความต้องการของหน่วยงานภาคีในการแก้ไขปรับปรุง การทำงานบริการสังคม	56