

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในพื้นที่เขตสะพานสูง

จัดทำโดย นางสาวพิไลลักษณ์ ฤกษ์ศิริ
ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในพื้นที่เขตสะพานสูง

๒. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิมนุษยชน พระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๓ มหานครสำหรับทุกคน ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๓.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส เป้าประสงค์ ๓.๑.๒ จัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาสอย่างทั่วถึง ซึ่งกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ได้มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคม การป้องกัน การบรรเทาปัญหา และฟื้นฟูแก่ผู้ประสบปัญหาภาวะยากลำบาก ไม่ว่าจะเป็นเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การบริการเชิงรุกเพื่อเข้าถึงปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าว โดยการดำเนินงานของสำนักงานเขต ทั้ง ๕๐ เขต

เขตสะพานสูง เป็นเขตชั้นนอกของกรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ ๒๘.๑๒๔ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๘,๒๕๐ ไร่ มีประชากรรวมทั้งสิ้น ๙๔,๓๓๐ คน (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน ๒๕๕๙) ปัจจุบันมีประชากรเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากมีหมู่บ้านจัดสรร คอนโดมิเนียม อพาร์ทเมนท์ และห้องเช่าจำนวนมาก ทำให้มีความหลากหลายด้านการประกอบอาชีพ ด้านการนับถือศาสนา และวัฒนธรรม ซึ่งปัจจุบันเขตสะพานสูง มีชุมชนที่จัดตั้งตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกรรมการชุมชน พ.ศ. ๒๕๓๔ จำนวน ๒๙ ชุมชน ไม่ว่าจะเป็เด็กที่ไม่ได้รับการศึกษา หรือถูกทอดทิ้ง สตรี ที่ว่างงาน ผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง คนพิการที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้และไม่มีผู้ดูแล ผู้ติดเชื่อเอชไอวี หรือผู้ป่วยโรคร้ายแรงต่าง ๆ ทั้งหมดนี้เป็นที่มาของความยากจน ว่างงาน และขาดโอกาสทางสังคม ซึ่งชุมชน ๒๙ ชุมชน มีจำนวนประชากรในชุมชน ๔๓,๕๓๓ คน โดยจากการจัดทำข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ประจำปี ๒๕๕๘ ยังมีเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส ที่จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือ จำนวน ๑,๐๑๕ คน

การดำเนินงานของสำนักงานเขตสะพานสูง โดยฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการและการสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งที่ทำเนิการควบคู่ไปกับการพัฒนาชุมชน เป็นการดำเนินงานในระดับพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เพื่อให้เข้าถึงเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ยากจน ไร้ที่พึ่งหรือปัญหาซ้ำซ้อน ได้รับการช่วยเหลือ เช่น ทุนการศึกษา แก่เด็ก ทุนประกอบอาชีพแก่สตรี ครองชีพประจำวันแก่ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ทุพพลภาพ ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรักษาพยาบาล ค่าจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี ตลอดจนการดูแลแนะนำผู้สูงอายุ และคนพิการได้ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และเบี้ยความพิการ ซึ่งการทำงานด้านการสวัสดิการและการสังคมสงเคราะห์ ยังขาดอาสาสมัครในระดับพื้นที่ ที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางการสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส หรือบทบาทของอาสาสมัครไม่ชัดเจน ประกอบกับแต่เดิมได้มีการจัดตั้งอาสาสมัครศูนย์รับแจ้งเหตุและบริการ

ครอบครัวในชุมชนทุกชุมชน ซึ่งปัจจุบันได้เลือนหายไปทำให้การสงเคราะห์ไม่ทั่วถึง การบริการล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ ผู้ด้อยโอกาสที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนไม่ได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที

เมื่อประเมินสภาพแวดล้อมปัจจัยภายในและภายนอกแล้ว (SWOT Analysis)

เนื่องจากสำนักงานเขตสะพานสูง เป็นพื้นที่ชั้นนอก เป็นชุมชนชานเมือง และอีกมุมหนึ่งก็มีแหล่งชุมชนที่เป็นหมู่บ้าน คอนโดมิเนียม และบ้านเช่าจำนวนมาก ทำให้การลงพื้นที่เพื่อช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ไม่ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนั้น ผู้เสนอผลงานจึงเห็นควรเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในพื้นที่เขตสะพานสูง โดยการอบรมให้ความรู้เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางการสงเคราะห์ช่วยเหลือกลุ่มบุคคลเหล่านี้ ให้แก่อาสาสมัครในชุมชนพื้นที่เขตสะพานสูง ๒๙ ชุมชน เพื่อเป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมปฏิบัติงานในพื้นที่ ช่วยให้ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน ได้รับการช่วยเหลือเพิ่มมากขึ้น ครอบคลุมและรวดเร็วยิ่งขึ้น และครอบคลุมและครอบคลุมพื้นที่เขตสะพานสูง

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเสริมสร้างให้อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางในการสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

๓.๒ เพื่อให้เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนได้รับการช่วยเหลือมากยิ่งขึ้นครอบคลุม และรวดเร็วยิ่งขึ้น

๔. เป้าหมาย

อบรมให้ความรู้เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางการสงเคราะห์ช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส แก่อาสาสมัครในชุมชนพื้นที่เขตสะพานสูง ๒๙ ชุมชน (ชุมชนขนาดเล็ก ชุมชนละ ๒ คน ชุมชนขนาดใหญ่ชุมชนละ ๓ คน) รวมทั้งสิ้น ๖๐ คน ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ ห้องประชุมสำนักงานเขตสะพานสูง

๕. ความรู้ที่ใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ การวิเคราะห์สถานะแวดล้อมของหน่วยงานด้วย SWOT Analysis เพื่อเป็นเครื่องมือที่จะศึกษาหาสาเหตุเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานอย่างมีระบบ เพื่อให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อนำการวิเคราะห์ไปกำหนดทิศทางในอนาคตของหน่วยงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

- การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน และทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กร เพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้าด้วย ได้แก่

จุดแข็งขององค์กรหรือข้อได้เปรียบ (Strength : S) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน จากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กร ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กร ควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

จุดอ่อนขององค์กรหรือเสียเปรียบ (Weakness : W) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน จากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบของ องค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

- การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและ อุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม ทางสังคม สภาพแวดล้อมทางการเมือง และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี ได้แก่

โอกาส (Opportunities : o) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่ สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กร ข้อจำกัด ความไม่พร้อม รวมทั้งประเด็นปัญหาและความต้องการในพื้นที่เป็นอย่างไร

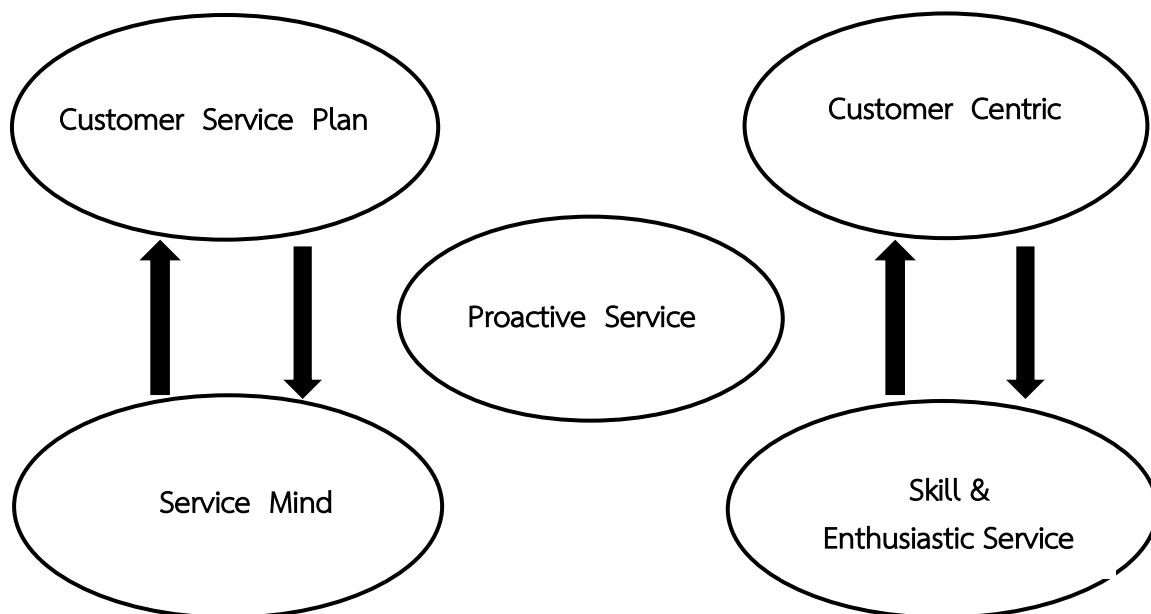
อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยคุกคามการดำเนินงานขององค์กร (Threats : T) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อในระดับมหภาค ในทางที่จะ ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>๑. แผนปฏิบัติการของสำนักงานเขตสะพานสูง ให้ความสำคัญสอดคล้องกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร</p> <p>๒. ผู้บริหารสำนักงานเขตสะพานสูงให้ความสำคัญกับการให้บริการ และการช่วยเหลือสงเคราะห์ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ในพื้นที่</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีแนวทาง ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และพร้อมที่จะช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่</p>	<p>๑. การช่วยเหลือสงเคราะห์ขาดความต่อเนื่อง และขาดการประสานงานที่ดี ทำให้เจ้าหน้าที่ เข้าถึงผู้ด้อยโอกาสล่าช้า</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสงเคราะห์ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส ประจำ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีสถานะ เป็นลูกจ้างโครงการ เป็นการจ้างปีต่อปี เกิดความ ไม่มั่นคงในอาชีพจึงไปประกอบอาชีพอื่น ทำให้การปฏิบัติงานด้านสงเคราะห์ไม่ต่อเนื่อง</p> <p>๓. บทบาทของอาสาสมัครศูนย์รับแจ้งเหตุและ บริการครอบครัวในชุมชนได้เลือนหายไป</p>

ปัจจัยภายนอก	
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
๑. ผู้นำชุมชนมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๒. การติดต่อสื่อสารระหว่างชุมชนกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมทำได้รวดเร็ว ๓. ชุมชนส่วนใหญ่เป็นชาวนเมือง ประชาชนในชุมชนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	๑. เขตสะพานสูงเป็นพื้นที่เขตชั้นนอก ส่วนใหญ่เป็นชุมชนชนชานเมือง ยากต่อการลงพื้นที่และเข้าถึงผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนอย่างทั่วถึง ๒. การขยายตัวของเมือง ทำให้เกิดหมู่บ้านจัดสรร คอนโดมิเนียม อพาร์ทเมนท์ และห้องเช่าจำนวนมาก ทำให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนไม่ทั่วถึง ๓. ประชาชนในชุมชนและผู้ด้อยโอกาส ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการในการขอรับการสงเคราะห์

เมื่อประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกแล้ว เนื่องจากสำนักงานเขตสะพานสูงเป็นพื้นที่ชั้นนอก เป็นชุมชนชานเมือง และอีกมุมหนึ่งก็มีแหล่งชุมชนที่เป็นหมู่บ้าน คอนโดมิเนียม และบ้านเช่าจำนวนมาก ทำให้การลงพื้นที่เพื่อช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ไม่ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนั้นผู้เสนอผลงานจึงเห็นควรเพิ่มประสิทธิภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในพื้นที่เขตสะพานสูงขึ้น โดยการอบรมให้ความรู้ เสริมสร้างความเข้าใจเรื่องสวัสดิการสงเคราะห์ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางการสงเคราะห์ช่วยเหลือกลุ่มบุคคลเหล่านี้ แก่อาสาสมัครในชุมชนพื้นที่เขตสะพานสูง ๒๙ ชุมชน เพื่อเป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมปฏิบัติงานในพื้นที่ ช่วยให้ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน ได้รับการช่วยเหลือเพิ่มมากขึ้น รวดเร็วยิ่งขึ้น และครอบคลุมพื้นที่เขตสะพานสูง

๕.๒ ทฤษฎีการให้บริการเชิงรุก (Proactive Service) เป็นการวางแผนการให้บริการผู้รับการสงเคราะห์ล่วงหน้า อย่างละเอียดรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงการแสดงออกถึงความต้องการ และปรารถนาที่จะช่วยเหลือสงเคราะห์แก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน และผู้ด้อยโอกาส โดยไม่รื้อรอให้ผู้รับบริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้รับการสงเคราะห์ และสร้างให้ผู้รับการสงเคราะห์ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยยึดแนวทางในการปฏิบัติทั้งหมด ๔ ประการในการทำ Proactive Service คือ



๑. **Customer Service Plan** มีแผนการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหา ความเดือดร้อนในพื้นที่ โดยมีการวางแผนว่าจะทำอะไร ทำไม่ต้องทำและทำอย่างไร และทำเมื่อใด จะทำที่ไหน จะต้องใช้ทรัพยากรอะไร การวางแผนที่การมีความสำคัญมากสำหรับการช่วยเหลือ เพื่อเป็นเสมือนกรอบหรือแนวทางของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนที่ขอรับการสงเคราะห์

๒. **Customer Centric** เน้นประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนในการขอรับ บริการเป็นศูนย์กลาง และต้องปฏิบัติตัวกับผู้รับบริการเป็นอย่างดีในฐานะผู้ให้ ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่า จะเผชิญกับสถานการณ์ใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

๓. **Service Mind** จิตสำนึกในการให้บริการ หรือการบริการด้วยใจ ซึ่งถือเป็น คุณสมบัติที่จำเป็นของเจ้าหน้าที่ทำงานด้านบริการ ซึ่งจะเต็มไปด้วยความรับผิดชอบและเสียสละทุ่มเทในการ ทำงานบริการ เช่น รอยยิ้ม ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ ให้บริการอย่างประทับใจ สุภาพอ่อนโยน สร้างความเชื่อถือให้กับองค์กร ให้ความสำคัญและอุทิศตนเพื่อประชาชน

๔. **Skill & Enthusiastic Service** ทักษะ ความรวดเร็ว ความชัดเจนในการ ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี และทักษะที่จำเป็น สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะด้านการทักทาย ทักษะการรับฟัง และทักษะการจัดการ ข้อร้องเรียน

สรุป การทำงานและการให้บริการเชิงรุก จะประสบผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัย ความตั้งใจและมุ่งมั่นเป็นส่วนสำคัญของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการและผู้บริหารองค์กร โดยจะต้อง ให้บริการแก่ประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนในการขอรับบริการเป็นศูนย์กลาง ตามความ ต้องการและสภาพปัญหาของแต่ละบุคคล และสิ่งที่สำคัญของการให้บริการเชิงรุกคือ การมีทักษะการ บริการด้วยความรวดเร็ว ความชัดเจน และความถูกต้องในการให้บริการ และสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยง

สำหรับการให้บริการเชิงรุก คือการบริการเชิงตั้งรับ นั่นคือขาดการวางแผนในการทำงาน การยึดมั่นในความคิดของตนเป็นหลัก ซึ่งส่งผลอันตรายอย่างต่อเนื่องต่องานบริการ และไม่สามารถรับฟังปัญหา ดังนั้น การอบรมให้ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพแก่อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในชุมชนพื้นที่เขตสะพานสูง จำนวน ๒๙ ชุมชน โดยการให้ความรู้เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางการสงเคราะห์ เพื่อให้อาสาสมัครได้ปฏิบัติงานในพื้นที่ของตนเอง จึงเป็นการให้บริการเชิงรุก ที่จะประสบความสำเร็จในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน เช่น เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส เป็นอย่างดี

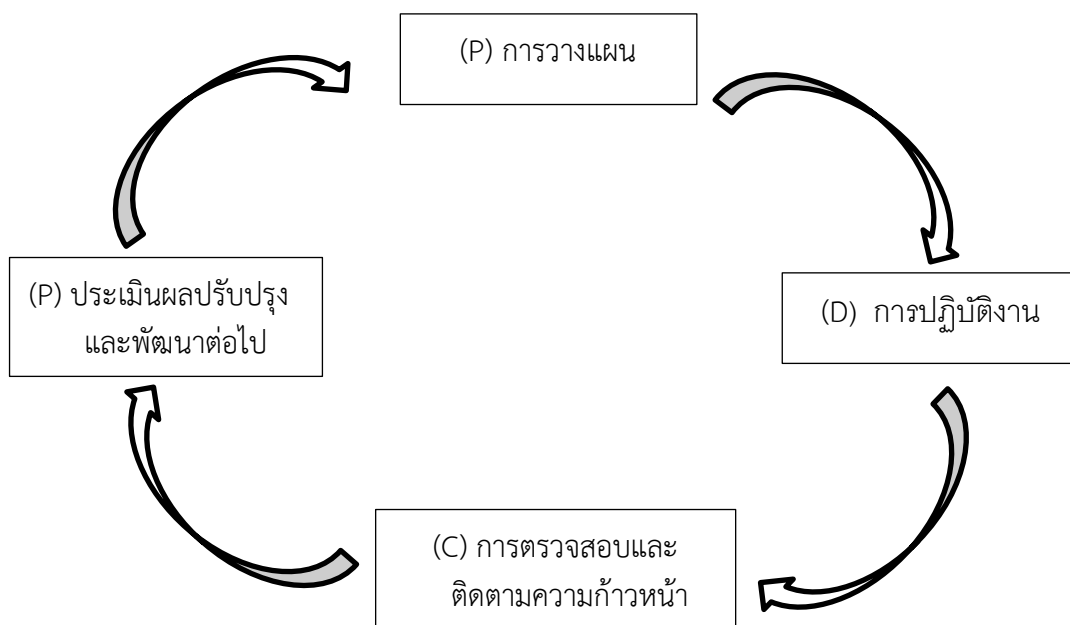
๕.๓ หลักการ PDCA คือวงจรการบริหารงานที่มีคุณภาพ เพื่อนำมาใช้ในการจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในพื้นที่เขตสะพานสูง โดยดำเนินการจัดอบรมอาสาสมัคร ซึ่งการดำเนินการจะต้องวางแผนการดำเนินงาน การปฏิบัติงานตามขั้นตอน การตรวจสอบและติดตามผล และการดำเนินการให้เหมาะสม มี ๔ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ P = Plan คือการวางแผน รวมถึงการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีและขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ ๒ D = Do คือ การดำเนินงานตามแผนหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่วางไว้อย่างมีระบบและต่อเนื่อง

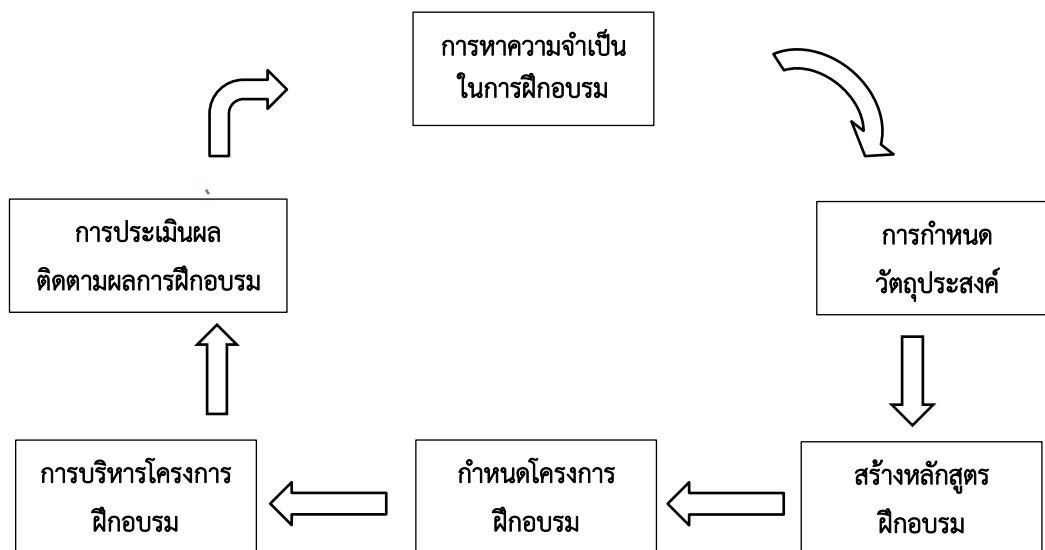
ขั้นตอนที่ ๓ C = Check คือการตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนด และติดตามความก้าวหน้าเพื่อประเมินปัญหาเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพ

ขั้นตอนที่ ๔ A = Action คือการดำเนินงานให้เหมาะสม เพื่อแก้ไขปัญหากที่เกิดขึ้น ซึ่งต้องเป็นไปตามแผนและวัตถุประสงค์ของกระบวนการ หรือมีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานครั้งต่อไป ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น



๕.๔ การฝึกอบรม คือกระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

แผนภูมิแสดงถึง “กระบวนการฝึกอบรม”



๑. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การค้นคว้าปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย จำนวน และพฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยวิธีการสำรวจ การสังเกต การทดสอบ หรืออื่น ๆ เพื่อพิจารณาให้ทอ้งแท้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเพราะอะไร จำเป็นที่จะต้องให้เทคนิคการฝึกอบรมหรือไม่

๒. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์จะสามารถบอกผู้จัดโครงการฝึกอบรมได้ถึงจุดมุ่งหมายปลายทางของโครงการฝึกอบรมนั้น ๆ ว่า ต้องการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านใดบ้าง เช่น ด้านการเพิ่มพูนความรู้ ด้านทักษะการทำงาน หรือด้านทัศนคติ

๓. การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม การนำปัญหาที่ค้นพบกำหนดเป็นหลักสูตรเพื่อทำการฝึกอบรม หลักสูตรประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของหลักสูตร หมวดวิชา หัวข้อวิชา วัตถุประสงค์ของแต่ละหัวข้อวิชา เนื้อหาเทคนิค/วิธีการ ระยะเวลา การเรียงลำดับหัวข้อวิชา

๔. การกำหนดโครงการฝึกอบรม เพื่อให้รู้กรอบการปฏิบัติงาน จากนั้นเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติจากผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาตรวจร่างโครงการก่อนที่จะนำไปฝึกอบรม และให้ผู้บริหารอนุมัติงบประมาณสำหรับการดำเนินการ

๕. การบริหารโครงการฝึกอบรม สำคัญอยู่ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการจัดการฝึกอบรม ซึ่งเข้าใจหลักการบริหารการฝึกอบรม มี ๓ ระยะ คือ ก่อนการดำเนินโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ และหลังดำเนินโครงการ

๖. การประเมิน/ติดตามผลโครงการ เมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้รับผิดชอบโครงการควรจะต้องทำการสรุปประเมินผลการฝึกอบรม และจัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาได้ พิจารณาผลการฝึกอบรม นำผลการประเมินโครงการฝึกอบรมมาเป็นข้อมูลใช้พิจารณาในการจัด ฝึกอบรมหลักสูตรเช่นเดียวกันในครั้ง/รุ่นถัดไป ว่าควรจะต้องมีการปรับปรุง เพื่อให้การฝึกอบรมเกิด สัมฤทธิ์ผลตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการเพิ่มขึ้น

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ กรอบแนวทางในการดำเนินการ

ขั้นวางแผน

- จัดทำโครงการเสนอผู้อำนวยการเขตสะพานสูงขออนุมัติโครงการ และกำหนด หลักสูตรการอบรม (ภาคผนวก ๑ และ ๒) โดยศึกษา ระเบียบ หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และแนวทางปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส (ภาคผนวก ๓)

- จัดทำรายละเอียดขอจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายโครงการ

- ขออนุมัติเงินประจำงวด

ขั้นเตรียมการ

- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานโครงการ

- จัดประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตามคำสั่งเพื่อมอบหมายหน้าที่

- ประสานหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

- ผู้เข้าร่วมโครงการ จัดทำหนังสือประสานประธานกรรมการชุมชน ๒๙ ชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการให้ผู้สมัครใจ และมีจิตอาสาในชุมชนทราบ และส่งรายชื่อเข้ารับ การอบรมเป็นอาสาสมัครปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์

- วิทยากร โดยจัดทำหนังสือประสานสำนักพัฒนาสังคม เพื่อเชิญวิทยากร ความรู้ด้านการสังคมสงเคราะห์ที่เกี่ยวข้องแก่อาสาสมัคร

- จัดทำหนังสือถึงปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร อนุมัติบุคคลภายนอกเข้าร่วมโครงการ ตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม พ.ศ. ๒๕๔๑ ข้อ ๗ (๒)

- จัดเตรียมสถานที่การอบรม วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม อาหาร อาหารว่าง สำหรับผู้เข้ารับการอบรม โดยดำเนินการจัดซื้อ - จัดจ้าง ตามระเบียบ

- จัดทำเอกสารประกอบการอบรม และจัดทำแบบทดสอบความรู้อาสาสมัคร

ขั้นดำเนินการ

- จัดโครงการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครด้านสังคมสงเคราะห์ในพื้นที่เขต สะพานสูง ทั้ง ๖๐ คน ตามวัน เวลา และกำหนดการที่วางไว้

- ทดสอบความรู้ ความเข้าใจ เรื่องการสงเคราะห์แก่อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์โดย แบบทดสอบก่อนเข้ารับการอบรมและภายหลังเข้ารับการอบรม

การดำเนินการ	ระยะเวลา							
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
๓. ขั้นดำเนินการ - จัดโครงการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัคร สังคมสงเคราะห์								↔
๔. ขั้นประเมินผล - ประเมินผลแบบสอบถามและ ประเมินผล การอบรม - รายงานผลผู้อำนวยการเขตสะพานสูง								↔ ↔

๘. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณประจำปี ๒๕๖๐ หมวดรายจ่ายอื่น แผนงานพัฒนาชุมชน งานพัฒนาชุมชน รายการค่าใช้จ่ายโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในพื้นที่เขตสะพานสูง เป็นเงิน ๑๗,๕๐๐.- บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยบาทถ้วน) (ภาคผนวก ๔)

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) และหรือตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๙.๒ วิธีการและเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลความสำเร็จ รายละเอียดตามตารางเปรียบเทียบตัวชี้วัดความสำเร็จ ดังต่อไปนี้

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย (Output) ๑. อบรมให้ความรู้เรื่อง สวัสดิการการสงเคราะห์ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางการ สงเคราะห์ช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และ ผู้ด้อยโอกาส แก่อาสาสมัคร ในชุมชนพื้นที่เขตสะพานสูง จำนวน ๒๙ ชุมชน ๆ ขนาดเล็ก ชุมชนละ ๒ คน ชุมชนขนาดใหญ่ ชุมชนละ ๓ คน) รวมทั้งสิ้น ๖๐ คน ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	- อาสาสมัคร จำนวน ๖๐ คน เข้ารับการอบรม	- จัดอบรมให้ความรู้ - รายงานผลการฝึกอบรม

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p>วัตถุประสงค์ (Outcome)</p> <p>๑. เพื่อเสริมสร้างให้อาสาสมัคร สังคมสงเคราะห์มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบ หลักเกณฑ์ และ แนวทางในการสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส</p> <p>๒. เพื่อให้เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสที่ ประสบปัญหาความเดือดร้อน ได้รับการช่วยเหลือมากยิ่งขึ้น ครอบครัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น</p>	<p>- อาสาสมัครเกิดความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางในการสงเคราะห์ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไป ถ่ายทอดได้ มีคะแนนเฉลี่ยหลังอบรมเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ ๘๕</p> <p>- เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ที่ประสบ ปัญหาความเดือดร้อนได้รับการช่วยเหลือเมื่อเทียบกับปี ที่ผ่านมาเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๕๐</p> <p>- ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๙๐</p>	<p>- ประเมินผลจากแบบทดสอบ ก่อน/หลังการอบรม</p> <p>- รายงานผลการปฏิบัติงานให้ ความช่วยเหลือ</p> <p>- แบบประเมินผลความพึงพอใจ</p>

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการช่วยเหลือไว้ที่สำนักงานเขต เพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน

๒. ควรมีบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์อย่างเหมาะสม เช่นนักสังคมสงเคราะห์ ควรเป็นข้าราชการเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และมีความต่อเนื่อง

.....

ภาคผนวก ๑
ตารางการอบรมโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์
ในพื้นที่เขตสะพานสูง
จำนวน ๑ วัน ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เวลา/จำนวนวิทยากร	เรื่อง/เนื้อหา
เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๐.๐๐ น. ระยะเวลา ๑ ชั่วโมง วิทยากรจากสำนักพัฒนาสังคม จำนวน ๑ คน	บรรยายเรื่อง “บทบาทของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์” เนื้อหา สร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทของอาสาสมัคร การทำงานช่วยเหลือสังคม การมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น ป้องกันและพัฒนาสังคม เพื่อสร้างความตระหนักและเห็นคุณค่า ของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอาสาสมัคร
เวลา ๑๐.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. ระยะเวลา ๒ ชั่วโมง วิทยากรจากสำนักพัฒนาสังคม จำนวน ๑ คน	บรรยายเรื่อง “ระเบียบหลักเกณฑ์ของกรุงเทพมหานครและ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส” เนื้อหา สร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทของกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานอื่น ๆ เช่นกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ และกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการ ช่วยเหลือสงเคราะห์ของหน่วยงาน
เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๕.๐๐ น. ระยะเวลา ๒ ชั่วโมง วิทยากรจากสำนักพัฒนาสังคม จำนวน ๑ คน	บรรยายเรื่อง “วิธีการและแนวทางในการสงเคราะห์เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส” เนื้อหา ให้ความรู้วิธีการและแนวทางในการช่วยเหลือ และ สงเคราะห์ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน การจัดเก็บข้อมูลของ ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน การเขียนคำร้องเพื่อขอรับการ ช่วยเหลือ การประสานส่งต่อเพื่อขอรับการช่วยเหลือจาก สำนักงานเขต หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
เวลา ๑๕.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ระยะเวลา ๑ ชั่วโมง วิทยากร เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนา ชุมชนฯ จำนวน ๑ คน	บรรยายเรื่อง “การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยง ดูเด็กแรกเกิด” เนื้อหา ให้ความรู้เรื่อง ระเบียบ หลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาและกำหนดการที่รับลงทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด เพื่อให้ เกิดเป็นองค์ความรู้ อาสาสมัครสามารถนำไปถ่ายทอดได้

ภาคผนวก ๓

รายละเอียดงาน	กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
<p>๑. การช่วยเหลือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทุนการศึกษาเด็ก ทุนประกอบอาชีพ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรักษา พยาบาล ค่าซ่อมแซมบ้าน ค่าครองชีพประจำวัน การให้ความ ช่วยเหลือเครื่องอุปโภคบริโภค</p>	<p>๑. ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัด สวัสดิการและการสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๕๗ ๒. แนวทางปฏิบัติประกอบการสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบ ปัญหาความเดือดร้อน</p>
<p>๒. เงินสงเคราะห์ในการจัดการศพ ผู้สูงอายุตามประเพณี</p>	<p>๑. ประกาศกระทรวงพัฒนาสังคม เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการคุ้มครอง การส่งเสริมและการสนับสนุน การสงเคราะห์ในการจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี พ.ศ. ๒๕๕๗</p>
<p>๓. เงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด</p>	<p>๑. ระเบียบกรมกิจการเด็กและเยาวชนว่าด้วยหลักเกณฑ์การ จ่ายเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด พ.ศ. ๒๕๕๘</p>
<p>๔. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</p>	<p>๑. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ ๒. หนังสือสำนักการคลังที่ กท ๑๓๐๘/๒๕๗๑ ลงวันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๕๘ เรื่องเห็นชอบหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</p>
<p>๕. เบี้ยความพิการ</p>	<p>๑. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่าย เบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๓ ๒. มติคณะรัฐมนตรี เห็นชอบมติจากการประชุมคณะกรรมการ ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติเพิ่มเบี้ยความ พิการให้แก่คนพิการ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘</p>

ภาคผนวก ๔

รายละเอียดค่าใช้จ่ายโครงการ

๑. ค่าตอบแทนวิทยากร เป็นเงิน ๓,๐๐๐.- บาท
 - วิทยากร จำนวน ๒ คน ๆ ละ ๒ ชั่วโมง ๆ ละ ๖๐๐.- บาท
(๒ คน x ๒ ชั่วโมง x ๖๐๐.- บาท) เป็นเงิน ๒,๔๐๐.- บาท
 - วิทยากร จำนวน ๑ คน ๑ ชั่วโมง ๆ ละ ๖๐๐.- บาท
(๑ คน x ๑ ชั่วโมง x ๖๐๐.- บาท) เป็นเงิน ๖๐๐.- บาท
 ๒. ค่าอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน ๖๐ คนและเจ้าหน้าที่
ดำเนินการ จำนวน ๕ คน รวมจำนวน ๖๕ คน คนละ ๒๐๐ บาท/ วัน (๖๕ คน x ๒๐๐.-บาท)
เป็นเงิน ๑๓,๐๐๐.- บาท
 ๓. ค่าวัสดุฝึกอบรม เป็นเงิน ๑,๕๐๐. บาท
- รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๑๗,๕๐๐.- บาท**