

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง ความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชน
ต่อการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม
กรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นางสาวชรินทร์รัตน์ พูนชัย
ตำแหน่ง นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
สังกัด กลุ่มงานจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ครอบครัว
สำนักงานการสงเคราะห์และสวัสดิภาพสังคม สำนักพัฒนาสังคม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชนต่อการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร

๒. หลักการและเหตุผล

รัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้กำหนดนโยบายการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ ซึ่งความเหลื่อมล้ำในสังคมเป็นอีกสาเหตุหนึ่งของปัญหาความขัดแย้งและความเดือดร้อนทั้งหลายของประชาชน และหนึ่งในนโยบายปัญหาเร่งด่วนเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สังคมปรารถนา คือ การพัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคม ระบบการออมและระบบสวัสดิการชุมชนให้มีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการดูแลให้มีระบบการกักขังที่เป็นธรรมและการสงเคราะห์ผู้ยากไร้ตามอัตภาพ พัฒนาศักยภาพ ค้ำครองและพิทักษ์สิทธิจัดสวัสดิการช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรี และเด็ก ประกอบกับภาพรวมการพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมที่ผ่านมา ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ และยุทธศาสตร์การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมเป็นฐานที่มั่นคงของประเทศ ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐) ที่มีเจตนารมณ์เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมขององค์กรภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรภาคประชาชน และองค์กรชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมให้กับกลุ่มเป้าหมาย มีแผนงานการจัดสวัสดิการสังคมเชิงรุกแก่ผู้รับบริการสวัสดิการสังคม คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติได้กำหนดนโยบายการจัดสวัสดิการถ้วนหน้าโดยการจัดสวัสดิการตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต ให้สังคมไทยไปสู่การเป็นสังคมสวัสดิการ และมีแผนพัฒนาระบบการเงิน การคลัง และกฎหมายเพื่อสนับสนุนการนำเงินมาใช้ในการสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคม

กองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมถือเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนงานสวัสดิการสังคมเกิดขึ้นตามมาตรา ๒๔ ของพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐) เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายในการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม และขับเคลื่อนให้พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมบรรลุผลสำเร็จตามกฎหมาย โดยให้องค์กรสามารถเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากเงินกองทุนในการส่งเสริมความเข้มแข็งให้แก่องค์กรและภาคีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเงินกองทุนมาจากรัฐบาลจัดสรรให้จากงบประมาณรายจ่ายประจำปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๘ – จนถึงปัจจุบัน การดำเนินงานกองทุนมี ๒ รูปแบบ คือ รูปแบบแรกเป็นการดำเนินงานกองทุนระบบปกติ มีคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม และคณะอนุกรรมการพิจารณาถ่วงดุลโครงการที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม เป็นกลไกหลัก ซึ่งคณะกรรมการบริหารกองทุน มีอำนาจหน้าที่ในการอนุมัติการจ่ายเงินเพื่อสนับสนุนองค์การสวัสดิการสังคม อันได้แก่ องค์กรสาธารณประโยชน์และองค์กรสวัสดิการชุมชน ส่วนรูปแบบที่สองเป็นการดำเนินงานกองทุนในระบบการกระจายกองทุนสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขอื่นในการดำเนินงาน โดยมีคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ และคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม เป็นกลไกบริหารเพื่อให้การดำเนินงานกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมเป็นไปอย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม

คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติจึงได้กำหนดนโยบายการกระจายกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น และคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ ได้แต่งตั้งและมอบอำนาจให้คณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมจังหวัด และคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาอนุมัติการจ่ายเงินเพื่อสนับสนุนองค์การสวัสดิการสังคมในระดับจังหวัดตามวงเงินที่จัดสรรให้ในแต่ละปี

องค์กรสวัสดิการชุมชน เกิดจากการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐) เพื่อให้สามารถส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมโดยองค์กรภาคประชาชนให้ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของสมาชิก และเกิดระบบการช่วยเหลือเกื้อกูลในสังคมชุมชน ตลอดจนการรวมตัวกันเป็นเครือข่ายการจัดสวัสดิการชุมชนเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางสังคม การพึ่งพาตนเองของชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งอย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมฯ กับการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรสวัสดิการชุมชน เมื่อองค์กรภาคประชาชนได้เข้าสู่กระบวนการรับรองเพื่อเป็นองค์กรสวัสดิการชุมชนตามมาตรา ๔๐/๑ ของพระราชบัญญัตินี้ ได้กำหนดแนวทางสนับสนุนองค์กรสวัสดิการชุมชนในด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆ โดยสิทธิประโยชน์ที่สำคัญประการแรก คือ ได้รับการรับรองสถานะให้เป็นองค์กรสวัสดิการชุมชนตามกฎหมาย โดยได้รับใบสำคัญแสดงการเป็นองค์กรสวัสดิการชุมชนและสามารถใช้คำว่า “องค์กรสวัสดิการชุมชน” ต่อท้ายชื่อองค์กร รวมถึงได้รับการประกาศแจ้งในราชกิจจานุเบกษา นอกจากนี้ยังได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มเติม ทั้งในเรื่องของการเข้าไปมีส่วนร่วมในกลไกดำเนินการที่ได้รับการอุดหนุนจากกองทุนตามระเบียบฯ การสนับสนุนด้านวิชาการ การพัฒนาบุคลากร และการสนับสนุนด้านอื่นๆ สรุปประเภทสิทธิประโยชน์เป็น ๕ ด้าน กล่าวคือ

๑. สิทธิประโยชน์ด้านการมีส่วนร่วมในกลไกดำเนินการตามพระราชบัญญัตินั้น จะถูกกำหนดไว้ในรูปแบบการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะกรรมการเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ กลไกระดับชาติ คือ คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานคณะกรรมการฯ และกลไกระดับจังหวัด คือ คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมจังหวัดมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานคณะกรรมการฯ และคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นประธาน นอกจากนี้ยังมีกลไกดำเนินการส่วนกลางคือ คณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองโครงการที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พระราชบัญญัตินี้ ยังได้ให้สิทธิประโยชน์แก่องค์กรสวัสดิการชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมตามองค์ประกอบของแต่ละกลไก กล่าวคือ องค์กรสวัสดิการชุมชนสามารถส่งผู้แทนองค์กรที่มาจากทางเลือกกันเอง เพื่อร่วมเป็นกรรมการในคณะกรรมการทั้ง ๓ คณะ นอกจากนี้ สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมในการเข้าร่วมเป็นกรรมการและอนุกรรมการนั้น ได้แก่ การได้รับเบี้ยประชุม และค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้าร่วมประชุม

๒. สิทธิประโยชน์ด้านความรู้ องค์กรสามารถค้นหาข้อมูล หรือได้รับการสนับสนุนความรู้ ทางด้านวิชาการ ตลอดจนได้รับการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กร ได้แก่ รับข้อมูลข่าวสาร และใช้บริการผ่านระบบฐานข้อมูลกลางด้านสวัสดิการสังคม ของกระทรวงการพัฒนาสังคม

และความมั่นคงของมนุษย์ และเข้ารับการอบรม ประชุม สัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานตามที่กฎหมายกำหนด

๓. สิทธิประโยชน์ด้านกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม องค์กรสวัสดิการชุมชน สามารถเสนอโครงการเพื่อขอรับเงินอุดหนุนจากกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม ภายใต้การดำเนินงานของกองบริหารกองทุน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้ตลอดทั้งปี

๔. สิทธิประโยชน์ด้านการเข้าสู่ระบบการรับรองมาตรฐาน องค์กรสวัสดิการชุมชน รวมถึงบุคลากรในองค์กร สามารถเข้าสู่ระบบการขอรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ทั้งในส่วนของมาตรฐานองค์กรสวัสดิการสังคม มาตรฐานนักสังคมสงเคราะห์ และมาตรฐานอาสาสมัคร ตามข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๕๐ และระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๕๐

๕. สิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรุงเทพมหานคร ดำเนินงานพัฒนาตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร) โดยสำนักพัฒนาสังคมมีภารกิจหลักในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัว ชุมชน และเครือข่าย รวมทั้งกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในกรุงเทพมหานครให้สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ โดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกด้าน และได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนากทม. สอดคล้องกับแผนพัฒนากทม. ๒๐ ปี ระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๖๐) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน (ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๓.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส และประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๓.๒ เมืองแห่งโอกาสทางเศรษฐกิจ) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๖ มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการโดยมีเป้าหมายสูงสุดที่มุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางของภูมิภาคโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว เป็นเมืองน่าอยู่มีมาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่ดี ความเป็นเอกลักษณ์ ตลอดจนมีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมทั้งได้ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐) ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนักพัฒนาสังคม โดยสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสาธารณประโยชน์ และองค์กรสวัสดิการชุมชนผ่านกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร และได้รับการจัดสรรเงินจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ – จนถึงปัจจุบัน เพื่อสนับสนุนการจัดทำโครงการด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม (องค์กรสาธารณประโยชน์และองค์กรสวัสดิการชุมชน) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๓๒๘ องค์กร แยกเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ จำนวน ๒๖๐ องค์กร และองค์กรสวัสดิการชุมชน จำนวน ๖๘ องค์กร

จากการศึกษาวิจัยกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมที่ผ่านมาของโครงการพัฒนาและขับเคลื่อนกองทุนด้านการพัฒนาสังคมมีข้อค้นพบที่สำคัญหลายประการ ดังนี้

๑. ปัญหากลไกการพิจารณาโครงการระดับจังหวัดไม่ได้ใช้หลักเกณฑ์การอนุมัติโครงการตามวัตถุประสงค์ของกองทุนแต่ใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ทำให้โครงการที่ยึดหลักเกณฑ์ของกองทุนไม่ได้รับการสนับสนุน

๒. ปัญหาระเบียบในการสนับสนุนงบประมาณ ระเบียบการสนับสนุนงบประมาณของกองทุนไม่เหมาะสมและไม่สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง

๓. ปัญหาการสื่อสารและข้อมูลเรื่องกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมยังเข้าไม่ถึงประชาชน

๔. ปัญหาการเขียนโครงการไม่เป็น ปัญหาของภาคประชาชนหรือกลุ่มชาวบ้านที่รวมตัวกันเป็นกองทุนสวัสดิการชุมชน คือ การเขียนโครงการไม่เป็น ไม่สามารถสื่อสารด้วยการเขียนที่เป็นไปตามมาตรฐานของทางราชการ ทำให้เข้าไม่ถึงกองทุนและเกิดความท้อแท้ในการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ

๕. ปัญหาความไม่เป็นเอกภาพในการอนุมัติงบประมาณ

๖. ปัญหาการกำหนดกรอบการเสนอโครงการเชิงประเด็นและเชิงพื้นที่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือในการสมทบงบประมาณทำให้งบประมาณเชิงพื้นที่ไม่ถูกใช้

๗. ปัญหาประสิทธิภาพในการจัดสรรงบประมาณของกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมพบว่าภาพรวมการจัดสรรงบประมาณในภาพรวมมีเงินเหลือทุกปี

ทั้งนี้ ในการดำเนินงานกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครที่ผ่านมาของสำนักพัฒนาสังคม ตั้งแต่ปี ๒๕๕๐ – ปัจจุบัน จากการจัดเวทีประชุมเชิงปฏิบัติการองค์กรสวัสดิการสังคมในการกำหนดแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมเชิงประเด็นและเชิงพื้นที่ของกรุงเทพมหานครเพื่อพบปะแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นระหว่างองค์กรเป็นประจำทุกปี พบปัญหาการดำเนินงานกองทุนฯ ดังนี้

๑. การอนุมัติเงินกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครในภาพรวมมีจำนวนน้อย โครงการที่องค์กรสวัสดิการชุมชนขอรับการสนับสนุนส่วนใหญ่ไม่ได้รับการอนุมัติ เนื่องจากโครงการไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของกองทุน และยังมีเงินคงเหลือต้องส่งคืนกลับเข้ากองทุนฯ แต่องค์กรสวัสดิการสังคมยังมีความต้องการขอรับการสนับสนุนจากกองทุน

๒. งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากกองทุนมีจำนวนน้อยมาก และทำให้เกิดข้อจำกัดในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน โดยเฉพาะองค์กรสวัสดิการชุมชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครจำนวน ๖๘ องค์กร ทำให้องค์กรสวัสดิการชุมชนเกิดความท้อแท้ และให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนน้อยลง

๓. ปัญหาการสื่อสารและข้อมูลเรื่องกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมยังเข้าไม่ถึงประชาชน นอกจากนั้นยังพบปัญหาระเบียบไม่สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนงบประมาณ ปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารกองทุน และอื่นๆ

ดังนั้น ในฐานะผู้ศึกษาเป็นนักสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานเรื่องการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐) โดยเฉพาะการดำเนินงานกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร และมี

หน้าที่รับผิดชอบตามบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ คือ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำรายงานและฐานข้อมูล รวมทั้งประมวลข้อมูลทางวิชาการ สถานการณ์ และปัญหาสังคมเพื่อวางแผนและการพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ จึงมีความประสงค์สำรวจความคิดเห็นหรือความพึงพอใจจากองค์กรสวัสดิการชุมชนอย่างเป็นทางการ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครให้มีบทบาทและประสิทธิภาพมากขึ้น จึงเห็นควรมีการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชนต่อการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชนในการดำเนินงานกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร

๓.๒ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร

๓.๓ เพื่อศึกษาปัญหาและการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาขององค์กรสวัสดิการชุมชนที่มีต่อการบริหารงานกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร

๔. เป้าหมาย

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงกองทุน และศึกษาปัญหาและการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากองค์กรสวัสดิการชุมชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๖๘ องค์กร ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

อาจารย์บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ และคณะ ได้เรียบเรียงแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยมคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

๑. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
๒. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
๓. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และ

ระดับบุคคล

๔. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคคล (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

๕. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐหันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

๕.๒ แนวคิดการประสานงาน (CO-ordination)

สมิต สัชฌุกร ได้นำเสนอบทความ เรื่อง ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการประสานงาน ดังนี้

“ในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ว่า การประสานงานหมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกันหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ”

องค์ประกอบของการประสานงาน มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้ดังนี้

๒.๑ ความร่วมมือ หมายถึง จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน

๒.๒ จังหวะเวลา หมายถึง จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา

๒.๓ ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน

๒.๔ ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น

๒.๕ ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

๕.๓ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร

การสำรวจความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชนต่อการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร เป็นการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยสำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานกองทุนฯ โดยกำหนดปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยที่มาจากภายในสำนักพัฒนาสังคม และปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยที่มาจากภายนอกสำนักพัฒนาสังคม โดยใช้ SWOT Analysis เป็นหลักในการวิเคราะห์ ดังนี้

๕.๓.๑ ปัจจัยภายใน

๕.๓.๑.๑ จุดแข็ง (Strength)

๑) มีพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐) เป็นกรอบในการดำเนินงาน

๒) การบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครเน้นการใช้กองทุนเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการส่งเสริมให้เกิดการจัดสวัสดิการสังคมและการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ท้องถิ่น และภาคประชาสังคมให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม

๓) กฎหมายส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมมีขอบเขตกว้างขวาง ทำให้กองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมมีความยืดหยุ่นคล่องตัวสามารถตอบสนองการดำเนินงานขององค์การสวัสดิการสังคมในการดูแลกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุม

๔) เปิดโอกาสให้องค์การสวัสดิการสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครเสนอโครงการตามประเด็นที่มาจากกระแสมุมมองความคิดเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องหรือตามปัญหาความต้องการในระดับพื้นที่ในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

๕) มีกลไกการดำเนินงาน คือ คณะอนุกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ส่วนกลาง) และได้รับมอบอำนาจให้อนุมัติสนับสนุนเงินจากกองทุนฯ ในการจัดทำโครงการขององค์การสวัสดิการสังคมตามกรอบวงเงินที่ได้รับการจัดสรร โดยมีความเข้าใจในสภาพปัญหาในพื้นที่

๖) การมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางของภาคส่วนต่างๆ และมีความโปร่งใส มีระบบตรวจสอบที่เข้มแข็ง

๕.๓.๑.๒ จุดอ่อน (Weakness)

๑) กองทุนได้รับการจัดสรรเงินงบประมาณจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเป็นหลัก ซึ่งได้รับการสนับสนุนเงินจำนวนจำกัดและไม่เพียงพอกับสัดส่วนขององค์การสวัสดิการสังคมที่เพิ่มขึ้น ทำให้องค์กรส่วนใหญ่ไม่สนใจในการเสนอโครงการด้านสวัสดิการสังคม รวมทั้งมีทางเลือกขอสนับสนุนเงินจากกองทุนอื่นๆ ที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก

๒) องค์การสวัสดิการชุมชนเสนอโครงการไม่ผ่านการพิจารณาของคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งไม่สอดคล้องกับแนวทางหรือหลักเกณฑ์ของกองทุน ทำให้การอนุมัติสนับสนุนเงินแก่องค์การสวัสดิการชุมชนไม่บรรลุตามเป้าหมายและมีเงินเหลือคืนกลับเข้ากองทุน

๓) ยังไม่เกิดการสมทบงบประมาณจากกรุงเทพมหานครเพื่อเข้ากองทุนตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย หรือไม่มีการระดมทุนจากภาคส่วนต่างๆ เพื่อสมทบเข้ากองทุน

๔) การประชาสัมพันธ์งานกองทุนยังไม่ทั่วถึง ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนไม่ทราบความสำคัญของการดำเนินงานกองทุน นอกจากนี้หน่วยงานของรัฐที่จัดสวัสดิการสังคม องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน รวมทั้งประชาชนทั่วไปยังขาดความรู้ความเข้าใจที่แท้จริงเกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุน การเข้าถึงกองทุน และการส่งเสริมสนับสนุนกองทุน

๕) หลักเกณฑ์และระเบียบค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนของกองทุน ไม่สอดคล้องกับการเบิกจ่ายจริง และไม่เอื้อให้การดำเนินโครงการบางรายการทำให้เป็นอุปสรรคในการจัดทำโครงการ

๖) กรรมการภาครัฐในคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีกมอผู้แทนเข้าร่วมประชุมแทนหรือไม่ใช้ผู้แทนเดิม ทำให้การทำงานกองทุนไม่ต่อเนื่อง

๗) ยังขาดการจัดการระบบข้อมูลกลาง เพื่อเชื่อมโยงระหว่างปัญหาความต้องการ และการตอบสนองโครงการ รวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานกองทุน

๕.๓.๒ ปัจจัยภายนอก

๕.๓.๒.๑ โอกาส (Opportunity)

๑) กระแสสังคมได้ให้ความสนใจในงานสวัสดิการสังคม โดยรัฐบาลกำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาระบบสวัสดิการสังคม มีความจำเป็นต้องใช้กองทุนอื่นๆ ที่มีอยู่แล้วของกระทรวงต่างๆ หนุนเสริมภาคส่วนต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม

๒) มีจำนวนองค์การการสาธารณสุขประโยชน์และจำนวนองค์กรสวัสดิการชุมชนที่ได้รับรองตามกฎหมายส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้กองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครต้องทำหน้าที่ในการสนับสนุนโครงการตามสัดส่วนการเพิ่มขึ้นขององค์การสวัสดิการสังคม

๕.๓.๒.๒ อุปสรรค (Threats)

๑) กองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเพียงแหล่งเดียว กองทุนจึงมีงบประมาณน้อย ไม่สอดคล้องกับสัดส่วนขององค์กรที่มีอยู่ทำให้หลายองค์กรไม่ให้ความสำคัญและไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานกองทุน

๒) มีกองทุนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการสังคมเป็นจำนวนมาก ทำให้กองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครไม่ได้รับการให้ความสำคัญและไม่ได้รับความร่วมมือในการดำเนินงานจากองค์กรสวัสดิการสังคมอย่างเต็มที่

๓) การระดมทุนเพื่อนำเงินบริจาคเข้ากองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม ยังไม่มีระเบียบ หรือแนวทางที่ชัดเจน ระเบียบกำหนดให้นำเงินดังกล่าวเข้าส่วนกลาง (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) ทำให้ขาดแรงจูงใจในพื้นที่ในการระดมทุน

๕.๔ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (๒๕๔๐ : ๑๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

ภาณุเดช เพียรความสุข (๒๕๕๘ : ๖) กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ เมื่อได้รับการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ และเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๖๘ องค์กร ที่มีต่อกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม

กรุงเทพมหานครของสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกลไกการดำเนินงาน ด้านการดำเนินงาน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านข้อมูลข่าวสารและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ด้านกลไกการดำเนินงาน หมายถึง โครงสร้างของคณะอนุกรรมการบริหารกองทุน ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร ความเหมาะสมของคณะอนุกรรมการ นโยบายการบริหารงาน ประสิทธิภาพการบริหารงาน และการดำเนินงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

๒. ด้านการดำเนินงาน หมายถึง รูปแบบการให้บริการในปัจจุบัน ประสิทธิภาพการให้บริการ การให้บริการตรงตามความต้องการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน ผลการดำเนินงาน

๓. ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การให้คำปรึกษาแนะนำ ความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ การบริการเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถให้คำปรึกษาแนะนำ ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ การให้บริการไม่ซ้ำซ้อน

๔. ด้านข้อมูลข่าวสารและเอกสารที่เกี่ยวข้อง หมายถึง รับรู้ข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง การอบรม ประชุม สัมมนาให้ข้อมูลความรู้และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร หมายถึง สิ่งจูงใจที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความรู้สึกทางบวกและส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกองทุน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

๑. ด้านระบบการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรสวัสดิการชุมชนให้ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีลำดับขั้นตอน

๒. ด้านบุคลากรให้บริการ หมายถึง บุคลิกภาพและลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการการแสดงออกของเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทสุภาพ มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ตลอดจนการแต่งกายเหมาะสม

๓. ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย สถานที่บริการพอเพียง สะอาดและเป็นระเบียบ

๔. ด้านเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร หมายถึง มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่างๆ ที่รวดเร็ว มีช่องทางใช้บริการหลายรูปแบบ และแบบฟอร์มขอใช้บริการต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

๕.๔ กรอบแนวคิดในการศึกษา

๕.๔.๑ จากการทบทวนแนวคิด ผลงานวิชาการ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสามารถนำมาประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

๑) การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Document study) เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยใช้วิธีการศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ เอกสารทางวิชาการ หนังสือ บทความ ผลงานวิจัย พระราชบัญญัติ ข้อมูลสารสนเทศ และเอกสารประกอบอื่นที่เกี่ยวข้อง

๒) การศึกษาภาคสนาม (Field Study) เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษา

๕.๔.๒ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารหรือคณะกรรมการในองค์กรสวัสดิการชุมชนที่ได้รับการรับรองตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมฯ และมีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน ๖๘ องค์กร ๖๘ คนจัดเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

๕.๔.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร เนื้อหาในแบบสอบถาม ประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลขององค์กรสวัสดิการชุมชน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ตำแหน่งในองค์กร ประเภทองค์กร สวัสดิการชุมชน จำนวนปีที่ดำเนินงาน จำนวนปีที่จัดรับรอง กลุ่มเป้าหมายในการจัดสวัสดิการสังคม สาขาในการจัดสวัสดิการสังคม รูปแบบการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคม พื้นที่ดำเนินงาน

ส่วนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชนต่อการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร ๔ ด้าน คือ ด้านกลไกดำเนินงาน ด้านการดำเนินงาน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านข้อมูลข่าวสารและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยใช้มาตรวัดระดับ ๕ ระดับ ของ Likert Scale

ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านกลไกการดำเนินงาน						
๑	โครงสร้างการดำเนินงาน					
๒	ความเหมาะสมของคณะกรรมการ					
๓	นโยบายการบริหารงาน					
๔	ประสิทธิภาพในการบริหารงาน					
๕	การดำเนินงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
ด้านการดำเนินงาน						
๑	รูปแบบการให้บริการในปัจจุบัน					
๒	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
๓	ผลการดำเนินงาน					
๔	การให้บริการตรงตามความต้องการ					
๕	มีลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					

ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่						
๑	การต้อนรับ/ให้คำแนะนำ/เอาใจใส่ ต่อผู้มารับบริการ					
๒	ให้ความเสมอภาคเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ					
๓	ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๔	มีความรู้ ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำ					
๕	ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน					
ด้านข้อมูลข่าวสารและเอกสารที่เกี่ยวข้อง						
๑	มีข้อมูล แผ่นพับ หนังสือ และเอกสาร ด้านกองทุนเพียงพอ					
๒	การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การประชุม สัมมนา กิจกรรม และความรู้สิทธิประโยชน์ต่างๆ					

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและแปรผลความพึงพอใจโดยการแปรความหมายของคะแนนใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร โดยใช้มาตรวัดระดับ ๕ ระดับ ของ Likert Scale

การเข้าถึงกองทุน		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านระบบการบริการ						
๑	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒	มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
๓	มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					

การเข้าถึงกองทุน		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๔	การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว					
ด้านบุคลากรให้บริการ						
๑	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ					
๒	มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
๓	มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
ด้านสถานที่ให้บริการ						
๑	สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย					
๒	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
ด้านเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร						
๑	มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆ ที่รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์, ไลน์					
๒	แบบฟอร์มขอใช้บริการต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ					

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและแปรผลความพึงพอใจโดยการแปรความหมายของคะแนนใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาขององค์กรสวัสดิการชุมชน ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีอิสระในการให้ข้อมูล

๕.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

กองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง กองทุนที่จัดตั้งขึ้นกองทุนหนึ่งในสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายในการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม ตามมาตรา ๒๔ ของพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐)

กองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร หมายถึง กองทุนที่จัดตั้งขึ้นในสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ตามนโยบายการกระจายกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมสู่ภูมิภาคและท้องถิ่นของคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

การจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคมเกี่ยวกับการป้องกันแก้ไขปัญหา การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคมตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน มีคุณภาพชีวิตและพึ่งตนเองได้เหมาะสม เป็นธรรม ตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมโดยทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

องค์กรสวัสดิการชุมชน หมายถึง องค์กรภาคประชาชนที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่สมาชิกชุมชนหรือที่เข้าร่วมตัวเป็นเครือข่ายองค์กรสวัสดิการชุมชน ตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด และได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐)

องค์กรสวัสดิการสังคม หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม องค์กรสาธารณประโยชน์ และองค์กรสวัสดิการชุมชน

คณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง คณะกรรมการบริหารกองทุน ที่จัดตั้งโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทำหน้าที่ในการบริหารและอนุมัติงบประมาณจากกองทุนตามพระราชบัญญัติ

คณะอนุกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร หมายถึง คณะอนุกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งโดยคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม และได้รับมอบอำนาจให้ทำหน้าที่บริหารกองทุนของกรุงเทพมหานคร พิจารณาและอนุมัติงบประมาณจากกองทุนเพื่อสนับสนุนโครงการแก่องค์กรสวัสดิการสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

รายงานการศึกษาฉบับนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชนต่อการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร โดยสำรวจจากองค์กรสวัสดิการชุมชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด จำนวน ๖๘ องค์กรๆ ละ ๑ คน รวม ๖๘ คน คัดเลือกจากผู้ที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารหรือคณะกรรมการขององค์กร โดยใช้แบบสอบถาม มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ ขอความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร

๖.๑.๑ จัดประชุมคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานครเพื่อขอความเห็นชอบในการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชนที่มีต่อการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร และรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการสำรวจความพึงพอใจ

๖.๑.๒ กำหนดกลไกขับเคลื่อนงาน โดยการแต่งตั้ง “คณะทำงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร” ประกอบด้วย รองประธานคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร (ประธานคณะทำงาน)

คณะอนุกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร ภาครัฐ จำนวน ๓ คน และผู้แทนองค์การสวัสดิการสังคม จำนวน ๓ คน หัวหน้ากลุ่มงานจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ครอบครัว นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มงานจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ครอบครัว จำนวน ๒ คน โดยมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำกรอบแนวทางในการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชน

๖.๑.๓ ขออนุมัติวงเงินจากคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครในการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสรุปรายงานผลการสำรวจ

๖.๒ คณะทำงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร ประชุมวางแผนการจัดทำแบบสอบถาม

๖.๓ จัดทำโครงการและเสนอผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคมเห็นชอบโครงการ และอนุมัติเบิกจ่ายเงินจากกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครตามวงเงินที่คณะอนุกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครอนุมัติ

๖.๔ คณะทำงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร จัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคมลงนามขอความร่วมมือจากผู้บริหารหรือคณะกรรมการองค์กรสวัสดิการชุมชนในการทำแบบสอบถาม

๖.๕ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชน โดยส่งแบบสอบถามความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชนทางไปรษณีย์ จำนวน ๖๘ องค์กร

๖.๖ คณะทำงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร ดำเนินการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

๖.๗ คณะทำงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร จัดทำรายงานผลเสนอต่อคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคม และคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร

๖.๘ คณะอนุกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร นำผลจากการสำรวจปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครต่อไป

๖.๙ คณะอนุกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร ติดตามการเข้าถึงกองทุนในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ที่เพิ่มขึ้น

แผนปฏิบัติการ (Action Plan)
การสำรวจความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๐						ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค. ๕๙	พ.ย. ๕๙	ธ.ค. ๕๙	ม.ค. ๖๐	ก.พ. ๖๐	มี.ค. ๕๖	
๑. ประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อขอความเห็นชอบในการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชน	✓						คณะอนุ- กรรมการฯ
๒. แต่งตั้งคณะทำงานฯ ในการสำรวจความพึงพอใจ	✓						คณะอนุ- กรรมการฯ
๓. ขออนุมัติเงินงบประมาณจากคณะอนุกรรมการฯ ในการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ		✓					คณะทำงาน
๔. คณะทำงานฯ ประชุมวางแผนจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ		✓					คณะทำงาน
๕. จัดทำโครงการเสนอ ผอ.สพส. และขออนุมัติเบิกจ่ายเงินจากกองทุน ตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติจากคณะอนุกรรมการฯ			✓				สสส.
๖. คณะทำงานฯ จัดทำหนังสือเสนอ ผอ.สพส. ขอความร่วมมือจากองค์กรสวัสดิการชุมชน ในการทำแบบสอบถามความพึงพอใจ			✓				คณะทำงาน
๗. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชน จำนวน ๖๘ องค์กร				✓			คณะทำงาน
๘. คณะทำงานฯ สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ					✓		คณะทำงาน
๙. คณะทำงานฯ เสนอผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคณะกรรมการฯ ที่เกี่ยวข้อง					✓		คณะทำงาน
๑๐. คณะอนุกรรมการฯ นำผลจากการสำรวจความพึงพอใจปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานกองทุน						✓	คณะอนุ- กรรมการฯ
๑๑. คณะอนุกรรมการฯ ติดตามการเข้าถึงกองทุนในปีงบประมาณ ๒๕๖๐						✓	คณะอนุ- กรรมการฯ

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชนต่อการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานครระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ – มีนาคม ๒๕๖๐

๘. งบประมาณ

เบิกจ่ายงบประมาณจากกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร งบบริหารจัดการกองทุน ระบบกระจายกองทุนสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น สำนักพัฒนาสังคม เป็นเงิน ๕๐,๐๐๐.-บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน)

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๙.๑.๑ ระดับผลผลิต (Output)

- ๑) ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชนที่มีต่อกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร
- ๒) ได้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร
- ๓) ได้รับทราบแนวทางแก้ไขปัญหาขององค์กรสวัสดิการชุมชน

๙.๑.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ๑) องค์กรสวัสดิการชุมชนมีความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมโครงการของสำนักพัฒนาสังคมเพิ่มมากขึ้นจากปีงบประมาณ ๒๕๕๙
- ๒) องค์กรสวัสดิการชุมชนเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุน และได้รับการอนุมัติเงินสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมเพิ่มจำนวนมากขึ้นจากปีงบประมาณ ๒๕๕๙ รวมทั้งใช้จ่ายงบประมาณได้ตามเป้าหมาย
- ๓) จำนวนองค์กรภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้รับการรับรองเป็นองค์กรสวัสดิการชุมชนเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ ๒๕๕๙
- ๔) กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในพื้นที่ได้รับการจัดสวัสดิการทั่วถึง สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพปัญหา

๙.๒ วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

- ๙.๒.๑ แบบสอบถามความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชนที่มีต่อการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร
- ๙.๒.๒ แบบสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกของผู้บริหารองค์กรสวัสดิการชุมชน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑๐.๑.๑ คณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม ควรกำหนดนโยบายการจัดสรรงบประมาณให้ชัดเจน โดยเฉพาะหลักเกณฑ์การสนับสนุนงบประมาณเชิงประเด็นและเชิงพื้นที่ขององค์กร

๑๐.๑.๒ คณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมควรมีการ ทบทวนปรับแก้ไขระเบียบการเบิกจ่ายเงินสนับสนุนกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมให้เหมาะสม และสอดคล้องกับกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง

๑๐.๑.๓ สถานการณ์ด้านงบประมาณของกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการจาก สังคมซึ่งได้รับจัดสรรงบประมาณจากรายจ่ายประจำปีของรัฐบาลมีจำนวนลดลงทุกปี กรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการจึงควรมีการระดมทุนจากแหล่งต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างจริงจัง

๑๐.๑.๔ กรุงเทพมหานครควรส่งเสริมให้ภาคธุรกิจดำเนินกิจการด้วยความ รับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในฐานะหุ้นส่วนในการจัดสวัสดิการสังคม

๑๐.๑.๕ กรุงเทพมหานครควรมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การจัดสวัสดิการ สังคมของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางการจัดทำโครงการด้านสวัสดิการสังคมขององค์กร

๑๐.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑๐.๒.๑ สำนักพัฒนาสังคมควรส่งเสริมการรวมตัวกันขององค์กรภาคประชาชน เพื่อขอรับรองการเป็นองค์กรสวัสดิการชุมชนตามกฎหมายเพิ่มขึ้น

๑๐.๒.๒ สำนักพัฒนาสังคมควรจัดอบรมการเขียนโครงการให้กับองค์กร สวัสดิการชุมชนที่ยังไม่สามารถเขียนโครงการได้ด้วยตัวเองหรือสนับสนุนงบประมาณให้กับองค์กรที่มี ศักยภาพในการเขียนโครงการเป็นผู้ดำเนินการ

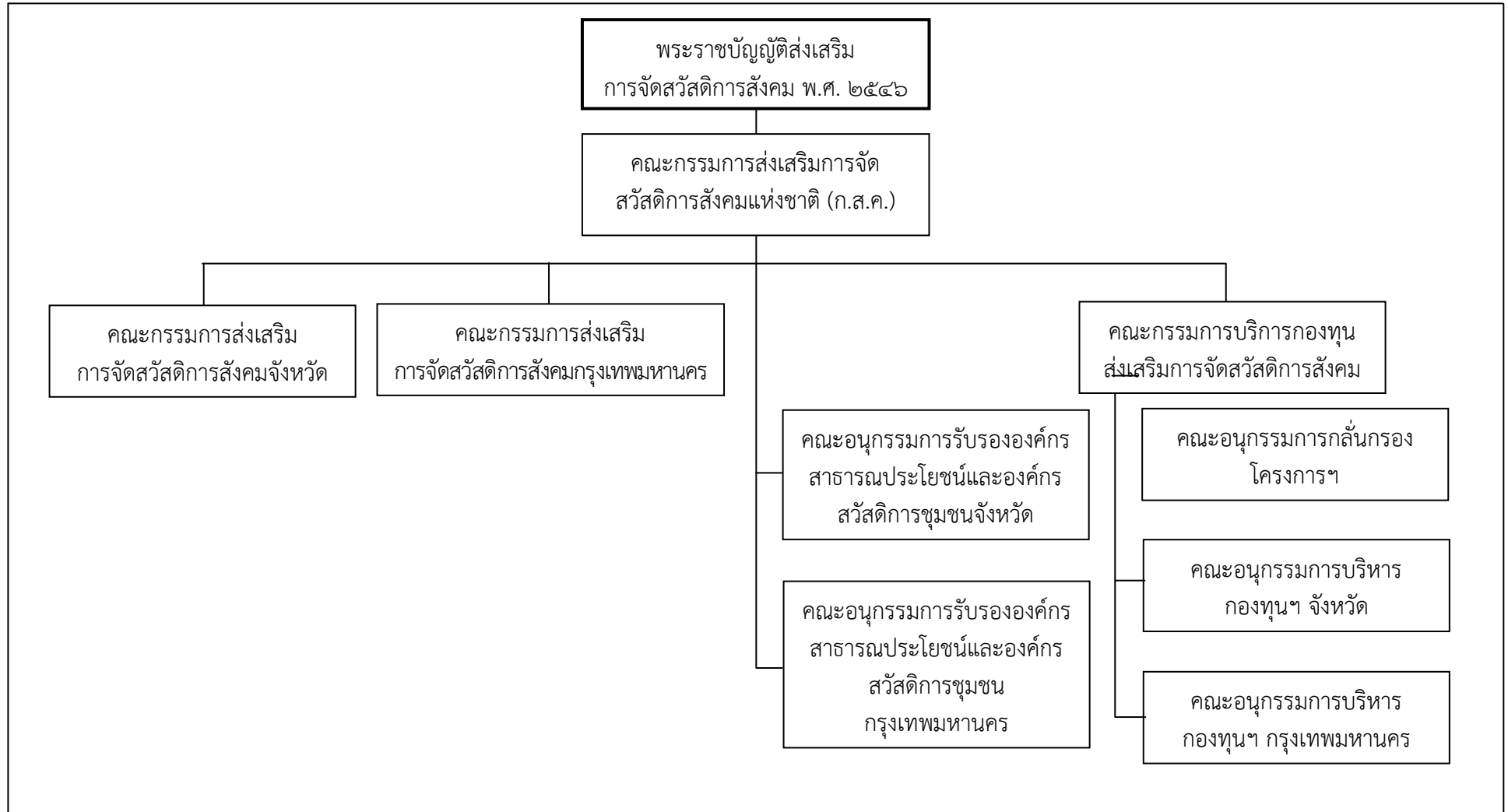
๑๐.๒.๓ เพิ่มช่องทางการรณรงค์ประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของการได้รับรอง เป็นองค์กรสวัสดิการชุมชนและการดำเนินงานกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมให้หลากหลายมากขึ้น

๑๐.๒.๔ ส่งเสริมการรวมตัวกันขององค์กรสวัสดิการชุมชนเป็นเครือข่าย สวัสดิการชุมชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครเพื่อสร้างความเข้มแข็ง จัดสวัสดิการให้กับกลุ่มเป้าหมายใน พื้นที่และสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

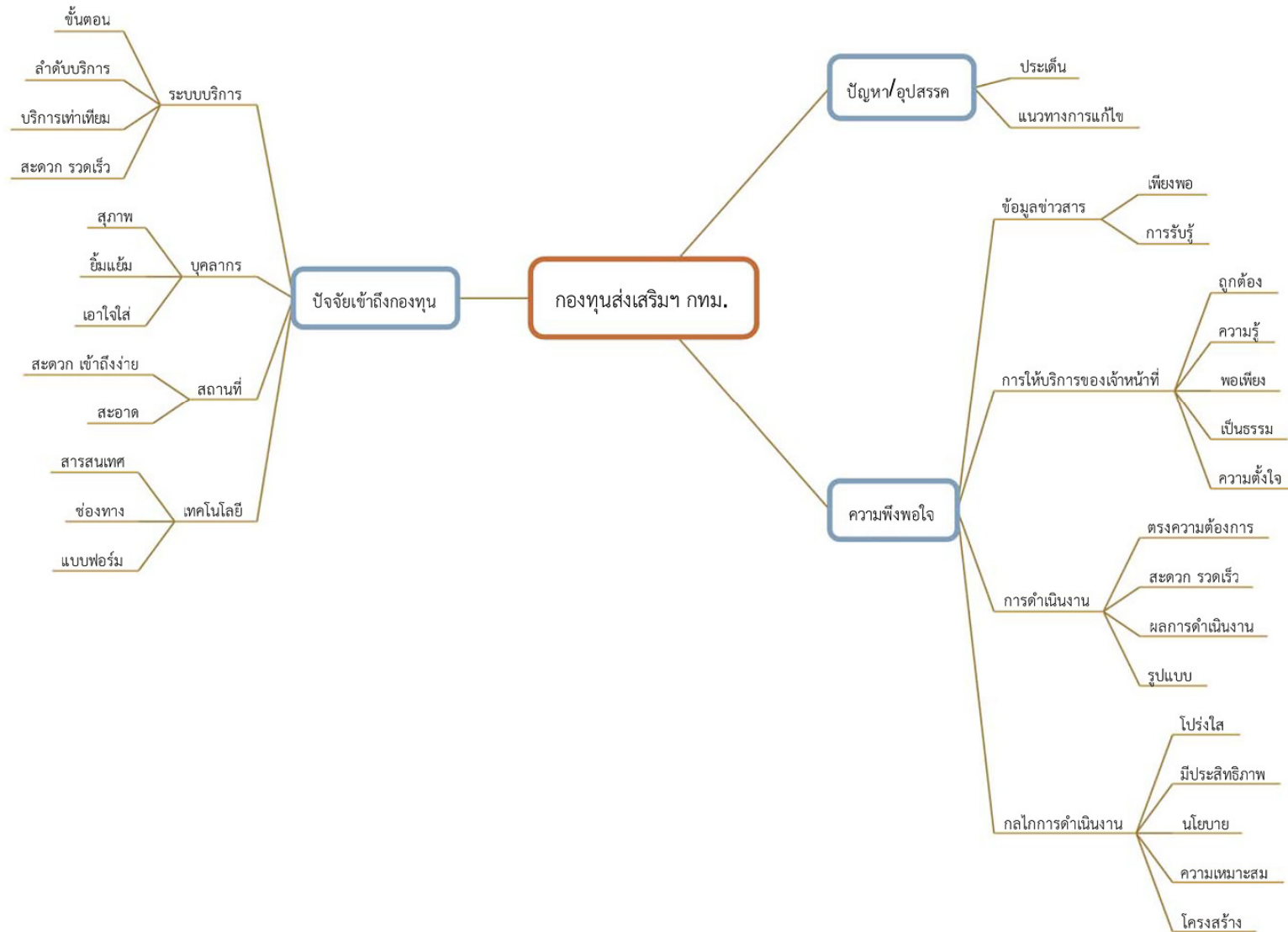
๑๐.๒.๕ ส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้เรื่องกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการ สังคมและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการสังคมให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัด สวัสดิการสังคมในสำนักงานเขตเพื่อเป็นพี่เลี้ยงและให้คำปรึกษาแนะนำแก่องค์กรสวัสดิการชุมชนใน ระดับพื้นที่

ภาคผนวก

โครงสร้างคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๕๖
ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐



Mind Mapping ความพึงพอใจขององค์กรสวัสดิการชุมชนต่อการเข้าถึง กองทุนส่งเสริมองค์กรสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร



เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (๒๕๕๔). พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐). กรุงเทพมหานคร, เทพเพ็ญวานิชย์.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ. (๒๕๕๘). คู่มือการรับรองเป็นองค์กรสวัสดิการชุมชน. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ. (๒๕๕๗). คู่มือปฏิบัติงานกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมยุทธศาสตร์กองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๖๐ และแผนปฏิบัติการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม ปี ๒๕๕๘ : กรุงเทพมหานคร.
- สุภลักษณ์ ชัยอนันต์. (๒๕๔๐). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (๒๕๔๑). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาการศึกษาศึกษา.
- สุรศักดิ์ นาถวิล. (๒๕๔๔). ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- กัลป์ประภา ประพันธ์พัฒน์. (๒๕๕๖). พฤติกรรมและความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อการให้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านหนองคล้า จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์บัณฑิต.