



ด่วน

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กลุ่มมาตรการและกลไก โทร. ๐ ๒๖๕๙ ๖๒๗๖

ที่ พม ๐๖๐๒ (มก)/๑๐๖๘๗

วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนมาตรฐานการจัดสวัสดิการเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

เรียน อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้กำหนดจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนมาตรฐานการจัดสวัสดิการเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ระหว่างวันที่ ๒๔ - ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์ กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน ๓๗ คน ประกอบด้วย คณะกรรมการประเมินมาตรฐานการจัดสวัสดิการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งสำหรับสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง คณะกรรมการขับเคลื่อนมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งสำหรับสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในส่วนกลาง วัตถุประสงค์เพื่อทบทวนหลักเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัด เอกสารอ้างอิง และคำอธิบายให้สามารถวัดผล และนำไปปฏิบัติได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต โดยกลุ่มมาตรการและกลไก ได้ดำเนินงานตามโครงการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงสรุปผลการประชุม ดังนี้

๒.๑ ตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมิน เอกสารอ้างอิงตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

๑) สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ประกอบด้วยมาตรฐาน ๓ องค์ประกอบ ได้แก่ ๑) ด้านการจัดการองค์การและการบริหาร ๒) ด้านการให้บริการ และ ๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ รวม ๒๒ ตัวชี้วัด รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑

๒) ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ประกอบด้วยมาตรฐาน ๓ องค์ประกอบ ได้แก่ ๑) ด้านการจัดการองค์การและการบริหาร ๒) ด้านการให้บริการ และ ๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ รวม ๑๘ ตัวชี้วัด รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๒

๒.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานมาตรฐานการจัดสวัสดิการเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

๑) ด้านองค์ความรู้ (Knowledge) หน่วยงานต้องได้รับการเสริมสร้างองค์ความรู้ทักษะเฉพาะ หลักปฏิบัติในการทำงานที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้ตามหลักกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด กอฯ ต้องพัฒนาเครื่องมือแบบกลาง (Form) ที่ใช้ในการทำงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) ด้านการบริหารและจัดการองค์กร (Organization) กอฯ ต้องจัดทำแนวทางให้หน่วยงานมีที่ตั้งสำนักงานเป็นของตนเองและมีที่พัก ตามโครงสร้างประเภทที่ ๑ เนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานมีข้อจำกัดเรื่องประเภทที่ตั้ง ไม่มีที่พัก เป็นอาคารเช่า และอยู่ในพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานอื่น ต้องพัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศหน่วยงาน ข้อมูลสำคัญ เช่น รายงานสถิติข้อมูลพื้นฐานหน่วยงาน การจัดเก็บข้อมูลประวัติผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ เอกสารอ้างอิง รวมไปถึงการส่งเสริมองค์กรไปสู่การเป็น ศูนย์การเรียนรู้ต้นแบบเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (Learning Organization) เป็นต้น

๓) ด้านการให้บริการ

นโยบาย (Policy) กำหนดแนวทางการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องการดูแลผู้ใช้บริการที่มีภาวะจิตเวช และการส่งต่อกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (มาตรา ๒๓)

การป้องกัน...

การป้องกัน (Prevention) ส่งเสริมป้องกัน และส่งต่อกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มผู้ป่วยจิตเวช กลุ่มเป้าหมายจากการประสานงานจากศูนย์ช่วยเหลือสังคม (๑๓๐๐) กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (มาตรา ๒๓) รวมถึงการรองรับกลุ่มเป้าหมายอื่น

ประสานภาคีเครือข่าย (Partnership) สร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการ ในด้านการส่งเสริมอาชีพ ให้ผู้ใช้บริการมีงานทำ มีรายได้ และเสริมพลังเป็นหุ้นส่วนในการดูแลคุ้มครอง กลุ่มเป้าหมายร่วมกันระหว่างเครือข่ายในการทำงาน เช่น ตำรวจ โรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น

๔) ด้านปริมาณงาน (Workload) ปริมาณงานของหน่วยงานมีหลายภารกิจ ซึ่งหน่วยงาน ยังขาดการบันทึกค่างานของตนเอง เนื่องจากขาดความรู้ ความเข้าใจในภารกิจของตนเอง กองฯ ควรจัดทำ กระบวนการ (Workflow) โดยละเอียด และชี้แจงหน่วยงานให้เกิดความเข้าใจในบทบาทภารกิจ รวมถึงออกแบบ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บสถิติค่างาน ตามภารกิจของหน่วยงาน

๕) ด้านการประเมินผล (Evaluation) กองฯ ต้องกำหนดแบบประเมินความพึงพอใจ ที่เป็นมาตรฐานกลางในการวัดคุณภาพความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เครือข่ายการทำงาน เพื่อนำผลการประเมิน มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒.๓ ผลการประเมินจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมที่มีต่อโครงการ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งสิ้น ๓๗ คน ดังนี้

๑) ข้อมูลพื้นฐาน

เพศ	ชาย	๑๓ คน	ร้อยละ ๓๕.๑๓
	หญิง	๒๔ คน	ร้อยละ ๖๔.๘๖
อายุ	ต่ำกว่า ๒๖ ปี	๐ คน	ร้อยละ ๐
	๒๖ - ๕๙ ปี	๓๐ คน	ร้อยละ ๘๑.๐๘
	๖๐ ปีขึ้นไป	๗ คน	ร้อยละ ๑๘.๙๑
การศึกษา	อนุปริญญา/ปวส.	๑ คน	ร้อยละ ๒.๗๐
	ปริญญาตรี	๑๑ คน	ร้อยละ ๒๙.๗๓
	สูงกว่าปริญญาตรี	๒๕ คน	ร้อยละ ๖๗.๕๖

๒) ผู้เข้าร่วมโครงการ ผู้จัดโครงการ และวิทยากร แบ่งเป็น

ผู้ประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะกรรมการประเมินมาตรฐานฯ	๑๒	๓๒.๔๓
คณะกรรมการขับเคลื่อนมาตรฐานฯ	๑๙	๕๑.๓๕
ผู้จัดโครงการ	๒	๕.๔๐
วิทยากร	๑	๒.๗๐
รวม	๓๗	๑๐๐

๓) การประเมิน...

๓) การประเมินความพึงพอใจ โดยมีระดับความพึงพอใจรายประเด็น ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)
๑. ด้านวิทยากร			๑.๖๔	๗๐.๔๙	๒๗.๘๗	๘๕.๒๕
๒. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้จัดโครงการ				๔๔.๔๔	๕๕.๕๖	๙๑.๑๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		๐.๙๖	๑๒.๕๐	๖๔.๕๒	๒๓.๐๘	๘๒.๕๐
๔. ด้านคุณภาพของการเข้าร่วม โครงการ			๒.๐๘	๖๔.๕๘	๓๓.๓๓	๘๕.๔๒
รวม						๘๖.๐๗

ผลจากตารางพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการ ผู้จัดโครงการ และวิทยากร รวมทั้งสิ้น ๓๗ คน มีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ ด้านคุณภาพของการเข้าร่วมโครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๒ ด้านวิทยากร คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐ ตามลำดับ โดยมีระดับความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๗

๔) ข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมประชุมที่มีต่อโครงการ มีข้อสรุปดังนี้

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
สิ่งที่ประทับใจต่อการ เข้าร่วมโครงการฯ	- เป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนและต่อยอดการพัฒนางาน - ผู้เข้าร่วมมีความหลากหลายทั้งคุณวุฒิ และองค์ความรู้ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่หลากหลาย
สิ่งที่ควรปรับปรุง	- ระยะเวลาในการจัดโครงการน้อย ทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการได้ตามกำหนด - เอกสารที่ใช้สำหรับโครงการไม่เพียงพอ และไม่ครบถ้วน
ข้อเสนอแนะเพื่อการ พัฒนาปรับปรุง	- ควรให้หน่วยงานเข้าร่วมด้วย เนื่องจากเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมาตรฐานโดยตรง - ควรให้ส่วนกลางได้แสดงความคิดเห็น และนำประเด็นที่เกี่ยวข้องไปพัฒนางานต่อไป

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอุเทน ชนะกุล)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต