รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

คำนำ

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2564 มีมติไม่นำผลการดำเนินงานของส่วนราชการมาประเมินตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เนื่องจาก สถานการณ์ของโรค COVID–19 ยังคงแพร่ระบาดในปัจจุบัน การคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตมีความไม่แน่นอน รวมทั้งไม่สามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance) ที่จะเกิดขึ้นจริง ดังนั้นจึงให้ส่วนราชการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการติดตามผล (Monitoring) โดยไม่มีการประเมินระดับส่วนราชการ และรายงานผลการถอดบทเรียนการบริหารจัดการผลกระทบและการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน

รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ตามกรอบการประเมินส่วนราชการระดับกรม 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base) น้ำหนักรวมร้อยละ 70 และองค์ประกอบที่ 2 การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) น้ำหนักรวมร้อยละ 30

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ผู้ที่เกี่ยวข้อง จะได้รับทราบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา ซึ่งผลการดำเนินงานในรายงานฉบับนี้ เกิดจากความร่วมมือในการดำเนินงานจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งจากผู้บริหารของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคมที่เกี่ยวข้อง จึงขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	**ก**
สารบัญ	**ข**
➲ แผนผังความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติกับตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	**1**
➲ ตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	**2**
➲ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	**3**
องค์ประกอบที่ 1 การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base)	**3**
ตัวชี้วัดที่ 1 ความสำเร็จในการใช้ฐานข้อมูลเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการทางสังคม (1 กรม 1 ปฏิรูป)	**3**
ตัวชี้วัดที่ 2 ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม (Agenda KPI)	**6**
ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพดีขึ้น (Function KPI)	**10**
3.1 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพดีขึ้น	**10**
3.2 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม	**13**
ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวหรือชุมชน (Function KPI)	**17**
องค์ประกอบที่ 2 การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base)	**22**
ตัวชี้วัดที่ 5 ผลการพัฒนาศักยภาพองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0	**22**
5.1 ความสำเร็จของการพัฒนาบริการการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form)	**22**
5.2 การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)	**25**

หน้า

➲ **ผลการถอดบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบและการแก้ไขปัญหาในสภาวะวิกฤตโควิด 19 (COVID-19)** 27
1. ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ต่อส่วนราชการ 27
1.1 ผลกระทบต่อวิธีการดำเนินงาน 27
1.2 ผลกระทบต่อการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของส่วนราชการ 28
2. มาตรการการตอบสนองของส่วนราชการ 30
2.1 มิติด้านขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการทำงานภายในองค์กร 30
2.2 มิติด้านงบประมาณ 31
2.3 มิติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล 32
2.4 มิติด้านผู้รับบริการ 36
3. การบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานในสภาวะวิกฤตโควิดฯ และควรขยายผล 39
3.1 มิติด้านขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการทำงานภายในองค์กร 39
3.2 มิติด้านงบประมาณ 40
3.3 มิติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล 40
3.4 มิติด้านผู้รับบริการ 40
4. ข้อเสนอแนะ 41
4.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย 41
4.2 ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ 42

แผนผังความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติกับตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580

4. ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม
6. ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

แผน/ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ	แผนฯ 12 (ปี 60-64)	แผนการปฏิรูปประเทศ	นโยบายรัฐบาล
• ประเด็นพลังทางสังคม (15) • ประเด็นความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม (17) • ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (20)	• ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม • ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย	• แผนการปฏิรูปด้านสังคม (กิจกรรมที่ 2)	หลัก: นโยบายหลัก 7. การพัฒนาสร้างความเข้มแข็งจากฐานราก (7.2.4) เร่งด่วน: นโยบายเร่งด่วน 10. การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

แผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

1. พัฒนาศักยภาพคน ครอบครัว ชุมชน ให้มีความเข้มแข็ง และสร้างระบบที่เอื้อต่อการพัฒนาคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี
2. สร้างหลักประกันทางสังคมที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ
3. ส่งเสริมภาคีเครือข่ายอย่างเป็นระบบสู่การเป็นหุ้นส่วนทางสังคม
4. ยกระดับองค์กรสู่การเป็นผู้นำทางสังคม

ตัวชี้วัดระดับกรม

- สัดส่วนประชากรกลุ่มเป้าหมายเฉพาะที่เข้าถึงมาตรการคุ้มครองทางสังคม
- ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายเฉพาะมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตเพิ่มขึ้น
- ร้อยละภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานทางสังคมเพิ่มขึ้น
- สัดส่วนความสำเร็จของกระบวนงานที่ปรับเป็นดิจิทัล

ตัวชี้วัดระดับกรม

การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base)	ร้อยละ 70
1) ความสำเร็จในการใช้ฐานข้อมูลเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการทางสังคม (1 กรม 1 ปฏิรูป)	15
2) ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม (Agenda KPI)	15
3) ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพดีขึ้น (Function KPI)	20
3.1 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพดีขึ้น	(10)
3.2 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม	(10)
4) ร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวหรือชุมชน (Function KPI)	20
การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base)	**ร้อยละ 30**
5) ผลการพัฒนาศักยภาพองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0	30
5.1) ความสำเร็จของการพัฒนาบริการการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form) (ประเด็นการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนงาน หรือการให้บริการ e-Service)	(15)
5.2) การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)	(15)

ตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตัวชี้วัด	ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ / แผนแม่บท / แผน 12 / นโยบายรัฐบาล	น้ำหนัก (ร้อยละ)
องค์ประกอบที่ 1 การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base)		**70**
1. ความสำเร็จในการใช้ฐานข้อมูลเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการทางสังคม (1 กรม 1 ปฏิรูป)	- แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านสังคม กิจกรรมที่ 2 ผลักดันให้มีฐานข้อมูลทางสังคมฯ	15
2. ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม (Agenda KPI)	- แผนแม่บทฯ ประเด็นพลังทางสังคม (15) - นโยบายรัฐบาล (นโยบายหลักที่ 7) การพัฒนาสร้างความเข้มแข็งจากฐานราก (7.2.4 สร้างพลังในชุมชน) - นโยบาย รมว. พม.	15
3. ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพดีขึ้น (Function KPI) 3.1 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพดีขึ้น 3.2 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม	- แผนแม่บทฯ ประเด็นความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม (17) - แผนฯ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม	20 (10) (10)
4. ร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวหรือชุมชน (Function KPI)	- แผนแม่บทฯ ประเด็นความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม (17) - แผนฯ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม	20
องค์ประกอบที่ 2 การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base)		**30**
5. ผลการพัฒนาศักยภาพองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0		
5.1) ความสำเร็จของการพัฒนาบริการการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form) (ประเด็นการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนงาน หรือการให้บริการ e-Service)	- แผนแม่บทฯ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (20) - นโยบายรัฐบาล (นโยบายเร่งด่วนที่ 10) การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน	15
5.2) การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)	- แผนแม่บทฯ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (20) - มติ ค.ร.ม. เมื่อวันที่ 1 พ.ค. 61	15
	รวม	**100**

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

องค์ประกอบที่ 1 การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base)

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)	
ชื่อตัวชี้วัด : 1. ความสำเร็จในการใช้ฐานข้อมูลเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการทางสังคม (โครงการตำบลสร้างเสริมสวัสดิการสังคม)	
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางสาวณัฐลดา ธารีพฤกษ์ หัวหน้ากลุ่มการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต	**ผู้จัดเก็บข้อมูล :** นางสาววีรลักษณ์ ดีมั่น นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต
โทรศัพท์ : 02 659 6135	**โทรศัพท์ :** 02 659 6356

คำอธิบาย :

- ตัวชี้วัดความสำเร็จในการใช้ฐานข้อมูลเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการทางสังคม เป็นตัวชี้วัดเชื่อมโยงกับ (ร่าง) แผนการปฏิรูปประเทศด้านสังคม (ฉบับปรับปรุงซึ่งเผยแพร่ในเว็บไซต์ของ สศช. เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2563) กิจกรรมปฏิรูปที่ 2 ผลักดันให้มีฐานข้อมูลทางสังคมและคลังความรู้ในระดับพื้นที่ เพื่อให้สามารถจัดสวัสดิการและสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพที่ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยมีเป้าหมายคือ 1) มีฐานข้อมูลกลางทางสังคมระดับพื้นที่ที่เปิดเผยต่อสาธารณชน (Single opened-data system) เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ข้อมูลในการกำหนดนโยบายและแก้ไขปัญหาที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะการให้ความช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง และ 2) บุคคลและชุมชนได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการประกอบอาชีพที่รวดเร็วและน่าเชื่อถือสามารถพึ่งพาตนเองในการประกอบอาชีพ
- **ฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย** ประกอบด้วย 5 ฐานข้อมูล ได้แก่ 1. ฐานข้อมูลบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 2. ฐานข้อมูล social map 3. ฐานข้อมูล จปฐ. 4. ฐานข้อมูล family data และ 5. ฐานข้อมูลระบบงานบริการทางสังคม (OSS)
- **กลุ่มเป้าหมาย หมายถึง** ผู้ที่ประสบภาวะยากลำบาก ไม่อาจพึ่งพาตนเองได้ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และกายภาพ ซึ่งคัดกรองจาก 5 ฐานข้อมูล และจากเวทีประชาคม “จุดประกาย ขายความคิด”
- **บริการทางสังคม หมายถึง** การสนับสนุนส่งเสริมความเข้มแข็ง หรือประสานงาน ประสานทรัพยากร เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการ กินดี อยู่ดี มีสิทธิ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ 1) การศึกษา (Education) ประสานการเข้าถึงสิทธิทางด้านการช่วยเหลือเป็นเงินสงเคราะห์เด็กในครอบครัวยากจน ตลอดจนการประสานงานเพื่อให้เด็กในครอบครัวเข้าถึงระบบการศึกษาขั้นพื้นฐาน อุปกรณ์การเรียน 2) สุขภาพอนามัย (Health) ดำเนินการด้านการเข้าถึงสิทธิการรักษาพยาบาล สิทธิการประกันตน 3) ที่อยู่อาศัย (Housing) การประสานทรัพยากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการซ่อมแซมที่อยู่อาศัย 4) การทำงานและการมีรายได้ (Employment and Income Maintenance) การประสานงานด้านการส่งเสริมการฝึกอาชีพ การจัดหางาน การประสานงานด้านเงินทุนประกอบอาชีพและการรวมกลุ่มประกอบอาชีพ 5) กระบวนการยุติธรรม (Justice) การแจ้งสิทธิ สวัสดิการ ตลอดจนการประสานงานให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงกองทุนยุติธรรม 6) บริการสังคม (Social Services) การจัดบริการด้านสวัสดิการ การจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยหรือเงินอุดหนุน ตลอดจน การสนับสนุนให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการ หรือเชื่อมโยงบริการมาสู่ครอบครัว ชุมชน และ 7) นันทนาการ (Recreation) การสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่น เปิดพื้นที่นันทนาการ พื้นที่สาธารณะ สำหรับกลุ่มเป้าหมาย
- **กระบวนการจัดการรายกรณี (Case Management) หมายถึง** การดำเนินการพัฒนากลุ่มเป้าหมายต่อเนื่องจากการจัดบริการทางสังคม โดยร่วมกับเครือข่ายในพื้นที่จัดทำแผนพัฒนาระดับครอบครัว (family based) การระดมทรัพยากรในพื้นที่ ในการสร้างโอกาสและเสริมพลังในด้านการสร้างงาน เข้าถึงแหล่งทุน การสร้างรายได้จนสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนโดยมีการติดตามประเมินผลเป็นระยะ โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายเพื่อเข้าสู่กระบวนการ

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

จัดการรายกรณี ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านเศรษฐกิจ พิจารณาจาก รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้มีรายได้น้อยฯ ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน หรือ ไม่มีรายได้ ตกงาน ว่างงาน หรือ มีหนี้สิน เป็นต้น 2) ด้านสุขภาพกายและจิตใจ พิจารณาจากสมาชิกในครัวเรือนที่มีปัญหาด้านสุขภาพกาย หรือจิต 3) ด้านภาระพึ่งพิงในครอบครัว เช่น มีเด็กแรกเกิด ต้องดูแลคนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ว่างงาน หรือผู้เจ็บป่วยทุพลภาพต่าง ๆ 4) ด้านที่อยู่อาศัย พิจารณาจากผู้ไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง หรือบ้านเช่า หรือบ้านที่มีความทรุดโทรม 5) ด้านการเข้าถึงบริการรัฐ พิจารณาจากผู้ไม่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ หรือเข้าไม่ถึงสิทธิสวัสดิการของรัฐ

- **ขอบเขตการประเมิน :** พื้นที่โครงการตำบลสร้างเสริมสวัสดิการสังคม 135 ตำบล

เกณฑ์การประเมินผล :

ตัวชี้วัด	**เป้าหมายขั้นต่ำ (50)**	**เป้าหมายมาตรฐาน (75)**	**เป้าหมายขั้นสูง (100)**
1. ความสำเร็จในการใช้ฐานข้อมูลเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการทางสังคม (โครงการตำบลสร้างเสริมสวัสดิการสังคม)	• รายงานการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และกำหนดแผนให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายตามที่วิเคราะห์และคัดเลือก • ร้อยละ 80 ของกลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการทางสังคม	ร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการทางสังคม	• ร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับคัดเลือกสามารถเข้าสู่กระบวนการจัดการรายกรณี (Case Management) • การถอดบทเรียนพื้นที่โครงการตำบลสร้างเสริมสวัสดิการสังคม และแผนการขับเคลื่อนระยะต่อไป

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	**เป้าหมายขั้นต่ำ (50)**	**เป้าหมายมาตรฐาน (75)**	**เป้าหมายขั้นสูง (100)**	**ผลการดำเนินงาน**
1. ความสำเร็จในการใช้ฐานข้อมูลเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการทางสังคม (โครงการตำบลสร้างเสริมสวัสดิการสังคม)	• รายงานการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และกำหนดแผนให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายตามที่วิเคราะห์และคัดเลือก • ร้อยละ 80 ของกลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการทางสังคม	ร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการทางสังคม	• ร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับคัดเลือกสามารถเข้าสู่กระบวนการจัดการรายกรณี (Case Management) • การถอดบทเรียนพื้นที่โครงการตำบลสร้างเสริมสวัสดิการสังคม และแผนการขับเคลื่อนระยะต่อไป	• มีรายงานการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และกำหนดแผนให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายตามที่วิเคราะห์และคัดเลือก • ร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการทางสังคม (8,520 คน) • ร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับคัดเลือกสามารถเข้าสู่กระบวนการจัดการรายกรณี (Case Management) (1,737 คน)

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

1. ตรวจสอบฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ 135 ตำบล โดยใช้ระบบ Social Match ประกอบด้วย 5 ฐานข้อมูล ได้แก่ 1) ฐานข้อมูลบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 2) ฐานข้อมูล social map 3) ฐานข้อมูล จปฐ. 4) ฐานข้อมูล family data และ

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

5) ฐานข้อมูลระบบงานบริการทางสังคม (OSS)

2. จัดประชุมชี้แจงแผนการดำเนินงานโครงการตำบลสร้างเสริมสวัสดิการสังคมผ่านระบบ Conference เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2564 เพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินงานของโครงการฯ
3. สำรวจและคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายจากรายชื่อผู้ประสบปัญหาจากระบบ Social Match และจัดเวทีจุดประกายความคิดเพื่อประชาคมรายชื่อที่ได้จากการสำรวจ ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในวิเคราะห์ และกำหนดแผนพัฒนาระดับครัวเรือน
4. นำเข้าข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในระบบสอบถามข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (Social Match) จำนวน 8,520 คน
5. ดำเนินการจัดกิจกรรมอบรมเสริมสร้างวิทยากรกระบวนการ Shift and Share จำนวน 3 รุ่น มีผู้เข้าร่วมอบรม จำนวนทั้งสิ้น 403 คน ดังนี้

   รุ่นที่ 1 ภาคใต้ ณ โรงแรมไดมอนพลาซ่า จ.สุราษฎร์ธานี มีผู้เข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 124 คน

   รุ่นที่ 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ณ โรงแรมอวานี ขอนแก่น โฮเทล แอนด์ คอนเวนชั่น เซ็นเตอร์ จ.ขอนแก่น มีผู้เข้าร่วมอบรม จำนวนทั้งสิ้น 138 คน

   รุ่นที่ 3 ภาคเหนือ ณ โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว จ.เชียงใหม่ มีผู้เข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 141 คน
6. หน่วยงานดำเนินการจัดกิจกรรมในพื้นที่ ดังนี้

   <u>กิจกรรมที่ 1</u> อบรมนวัตกรทางสังคม จำนวน 54 พื้นที่ โดยมีเด็ก เยาวชน และเครือข่าย เข้าร่วม 2,205 คน

   <u>กิจกรรมที่ 2</u> กิจกรรมการอบรม/สร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมทางสังคม จำนวน 37 พื้นที่ โดยมีเด็ก เยาวชน และเครือข่าย เข้าร่วม 1,813 คน

   <u>กิจกรรมที่ 3</u> กิจกรรมของนวัตกรทางสังคมที่มีความสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม จำนวน 30 พื้นที่
7. จัดบริการทางสังคมแก่กลุ่มเป้าหมายจำนวน 8,520 คน คิดเป็น ร้อยละ 100
8. คัดเลือกกลุ่มเป้าหมายเข้าสู่กระบวนการจัดการรายกรณี (Case Management) จำนวน 1,737 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

1) ความร่วมมือของเครือข่ายในพื้นที่

2) งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

จากมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID – 2019) ของ ศบค. และคณะกรรมการควบคุมโรคจังหวัดแต่ละจังหวัด โดยความมุ่งหมายของมาตรการและข้อปฏิบัติ ที่มุ่งลดการออกนอกเคหสถาน การลดและจำกัดการเคลื่อนย้ายการเดินทาง ห้ามจัดกิจกรรมซึ่งมีการรวมกลุ่มกันของบุคคลที่มีจำนวนรวมกันมากกว่า 5 คน ควบคู่การให้ความสำคัญกับมาตรการบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแพร่ระบาดของโรค โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐเร่งรัดการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่อย่างเข้มข้น เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่รวดเร็วและชัดเจนเป็นรูปธรรม ดังนั้น จากมาตรการดังกล่าวทำให้หลายจังหวัดกำหนดให้หน่วยงานของรัฐในจังหวัดถือปฏิบัติตาม โดยศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง นิคมสร้างตนเอง ศูนย์พัฒนาราษฎรบนพื้นที่สูง ต้องเร่งรัดดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา ทางสังคม การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง การควบคุมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ทำการขอทาน เพื่อบรรเทาผลกระทบฯ เป็นการเร่งด่วน และหลายจังหวัดไม่อนุญาตให้หน่วยงานจัดกิจกรรมโครงการในลักษณะอื่น ส่งผลให้หน่วยงานไม่สามารถถอดบทเรียนพื้นที่โครงการตำบลสร้างเสริมสวัสดิการสังคมได้ ภายในเดือนกันยายน 2564)

หลักฐานอ้างอิง :

1) เอกสารข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย และการเข้าถึงบริการทางสังคมจากระบบ Social Match

2) รายงานการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และกำหนดแผนให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย

3) เอกสารข้อมูลกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับคัดเลือกสามารถเข้าสู่กระบวนการจัดการรายกรณี (Case Management)

4) เอกสารแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตรายครัวเรือน

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ชื่อตัวชี้วัด : 2. ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :	**ผู้จัดเก็บข้อมูล :**
นายสุริชาติ จงจิตต์ ผู้อำนวยการกองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม	นายกาญจนภาส พรหมรัตนลิขิต หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมกิจการอาสาสมัครและเครือข่าย กองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม
โทรศัพท์ : 0 2659 6155	**โทรศัพท์ :** 0 2659 6394

คำอธิบาย :

- เป็นการวัดประสิทธิภาพของภารกิจด้านการเสริมพลังทางสังคมให้แก่ภาคีเครือข่าย เพื่อการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการและพัฒนาสังคม ด้วยการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของ อพม. ให้สามารถช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมในพื้นที่ได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง
- **อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) หมายถึง** บุคคลที่ทำประโยชน์เพื่อสังคมด้วยความสมัครใจ ได้แก่ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (อพม. จังหวัด) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กรุงเทพมหานคร (อพม. กรุงเทพมหานคร) และ อพม. อื่น ๆ ตามที่กระทรวงมีประกาศกำหนด โดยผู้ที่จะเป็น อพม. ได้ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และจะได้รับวุฒิบัตร อพม. บัตรประจำตัว อพม. และขึ้นทะเบียนเป็น อพม.
- กระบวนการเข้าสู่การเป็น อพม. มีดังนี้

  1) การสมัครเพื่อเป็น อพม. : กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ดำเนินการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้เข้ารับการฝึกอบรม และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ดำเนินการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในจังหวัด ให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ

  2) การพัฒนาศักยภาพ อพม. มี 2 วิธี <u>1) ผู้สมัคร อพม. เข้าฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 1 วัน</u> เพื่อพัฒนาทักษะและเทคนิคในการปฏิบัติงานของ อพม. ทั้งนี้ ต้องเรียนในระบบเรียนรู้ด้วยตนเอง อพม. (E-Learning) จำนวน 5 บทเรียน ประกอบด้วย (1) เรื่องสถานการณ์ทางสังคม (2) เรื่องแนวคิดและอุดมการณ์ อพม. (3) เรื่องกฎหมายและสิทธิประชาชน (4) เรื่องแนวคิดการพัฒนาสังคม (5) เรื่องการจัดสวัสดิการสังคมและชุมชน โดยต้องได้คะแนนการประเมินบทเรียนออนไลน์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 และจะได้รับประกาศนียบัตร ขึ้นทะเบียน และออกบัตร อพม. <u>2) ผู้สมัคร อพม. เรียนผ่านระบบเรียนรู้ด้วยตนเอง อพม. (E-Learning) จำนวน 10 บทเรียน</u> ประกอบด้วย (1) เรื่องสถานการณ์ทางสังคม (2) เรื่องแนวคิดและอุดมการณ์ อพม. (3) เรื่องกฎหมายและสิทธิประชาชน (4) เรื่องแนวคิดการพัฒนาสังคม (5) เรื่องการจัดสวัสดิการสังคมและชุมชน (6) เรื่องการศึกษาและวิเคราะห์ชุมชน (7) เรื่องเทคนิคการเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (8) เรื่องการสร้างเครือข่ายขับเคลื่อนงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (9) เรื่องการจัดทำแผนงาน/โครงการ และ (10) เรื่องเทคนิคการถอดบทเรียนการทำงานของ อพม. และการเขียนรายงาน โดยต้องได้คะแนนการประเมินบทเรียนออนไลน์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 และจะได้รับประกาศนียบัตร ขึ้นทะเบียน และออกบัตร อพม.
- **ประชาชน หมายถึง** ผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่เข้ามารับบริการที่ศูนย์ประสานงาน อพม. หรือ อพม. ลงพื้นที่ให้บริการในชุมชนหรือได้รับการประสานหรือส่งต่อจากหน่วยงานต่าง ๆ
- **บริการ หมายถึง** การค้นหา/สำรวจกลุ่มเป้าหมาย การคัดกรองกลุ่มเป้าหมาย การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น การประสานส่งต่อ การติดตามประเมิน และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ รณรงค์ให้ความรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการพัฒนาสังคมและส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิของประชาชนกลุ่มเป้าหมายตามภารกิจของกระทรวง
- **แผนปฏิบัติการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2566 -2570) หมายถึง** แผนยุทธศาสตร์ระดับที่ 3 คือ แผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2566-2570)

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

เกณฑ์การประเมินผล :

ตัวชี้วัด	**เป้าหมายขั้นต่ำ (50)**	**เป้าหมายมาตรฐาน (75)**	**เป้าหมายขั้นสูง (100)**
2. ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม	แผนการพัฒนาศักยภาพของ อพม. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้รับความเห็นชอบจากหัวหน้าส่วนราชการ	รายงานผลการดำเนินการตามแผนการพัฒนาศักยภาพ อพม. ร้อยละ 100 และผลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม	• รายงานการประเมินศักยภาพ อพม. การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอเพื่อพัฒนากลไกและวิธีการทำงานในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของ อพม. ระยะต่อไป เสนอหัวหน้าส่วนราชการ • ร่างแผนปฏิบัติการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2566 -2570)

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	**เป้าหมายขั้นต่ำ (50)**	**เป้าหมายมาตรฐาน (75)**	**เป้าหมายขั้นสูง (100)**	**ผลการดำเนินงาน**
2. ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม	แผนการพัฒนาศักยภาพของ อพม. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้รับความเห็นชอบจากหัวหน้าส่วนราชการ	รายงานผลการดำเนินการตามแผนการพัฒนาศักยภาพ อพม. ตามแผน ร้อยละ 100 และผลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม	• รายงานการประเมินศักยภาพ อพม. การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอเพื่อพัฒนากลไกและวิธีการทำงานในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของ อพม. ระยะต่อไป เสนอหัวหน้าส่วนราชการ • ร่างแผนปฏิบัติการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2566 -2570)	• แผนการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้รับความเห็นชอบจากอธิบดี • ดำเนินการตามแผนการพัฒนาศักยภาพ อพม. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ร้อยละ 60 และมีผลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมทั้งสิ้น จำนวน 203,981 ราย • มีรายงานการประเมินศักยภาพ อพม. การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอเพื่อพัฒนากลไกและวิธีการทำงานในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของ อพม. ระยะต่อไป เสนออธิบดี

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

1. การเสริมสร้างสมรรถนะ อพม. ให้มีความรู้ความเข้าใจตามภารกิจของ พม.

1.1 กิจกรรมการอบรม อพม. ใหม่ระดับจังหวัดและกรุงเทพมหานคร

ผู้ที่สนใจและมีความประสงค์สมัครเข้ารับการฝึกอบรมเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ใหม่นั้น โดยผู้สนใจงานอาสาสมัครแจ้งความประสงค์สมัครเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ณ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (ส่วนภูมิภาค) หรือกองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม (กรุงเทพมหานคร) โดยกรอกใบสมัคร และแนบเอกสารตามแบบฟอร์มที่กำหนด ซึ่งการอบรม อพม. ใหม่ประจำปี 2564 สามารถอบรมได้ 2 รูปแบบ คือ

1) รูปแบบ 1 วัน และชมคลิป 5 บทเรียน ได้แก่ (1) สถานการณ์ทางสังคมและกลุ่มเป้าหมายกับการทำงานของ อพม. (2) แนวคิดและอุดมการณ์งานอาสาสมัคร อพม. (3) กฎหมายและสิทธิประชาชน (4) แนวคิดเรื่องการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ (5) การจัดสวัสดิการสังคมและชุมชน โดยอบรม 1 วันตามเนื้อหาที่กำหนดและต้องทำแบบทดสอบท้ายบทเรียนให้ได้คะแนนร้อยละ 70 ขึ้นไปจึงจะผ่าน ซึ่งผู้ผ่านเกณฑ์การฝึกอบรมอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ใหม่จะได้รับการขึ้นทะเบียนพร้อมทั้งรับประกาศนียบัตรและบัตรประจำตัวอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.)

2) รูปแบบเรียนรู้ด้วยตนเอง (e-Learning) สำหรับบุคคลทั่วไปที่สนใจสามารถเข้ามาเรียนรู้ข้อมูล ความรู้บทเรียนจำนวน 10 คลิป และทำแบบทดสอบท้ายบทเรียนด้วยตนเอง ง่าย และสะดวก เพราะสามารถเรียนรู้ได้ทุกเวลาผ่าน Computer และ Smartphone โดยมีขั้นตอนในการสมัครเข้าสู่ระบบเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนี้ 1) การลงทะเบียน เพื่อเข้าใช้งานระบบเรียนรู้ด้วยตนเอง (e-Learning) คลิกลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ http://www.sdhsvlearning.dsdw.go.th/ 2) การเข้าสู่ระบบ คลิกเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานระบบ e-Learning โดยกรอกข้อมูลชื่อบัญชีผู้ใช้ คือ หมายเลขบัตรประชาชน และรหัสผ่าน คือ วัน เดือน ปี พ.ศ. เกิด 3) การเข้าสู่บทเรียน เพื่อเรียนรู้บทเรียนต่าง ๆ และทำแบบทดสอบท้ายบทเรียน โดยเรียนผ่านวิดีโอประจำบทเรียน และทำแบบทดสอบท้ายบทเรียนเมื่อดูวิดีโอจบ และ 4) การดูรายงานผล เพื่อดูผลการเรียนทั้งหมดที่เรียนผ่านระบบ e-Learning โดยคลิกที่ “หลักสูตรและรายงาน” เพื่อแสดงผลการเรียน e-Learning ทั้งหมด ได้แก่ ข้อมูลผู้เรียน การอบรม e-Learning บทต่าง ๆ คะแนนสถิติในการตอบ วันที่ทำแบบทดสอบท้ายบทเรียน

1.2 กิจกรรมการอบรมพัฒนาศักยภาพ อพม.

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้มอบหมายภารกิจให้กองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคมดำเนินการพัฒนาศักยภาพ อพม. โดยการส่งเสริมบทบาท อพม. ทั้งในส่วนกลางและระดับจังหวัดเพื่อให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนผู้มีจิตอาสาที่สนใจเข้ามาเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้มีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาสังคมและการจัดสวัสดิการสังคมโดยสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมฯ ไปช่วยเหลือดูแลประชาชนผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากในระดับพื้นที่และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กลุ่มเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง และคนขอทาน ให้ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมตามสภาพปัญหาได้อย่างทันท่วงที อันจะส่งผลให้ประชาชนได้รับสวัสดิการและมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2. การสร้างเสริมขวัญกำลังใจที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของ อพม.

2.1 กิจกรรมการเบิกจ่ายค่าตอบแทน อพม. กทม. และส่วนภูมิภาค

ตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0408.5/19639 ลงวันที่ 10 พฤษภาคม 2562 เรื่อง ขออนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาสังคมตามภารกิจของกระทรวง โดยการสนับสนุนค่าตอบแทนการปฏิบัติงานของ อพม. เพื่อเป็นการขยายเครือข่ายและเชื่อมโยงการทำงานในระดับพื้นที่ให้ อพม. มีศักยภาพในการดูแลกลุ่มเป้าหมายและมีความสามารถในการจัดการปัญหาทางสังคมได้ทันท่วงที รวมถึงเสริมพลังแก่ อพม. ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกรมบัญชีกลางอนุมัติให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รายละเอียดดังนี้

ข้อ 1 ค่าตอบแทนในการสำรวจข้อมูล และรายงานสถานการณ์ปัญหาทางสังคม รวมทั้งผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาทางสังคม ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยการใช้แบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์ หน้าละ 5 บาท ชุดละไม่เกิน 50 บาท ทั้งแบบเอกสาร และแบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ 2 ค่าพาหนะในการติดต่อประสานงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ 3 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตามระเบียบกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ว่าด้วยอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2557 การรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย การประเมินปัญหาและความต้องการผู้ประสบปัญหาเบื้องต้น

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

การเยี่ยมบ้าน การประสานส่งต่อหน่วยงานและองค์กรในพื้นที่ การให้คำปรึกษาเบื้องต้น การให้ข้อมูล การเข้าถึงสิทธิสวัสดิการตามกลุ่มเป้าหมาย เช่น เด็ก เยาวชน สตรี ครอบครัว คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง ขอทาน อย่างน้อย 3 - 5 รายต่อเดือน ตามที่ได้รับมอบหมาย รายละไม่เกิน 120 บาท แต่ไม่เกิน 600 บาทต่อเดือน ทั้งนี้ ต้องเป็น อพม. ที่ขึ้นทะเบียนและปฏิบัติงานจริง

ข้อ 4 ค่าอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม ในการจัดประชุมระดับอำเภอหรือเขต ไม่เกิน 6 ครั้งต่อปี ซึ่งมีผู้เข้าร่วมไม่เกิน 20 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง ในอัตราค่าอาหารมื้อละไม่เกิน 120 บาท และค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม มื้อละไม่เกิน 35 บาท ซึ่งในการประชุมต้องได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ในการอนุมัติจัดประชุม

ข้อ 5 ขอจัดทำเสื้อมีตราสัญลักษณ์ของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ข้อ 6 ขอเบิกจ่ายค่าจัดทำเข็มสัญลักษณ์ อพม.

2.2 กิจกรรมการพิจารณาคัดเลือก อพม. ดีเด่นพิเศษ

กองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม ในฐานะหน่วยงานหลักที่ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานของ อพม. ได้สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการส่งเสริมงาน อพม. ในทุกระดับ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของ อพม. ในพื้นที่ รวมถึงการยกย่องและประกาศเกียรติคุณ อพม. ที่ปฏิบัติงานดีเด่นและเป็นต้นแบบในการร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนการเสริมพลัง อพม. ในการดำเนินงานกับกลุ่มเป้าหมาย

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

1) การประชาสัมพันธ์เชิญชวน

2) งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร

3) นโยบายของผู้บริหารระดับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื่อไวรัสโคโรน่า 2019 (โควิด 19) ที่มีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชนกลุ่มเปราะบางเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้สนใจสมัครเข้าอบรมเพื่อเป็น อพม. ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึง เพราะทุกคนต้องเฝ้าระวังการแพร่ระบาดและการติดเชื้อที่เพิ่มขึ้นในชุมชนอย่างใกล้ชิดเพื่อไม่ให้ตนเองและคนในครอบครัวได้รับเชื้อ ซึ่งการติดเชื้อมีความรุนแรงและอาจทำให้การเข้ารับการรักษาไม่ทันเวลาจนบ้างครั้งส่งผลให้คนใกล้ชิดที่ได้รับเชื้อถึงขั้นต้องเสียชีวิต ส่งผลให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่มุ่งเน้นไปในประเด็นการช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากสถานการณ์โควิด 19 เป็นภารกิจเร่งด่วนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน

หลักฐานอ้างอิง :

1) แผนการพัฒนาศักยภาพของ อพม. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2) รายงานผลการดำเนินการตามแผนการพัฒนาศักยภาพ อพม. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย ผลการพัฒนาศักยภาพ อพม. ผลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ผลการประเมินศักยภาพ อพม. การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอเพื่อพัฒนากลไกและวิธีการทำงานในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของ อพม. ระยะต่อไป

ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพที่ดีขึ้น
3.1 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพที่ดีขึ้น
3.2 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)	
ชื่อตัวชี้วัด : 3. ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพที่ดีขึ้น **3.1 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพที่ดีขึ้น**	
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์ หัวหน้ากลุ่มมาตรการและกลไก กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต	**ผู้จัดเก็บข้อมูล :** - นายณัฐพงษ์ แก้วสุวรรณ นักสังคมสงเคราะห์ - นายสมศักดิ์ เพ็ญโพธิ์ เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต
โทรศัพท์ : 0-2659-6167	**โทรศัพท์ :** 0-2659-6276

คำอธิบาย :

- **กลุ่มเป้าหมาย หมายถึง** คนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน และผู้ป่วยจิตเวชตาม พ.ร.บ. สุขภาพจิตที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอยู่ในการคุ้มครองของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต 3 แห่ง
- **การพัฒนาศักยภาพ หมายถึง** การฟื้นฟูพัฒนากลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในการคุ้มครองของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต 3 แห่ง
- **แผนการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพรายบุคคล (IRP)** หมายถึง แผนกิจกรรมการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพให้แก่กลุ่มเป้าหมายรายบุคคล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ/อารมณ์ ด้านสติปัญญา และด้านศักยภาพในการดำรงชีพ
- **สมรรถภาพที่ดีขึ้น หมายถึง** กลุ่มเป้าหมายได้รับการพัฒนาตามกระบวนการของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และมีผลการประเมินสมรรถภาพรายบุคคลที่ดีขึ้น จากรอบการประเมินครั้งที่ผ่านมา โดยสามารถยกระดับสมรรถภาพที่ดีขึ้นจากกลุ่ม B ไปอยู่กลุ่ม A และกลุ่ม A คงระดับสมรรถภาพได้
- การจำแนกกลุ่มเป้าหมายจากคะแนนตามแบบประเมินตามแผนการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพรายบุคคล 3 กลุ่ม

(1) **กลุ่ม A** เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ทำกิจวัตรประจำวันได้ พัฒนาได้ (คะแนนร้อยละ 80 – 100) โดยมีสมรรถภาพแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านร่างกาย : สามารถดูแลสุขอนามัยส่วนตัว เช่น อาบน้ำ แปรงฟัน สระผม ได้เป็นประจำสม่ำเสมอ มีสุขภาพที่แข็งแรง สามารถช่วยเหลือตนเองในการทำกิจวัตรประจำวันต่าง ๆได้

ด้านจิตใจ/สังคม : สามารถพูดคุย สื่อสาร ช่วยเหลือ และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่คงที่ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี

ด้านสติปัญญา : สามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างถูกต้อง บอกความต้องการและความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการคิดและความเข้าใจในเรื่องพื้นฐานเบื้องต้น

ด้านศักยภาพในการดำรงชีพ : สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันหรืองานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ เข้าใจและรับรู้สิทธิขั้นพื้นฐานที่ตนพึงมี มีทักษะในการประกอบอาชีพเพื่อหารายได้

(2) **กลุ่ม B** เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้บ้าง ทำกิจวัตรประจำวันได้บางอย่างถ้าได้รับการพัฒนา และฟื้นฟูที่เหมาะสมก็จะสามารถพัฒนาตนเองได้ (คะแนนร้อยละ 40.01 – 79.99) โดยมีสมรรถภาพแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านร่างกาย : สามารถดูแลสุขอนามัยส่วนตัว เช่น อาบน้ำ แปรงฟัน สระผม ได้เป็นประจำสม่ำเสมอ มีสุขภาพที่แข็งแรง สามารถช่วยเหลือตนเองในการทำกิจวัตรประจำวันต่าง ๆ ได้

ด้านจิตใจ/สังคม : สามารถพูดคุย สื่อสาร และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ ช่วยเหลือผู้อื่นได้เมื่อได้รับคำสั่ง การแสดงออกและการควบคุมอารมณ์ยังไม่คงที่

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ด้านสติปัญญา : สามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้แต่ไม่สามารถตัดสินใจได้เองต้องได้รับคำสั่ง บอกความต้องการและความรู้สึกได้

ด้านศักยภาพในการดำรงชีพ : สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้ สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เมื่อได้รับคำสั่ง ขาดความเข้าใจและรับรู้สิทธิขั้นพื้นฐานที่ตนพึงมี สามารถฝึกทักษะประกอบอาชีพที่ไม่ซับซ้อนได้

- **ขอบเขตการประเมิน** : จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่นำมาประเมิน คือ กลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการคุ้มครองในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต 3 แห่ง ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีผลการประเมินตามแผนการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพรายบุคคล (IRP) ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป ซึ่งสามารถยกระดับสมรรถภาพที่ดีขึ้นจากกลุ่ม B ไปอยู่กลุ่ม A และกลุ่ม A คงระดับสมรรถภาพได้

- **สูตรการคำนวณ**

$$\frac{\text{จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่มีสมรรถภาพดีขึ้น}}{\text{จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามแผนฯ และมีผลการประเมิน 2 ครั้งขึ้นไป}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมินผล :

ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต่ำ (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)
3.1 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพที่ดีขึ้น	ร้อยละ 13.16	ร้อยละ 17.55	ร้อยละ 21.94

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.			การเปลี่ยนแปลง (%)	
	2562	2563	2564	2563	2564
3.1 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพที่ดีขึ้น	ร้อยละ 11.53	ร้อยละ 15.92	ร้อยละ 13.90	+4.39	-2.02

สถิติกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพที่ดีขึ้น

ที่	หน่วยงาน	กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามแผนการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพรายบุคคล และมีผลการประเมิน 2 ครั้งขึ้นไป (คน)	กลุ่มเป้าหมายที่มีสมรรถภาพดีขึ้น (คน)	สมรรถภาพดีขึ้นจำแนกเป็น	
				ยกระดับจาก B ไปเป็น A (คน)	คงระดับสมรรถภาพ A (คน)
1	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทับกวาง จังหวัดสระบุรี	259	34	9	25
2	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งวังทอง จังหวัดพิษณุโลก	250	28	13	15
3	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์	3	1	0	1
4	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก จังหวัดเพชรบุรี	2	0	0	0
5	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งสันมหาพน จังหวัดเชียงใหม่	219	42	41	1
6	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช	13	2	2	0
7	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี	185	0	0	0
8	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งบ้านเมตตา จังหวัดนครราชสีมา	58	12	5	7
9	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งปรือใหญ่ จังหวัดศรีสะเกษ	3	0	0	0
10	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี	378	41	6	35
11	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี	6	3	2	1
12	ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี	2	2	1	1
13	ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตหนองแค จังหวัดสระบุรี	5	2	2	0
14	ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตห้วยสัตว์ใหญ่ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	41	31	10	21
	รวม	1,424	198	91	107

กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพที่ดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 13.90

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต่ำ (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)	ผลการดำเนินงาน
3.1 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพที่ดีขึ้น	ร้อยละ 13.16	ร้อยละ 17.55	ร้อยละ 21.94	ร้อยละ 13.90

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

การประเมินศักยภาพ โดยใช้แบบประเมินเพื่อการจัดทำแผนฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล (Individual Rehabilitation Plan : IRP) โดยประกอบด้วยประเด็นการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ/สังคม 3) ด้านสติปัญญา และ 4) ด้านศักยภาพในการดำรงชีพ และมีหัวข้อการประเมิน 14 ข้อ เป็นเครื่องมือของนักสังคมสงเคราะห์ที่ใช้ในการประเมินสภาวะของผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ในการวางแผน ฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล การจำแนกสภาพปัญหา ความต้องการ รวมถึงการจัดบริการที่เหมาะสม กับผู้ใช้บริการแต่ละราย โดยจำเป็นต้องพิจารณาแบบองค์รวม (Holistic) ให้ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านกาย จิต สังคม และอารมณ์ของบุคคลนั้น

กิจกรรมในการฟื้นฟู พัฒนากลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

- กิจกรรมบำบัด เป็นการฝึกฝนทักษะการปฏิบัติกิจวัตประจำวัน เช่น การอาบน้ำ แปรงฟัน เปลี่ยนเสื้อผ้า และการรักษาสุขอนามัยส่วนบุคคล นอกจากนั้นยังมีกิจกรรมศิลปะ ดนตรี กีฬา ทัศนศึกษา และกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ ร่วมกับชุมชน เพื่อฝึกสมาธิและฝึกมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระดับศักยภาพของกลุ่มเป้าหมาย และบริบทของแต่ละสถานคุ้มครอง
- กิจกรรมอาชีวบำบัด เป็นกิจกรรมสำหรับผู้ใช้บริการที่มีสมรรถภาพดีและมีความพร้อม จะได้รับการฝึกทักษะการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม หัตถกรรม และปศุสัตว์ ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งแต่ละสถานคุ้มครองฯ จะจัดการฝึกอาชีพแตกต่างกันไปตามความเสมาะสมของสถานที่ตั้ง

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

1) กิจกรรมบำบัด กิจกรรมอาชีวบำบัด ที่เหมาะสมสำหรับแต่ละบุคคล รวมถึงความสนใจของกลุ่มเป้าหมายแต่ละบุคคลต่อกิจกรรมดังกล่าว

2) ความต่อเนื่องในการเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มเป้าหมาย

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

1) ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ของกลุ่มเป้าหมาย โดยผู้ใช้บริการที่ส่วนใหญ่เป็นเป็นผู้ที่มีอาการทางจิตเวชจำเป็นต้องรับประทานยาทางจิตเวช ทำให้การฝึกอาชีพต้องใช้ระยะเวลาพอสมควรในการพัฒนา

2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบงานในหลายบทบาทหน้าที่ ทำให้มีปัญหาเรื่องการแบ่งเวลา และไม่เชี่ยวชาญหรือถนัดในงานที่ได้รับมอบหมาย

3) วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอในการเรียนรู้บางฐานกิจกรรม

หลักฐานอ้างอิง :

ระบบพัฒนาคุณภาพชีวิต (QLife Plus)

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
(1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ชื่อตัวชี้วัด : 3. ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพที่ดีขึ้น
3.2 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :	**ผู้จัดเก็บข้อมูล :**
นางสาวณัฐลดา ธารีพฤกษ์ หัวหน้ากลุ่มการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต	นางสาววีรลักษณ์ ดีมั่น นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต
โทรศัพท์ : 0-2659-6135	**โทรศัพท์ :** 0-2659-6356 และ 0-2659-6294

คำอธิบาย :

- การวัดประสิทธิภาพในการยกระดับคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างขีดความสามารถของกลุ่มเป้าหมาย (คนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทานและผู้ป่วยจิตเวช) ให้มีสมรรถภาพดีขึ้นสามารถใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้ และพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม แผนย่อยการคุ้มครองทางสังคมขั้นพื้นฐานและหลักประกันทางเศรษฐกิจ สังคม และสุขภาพ ที่กำหนดเป้าหมายให้คนไทยทุกคน โดยเฉพาะกลุ่มด้อยโอกาสและกลุ่มเปราะบางได้รับการคุ้มครองและมีหลักประกันทางสังคมเพิ่มขึ้น
- **กลุ่มเป้าหมาย หมายถึง** คนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน และผู้ป่วยจิตเวชตาม พ.ร.บ. สุขภาพจิตในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต 3 แห่งที่ได้รับการประเมินศักยภาพตามแผนการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพรายบุคคล (IRP) ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป และมีคะแนนอยู่ในกลุ่ม A
- **การพัฒนาศักยภาพ หมายถึง** การฟื้นฟูและพัฒนากลุ่มเป้าหมายตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์ เช่น กิจกรรมบำบัดและอาชีวบำบัด
- **การกลับคืนสู่สังคม หมายถึง** กลุ่มเป้าหมายในการคุ้มครองของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต 3 แห่ง สามารถกลับไปใช้ชีวิตกับครอบครัว หรือทำงานในสถานประกอบการแบบประจำ
- **สูตรการคำนวณ**

$$\frac{\text{จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่สามารถกลับคืนสู่สังคม}}{\text{จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการประเมินศักยภาพและมีคะแนนอยู่ในกลุ่ม A}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมินผล :

ตัวชี้วัด	**เป้าหมายขั้นต่ำ (50)**	**เป้าหมายมาตรฐาน (75)**	**เป้าหมายขั้นสูง (100)**
3.2 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม	ร้อยละ 72.84	ร้อยละ 74.97	ร้อยละ 77.10

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	**ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.**			**การเปลี่ยนแปลง (%)**	
	2562	**2563**	**2564**	**2563**	**2564**
3.2 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม	ร้อยละ 69.97 (403/576 คน)	ร้อยละ 72.84 (295/405 คน)	ร้อยละ 16.72 (55/329 คน)	+2.87	-56.12

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
(1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

สถิติกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม

ที่	หน่วยงาน	กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการประเมินศักยภาพและมีคะแนนอยู่ในกลุ่ม A (คน)	กลุ่มเป้าหมายที่สามารถกลับคืนสู่สังคม (คน)	กลับคืนสู่สังคมจำแนกเป็น	
				กลับคืนสู่ครอบครัว (คน)	ทำงานในสถานประกอบการแบบประจำ (คน)
1	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทับกวาง จังหวัดสระบุรี	40	2	1	1
2	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งวังทอง จังหวัดพิษณุโลก	32	0	0	0
3	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์	1	7	7	0
4	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก จังหวัดเพชรบุรี	47	2	2	0
5	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งสันมหาพน จังหวัดเชียงใหม่	5	1	1	0
6	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช	6	1	1	0
7	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี	6	3	2	1
8	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งบ้านเมตตา จังหวัดนครราชสีมา	33	4	4	0
9	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งปรือใหญ่ จังหวัดศรีสะเกษ	34	2	2	0
10	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี	69	2	2	0
11	สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี	7	1	0	1
12	ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี	20	4	4	0
13	ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตหนองแค จังหวัดสระบุรี	4	1	1	0
14	ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตห้วยสัตว์ใหญ่ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	25	25	19	6
	รวม	329	55	46	9

กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม คิดเป็นร้อยละ 16.72

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต่ำ (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)	ผลการดำเนินงาน
3.2 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม	ร้อยละ 72.84	ร้อยละ 74.97	ร้อยละ 77.10	ร้อยละ 16.72

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

กระบวนการดำเนินงานของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต ประกอบด้วย 5 กระบวนการ ดังนี้

1) กระบวนการแรกรับ คัดกรอง ดำเนินการคัดกรอง ตรวจเอกสาร ได้แก่ หนังสือนำส่ง บัตรประชาชน หนังสือยินยอมเข้ารับบริการ เอกสารประวัติ เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ตรวจร่างกาย ทำบัญชีทรัพย์สิน ถ่ายภาพ และทำทะเบียนประวัติ

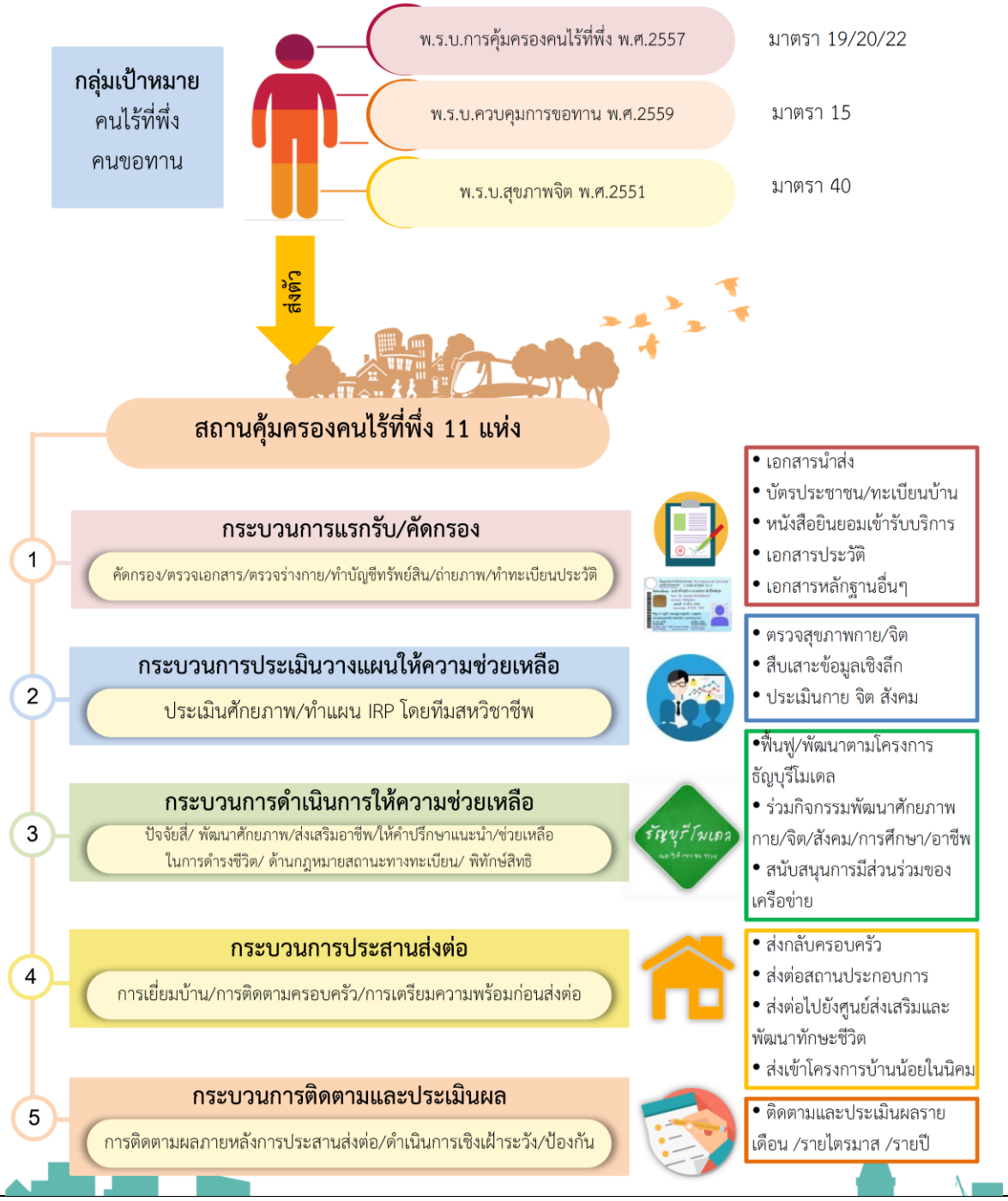
2) กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ ประเมินศักยภาพผู้ใช้บริการ ทำแผนพัฒนารายบุคคล (IRP) โดยทีมสหวิชาชีพ นำส่งตรวจสุขภาพกายและจิต สืบเสาะข้อมูลเชิงลึก ประเมินด้านกาย จิต สังคม

3) กระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ให้การช่วยเหลือด้านปัจจัยสี่ พัฒนาศักยภาพ ฟื้นฟูพัฒนาตามโครงการธัญบุรีโมเดล การพัฒนากาย จิต สังคม การศึกษา ส่งเสริมอาชีพ ให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือในการดำรงชีวิต ช่วยเหลือด้านกฎหมาย สถานะทางทะเบียน พิทักษ์สิทธิ์ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่าย

4) กระบวนการประสานส่งต่อ ดำเนินการเยี่ยมบ้านและประเมินครอบครัว การติดตามครอบครัว และการเตรียมความพร้อมก่อนส่งต่อ ส่งกลับครอบครัว ส่งต่อสถานประกอบการ ส่งเข้าโครงการบ้านน้อยในนิคม

5) กระบวนการติดตามและประเมินผล การติดตามผลภายหลังการประสานส่งต่อ โดยติดตามผลรายเดือน รายไตรมาส และรายปี พร้อมทั้งดำเนินการเชิงเฝ้าระวังป้องกัน

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
(1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)



ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

1) ความพร้อมและการยอมรับของครอบครัวที่มีต่อคนไร้ที่พึ่ง และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง

2) ศักยภาพในการทำงานของคนไร้ที่พึ่ง รวมทั้งทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการจ้างงานคนไร้ที่พึ่ง

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

1) คนไร้ที่พึ่งที่อยู่ในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอาการทางจิต รวมทั้งยังมีผู้ป่วยติดเตียง ผู้ที่ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ และผู้ที่มีสภาพปัญหาซ้ำซ้อน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ยากต่อการพัฒนาศักยภาพให้สามารถพึ่งพาตนเอง และกลับคืนสู่สังคมได้ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องอยู่ที่สถานคุ้มครองฯ เป็นระยะเวลานาน ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้คนตกงาน และเกิดคนเร่ร่อนจำนวนมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการสะสมอยู่ในสถานฯ เป็นจำนวนมาก โดยผกผันกับจำนวน

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

การส่งออก ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความสมัครใจของผู้ใช้บริการ ความพร้อมของครอบครัว ความมั่นคงทางอาชีพและรายได้ สถานการณ์ทางสังคม/เศรษฐกิจ เป็นต้น ทั้งนี้ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพคนไร้ที่พึ่ง โดยต้องมีการปรับ/งดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพเพื่อลดการปฏิสัมพันธ์ และเว้นระยะห่างระหว่างคนไร้ที่พึ่งกับเจ้าหน้าที่ และคนไร้ที่พึ่งด้วยกันเอง นอกจากนี้ ยังส่งผลต่อความพร้อมของครอบครัวในการดำรงชีวิต และความพร้อมในการรับคนไร้ที่พึ่ง กลับบ้าน รวมถึงสถานประกอบการที่ต้องลดต้นทุนเพื่อปรับตัวให้อยู่รอด ซึ่งจะไม่รับลูกจ้างเพิ่ม

2) กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้มีมาตรการแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ในประเด็นที่ 2.1.4 กำหนดให้ผู้ใช้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง งดการเดินทางออกนอกเขตพื้นที่ของสถานฯ และเลี่ยงการเดินทางระหว่างอาคาร กรณีจำเป็นต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าหน้าที่เป็นการเฉพาะรายเท่านั้น ทำให้การดำเนินการส่งกลับคืนสู่สังคมใน 2 ไตรมาสหลังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

หลักฐานอ้างอิง :

แบบรายงานผลการส่งผู้ใช้บริการกลับคืนสู่ครอบครัว ชุมชน ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต 3 แห่ง

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ชื่อตัวชี้วัด : 4. ร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวหรือชุมชน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :	**ผู้จัดเก็บข้อมูล :**
นางสาวณัฐลดา ธารีพฤกษ์ หัวหน้ากลุ่มการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต	นางสาววีรลักษณ์ ดีมั่น นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต
โทรศัพท์ : 0-2659-6135	**โทรศัพท์ :** 0-2659-6356 และ 0-2659-6294

คำอธิบาย :

- **ผู้ใช้บริการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง** หมายถึง คนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน และผู้ป่วยจิตเวชตาม พระราชบัญญัติสุขภาพจิต ที่ใช้บริการของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยกรณีคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557 ได้แก่ คนไร้ที่พึ่งที่ขอรับความคุ้มครอง (มาตรา 19) และคนไร้ที่พึ่งที่เจ้าหน้าที่พบเห็นหรือได้รับแจ้งหรือหน่วยงานอื่นนำส่ง (มาตรา 20 และมาตรา 22) ทั้งนี้ ไม่นับรวมกลุ่มเป้าหมายซึ่งมีกฎหมายเฉพาะให้การคุ้มครองอยู่แล้ว (มาตรา 23) ดังนั้น คนไร้ที่พึ่งโดยรวมประกอบด้วย บุคคลสัญชาติไทยที่มีความยากลำบากในการดำรงชีพ เนื่องจากเหตุหัวหน้าครอบครัวหรือบุคคลที่เป็นหลักในครอบครัวตาย ทอดทิ้งสาบสูญหรือต้องโทษจำคุก ประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยร้ายแรงจนไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ไม่สามารถดูแลครอบครัวได้ด้วยเหตุอื่นใด คนเร่ร่อน บุคคลซึ่งอาศัยที่สาธารณะเป็นที่พักนอนชั่วคราว บุคคลที่มีสถานะทางทะเบียนราษฎรแต่ยังไร้สัญชาติ และบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียนราษฎร
- **สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวหรือชุมชน** หมายถึง ผู้ใช้บริการที่สามารถกลับสู่ครอบครัวหรือชุมชน ซึ่งมีผู้ดูแลอุปการะไม่ถูกส่งเข้าสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งโดยมีการให้ความช่วยเหลือคือ มีกระบวนการสอบข้อเท็จจริง การให้ความช่วยเหลือคุ้มครองเบื้องต้น (ปัจจัยสี่ การรักษาพยาบาล ติดตามญาติ) และประสานส่งกลับครอบครัวหรือจัดหาสถานประกอบการที่ผู้ใช้บริการสามารถพักอาศัยอยู่กับนายจ้างได้เลย
- **ขอบเขตการประเมิน** จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่นำมาประเมิน คือ ผู้ใช้บริการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 77 แห่ง ทั่วประเทศ ซึ่งได้รับบริการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น การประเมินและวางแผนการพัฒนารายบุคคล การพัฒนาศักยภาพ การติดตามครอบครัวและเตรียมความพร้อม นำไปสู่การประสานส่งต่อ
- **สูตรการคำนวณ**

$$\frac{\text{จำนวนผู้ใช้บริการที่สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวหรือชุมชน}}{\text{จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมินผล :

ตัวชี้วัด	**เป้าหมายขั้นต่ำ (50)**	**เป้าหมายมาตรฐาน (75)**	**เป้าหมายขั้นสูง (100)**
4. ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม	ร้อยละ 73.77	ร้อยละ 74.54	ร้อยละ 75.31

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	**ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.**			**การเปลี่ยนแปลง (%)**	
	2562	**2563**	**2564**	**2563**	**2564**
4. ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม	ร้อยละ 70.64 (1,210/1,713 คน)	ร้อยละ 71.41 (1,636/2,291 คน)	ร้อยละ 50.01 (1,896/3,791 คน)	+0.77	-21.40

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
(1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ตัวชี้วัด การส่งกลับคืนสู่สังคมของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง รอบ 12 เดือน (ต.ค.63 - ก.ย.64)

ที่	จังหวัด	กลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับบริการภายใน	การส่งกลับคืนสู่สังคม			%
			ส่งกลับครอบครัว/ชุมชน	ทำงานในสถานประกอบการ	รวม	
1	กรุงเทพมหานคร	498	201	39	240	48.19
2	กระบี่	3	3	0	3	100.00
3	กาญจนบุรี	1	0	0	0	0
4	กาฬสินธุ์	9	1	0	1	11.11
5	กำแพงเพชร	22	12	0	12	54.55
6	ขอนแก่น	108	33	20	53	49.07
7	จันทบุรี	98	45	16	61	62.24
8	ฉะเชิงเทรา	233	65	0	65	27.90
9	ชลบุรี	265	83	86	169	63.77
10	ชัยนาท	57	24	0	24	42.11
11	ชัยภูมิ	2	2	0	2	100.00
12	ชุมพร	1	0	0	0	0.00
13	เชียงราย	45	9	0	9	20.00
14	เชียงใหม่	37	13	1	14	37.84
15	ตรัง	6	4	1	5	83.33
16	ตราด	7	2	0	2	28.57
17	ตาก	16	7	1	8	50.00
18	นครนายก	64	27	2	29	45.31
19	นครปฐม	52	2	1	3	5.77
20	นครพนม	4	1	0	1	25.00
21	นครราชสีมา	186	91	26	117	62.90
22	นครศรีธรรมราช	49	25	2	27	55.10
23	นครสวรรค์	83	55	3	58	69.88
24	นนทบุรี	138	50	3	53	38.41
25	นราธิวาส	15	9	0	9	60.00
26	น่าน	12	3	3	6	50.00
27	บึงกาฬ	23	14	0	14	60.87
28	บุรีรัมย์	57	27	5	32	56.14
29	ปทุมธานี	129	38	17	55	42.64
30	ประจวบคีรีขันธ์	42	15	2	17	40.48
31	ปราจีนบุรี	28	7	2	9	32.14
32	ปัตตานี	12	7	0	7	58.33
33	พระนครศรีอยุธยา	119	78	0	78	65.55
34	พังงา	49	22	2	24	48.98
35	พัทลุง	8	6	0	6	75.00
36	พิจิตร	57	39	0	39	68.42
37	พิษณุโลก	18	4	0	4	22.22
38	เพชรบุรี	121	30	2	32	26.45

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
(1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ที่	จังหวัด	กลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับบริการภายใน	การส่งกลับคืนสู่สังคม			%
			ส่งกลับครอบครัว/ชุมชน	ทำงานในสถานประกอบการ	รวม	
39	เพชรบูรณ์	38	14	0	14	36.84
40	แพร่	14	10	0	10	71.43
41	พะเยา	17	9	1	10	58.82
42	ภูเก็ต	80	36	1	37	46.25
43	มหาสารคาม	18	12	0	12	66.67
44	มุกดาหาร	7	3	0	3	42.86
45	แม่ฮ่องสอน	5	1	1	2	40.00
46	ยะลา	13	7	0	7	53.85
47	ยโสธร	20	11	0	11	55.00
48	ร้อยเอ็ด	11	6	0	6	54.55
49	ระนอง	27	8	2	10	37.04
50	ระยอง	24	13	10	23	95.83
51	ราชบุรี	4	2	0	2	50.00
52	ลพบุรี	15	0	2	2	13.33
53	ลำปาง	1	0	0	0	0
54	ลำพูน	4	4	0	4	100.00
55	เลย	15	5	3	8	53.33
56	ศรีสะเกษ	14	9	1	10	71.43
57	สกลนคร	13	5	1	6	46.15
58	สงขลา	104	67	0	67	64.42
59	สตูล	32	25	0	25	78.13
60	สมุทรปราการ	75	17	3	20	26.67
61	สมุทรสงคราม	9	4	0	4	44.44
62	สมุทรสาคร	56	17	13	30	53.57
63	สระแก้ว	41	17	2	19	46.34
64	สระบุรี	53	29	2	31	58.49
65	สิงห์บุรี	16	8	2	10	62.50
66	สุโขทัย	20	12	2	14	70.00
67	สุพรรณบุรี	26	4	1	5	19.23
68	สุราษฎร์ธานี	45	38	2	40	88.89
69	สุรินทร์	4	1	0	1	25.00
70	หนองคาย	18	11	0	11	61.11
71	หนองบัวลำภู	21	4	0	4	19.05
72	อ่างทอง	28	22	0	22	78.57
73	อุดรธานี	33	11	4	15	45.45
74	อุทัยธานี	36	16	1	17	47.22
75	อุตรดิตถ์	6	1	0	1	16.67
76	อุบลราชธานี	153	91	4	95	62.09
77	อำนาจเจริญ	1	0	0	0	0.00
รวม		**3791**	**1604**	**292**	**1896**	**50.01**

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2564)

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
(1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต่ำ (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)	ผลการดำเนินงาน
4. ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม	ร้อยละ 73.77	ร้อยละ 74.54	ร้อยละ 75.31	ร้อยละ 50.01

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

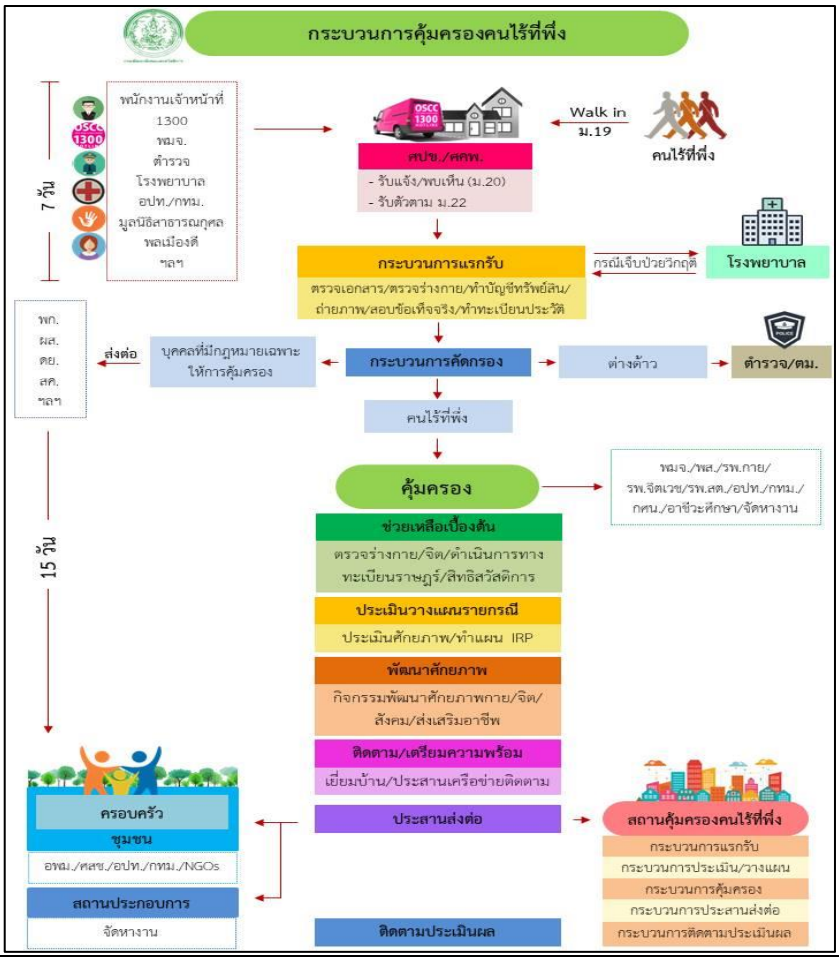
กระบวนการดำเนินงานของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต ประกอบด้วย 5 กระบวนการ ดังนี้

1) กระบวนการแรกรับ คัดกรอง ดำเนินการคัดกรอง ตรวจเอกสาร ได้แก่ หนังสือนำส่ง บัตรประชาชน หนังสือยินยอมเข้ารับบริการ เอกสารประวัติ เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ตรวจร่างกาย ทำบัญชีทรัพย์สิน ถ่ายภาพ และทำทะเบียนประวัติ

2) กระบวนการคุ้มครอง ช่วยเหลือเบื้องต้น ตรวจร่างกาย/จิต/ดำเนินการทางทะเบียนราษฎร์/สิทธิสวัสดิการ ประเมินศักยภาพผู้ใช้บริการ ทำแผนพัฒนารายบุคคล (IRP) โดยทีมสหวิชาชีพ พัฒนาศักยภาพ พัฒนากาย จิต สังคม ส่งเสริมอาชีพ ให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือในการดำรงชีวิต ช่วยเหลือด้านกฎหมาย สถานะทางทะเบียน พิทักษ์สิทธิ์ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่าย

3) กระบวนการประสานส่งต่อ ดำเนินการเยี่ยมบ้านและประเมินครอบครัว การติดตามครอบครัว และการเตรียมความพร้อมก่อนส่งต่อส่งกลับครอบครัว ส่งต่อสถานประกอบการ หรือสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

4) กระบวนการติดตามและประเมินผล การติดตามผลภายหลังการประสานส่งต่อ โดยติดตามผลรายเดือน รายไตรมาส และรายปี พร้อมทั้งดำเนินการเชิงเฝ้าระวังป้องกัน



รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

1) ความพร้อมและการยอมรับของครอบครัวที่มีต่อคนไร้ที่พึ่ง และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง

2) ศักยภาพในการทำงานของคนไร้ที่พึ่ง รวมทั้งทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการจ้างงานคนไร้ที่พึ่ง

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

จากมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID – 2019) ของ ศบค. และคณะกรรมการควบคุมโรคจังหวัดแต่ละจังหวัด โดยความมุ่งหมายของมาตรการและข้อปฏิบัติ ที่มุ่งลดและจำกัดการเคลื่อนย้ายการเดินทาง โดยเฉพาะการเดินทางข้ามจังหวัดประกอบกับผลกระทบอย่างมากทางเศรษฐกิจต่อสถานประกอบการในภาคธุรกิจเอกชน จากการแพร่ระบาดของโรคและมาตรการป้องกันและควบคุมโรค มาตรการและผลกระทบฯ ดังกล่าว ส่งผลให้การดำเนินงานส่งกลับคืนสู่ครอบครัวหรือชุมชน โดยการส่งกลับครอบครัว/ภูมิลำเนา ไม่สามารถดำเนินการเดินทางข้ามจังหวัดได้ในหลายจังหวัด และหลายครอบครัวของผู้ใช้บริการต้องประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ ทำให้ไม่พร้อมรับคนไร้ที่พึ่งกลับสู่ครอบครัวได้ เช่นเดียวกัน การส่งคนไร้ที่พึ่งทำงานในสถานประกอบการ ก็ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจาก สถาประกอบการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบฯ อย่างมาก ทำให้มีความจำเป็นต้องลดหรือชะลอการจ้างงาน จึงไม่สามารถรับคนไร้ที่พึ่งทำงานได้

หลักฐานอ้างอิง :

แบบรายงานผลการส่งผู้ใช้บริการกลับคืนสู่สังคม ของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 77 แห่ง

องค์ประกอบที่ 2 การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base)

ตัวชี้วัดที่ 5 ผลการพัฒนาศักยภาพองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

5.1 ความสำเร็จของการพัฒนาบริการการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form)

5.2 การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ชื่อตัวชี้วัด : 5 ผลการพัฒนาศักยภาพองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0
5.1 ความสำเร็จของการพัฒนาบริการการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form)

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :	**ผู้จัดเก็บข้อมูล :**
นางละอองดาว สีจันทร์แจ้ง ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน	นางสาวอารีย์ ควรสำโรง หัวหน้ากลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
โทรศัพท์ : 0 2659 6226	**โทรศัพท์ :** 0 2659 6229

คำอธิบาย :

- **การยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form)** หมายถึง ระบบที่ให้บริการยื่นขอรับเงินอุดหนุนทางอินเตอร์เน็ต ซึ่งประชาชนสามารถยื่นคำขอรับเงินอุดหนุนและแนบเอกสารประกอบการพิจารณาผ่านระบบฯ ได้ โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงาน
- **สถานะการให้บริการเงินอุดหนุนในปัจจุบัน :** กรมฯ มีกระบวนการจ่ายเงินอุดหนุน 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การรับเรื่องโดยประชาชนสามารถยื่นคำขอรับบริการได้ที่หน่วยงาน หรือหน่วยงานอื่นส่งต่อ หรือเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้การช่วยเหลือ (ระดับL0) 2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยใช้เครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชน (Smart Card Reader) ซึ่งเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร (กรมการปกครอง) และระบบงานบริการทางสังคม 3) การพิจารณาและอนุมัติให้ความช่วยเหลือโดยคณะกรรมการ One Home 4) การจ่ายเงินอุดหนุนแก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้ระบบ Krungthai Corporate Online (ระดับ L2) และSMS แจ้งเตือนการโอนเงินอุดหนุนและ 5) การติดตาม โดยมีระบบตรวจสอบสถานะการขอรับเงินอุดหนุน (ระดับ L3) ซึ่งปัจจุบันประชาชนยังต้องเดินทางมาขอรับบริการที่หน่วยงาน และต้องกรอกแบบฟอร์มยื่นขอรับเงินอุดหนุนในรูปแบบกระดาษ (ระดับ L0)
- **เป้าหมายการพัฒนาบริการ :** ในปี 2564 กรมฯ มีเป้าหมายในการพัฒนาระบบงานบริการทางสังคมให้รองรับการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form) ผ่าน Web Application และสามารถแนบเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อยกระดับงานบริการของกรมฯ ไปสู่การให้บริการแบบออนไลน์ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยไม่ต้องเดินทางมาขอรับบริการที่หน่วยงาน
- **ขอบเขตการประเมิน :** ประเมินจากการที่กรมฯ มีระบบที่ประชาชนสามารถยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form) และสามารถแนบเอกสารประกอบการพิจารณาได้ สำหรับเงินอุดหนุน 3 ประเภท ได้แก่ 1) เงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง 2) เงินสงเคราะห์ผู้ติดเชื้อเอดส์และครอบครัว 3) เงินสงเคราะห์ด้านเงินทุนประกอบอาชีพแก่สตรีที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเอดส์

เกณฑ์การประเมินผล :

ตัวชี้วัด	**เป้าหมายขั้นต่ำ (50)**	**เป้าหมายมาตรฐาน (75)**	**เป้าหมายขั้นสูง (100)**
5.1 ความสำเร็จของการพัฒนาบริการการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form)	ยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอและเอกสารประกอบเป็นกระดาษ โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ ณ	ยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอทางออนไลน์ (e-form) แต่ยังไม่สามารถแนบเอกสารมาพร้อมกัน	มีระบบยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอทางออนไลน์ (e-form) ที่ประชาชนมีความปลอดภัย รักษาข้อมูลส่วนบุคคลและ

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

	สำนักงาน เช่น จัดส่งทางไปรษณีย์ อีเมล์ เป็นต้น	ผ่านระบบได้ โดยให้ประชาชนจัดส่งแยกมาในรูปแบบ scan file	แนบเอกสารประกอบการพิจารณาได้

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต่ำ (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)	ผลการดำเนินงาน
5.1 ความสำเร็จของการพัฒนาบริการการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form)	ยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอและเอกสารประกอบเป็นกระดาษ โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงาน เช่น จัดส่งทางไปรษณีย์ อีเมล์ เป็นต้น	ยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอทางออนไลน์ (e-form) แต่ยังไม่สามารถแนบเอกสารมาพร้อมกันผ่านระบบได้ โดยให้ประชาชนจัดส่งแยกมาในรูปแบบ scan file	มีระบบยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอทางออนไลน์ (e-form) ที่ประชาชนมีความปลอดภัย รักษาข้อมูลส่วนบุคคลและแนบเอกสารประกอบการพิจารณาได้	มีระบบการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form) ที่ประชาชนมีความปลอดภัย รักษาข้อมูลส่วนบุคคลและแนบเอกสารประกอบการพิจารณาได้

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

1) เพิ่มช่องทางและประชาสัมพันธ์การยื่นคำขอรับเงินอุดหนุน ได้แก่ การยื่นคำขอรับเงินอุดหนุนทางไปรษณีย์ หรือทางอีเมล์ ไปที่หน่วยงาน
2) ศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบระบบการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form)
3) พัฒนาระบบการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form)
4) ทดสอบ Prototype ระบบการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์และมีข้อเสนอแนะการปรับปรุงระบบฯ สามารถนำระบบมารองรับการใช้งานได้
5) อบรมการใช้งานระบบการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form) แก่เจ้าหน้าที่ ผ่านระบบ Conference
6) ส่งเสริมการใช้งานและประชาสัมพันธ์ระบบการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form)
7) เปิดระบบการให้บริการประชาชนยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ เมื่อวันที่ 14 มิ.ย. 64

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

1) ไม่ได้ตั้งงบประมาณในการจัดทำระบบสารสนเทศ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)
2) ขาดบุคลากรด้าน IT ที่สามารถพัฒนา e-Service ได้
3) บุคลากรที่ต้องลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง มีจำนวนจำกัด

หลักฐานอ้างอิง :

ระบบการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form)

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ชื่อตัวชี้วัด : 5. ผลการพัฒนาศักยภาพองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0
5.2 การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :	**ผู้จัดเก็บข้อมูล :**
นายสุรพิเชษฐ์ สุขโชติ หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	นายศุภศิษฐ์ สุวรรณสิน นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ นางสาวอัจฉราพร ตาเฟื่อง นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ นางสาวพัชราภรณ์ กลางสาทร นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นางสาวแพรววนิต ชูแก้ว นักพัฒนาสังคม
โทรศัพท์ : 0 2659 6243	**โทรศัพท์ :** 0 2659 6243

คำอธิบาย :

- **PMQA 4.0** คือ เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมาย และทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0
- **ขอบเขตการประเมิน** : 1) เพื่อประเมินความสามารถในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานและความพยายามของส่วนราชการในการขับเคลื่อนงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืน 2) พิจารณาจากความสามารถในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อยกระดับผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) โดยมีเป้าหมายให้ส่วนราชการมีคะแนนผลการประเมินในขั้นตอนที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดีขึ้นจากผลคะแนนในขั้นตอนที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ 3) พิจารณาจากผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 7 หมวด ประกอบด้วย หมวด 1 การนำองค์การ หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ
- **ขั้นตอนการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0**
  1) การตรวจพิจารณาจากเอกสารการสมัครเบื้องต้น (หากได้ 400 คะแนนขึ้นไป จะผ่านไปประเมินในขั้นตอนที่ 2)
  2) การตรวจเอกสารรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report) (หากได้ 400 คะแนน จะผ่านไปประเมินในขั้นตอนที่ 3)
  3) การตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อยืนยันผลการตรวจ Application Reportขั้นตอนการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ

เกณฑ์การประเมินผล :

ตัวชี้วัด	**เป้าหมายขั้นต่ำ (50)**	**เป้าหมายมาตรฐาน (75)**	**เป้าหมายขั้นสูง (100)**
5.2 การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)	ผลการประเมินในขั้นตอนที่ 1 ได้ 370 คะแนน	ผลการประเมินในขั้นตอนที่ 1 ได้ 407.02 คะแนน	ผลการประเมินในขั้นตอนที่ 1 ได้ 415.16 คะแนน

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
(1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต่ำ (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)	ผลการดำเนินงาน
5.2 การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)	ผลการประเมินในขั้นตอนที่ 1 ได้ 370 คะแนน	ผลการประเมินในขั้นตอนที่ 1 ได้ 407.02 คะแนน	ผลการประเมินในขั้นตอนที่ 1 ได้ 415.16 คะแนน	ผลการประเมินในขั้นตอนที่ 1 ได้ 426.86

คะแนน PMQA 4.0 (*100)

หมวด	ผลการประเมินตนเองจากหน่วยงาน	ผลการประเมินจากผู้ตรวจ	ค่าเฉลี่ยของหน่วยงานที่ประเมินทั้งหมด
หมวด 1 การนำองค์การ	500	453.13	384.34
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	500	437.5	392.59
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	500	442.71	375.81
หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้	500	434.03	386.34
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	500	421.88	372
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	500	468.75	383.17
หมวด 7 การบรรลุผลลัพธ์การดำเนินการ	376.67	330	302.49
คะแนนรวม (500) คะแนน	**482.38**	**426.86**	**370.96**
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เป็นระบบราชการ	**3.86**	**3.41**	**2.97**

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

1) ประชุมชี้แจงแนวทางการสมัครรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 ประจำปี 2564
2) ประชุมทบทวนลักษณะสำคัญขององค์การ
3) ประชุมคณะทำงานอำนวยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อพิจารณาหลักเกณฑ์ และกำหนดแนวทางการขับเคลื่อน
4) ประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 6 คณะ เพื่อจัดทำข้อมูลการประเมินตนเอง
5) เสนออธิบดีพิจารณา
6) สมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 ประจำปี 2564 ในระบบออนไลน์ของสำนักงาน ก.พ.ร.

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

การมีส่วนร่วมของสำนัก กองกลุ่ม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนการเป็นระบบราชการ 4.0

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : -

หลักฐานอ้างอิง :

ระบบสมัครรางวัลเลิศรัฐ ของสำนักงาน ก.พ.ร.

ผลการถอดบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบและการแก้ไขปัญหาในสภาวะวิกฤตโควิด ๑๙ (COVID-19)
ประกอบด้วย 4 ประเด็น ดังนี้

- ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ต่อส่วนราชการ
- มาตรการการตอบสนองของส่วนราชการ
- การบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานในสภาวะวิกฤตโควิดฯ และควรขยายผล
- ข้อเสนอแนะ

1. ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ต่อส่วนราชการ

คำอธิบาย

อธิบายผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการดำเนินภารกิจของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับผลกระทบที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ประกอบด้วย ข้อคำถามใน 2 ประเด็น (โปรดจัดทำรายงานรวมไม่เกิน 5 หน้า) หากมีเอกสารแนบเช่น คำสั่ง หรือระเบียบ หรือแผนเพิ่มเติม โปรดใส่เป็นภาคผนวก) ดังนี้

1.1 **ผลกระทบต่อวิธีการดำเนินงาน** : อธิบายให้เห็นว่าผลกระทบของการระบาดโรค COVID-19 ส่งผลต่อวิธีการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร ในมิติเหล่านี้

(1) มิติด้านขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการดำเนินการภายในองค์กร

- ไม่สามารถจัดโครงการ กิจกรรม การประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการ ไม่สามารถลงพื้นที่ช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง เนื่องจากเป็นพื้นที่เสี่ยง

- กระบวนการคุ้มครองพัฒนาฟื้นฟูในสถาบัน lockdown ไม่สามารถจัดกิจกรรมได้ ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม ส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการพัฒนาและฟื้นฟูสมรรถภาพตามแผนพัฒนารายบุคคล

- ไม่สามารถขับเคลื่อนภารกิจได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจาก กิจกรรมที่ขับเคลื่อนส่วนใหญ่เป็นโครงการ กิจกรรม เชิงปฏิบัติการ จะต้องอาศัยการรวบรวมข้อมูล หรือประชุมเชิงปฏิบัติการ ตลอดจนหลายๆ โครงการ ต้องมีการรวมกลุ่มของประชาชน ซึ่งด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่สามารถจะจัดโรงการ กิจกรรม หรือจัดแล้วไม่ตอบเป้าประสงค์ ทั้งนี้ ประชาชนเป้าหมายในโครงการส่วนใหญ่ ก็จะเป็นผู้สูงอายุ หรือผู้ที่เข้าไม่ถึงระบบสมาร์ทโฟน ซึ่งการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดกิจกรรมเป็นแบบออนไลน์ ไม่ตอบโจทย์ และธรรมชาติของกลุ่มเป้าหมาย

(2) มิติด้านการบริหารจัดการงบประมาณ

- สำนักงบประมาณ แบ่งจ่ายงบประมาณเป็น 3 งวด (ร้อยละ 50/ร้อยละ 25/ร้อยละ 25) ส่งผลให้กิจกรรมในการดำเนินการไม่สามารถขับเคลื่อนได้ภายในระยะเวลาเดิมของแผนกำหนดไว้ และทำให้การดำเนินงานไม่ต่อเนื่อง

- การแพร่ระบาดของโรคโควิด - ๑๙ ทำให้ไม่สามารถจัดโครงการ กิจกรรม การประชุมต่าง ๆ ส่งผลให้การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

(3) มิติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีแนวโน้มสถานการณ์ปัญหาคนเร่ร่อน ไร้ที่พึ่ง ที่ออกจากครอบครัวมาใช้ชีวิตในที่สาธารณะ และกลุ่มเสี่ยงที่จะเป็นคนไร้ที่พึ่งมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการรองรับกลุ่มเป้าหมายอาจจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมายใหม่ และกลุ่มเป้าหมายเดิม ทั้งนี้หากพิจารณาจากสถิติกลุ่มเป้าหมายที่เกินการรองรับนั้น เทียบได้กับการก่อตั้งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งได้เพิ่มถึง

2 แห่ง อย่างไรก็ตาม รัฐบาลไม่มีนโยบายในการประกาศจัดตั้ง ขยายสถานรองรับ หรือการเพิ่มและบรรจุข้าราชการ โดยหากพิจารณาเปรียบเทียบอัตราส่วนกับบุคลากรในปัจจุบัน จะพบว่า

ผู้ดูแล พี่เลี้ยง	1 คน	ต่อ ผู้ใช้บริการ	70 คน
นักสังคมสงเคราะห์	1 คน	ต่อ ผู้ใช้บริการ	200 คน
นักจิตวิทยา	1 คน	ต่อ ผู้ใช้บริการ	400 คน

พยาบาลวิชาชีพ เพียง 1 คน จากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง

- บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งได้
- บุคลากรไม่เพียงพอในการลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทั่วถึง
- ไม่สามารถจัดสอบเพื่อวัดความเหมาะสมกับตำแหน่งเพื่อบรรจุเข้ารับราชการ (สัมภาษณ์)

(4) <u>มิติด้านผู้รับบริการ</u>

- Covid-19 ส่งผลเศรษฐกิจตกต่ำ เนื่องจาก มาตรการปิดประเทศ การนำเข้าส่งออกหยุดชะงัก โรงงาน ธุรกิจปิดตัว ประชาชนต้องทำงานอยู่กับบ้าน (Work from Home) หรือว่างงานมากขึ้น ทำให้มีแนวโน้มจำนวนคนไร้ที่พึ่ง คนไร้บ้าน เพิ่มมากขึ้น
- ประชาชนผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงบริการของกรมได้ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ไม่สามารถลงพื้นที่ช่วยเหลือ และประชาชนไม่สามารถเดินทางรับบริการที่จุดให้บริการได้

1.2 **ผลกระทบต่อการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของส่วนราชการ** : ส่วนราชการอธิบายให้เห็นว่าตัวชี้วัดในแต่ละตัวชี้วัดได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทั้งทางบวกและทางลบ และสาเหตุของผลกระทบที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดของส่วนราชการที่ได้รับผลกระทบ

ตัวชี้วัดที่ได้รับผลกระทบ	สาเหตุ
1. ความสำเร็จในการใช้ฐานข้อมูลเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการทางสังคม	- จากมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID – 2019) ของ ศบค. และคณะกรรมการควบคุมโรคจังหวัดแต่ละจังหวัด โดยความมุ่งหมายของมาตรการและข้อปฏิบัติ ที่มุ่งลดการออกนอกเคหสถาน การลดและจำกัดการเคลื่อนย้ายการเดินทาง ห้ามจัดกิจกรรมซึ่งมีการรวมกลุ่มกันของบุคคลที่มีจำนวนรวมกันมากกว่า 5 คน ควบคู่การให้ความสำคัญกับมาตรการบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแพร่ระบาดของโรค โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐเร่งรัดการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่อย่างเข้มข้น เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่รวดเร็วและชัดเจนเป็นรูปธรรม ดังนั้น จากมาตรการดังกล่าวทำให้หลายจังหวัดกำหนดให้หน่วยงานของรัฐในจังหวัดถือปฏิบัติตาม โดยศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง นิคมสร้างตนเอง ศูนย์พัฒนาราษฎรบนพื้นที่สูง ต้องเร่งรัดดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา ทางสังคม การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง การควบคุมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ทำการขอทาน เพื่อบรรเทาผลกระทบฯ เป็นการเร่งด่วน และหลายจังหวัดไม่อนุญาตให้หน่วยงานจัดกิจกรรมโครงการในลักษณะอื่น ส่งผลให้หน่วยงานไม่สามารถถอดบทเรียนพื้นที่โครงการตำบลสร้างเสริมสวัสดิการสังคมได้
2. ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคง	- สถานการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด – 19 ส่งผลให้กิจกรรมด้านการอบรมพัฒนาศักยภาพ อพม. และการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ของ อพม. ไม่สามารถดำเนินการได้ - จากสถานการณ์โควิดและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด ทำให้ไม่

ตัวชี้วัดที่ได้รับผลกระทบ	สาเหตุ
ของมนุษย์ (อพม.) ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม	สามารถจัดประชุมเชิงปฏิบัติการร่างแผนปฏิบัติการส่งเสริมงานอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) เพื่อทบทวน ถอดบทเรียน และร่างแผนปฏิบัติการฯ ได้ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีจำนวนมาก และต้องเดินทางจากหลายพื้นที่มาร่วมกัน ทั้งนี้การจัดประชุมออนไลน์มีข้อจำกัดในการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ต้องร่วมกันแสดงความคิดเห็น ร่วมกันยกร่างแผนฯ
3. ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพดีขึ้น 3.1 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพดีขึ้น 3.2 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม	- ผู้ใช้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีส่วนใหญ่มีอาการจิตเวช ส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องอยู่ที่สถานคุ้มครองฯ เป็นระยะเวลานาน ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้คนตกงาน และเกิดคนเร่ร่อนจำนวนมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการสะสมอยู่ในสถานฯ เป็นจำนวนมาก โดยผกผันกับจำนวนการส่งออก ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความสมัครใจของผู้ใช้บริการ ความพร้อมของครอบครัว ความมั่นคงทางอาชีพและรายได้ สถานการณ์ทางสังคม/เศรษฐกิจ เป็นต้น ทั้งนี้ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลต่อกระบวนการพัฒนาศักยภาพคนไร้ที่พึ่ง โดยต้องมีการปรับ/งดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพเพื่อลดการปฏิสัมพันธ์ และเว้นระยะห่างระหว่างคนไร้ที่พึ่งกับเจ้าหน้าที่ และคนไร้ที่พึ่งด้วยกันเอง นอกจากนี้ ยังส่งผลต่อความพร้อมของครอบครัวในการดำรงชีวิต และความพร้อมในการรับคนไร้ที่พึ่งกลับบ้าน รวมถึงสถานประกอบการที่ต้องลดต้นทุนเพื่อปรับตัวให้อยู่รอด ซึ่งจะไม่รับลูกจ้างเพิ่ม - การ Lockdown สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11แห่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต 3 แห่ง ไม่ให้ผู้ไม่เกี่ยวข้องเข้า-ออกอาคารที่พัก งดการจัดกิจกรรมกับผู้ใช้บริการ และไม่ให้ผู้ใช้บริการออกนอกอาคารที่พักของตนเอง
4. ร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวหรือชุมชน	จากมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID – 2019) ของ ศบค. และคณะกรรมการควบคุมโรคจังหวัดแต่ละจังหวัด โดยความมุ่งหมายของมาตรการและข้อปฏิบัติ ที่มุ่งลดและจำกัดการเคลื่อนย้ายการเดินทาง โดยเฉพาะการเดินทางข้ามจังหวัดประกอบกับผลกระทบอย่างมากทางเศรษฐกิจต่อสถานประกอบการในภาคธุรกิจเอกชน จากการแพร่ระบาดของโรคและมาตรการป้องกันและควบคุมโรค มาตรการและผลกระทบฯ ดังกล่าว ส่งผลให้การดำเนินงานส่งกลับคืนสู่ครอบครัวหรือชุมชน โดยการส่งกลับครอบครัว/ภูมิลำเนา ไม่สามารถดำเนินการเดินทางข้ามจังหวัดได้ในหลายจังหวัด และหลายครอบครัวของผู้ใช้บริการต้องประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ ทำให้ไม่พร้อมรับคนไร้ที่พึ่งกลับสู่ครอบครัวได้ เช่นเดียวกันการส่งคนไร้ที่พึ่ง ทำงานในสถานประกอบการ ก็ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจาก สถาประกอบการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบฯ อย่างมาก ทำให้มีความจำเป็นต้องลดหรือชะลอการจ้างงาน จึงไม่สามารถรับคนไร้ที่พึ่งทำงานได้

2. มาตรการการตอบสนองของส่วนราชการ

คำอธิบาย

นำเสนอมาตรการที่ส่วนราชการได้ดำเนินการ เพื่อตอบสนอง (Response) ต่อผลกระทบที่ได้ระบุในหัวข้อ 1.1 โดยอธิบายให้เห็นว่าส่วนราชการ ได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่ได้ระบุไว้ในส่วนที่ 1 อย่างไร และอะไรเป็นผลลัพธ์ และปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการดังกล่าว เช่น กฎระเบียบภายในหน่วยงาน กฎหมายการจัดซื้อจัดจ้าง การประสานระหว่างหน่วยงาน ทักษะบุคลากรที่ยังไม่เอื้อต่อการปรับรูปแบบการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ตารางที่ 2 การตอบสนองของส่วนราชการ

การตอบสนองของส่วนราชการ	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	ปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรค
2.1 มิติด้านขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการทำงานภายในองค์กร		
1) หน่วยงานสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีการ Lockdown เพื่อป้องกันมิให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคภายในสถานคุ้มครอง ซึ่งมีผู้ใช้บริการอยู่เดิม ประมาณ 4,500 คนทั่วประเทศ นอกจากนี้ ยังได้จัดเตรียมพื้นที่สำหรับกลุ่มเสี่ยง โดยแบ่งโซนพื้นที่ เพื่อเฝ้าระวังให้ผู้ดูแลผู้ใช้บริการ ประจำอาคารแต่ละอาคาร โดยไม่มีการหมุนเวียนเข้มงวดกวดขันเรื่องการเข้าออกอาคาร การวัดอุณหภูมิร่างกาย การรักษาความสะอาดประสานสาธารณสุขจังหวัด เข้ามาตรวจสอบ และให้คำแนะนำเพิ่มเติมกรณีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากถูกกักตัว เฝ้าระวัง ให้ประสานหน่วยงานส่วนกลางเพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เช่น สลับเจ้าหน้าที่จากหน่วยอื่นมาเสริม เป็นต้น	➲ ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ คนไร้บ้าน คนไร้ที่พึ่ง และผู้ตกอยู่ในสภาวะยากลำบาก (รวมถึงผู้ตกงาน/ว่างงาน) ทั้งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและภูมิภาค มีสถานที่พักพิงชั่วคราว โดยได้รับการช่วยเหลือ คุ้มครองสวัสดิภาพให้ได้รับบริการปัจจัยสี่ สวัสดิการสุขอนามัยตามความเหมาะสม อีกทั้งเป็นสถานที่รองรับในภาวะวิกฤตตรวจคัดกรอง เฝ้าระวัง สังเกตอาการและควบคุมโรค รวมถึงได้รับการส่งต่อกลับภูมิลำเนาเดิม หรือตามสิทธิของกลุ่มเป้าหมายอย่างเหมาะสม	➲ปัจจัยแห่งความสำเร็จ มีการจัดทำมาตรการแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้กับหน่วยงานในสังกัด เพื่อถือปฏิบัติ ➲อุปสรรค การดำเนินงานส่งกลับคืนสู่ครอบครัวหรือชุมชน โดยการส่งกลับครอบครัว/ภูมิลำเนาไม่สามารถเดินทางข้ามจังหวัดได้ในหลายจังหวัด และหลายครอบครัวของผู้ใช้บริการต้องประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ ทำให้ไม่พร้อมรับคนไร้ที่พึ่งกลับสู่ครอบครัวได้ เช่นเดียวกันการส่งคนไร้ที่พึ่งทำงานในสถานประกอบการ ก็ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจาก สถานประกอบการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบฯ อย่างมาก ทำให้มีความจำเป็นต้องลดหรือชะลอการจ้างงาน จึงไม่สามารถรับคนไร้ที่พึ่งทำงานได้
2) พัฒนาระบบการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form)	➲ ประชาชนสามารถขอรับบริการผ่านระบบออนไลน์ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อมาขอรับบริการที่หน่วยงาน	➲ปัจจัยแห่งความสำเร็จ 1. ระบบช่วยเพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงสวัสดิการได้มากขึ้น 2. ประชาชนให้ความสนใจในการยื่นขอรับความช่วยเหลือผ่านระบบ

การตอบสนองของส่วนราชการ	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	ปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรค
		3. บุคลากรกรม /อพม. ให้ความร่วมมือในการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ➲<u>อุปสรรค</u> 1. งบประมาณในการจัดทำระบบสารสนเทศ 2. ขาดบุคลากรด้าน IT ที่สามารถพัฒนา e-Service ได้ 3. กลุ่มเป้าหมายของกรม ได้แก่ คนไร้ที่พึ่ง คนยากจน คนเร่ร่อน ผู้ทำการขอทาน ไม่สามารถเข้าถึงบริการการยื่นขอรับเงินอุดหนุนด้วยระบบ ออนไลน์ เนื่องจากไม่มีอุปกรณ์ Smart Phone และไม่มีทักษะในการใช้ระบบออนไลน์ 4. ระบบการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e- form) เป็นการเพิ่มช่องทางการยื่นขอรับบริการ ไม่ได้เป็น e-Service ที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เนื่องจากยังต้องใช้กระบวนการสังคมสงเคราะห์โดยเจ้าหน้าที่ต้องลงพื้นที่เยี่ยมบ้านเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
2.2 <u>มิติด้านงบประมาณ</u>		
1) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการ และแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	➲แผนปฏิบัติราชการถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ โดยที่หน่วยงานทุกหน่วยงานจะทราบเป้าหมายในการดำเนินงานของหน่วยงานและมีการวางแผนการดำเนินงานเป็นไตรมาส และวางแผนการเบิกข่ายงบประมาณตามไตรมาส ซึ่งจากการกำหนดแผนดังกล่าวทำให้หน่วยงานสามารถวางแผนการทำงานได้ชัดเจน และแผนเบิกจ่ายได้อย่างแน่นอน	➲<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> 1. มีการสื่อสาร และซักซ้อมการจัดทำแผนปฏิบัติราชการตั้งแต่ก่อนสิ้นปีงบประมาณนับตั้งแต่ พ.ร.บ.งบประมาณประจำปี มีผลบังคับใช้ 2. หน่วยงานมีการเตรียมรองรับในการดำเนินงาน และการเตรียมแผนการใช้จ่ายแผนการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม ➲<u>อุปสรรค</u> 1. ปัจจัยภายนอก ด้านระบบ

การตอบสนองของส่วนราชการ	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	ปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรค
		งบประมาณที่โอนจัดสรรหลายงวด ไม่ต่อเนื่อง กระทบกับแผนการดำเนินงาน ที่วางไว้ ทำให้ต้องมีการปรับวิธีการดำเนินงาน และส่งผลให้เบิกจ่ายไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ 2. สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลต่อการดำเนินงานในภาพรวมทุกกิจกรรม ส่งผลให้การเบิกจ่ายล่าช้า
2) การปรับกิจกรรมโครงการให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19	➲มีการยุบเลิกโครงการที่มีการรวมกลุ่ม โครงการฝึกอบรมแบบรวมกลุ่ม ปรับเป็นระบบออนไลน์ และโครงการใหม่ ๆ ที่รองรับกับสถานการณ์โควิด-19 จำนวน 8 โครงการ ได้แก่ โครงการ “งานได้ผล คนเป็นสุข” โครงการอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ พ.ร.บ. ขอทาน พ.ศ. 2559 โครงการอบรมบุคลากรเพื่อเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ.การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557 โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการวิทยากรกระบวนการด้านการป้องกันและเฝ้าระวังกลุ่มเป้าหมาย โครงการพัฒนามาตรการส่งเสริมให้ครอบครัวมีส่วนร่วมดูแลคนไร้ที่พึ่ง โครงการรางวัลเลิศรัฐ โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนการขับเคลื่อน พ.ร.บ. ขอทาน และโครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการขั้นพื้นฐานของผู้ใช้บริการ	➲<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> 1. ปรับวิธีการทำงาน ทำให้วงเงินงบประมาณถูกใช้จ่ายอย่างประหยัดขึ้น และถูกนำไปจัดสรรให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น (ปี 2564 ได้รับจัดสรรงบดำเนินงานทั้งปี 252 ล้านบาทเศษ ภายหลังปรับกิจกรรมโครงการ สามารถปรับวงเงินกว่า 11.790 ล้านบาทเศษ ไปเป็นงบประมาณสำหรับช่วยเหลือประชาชน) 2. การสื่อสาร และซักซ้อมหน่วยงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนการจัดทำคู่มือโครงการ และการรวบรวมเอกสารกฎ ระเบียบ ให้แก่หน่วยงานได้ถือปฏิบัติอย่างทันท่วงที ➲<u>อุปสรรค</u> 1. การปรับกิจกรรม ทำให้หน่วยงานอาจจะส่งผลผลิตกิจกรรม และการเบิกจ่ายได้ล่าช้า เนื่องจาก ต้องมีการปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และกฎ ระเบียบปฏิบัติที่มีผลบังคับใช้

การตอบสนองของส่วนราชการ	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	ปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรค
2.3 มิติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล		
1) มาตรการสลับวันทำงาน โดยบุคลากรต้องมาปฏิบัติงานที่กรมฯ สลับวันเว้นวันทำการ โดยให้ผู้บังคับบัญชาจัดสลับบุคลากร เพื่อมาปฏิบัติงานที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ร้อยละ 50 ของบุคลากรทั้งหมด ซึ่งต้องคำนึงถึงภารกิจความรับผิดชอบในแต่ละวัน และระยะห่างของโต๊ะทำงานที่เหมาะสม โดยให้บุคลากรปฏิบัติงานตามเวลาในมาตรการเหลื่อมเวลาทางาน 2 รอบ ได้แก่ รอบที่ 1 เวลา 07.30 น. – 15.30 น. หยุดพักเวลา 11.00 น. – 12.00น.รอบที่ 2 เวลา 10.00 น. – 18.00 น. หยุดพักเวลา 12.30 น. – 13.30น. ทั้งนี้ ในวันที่บุคลากรไม่มาปฏิบัติงานที่กรมฯ ให้ปฏิบัติงานตามมาตรการทางานที่บ้าน และหากกรณีบุคลากรไม่สามารถมาปฏิบัติงานที่กรมฯ ตามวัน เวลาที่กำหนด เนื่องจากป่วย ติดกิจธุระ จะต้องลาตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการลาของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ	➲กรมฯ มีการขับเคลื่อนงานตามภารกิจ และแผนงานที่วางไว้ และยังมีการปรับแผนงาน ให้ปฏิบัติงานตามภารกิจได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่องที่สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานที่บ้าน โดยในภาพรวมกรมฯ บุคลากรสามารถดำเนินการได้ตามแผนการปฏิบัติงาน ที่บ้าน ได้มากกว่าร้อยละ 90 ทำให้มีผลงานตามเป้าหมายอย่างมีผลสัมฤทธิ์ และสามารถบริหารจัดการ และวางแผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามภารกิจกรมฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	➲<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> 1. บุคลากรของกรมฯ เข้าใจและถือปฏิบัติตามมาตรการฯ 2. มาตรการฯ มีความชัดเจนยืดหยุ่น และไม่กระทบต่อการปฏิบัติของบุคลากร 3. ผู้บริหารให้ความสำคัญ และบริหารจัดการในการขับเคลื่อนงานตามภารกิจให้สอดคล้องกับมาตรการฯ 4. ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนงาน ตัวชี้วัด และเป้าหมาย รวมทั้งมีการติดตามบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่บ้านอย่างต่อเนื่อง ➲<u>อุปสรรค</u> 1. ลักษณะงานรูปแบบการให้บริการ บางงาน ไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรเตรียมพร้อมปฏิบัติงานดังกล่าว 2. การปฏิบัติงานบางอย่างที่เป็นภารกิจเฉพาะตัวบุคคล หรือต้องมีความรู้ และเข้าใจการทำงานดังกล่าวถูกลดประสิทธิภาพ หรือดำเนินการได้ช้าลง เนื่องจากบุคลากรบางคน ไม่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ 3. บุคลากรบางส่วนขาดเครื่องมือ IT ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่บ้าน หรือสัญญาณอินเตอร์เน็ตไม่เสถียร 4. บุคลากรยังมีการหาข้อมูลการปฏิบัติงานบางอย่างแทนกันที่ใช้ระยะเวลาในการหาเพื่อมาปฏิบัติงานให้ต่อเนื่อง ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน 5. รูปแบบการทำงานยังไม่มี

การตอบสนองของส่วนราชการ	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	ปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรค
		การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่บ้าน เช่นวิธีการเสนอหนังสือผู้บังคับบัญชา การรับ-ส่งหนังสือ เป็นต้น
2) มาตรการทำงานที่บ้าน ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายการปฏิบัติงานเป็นรายวัน รายสัปดาห์ โดยกำหนดเป้าหมาย ผลผลิต และตัวชี้วัดการทำงาน โดยให้บุคลากรจัดทำแผนการปฏิบัติงานเสนอผู้บังคับบัญชา และบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่บ้าน จะต้องแจ้งจุดการปฏิบัติงานที่บ้าน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกวัน เป็น 3 เวลา ได้แก่ 08.30 น. เวลา 12.30 น. และ 16.30 น. หรือตามเวลาที่ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าเหมาะสม โดยที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ต้องสามารถติดต่อการทำงานได้ตลอดเวลา โดยเปิดโทรศัพท์มือถือ หรือช่องทางอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชาเห็นสมควร และจะต้องรายงานการปฏิบัติงานที่บ้าน ต้องเขียนรายงานการปฏิบัติงานที่บ้าน แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกวัน	➲กรมฯ สามารถยกระดับการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID–19) ที่รุนแรงได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถปฏิบัติราชการกรมฯ และการดำเนินงานให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีผลจากการสำรวจการติดเชื้อของบุคลากรกรมฯ ทั้งหมด 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 จากจำนวนบุคลากรทั้งหมดในส่วนกลาง 469 คน (ผลสำรวจ ณ เดือนสิงหาคม 2564) ➲กรมฯ ประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้เพิ่มขึ้น โดยสามารถเปรียบเทียบผลรายงานการใช้พลังงานไฟฟ้า e- report ของกระทรวงพลังงาน ในปีงบประมาณ 2563 กรมฯ ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้ ร้อยละ 28.71 โดยในปีงบประมาณ 2564 กรมฯ ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้ ร้อยละ 30.37 ซึ่งสามารถประหยัดได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 1.66	➲<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> 1. บุคลากรของกรมฯ เข้าใจและถือปฏิบัติตามมาตรการฯ 2. กรมฯ ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การประชุมระบบ Zoom Meeting การรับ – ส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การบันทึกการลงเวลาปฏิบัติงาน ผ่านระบบ DPIS การใช้ Application Line เป็นต้น ซึ่งสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานตามมาตรการฯ 3. มาตรการฯ มีความชัดเจน ยืดหยุ่น และไม่กระทบต่อการปฏิบัติของบุคลากร 4. ผู้บริหารให้ความสำคัญความปลอดภัยของบุคลากร และการกำกับดูแลให้บุคลากรปฏิบัติตามมาตรการฯ 5. ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนงาน ตัวชี้วัด และเป้าหมาย รวมทั้งมีการติดตามบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่บ้านอย่างต่อเนื่อง ➲<u>อุปสรรค</u> 1. บุคลากรบางส่วน ยังไม่มีทักษะการใช้เทคโนโลยี และขาดเครื่องมือ IT ในการปฏิบัติงานที่บ้าน 2. บุคลากรบางส่วนมีปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณอินเตอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ตามมาตรการฯ 3. กรมฯ ยังไม่มีการสนับสนุน

การตอบสนองของส่วนราชการ	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	ปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรค
		ระบบเทคโนโลยีในการทำงานที่บ้าน หรือปรับเปลี่ยนวิธีการหรือกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามมาตรการฯ
3) การอบรมพัฒนาศักยภาพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	➲บุคลากรได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ตามแผนการจัดอบรมที่กำหนดไว้โดยเปลี่ยนรูปแบบการจัดอบรมให้ความรู้เป็นรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Teleconference โปรแกรม “ ZOOM Cloud Meeting” ซึ่งบุคลากรสามารถเข้าร่วมอบรมผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน โดยมีโครงการที่จัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากร จำนวน 4 โคงการ ดังนี้ - โครงการปฐมนิเทศข้าราชการบรรจุใหม่ผู้เข้าอบรม จำนวน 6 คน - โครงการเสริมทักษะผู้ปฏิบัติงานตามสายงานด้านพัฒนาสังคม ผู้เข้าอบรม จำนวน 132 คน - โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ ผู้เข้าอบรม จำนวน 241 คน - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ ผู้เข้าอบรม จำนวน 131 คน	➲<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> 1. กรม ฯ มีระบบ Teleconference ที่สามารถรองรับการจัดอบรมได้ 2. หน่วยงานในสังกัดมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ และระบบการจัดประชุม ที่สามารถสนับสนุนการเข้าร่วมอบรมของบุคลากร 3. บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐาน ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้การ เข้าร่วมอบรมมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น เข้าใจง่าย ➲<u>อุปสรรค</u> 1. ระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตในบางพื้นที่สัญญาณขัดข้อง หรือไม่สามารถเชื่อมต่อได้ ทำให้ผู้เข้าอบรมเสียโอกาสในการเข้าร่วมการอบรม 2. หน่วยงานบางพื้นที่ ผู้เข้าอบรมปฏิบัติงานอยู่ที่บ้าน (Work From Home) ไม่มีอินเตอร์เน็ต หรือมีอุปกรณ์ในการเข้าร่วมอบรมเป็นของตนเอง จึงเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของผู้เข้ารับการอบรม
4) จัดสอบเพื่อวัดความเหมาะสมกับตำแหน่งเพื่อบรรจุเข้ารับราชการ (สัมภาษณ์) ผ่านระบบ Zoom	➲กรมฯ สามารถสรรหาบุคลากรผ่านการสอบเพื่อวัดความเหมาะสมกับตำแหน่ง (สอบสัมภาษณ์ผ่านระบบ Zoom) เพื่อบรรจุเข้ารับราชการจำนวน 24 คน ตามประกาศกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เรื่อง การขึ้นบัญชีผู้สอบแข่งขันได้ฯ ลงวันที่ 24 สิงหาคม 2564	➲<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> 1. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ 2. บุคลากรด้านงานบุคคลมีความรู้ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาขับเคลื่อนงานสรรหา

การตอบสนองของส่วนราชการ	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	ปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรค
	➲ผู้ที่มาสอบเพื่อวัดความเหมาะสมกับตำแหน่งฯ สามารถลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังสำนักงานเพื่อสอบสัมภาษณ์ รวมทั้งสามารถลดจำนวนความแออัดเพื่อลดความเสี่ยงต่อสถานการณ์แพร่ระบาดฯ	บรรจุ บุคลากร 3. ผู้บริหารให้ความสำคัญการเพิ่มประสิทธิงานด้านการสรรหาบุคลากรที่สอดคล้องกับสถานการ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และทันเวลามากขึ้น 4. เจ้าหน้าที่ IT เชิงเทคนิคมาสนับสนุน และให้คำปรึกษาที่ต้องกำกับดูแลระบบการสรรหาตลอดเวลา ➲<u>อุปสรรค</u> 1. การสรรหาบุคลากร แบบออนไลน์ ต้องอาศัยปัจจัยด้าน IT เป็นส่วนสำคัญ เช่น คอมพิวเตอร์ที่มีระบบกล้องและไมโครโฟนที่ต้องมีความคมชัดในระดับที่สามารถสื่อสารกันได้ สัญญาณอินเตอร์เน็ตที่ต้องมีความเสถียร เป็นต้น 2. เจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการอาจไม่ทราบหรือตรวจสอบได้ว่ามีเอกสาร หรืออุปกรณ์ที่ช่วยในการตอบสัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom)
2.4 <u>มิติด้านผู้รับบริการ</u>		
1) ประชาสัมพันธ์เชิญชวน ขอรับการสนับสนุนเครื่องอุปโภคบริโภค อุปกรณ์ทำความสะอาด เจลล้างมือ จากภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อส่งต่อให้กลุ่มคนไร้บ้าน และผู้ประสบปัญหาที่กรมได้ดูแลและที่อยู่ในพื้นที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง	➲การระดมทรัพยากรจากภาคีเครือข่ายภาคเอกชน ภาคประชาสังคม โดยการประชาสัมพันธ์เชิญชวนขอรับการสนับสนุนเครื่องอุปโภคบริโภค คิดเป็นมูลค่า 1,226,404 บาท เพื่อส่งต่อให้กลุ่มคนไร้บ้าน และคนไร้ที่พึ่ง ➲ผู้ประสบปัญหาทางสังคม และประชาชนทั่วไป ได้รับบริการหน้ากากผ้า จานวน 39,520 ชิ้น โดยการมีส่วนร่วมจากเจ้าหน้าที่ของกรม อพม. และคณะกรรมการดาเนินการโครงการจิตอาสาเพื่อสังคมวุฒิสภา	➲<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> มีการระดมทรัพยากรจากเครือข่าย ภาคเอกชน มูลนิธิ ห้างร้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนเครื่องอุปโภคบริโภค อุปกรณ์ทำความสะอาด เจลล้างมือ ถุงยังชีพแจกจ่ายแก่ประชาชนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด ➲<u>อุปสรรค</u> ผู้ประสบปัญหาไม่มีบัตรประชาชน หรือเลข 13 หลัก รวมถึงข้อระเบียบต่าง ๆ ทำให้

การตอบสนองของส่วนราชการ	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	ปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรค
	คณะกรรมาธิการฯ วุฒิสภา	เกิดข้อจำกัดบางประการในการขอสนับสนุนความช่วยเหลือจากเครือข่าย
2) จัดตั้งจุดคัดกรอง ณ อาคารศูนย์ปฏิบัติการฯ กรุงเทพกลาง เขตดินแดง เพื่อคัดกรองผู้ใช้บริการเบื้องต้นก่อนประสานส่งต่อ โดยมีกระบวนการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การรับเข้าโดยบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลและให้บริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ และหน้ากากอนามัย (2) การคัดกรอง ผู้ใช้บริการจะได้วัดไข้และตรวจคัดกรองโรคเบื้องต้น 5 โรค ได้แก่ วัณโรค เท้าช้าง โรคที่เกิดจากสารเสพติด พิษสุราเรื้อรัง และโรคอื่น ๆ รวมทั้งประเมินความเสี่ยงโรคโควิด-19 (3) การคุ้มครอง โดยจัดบริการปัจจัย 4 และจัดสถานที่ให้พักชั่วคราวที่คำนึงถึงการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และ (4) การประสานส่งต่อไปยังสถานที่รองรับรูปแบบศูนย์พักพิง หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	➲ผู้ใช้บริการจุดคัดกรองเฉพาะกิจได้รับการตรวจคัดกรอง 5 โรคได้รับปัจจัย 4 สถานที่ให้พักคอยชั่วคราว และให้คำปรึกษาแนะนำตามกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ จำนวน 401 คน โดยสามารถส่งผู้ใช้บริการกลับคืนสู่สังคมได้ร้อยละ 61.09 ได้แก่ส่งกลับภูมิลำเนา ร้อยละ 14.46 (58 คน) ส่งต่อสถานประกอบการร้อยละ 7.98 (32 คน) และผู้ที่สมัครใจยุติบริการร้อยละ 38.65 (155คน) ส่วนอีกร้อยละ 38.91 เข้าสู่กระบวนการภาครัฐได้แก่ศูนย์พักพิงชั่วคราวร้อยละ 24.44 (98 คน) หน่วยงานสังกัดพม. ร้อยละ 8.23 (33 คน) สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งร้อยละ 4.99 (20 คน) และโรงพยาบาลร้อยละ 1.25 (5 คน) ➲ผู้ใช้บริการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งประจำจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งไม่มีที่พักอาศัยตกงานและผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดฯ ได้รับการคุ้มครองทั้งสิ้น 1,002 รายเพศชาย 659 คน และหญิง 343 คนส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนไร้ที่พึ่ง 897 ราย ขอทาน 19 รายและผู้มีอาการทางจิต 86 ราย	➲<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> 1. การจัดการเชิงระบบ โดยมีการวางแผน สำรวจพื้นที่ และสำรวจกลุ่มเป้าหมาย เพื่อศึกษาทิศทาง และแนวโน้ม ในการรองรับกับสภาพปัญหาที่จะเกิดขึ้น 2. การบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงาน ทั้งภายใน และภายนอก ตลอดจน เครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม สนับสนุนองค์ความรู้ และทรัพยากร ➲<u>อุปสรรค</u> 1. การปกปิดข้อมูลของผู้ใช้บริการ เนื่องจากความไม่ไว้วางใจเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งผลคือเกิดการไม่ได้ข้อมูล ข้อเท็จจริงในอันจะแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตอบโจทย์ความต้องการและตรงจุดของปัญหาได้ 2. ระบบบริการของภาครัฐยังจำกัดด้วยข้อระเบียบ กฎ ทำให้ไม่ยืดหยุ่นในการปรับตัว เช่น ระเบียบในการเบิกจ่ายค่าอาหารปัจจัยสี่ ซึ่งในสถานการณ์โควิด-19 จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักในพยาธิสภาพของโรค องค์กรรัฐจะต้องเร่งทำความเข้าใจทั้งองค์กรด้านการบริหารจัดการงบประมาณ องค์กรด้านการตรวจสอบ และองค์กรปฏิบัติควรมีการถอดบทเรียน เพื่อทำความเข้าใจปัญหาร่วมกัน
3) เปิดบริการ “ศูนย์พักพิงชั่วคราวสำหรับคนไร้บ้าน” เพื่อใช้เป็นสถานที่รองรับกลุ่มเป้าหมายในสภาวะวิกฤติ และให้ความ	➲ผู้ใช้บริการศูนย์พักพิงชั่วคราวสำหรับคนไร้บ้านจำนวน 3 แห่ง ซึ่งใช้บริการที่พักแบบเว้นระยะห่าง	➲<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> 1. การจัดการเชิงระบบ โดยมีการวางแผน สำรวจพื้นที่ และ

การตอบสนองของส่วนราชการ	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	ปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรค
ช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย มีมาตรการในการบริหารจัดการ ซึ่งกำหนดให้ศูนย์พักพิงชั่วคราว จัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์พักพิงชั่วคราว และออกมาตรการในการให้บริการในศูนย์พักพิงชั่วคราว ตามมาตรการตรวจคัดกรอง แยกกัก กักกัน หรือคุมไว้สังเกต เพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค โดยเน้นย้ำ การทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางเป็นประจำทุกวัน และเพิ่มความถี่ในการใช้น้ำยาทำความสะอาดบริเวณที่มีการสัมผัสร่วมกันบ่อย ๆ ก๊อกน้ำ โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์ รวมทั้งจัดให้มีจุดบริการแอลกอฮอล์เจล 70% บริเวณจุดต่าง ๆ	ทางสังคม (Social Distancing) อาหาร 3 มื้อและปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นอื่นๆจานวน 229 คนโดยสามารถส่งกลับภูมิลำเนาได้ร้อยละ 37.11 (85 คน) สถานประกอบการร้อยละ 28.82 (66 คน) สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งร้อยละ 10.91 (25 คน) ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งร้อยละ 10.04 (23 คน) โรงพยาบาลร้อยละ 3.93 (9 คน) หน่วยงานอื่นร้อยละ 1.31 (3 คน) และมีผู้สมัครใจยุติบริการร้อยละ 7.86 (18 คน)	สำรวจกลุ่มเป้าหมาย เพื่อศึกษาทิศทาง และแนวโน้ม ในการรองรับกับสภาพปัญหาที่จะเกิดขึ้น 2. การบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงาน ทั้งภายใน และภายนอก ตลอดจน เครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม สนับสนุนองค์ความรู้ และทรัพยากร ➲<u>อุปสรรค</u> 1. หน่วยงานกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ยังไม่มีความรู้ด้านการจัดการโรค และความเข้าใจด้านพยาธิสภาพของโรคโควิด-19 ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการปฏิบัติงาน และการดูแลตนเอง ส่งผลโดยตรงกับการปฏิบัติแก่กลุ่มเป้าหมาย 2.ปัญหาข้อมจำกัดด้านการเคลื่อนย้ายกลุ่มเป้าหมาย และความไม่เข้าใจของตนในสังคมและชุมชน ทำให้เกิดการปฏิเสธกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ามาพักพิงในหน่วยงาน
4) เยี่ยมยามถามไถ่ใส่ใจดูแลช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนและผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยใช้ข้อมูลจากการเชื่อมโยงฐานข้อมูล Social match 5 ฐาน ในการรวบรวมสถิติกลุ่มเป้าหมาย และการประสานข้อมูลจากสาธารณสุขจังหวัด หน่วยงาน ศบค. ในจังหวัด รวมถึงอาสาสมครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) บูรณาการภาคีเครือข่าย และ อพม. เพื่อลงพื้นที่ให้ข้อมูลประชาชนในการป้องกันตนเอง การฉีดวัคซีน เยียมเยียนให้กำลังใจ และอาสาช่วยเหลือประชาชนที่กักตัวอยู่บ้าน การช่วยเหลือเป็นเงิน สิ่งของ หรือถุงยังชีพ และเยียวยาในสภาวะวิกฤติ รวมถึงการคุ้มครองและ	➲ช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ -มิถุนายน 2564 จำนวน 7,047 ราย เป็นเงิน 19,994,800 บาท -กรกฎาคม 2564 จำนวน 4,399 ราย เป็นเงิน 12,030,000 บาท - สิงหาคม 2564 จำนวน 64 ราย เป็นเงิน 128,000 บาท รวมทั้งสิ้น จำนวน 11,510 ราย เป็นเงิน 32,152,800 บาท	➲<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> 1. มีการซักซ้อมโครงการ และแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน 2. มีการจัดทำคู่มือการดำเนินงานและเผยแพร่ให้แก่หน่วยงานทราบ 3. การวางแผนที่ดีระหว่างหน่วยงานและภาคีเครือข่ายภายหลังที่มีการซักซ้อม และแผนการปฏิบัติ ➲<u>อุปสรรค</u> 1. ในหลายพื้นที่ เครือข่ายยังขาดความเข้าใจ ส่งผลให้เครือข่ายยังไม่เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน ใครมีการประสานและดึงภาคีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่ง

การตอบสนองของส่วนราชการ	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	ปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรค
พิทักษ์สิทธิ แก่กลุ่มเปราะบาง ที่ยังเข้าไม่ถึงสิทธิสวัสดิการ		ขององค์กร เพื่อให้การทำงานในพื้นที่สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น
5) บ้านปันสุข เปิดบริการบ้านปันสุขสถานที่พักพิงชั่วคราว สำหรับประชาชนผู้ประสบปัญหาเดือดร้อน และคนไร้บ้านที่อยู่ระหว่างหางาน หรือมีงานแต่ไม่มีที่พักอาศัย มีการให้บริการสิ่งของอำนวยความสะดวก โดยให้บริการแบบไม่มีค่าใช้จ่าย ตั้งแต่เวลา 16.00-21.00 น. และต้องออกทุกเวลา 09.00 น. ของทุกวัน เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 20 กรกฎาคม 2563 – ปัจจุบัน	➲เกิดพื้นที่ต้นแบบ สถานที่พักพิงชั่วคราว สำหรับประชาชนผู้ประสบปัญหาเดือดร้อน และคนไร้บ้านที่อยู่ระหว่างหางาน หรือมีงานแต่ไม่มีที่พักอาศัย มีการให้บริการสิ่งของอำนวยความสะดวก โดยให้บริการแบบไม่มีค่าใช้จ่าย ตั้งแต่เวลา 16.00-21.00 น. และต้องออกทุกเวลา 09.00 น. ของทุกวัน เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 20 กรกฎาคม 2563 – ปัจจุบัน มีสถิติผู้เข้าใช้บริการ 289 คน เป็นเพศชาย 205 คน และเพศหญิง 84 คน	➲<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> 1. การใช้รูปแบบวิธีการทำงานใหม่ โดยการให้กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ตั้งกฎเกณฑ์ ในการเข้าพักอาศัย และมีส่วนร่วมในการดูแลบ้านปันสุข 2. การปรับวิธีการทำงานจากระบบ ปิด เป็นระบบเปิด ให้หน่วยงาน ภาคีเครือข่ายได้เข้ามามีส่วนร่วม และใช้พื้นที่ในการทำกิจกรรม 3. การระดมทรัพยากร และภาคีเครือข่าย ทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ ➲<u>อุปสรรค</u> 1. พื้นที่ที่ตั้ง ยังมีชุมชนที่ยังไม่เข้าใจ ทำให้การจัดกิจกรรมเกิดอุปสรรค 2. พื้นที่บ้านปันสุข อยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน แหล่งงานของกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ผู้ใช้บริการไม่เลือกมารับบริการที่จุดนี้

3. การบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานในสภาวะวิกฤตโควิดฯ และควรขยายผล

<u>คำอธิบาย</u>

ระบุกรณีตัวอย่างการบริหารจัดการของหน่วยงานที่เห็นว่าสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาช่วงวิกฤตได้ดี ทำให้สามารถปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง และไม่กระทบต่อผลการปฏิบัติงานแม้ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และเห็นว่าสามารถเป็นแนวทางหรือตัวอย่างที่ดีให้ส่วนราชการอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ได้

3.1 มิติด้านขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการทำงานภายในองค์กร

วางแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์หลักของกรมฯ เพื่อเตรียมความพร้อมทั้งด้าน ระบบ กลไก และบุคลากร

➲**นโยบาย**การสื่อสารกับสังคม รัฐบาล ภาคีเครือข่าย และผู้ใช้บริการเพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาสถานการณ์โควิด-19 เช่น การ Lockdown การประสานส่งต่อผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน

➲**กลุ่มเป้าหมาย**พัฒนากลไกระดับพื้นที่สามารถปฏิบัติตามแนวทาง กระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการประสานเครือข่าย อาทิ คณะกรรมาธิการฯ วุฒิสภา มูลนิธิกระจกเงา มูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย มูลนิธิอิสรชน อพม. และประชาชนจิตอาสา ร่วมดำเนินการสนับสนุนงบประมาณในการจัดตั้งศูนย์พักพิง อุปกรณ์

เครื่องมือให้พร้อมรับสถานการณ์ มีสถานที่รองรับอย่างเพียงพอ และได้มาตรฐาน และจัดเตรียมอุปกรณ์ในการป้องกันโรคให้เจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ ปลอดภัย และได้มาตรฐาน

➲**เครือข่าย**ส่งเสริมอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) เป็นกลไกระดับพื้นที่ที่มีบทบาทเสมือนเป็นเจ้าหน้าที่ของ พส. ในการช่วยชี้เป้าเฝ้าระวังผู้ประสบปัญหาทางสังคม ซึ่งมี อพม. ทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 196,387 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 ส.ค.64)

การเตรียมการเพื่อรองรับสถานการณ์ในอนาคต แบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

➲**ก่อนเกิดสถานการณ์** ได้แก่ การจัดระบบการสื่อสารในการจัดการภัย ได้แก่ ประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจร่วมกับหน่วยงานในจังหวัด เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการได้ทันท่วงที และกระตุ้นให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ และภาคีเครือข่าย ตื่นตัวต่อสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และเตรียมความพร้อมวัสดุ ได้แก่ อุปกรณ์ตามมาตรการป้องกัน สถานที่ และความพร้อมในการประสานส่งต่อ

➲**ระหว่างเกิดสถานการณ์** ได้แก่ การจัดทาฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย และภาคีเครือข่าย ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันอย่างเคร่งครัด ติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อปรับการทางานได้ทันสถานการณ์ รวมทั้งมีการคัดกรองผู้ใช้บริการ และเฝ้าระวังอาการผิดปกติ

➲**หลังเกิดสถานการณ์** ได้แก่ การสำรวจเพื่อวางแผนฟื้นฟู เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ กระตุ้นให้ประชาชนปรับตัวสู่วิถีชีวิตใหม่เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาด จัดระบบบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานและวางระบบควบคุมภายในการดาเนินงาน และถอดบทเรียนการเกิดสถานการณ์เพื่อปรับปรุงวิธีการ และรูปแบบบริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์

3.2 มิติด้านงบประมาณ

ไม่มี

3.3 มิติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

กำหนดให้มีการบริหารจัดการที่สามารถทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างปกติและต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยการกำหนดมาตรการสลับวันทำงาน และมาตรการการทำงานที่บ้าน (Work form home) ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้กำหนดมาตรการสลับวันทำงาน โดยจัดการจัดทีมชุดปฏิบัติงานของบุคลากร โดยแบ่งเป็นทีมปฏิบัติงานที่สำนัก งาน และทีมปฏิบัติงานที่บ้านสลับกันไป และเมื่อสถานการณ์รุนแรงขึ้น จึงได้กำหนดมาตรการทำงานที่บ้าน (Work form home) เต็มรูปแบบ โดยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติทั้งหมดทำงานที่บ้าน และให้มาสำนักงานเฉพาะกรณีเฉพาะงานที่จำเป็นและเร่งด่วนเท่านั้น โดยมีผู้บังคับบัญชา ติดตามผลการปฏิบัติงาน และกำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้ไปไปตามมาตรการการเว้นระหว่างห่างทางสังคม (Social Distancing) ตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุข และของรัฐบาล ซึ่งต้องไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานไม่ให้เกิดผลเสียทางราชการ และการให้บริการประชาชน รวมทั้งบุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง

3.4 มิติด้านผู้รับบริการ

การป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ทั้งเชิงรุกควบคู่เชิงรับ โดยเน้นการสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน ภาคประชาสังคม อพม. ซึ่งเป็นเครือข่ายการดาเนินงานในพื้นที่ ภายใต้แนวคิด **4 บ.** ประกอบด้วย (บริการ, แบ่งโซน, บริจาค, บุคลากร) ประกอบด้วย ➲**บ1 : "บริการร่วม"** โดยบูรณาการความร่วมมือทั้งภาครัฐ เอกชน มูลนิธิ อพม. คณะกรรมาธิการฯ วุฒิสภา ร่วมลงพื้นที่ให้ความรู้ในการป้องกันตัวเอง และแจกหน้ากากอนามัย เจลล้างมือแก่คนไร้บ้าน/คนไร้ที่พึ่ง ในพื้นที่กรุงเทพฯ ➲**บ2 : "แบ่งโซน"**โดยออกมาตรการ Lock down สถานคุ้มครองฯ ทั่วประเทศ โดยแบ่งโซนพื้นที่เพื่อเฝ้าระวังผู้ใช้บริการประจาอาคารแต่ละอาคารตลอดจนกาหนดมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังเพื่อเตรียมพร้อมรองรับประชาชนที่มาใช้บริการ ได้แก่ ด้านเวชภัณฑ์ การทาความสะอาดสถานที่

การวัดอุณภูมิ การประเมิน และสังเกตอาการ ➲**บ3 : "บริจาค"** โดยประชาสัมพันธ์เชิญชวนภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อขอรับการสนับสนุนเครื่องอุปโภคบริโภคเพื่อส่งต่อให้ผู้ประสบปัญหาสังคมในชุมชนต่าง ๆ ➲**บ4 : "บุคลากร"** โดยระดมบุคลากรของหน่วยงานพม. และอพม. จัดทำหน้ากากผ้า และส่งมอบผ่านองค์กรภาคีเครือข่ายคนไร้บ้าน เพื่อแจกจ่ายแก่ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะทุกจังหวัด

การรองรับ โดยการจัดเตรียมสถานที่สาหรับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบ ภายใต้แนวคิด **3ค.** (คัดกรอง, คุ้มครอง, ควบคุม) ประกอบด้วย ➲**คัดกรอง :** จัดตั้งจุดคัดกรองผู้ใช้บริการเบื้องต้นก่อนประสานส่งต่อ โดยให้บริการด้านปัจจัย 4 รวมทั้งหน้ากากอนามัย เจลล้างมือ บริการตรวจคัดกรอก 5 โรค และสถานที่ให้พักคอยชั่วคราว โดยคำนึงถึงการเว้นระยะห่างทางสังคม ➲**คุ้มครอง :** การเปิดบริการ "ศูนย์พักพิงชั่วคราวสาหรับคนไร้บ้าน" เพื่อให้บริการด้านที่พักพร้อมทั้งอาหาร 3 มื้อ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และมีมาตรการตรวจคัดกรอง แยกกัก กักกัน หรือคุมไว้สังเกต เพื่อการเฝ้าระวังป้องกัน และควบคุมโรค ➲**ควบคุม :**จัดประชุมหารือแนวทางการช่วยเหลือคนไร้บ้านร่วมกับภาคีเครือข่าย และศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินด้านความมั่นคงโดยผลการหารือที่สำคัญคือ การอนุญาตให้เจ้าหน้าที่กรมฯ สามารถปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่กฎหมายจำกัดได้

3. การเยียวยาฟื้นฟู ภายใต้แนวคิด **2ร.** (รวดเร็ว และรายได้) ประกอบด้วย ➲**รวดเร็ว :** สำรวจ ช่วยเหลือ "คนจนมากลาบากจริง" โดยออกมาตรการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเร่งด่วนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและทั่วประเทศ โดยการบูรณาการทุกภาคส่วนช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็วให้เข้าถึงทรัพยากรทุกพื้นที่ ➲**รายได้ :** ประสานสถานประกอบการ ในการรับกลุ่มตกงาน/ว่างงานเข้าทางาน ให้เกิดความมั่นคงทางรายได้

4. ข้อเสนอแนะ

<u>คำอธิบาย</u>

4.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย : ประเด็นที่เห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่สามารถทำให้การบริหารจัดการ และการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานภาครัฐในภาพรวมสามารถดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ การออกแนวทางปฏิบัติ การปรับรูปแบบการทำงานของภาครัฐ เป็นต้น

(1) มิติด้านขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการทำงานภายในองค์กร

➲การปรับเปลี่ยนแนวคิดระบบและวิธีการทำงานใหม่สู่ระบบราชการ 4.0 ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการตอบสนองและขับเคลื่อนภารกิจของราชการให้บรรลุตามเป้าหมาย ที่จำเป็นต้องมีการปฏิรูปเพื่อปรับบทบาทให้สอดรับกับทิศทางการพัฒนาและตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน ครอบคลุม และมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปรับเปลี่ยนทัศนคติ และยกระดับคุณภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

➲กระบวนการให้ความช่วยเหลือที่ทางราชการส่งมอบให้ประชาชนมีรายละเอียดค่อนข้างมาก และไม่ยืดหยุ่น ทำให้การส่งมอบความช่วยเหลืออาจไม่ทันการณ์ ดังนั้น จึงต้องมีการลดขั้นตอนที่สามารถทำได้ตามอำนาจหน้าที่ เช่น การลดขั้นตอนการประชุมอนุมัติความช่วยเหลือในจังหวัดที่สถานการณ์การแพร่ระบาดรุนแรง (ไม่ประชุม One Home ในจังหวัดสีแดง แดงเข้ม)

(2) มิติด้านงบประมาณ

➲การกำหนดนโยบายด้านการบริหารงบประมาณที่ชัดเจน และมีกฎ ระเบียบรองรับในการเบิกจ่าย ตลอดจนการสื่อสาร ซักซ้อมหน่วยงานให้เข้าใจถึงสถานการณ์การจัดสรรงบประมาณที่เปลี่ยนแปลงไป

➲แผนปฏิบัติราชการ ควรมีความยืดหยุ่น และสามารถปรับปรุงได้ตามสถานการณ์

(3) มิติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

➲ควรปรับรูปแบบการทำงานโดยอาศัยความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย ทั้งภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งให้การสนับสนุนภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (ทำงานร่วมกับ NGO และช่วยกันทำงานในกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน)

➲ควรมีการกำหนด นโยบาย ระเบียบ หรือข้อบังคับที่ชัดเจน และมีความยืดหยุ่นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์วิกฤติในด้านการบริหารงานบุคคลที่ได้รับผลกระทบ เช่น การกำหนดนโยบาย ระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน การกำหนดแนวทางวิธีการสรรหา การบรรจุ แต่งตั้งบุคคลเข้าสู่ระบบราชการ การประเมินบุคลากร และการกำหนดรูปแบบวิธีการทำงานของส่วนราชการที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์วิกฤติ เป็นต้น ซึ่งการกำหนดระเบียบ หรือแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ นั้น ในขั้นตอนการลงสู่ภาคการปฏิบัติ ควรมีทิศทางหรือแนวทางเดียวกัน การออกแบบ รูปแบบ วิธีการดำเนินการที่เป็นมาตรฐานและการสนับสนุนต่าง ๆ ที่ทำให้สามารถนำรูปแบบหรือวิธีการไปปรับใช้ในทุกส่วนราชการได้ เพื่อให้บริหารงานเกิดความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ประกอบกับปัจจุบันการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ

➲ควรมีการปรับกระบวนการบริหารงานบุคคลภาครัฐที่ต้อง รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์มากยิ่งขึ้น เช่น การสรรหาบุคคลเข้ารับราชการ ที่ต้องมีการกำหนดช่องทางหรือวิธีการเพิ่มเติมจากวิธีการสรรหาแบบปกติ ทั้งนี้ส่วนราชการสามารถนำอัตราดังกล่าวมาบริหารงานได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้การขับเคลื่อนภารกิจของส่วนราชการ สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำได้กำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถเข้าสู่ระบบราชการมากขึ้น

➲ควรสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคล ที่สามารถเชื่อมโยงกับส่วนราชการอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้ดำเนินการในต่าง ๆ ได้ เช่น การสรรหา แต่งตั้ง ประเมิน หรือการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น ทำให้เกิดตรวจสอบติดตามและประเมินผลที่รวดเร็วขึ้น และส่งผลประโยชน์ต่อการบริหารงานภาครัฐและประชาชนผู้รับบริการ

(4) มิติด้านผู้รับบริการ

➲ควรปรับเปลี่ยนนโยบายเกี่ยวกับเทคโนโลยีและ นวัตกรรม เพื่อผู้รับบริการ ควรเน้นการนำกระบวนการเทคโนโลยี (Technological Process) มาใช้ในการให้บริการ ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ การรวบรวมข้อมูล การเลือกวิธีการแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ การออกแบบและปฏิบัติการจนได้ชิ้นงานหรือแบบจำลอง การทดสอบชิ้นงานหรือแบบจำลอง การปรับปรุงแก้ไขชิ้นงานหรือแบบจำลองให้ทำงานหรือใช้งานได้ และประเมินผลว่าชิ้นงานหรือแบบจำลองดังกล่าวสามารถแก้ไขปัญหาหรือวิธีการนั้นสามารถแก้ปัญหาได้หรือไม่

➲เร่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เน้นเสริมสร้างความคุ้มครองและเพิ่มขีดความสามารถของทุกคน โดยเฉพาะกลุ่มคนเปราะบางที่ได้รับผลกระทบในทุกมิติ โดยบูรณาการงานร่วมกันทุกภาคส่วน ต้องดึงประชาชนและชุมชนและเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การเฝ้าระวัง ป้องกันโรคการเป็นจิตอาสาพัฒนาด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีของกลุ่มเปราะบาง ฯลฯ

4.2 ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ : ประเด็นที่หน่วยงานของท่าน หรือส่วนราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการเพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านสามารถตอบสนองต่อการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้ดียิ่งขึ้น

(1) มิติด้านขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการทำงานภายในองค์กร

➲กิจกรรมที่ปรับรูปแบบเป็นระบบออนไลน์ บางกิจกรรมไม่ตอบโจทย์การแก้ไขปัญหา ดังนั้น การปรับกิจกรรมต่าง ๆ ต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการ เช่น ทุนทางสังคมของมนุษย์ สภาพแวดล้อม ความเข้าถึงทรัพยากร รายได้ ความรู้พื้นที่ ต่าง ๆ เป็นต้น

(2) มิติด้านงบประมาณ

➲ควรปรับเปลี่ยนแนวคิดการทำงานเป็นเชิงรุก เพื่อให้ผลลัพธ์การเบิกจ่ายเป็นไปตามมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ โดยทำการพยากรณ์ยอดเบิกจ่าย โดยประยุกต์จากการใช้วิธีการพยากรณ์ยอดขาย (Sale Forecast) เช่น วิธีพยากรณ์จากการรวบรวมประมาณการยอดขายของพนักงานขายแต่ละคนที่คาดว่าจะทำได้ รวมกับความเห็นของระดับผู้บริหาร กลายเป็นยอดพยากรณ์ ก็จะสามารถนำไปกำหนดแผนกลยุทธ์ หรือวิธีการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้ยอดเบิกจ่ายเป็นไปตามแผน

(3) มิติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

➲ควรกำหนดกฎ ระเบียบ หรือรูปแบบวิธีการทำงานที่มีระบบ IT มาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและสอดคล้องกับสถานการณ์ฯ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบราชการ และกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการช่วยเหลือได้อย่างทั่วถึงเนื่องจากบางลักษณะงานบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ ยังต้องปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่มีความเสี่ยง เช่น งานด้านสังคมสงเคราะห์ ที่ต้องมีการลงพื้นที่ช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย การสอบข้อเท็จจริงผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนเพื่อดำเนินการช่วยเหลือตามที่ได้รับแจ้ง งานด้านเอกสารการเบิกจ่ายเงินโครงการต่าง ๆ ที่ต้องจัดทำเป็นเอกสารสำเนาและลงลายมือชื่อจริงเพื่อประกอบการขออนุมัติเบิกจ่ายตามระเบียบ เป็นต้น

(4) มิติด้านผู้รับบริการ

➲กรณีกลุ่มคนเปราะบาง ที่ไม่มีสิทธิสถานะทางทะเบียนราษฎร ควรเร่งดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและกลไกเครือข่ายในพื้นที่ ในการสืบค้นข้อเท็จจริง การพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล การพาไปทำบัตรประชาชน ตลอดจนการพิสูจน์สิทธิอื่น ๆ ในอันที่จะให้ได้มาซึ่งบัตรประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของภาครัฐได้ ตั้งแต่ปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต แหล่งพักพิง การจัดหางาน หรือการเข้ารับการรักษาพยาบาล