

รายงานส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาแนวทางการยื่นคำร้องขอรับ  
ความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ในพื้นที่เขตจตุจักร

จัดทำโดย นางสาวหฤทัย มณีวงศ์

ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตจตุจักร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๙  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หัวข้อ	๑
ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ	๑
วัตถุประสงค์	๒
เป้าหมาย	๒
แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา	๒
แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๘
ประโยชน์จากการศึกษา	๑๑
งบประมาณ	๑๑
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๑
ข้อเสนอแนะ	๑๑
บรรณานุกรม	๑๒
ภาคผนวก	๑๓

๑. หัวข้อ การพัฒนาแนวทางการยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ในพื้นที่เขตจตุจักร

## ๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานครแบ่งการปกครองเป็น ๕๐ เขต ซึ่งเขตจตุจักรมีพื้นที่ ๓๒.๙๑ ตารางกิโลเมตร เป็นลำดับที่ ๑๔ ของกรุงเทพมหานคร จำนวนประชากร ๑๕๕,๒๙๗ คน เป็นลำดับที่ ๑๑ ของกรุงเทพมหานคร มีความหนาแน่นของประชากร ๔,๗๑๙ คนต่อตารางกิโลเมตร ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๓ (กองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๓) เป็นศูนย์กลางการเดินทางทั้งรถไฟฟ้า มหานคร รถไฟฟ้าใต้ดิน สถานีขนส่งหมอชิต มีหน่วยงานที่สำคัญ เช่น ห้างสรรพสินค้า มหาวิทยาลัย สถานที่ท่องเที่ยว ตลาดนัดจตุจักร เป็นต้น จึงทำให้เกิดปัญหาการจราจรหนาแน่น มีประชาชนเข้ามาอยู่อาศัยในพื้นที่จำนวนมาก มีทั้งประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่เขตจตุจักร และประชากรแฝง เช่น แรงงานต่างจังหวัด แรงงานต่างด้าว ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นหมู่บ้านจัดสรร แพลต คอนโด ชุมชนแออัด ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำของประชาชน ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ให้กับประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ประกอบด้วย เงินสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา ทุนประกอบอาชีพ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรักษาพยาบาล รวมทั้งการช่วยเหลือด้านอื่น ๆ ตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยประชาชนที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์จะต้องมายื่นคำร้องที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตจตุจักร จากนั้นเจ้าหน้าที่ดำเนินการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานภาคีต่าง ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๑๗ (ประชานิเวศน์) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๕๑ (วัดไผ่ตัน) อาสาสมัครสาธารณสุข (ออส.) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) พบเห็นผู้ประสบปัญหาจึงแนะนำให้มายื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือที่สำนักงานเขตจตุจักร จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนจดทะเบียนตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยชุมชนและกรรมการชุมชน พ.ศ. ๒๕๕๕ จำนวน ๔๑ ชุมชน ได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง แต่มีประชาชนที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในชุมชนจดทะเบียนตามระเบียบฯ จำนวนมาก ยังเข้าไม่ถึง การช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้ประสบปัญหาไม่ทราบเกี่ยวกับสิทธิ ที่ตนควรจะได้รับ ไม่มีเงินในการเดินทางมายื่นคำร้องที่สำนักงานเขตจตุจักร สุขภาพของผู้ประสบปัญหา ไม่เอื้ออำนวยในการเดินทาง เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุเคลื่อนไหวลำบาก ผู้พิการด้านต่าง ๆ ญาติต้องทำงานไม่มีเวลาว่างพาผู้ประสบปัญหามายื่นคำร้อง หรือเป็นผู้มายื่นคำร้องแทน รวมทั้งปัญหาอื่น ๆ จาก ปัญหาที่เกิดขึ้นผู้ศึกษาจึงได้เสนอการพัฒนาแนวทางการยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ ในพื้นที่เขตจตุจักรขึ้น โดยการจัดทำแบบฟอร์มออนไลน์ให้กับหน่วยงานภาคี รวมทั้งประชาชนในพื้นที่ ซึ่งแบบฟอร์มออนไลน์เป็นเอกสารที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนที่ประสงค์ติดต่อสื่อสารกรอกข้อมูล ลงไปในช่องว่าง ตามแนวคำถามในแบบฟอร์มนั้นให้ได้ใจความสมบูรณ์ โดยมีการติดต่อสื่อสารผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นการเพิ่มช่องทางในการยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ และเจ้าหน้าที่จะได้ให้การช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์กับประชาชนที่ประสบปัญหาได้มากขึ้น ซึ่ง สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน มิติที่ ๓.๑ ผู้สูงอายุ

ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ได้รับการดูแลอย่างครบวงจร วิสัยทัศน์กรุงเทพมหานคร ๒๕๗๕ ประเด็นวิสัยทัศน์ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑๑ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นโยบายที่ ๔ คุณภาพชีวิตดี (CARE) ดูแลคุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มช่องทางในการยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ของประชาชนในพื้นที่เขตจตุจักร

๓.๒ เพื่อให้การช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์กับประชาชนที่ประสบปัญหาได้มากขึ้น

### ๔. เป้าหมาย

มีแบบฟอร์มออนไลน์ในการยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ ภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๔

### ๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

#### นิยามศัพท์

การสงเคราะห์ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลและครอบครัวที่ประสบความเดือดร้อน ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างเป็นปกติสุข ได้แก่ เงินสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา ทุนประกอบอาชีพ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรักษาพยาบาล ตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๕๗

ผู้รับการสงเคราะห์ หมายถึง เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ทูพพลภาพ และผู้ประสบปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือในกรุงเทพมหานคร

การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้นหรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าและการเปลี่ยนแปลงนี้จะมีสองส่วนที่เกี่ยวข้อง คือ การเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งจะต้องมีทิศทางที่ดีขึ้นเท่านั้น

ความช่วยเหลือ หมายถึง การส่งเสริมสนับสนุนเพื่อให้สำเร็จ

แบบฟอร์มออนไลน์ หมายถึง เอกสารที่จัดทำขึ้นโดยเว้นช่องว่างไว้ให้บุคคลที่ประสงค์ติดต่อสื่อสารแบบฟอร์มเป็นผู้กรอกข้อมูลลงไปเ็นช่องว่างตามแนวคำถามในแบบฟอร์มนั้นให้ได้ใจความสมบูรณ์โดยมีการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

#### แนวคิด

##### ๑. แนวคิด PDCA

เป็นแนวคิดที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงการวางแผน แต่เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวคิด PDCA ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Walter Shewhart ซึ่งถือเป็นผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจร PDCA ได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น เมื่อปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพ อย่าง W.Edwards Deming ได้นำมาเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ ซึ่งเป็นที่นิยมใช้เป็นอย่างมากในประเทศญี่ปุ่น เพราะหลักการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับทุกงานแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวัน (สุธาสิณี โพธิจันทร์, ๒๕๕๘)

### P - Plan : การวางแผนงานและการกำหนดวิธีการ

นำเป้าหมายมาวางแผนงาน โดยกำหนดรายละเอียดสิ่งที่ต้องทำ เรียงลำดับความสำคัญ รายละเอียดขั้นตอน กำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงาน กำหนดโครงสร้างทีมงานและมอบหมายความรับผิดชอบ กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย สํารวจสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร และวางแผนดำเนินการทั้งในส่วนของการปรับปรุงและการจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริม

### D - Do : การลงมือปฏิบัติ

การลงมือปฏิบัติตามแผนงานและวิธีการที่เรากำหนดไว้อย่างมีวินัย ทักษะการบริหารต่าง ๆ จะนำมาใช้ในขั้นตอนการลงมือปฏิบัตินี้ เช่น การบริหารเวลาให้ได้ตามแผนงาน การประชุมเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าการดำเนินงาน ปรับปรุงการดำเนินงานผ่านเครื่องมือ และเทคนิคที่เลือกใช้ รวมทั้งรณรงค์ส่งเสริม ให้ความรู้ และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม

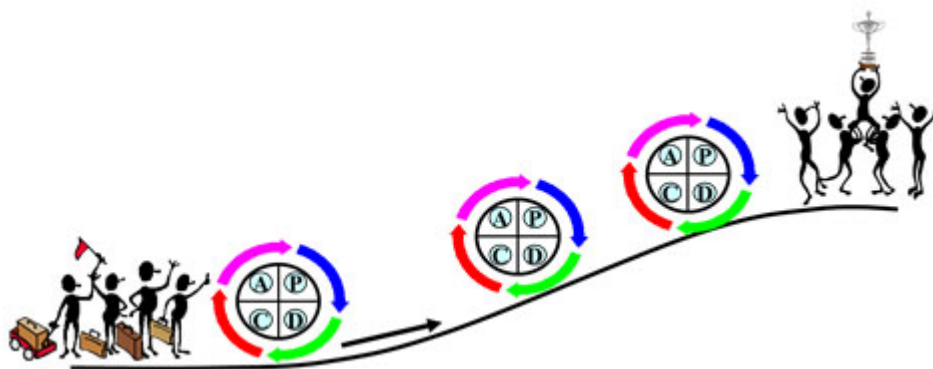
### C - Check : การตรวจสอบ

หลังจากเริ่มลงมือปฏิบัติตามแผนงานไปได้สักระยะ ต้องเริ่มทำการตรวจสอบความคืบหน้าของสิ่งที่ได้ลงมือปฏิบัติไปนั้นว่าเป็นไปตามแผนงานหรือไม่ ซึ่งสามารถบ่งบอกได้จากตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ถ้าตรวจสอบแล้วได้ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้หรือดีกว่า แสดงว่าวิธีการดำเนินงานที่นำมาใช้นั้นถูกต้อง แต่ถ้าตรวจสอบแล้วได้ผลลัพธ์ต่ำกว่าตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ถือเป็นสัญญาณเตือนว่ามีความผิดปกติบางอย่างเกี่ยวกับแผนงานหรือวิธีการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในตอนแรก

### A - Act / Action : การปรับปรุง

การปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนวิธีการหรือทรัพยากรบางอย่าง เพื่อให้ผลลัพธ์กลับมาอยู่ในแผนงานหรือเส้นทางสู่เป้าหมายตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในครั้งแรก ซึ่งกระบวนการปรับปรุงเริ่มจากการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่วางแผนหรือที่กำหนดไว้ ว่าเกิดจากองค์ประกอบหรือปัจจัยภายใน/ภายนอกใดบ้าง แล้วจึงมากำหนดมาตรการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป

การพัฒนาตามแนวคิด P-D-C-A อย่างต่อเนื่อง หลังจากเรากำหนดมาตรการแก้ไขแล้ว จึงนำมาตรการนั้นมาปรับเปลี่ยนแผนงานให้สอดคล้องกับวิธีการและทรัพยากรที่กำหนดขึ้นมาใหม่ โดยยังคงคำนึงถึงการกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสม แล้วจึงเริ่มลงมือปฏิบัติ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข ตามวงจร P-D-C-A อย่างต่อเนื่องจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (เอ็นเทรนนิ่ง, ๒๕๖๑)



รูปภาพ การดำเนินงานตามแนวคิด PDCA

## วิเคราะห์การดำเนินการตามแนวคิด PDCA ของเขตจตุจักร

Planning การวางแผนงานและการกำหนดวิธีการดำเนินงาน โดยนำเป้าหมายการมีแบบฟอร์มออนไลน์ในการยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์มาวางแผนงาน เริ่มจากกำหนดรายละเอียดสิ่งที่ต้องทำ เรียงลำดับเป็นขั้นตอน กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มช่องทางการยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ของประชาชนในพื้นที่เขตจตุจักร และเพื่อให้การช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์กับประชาชนที่ประสบปัญหาได้มากขึ้น กำหนดขอบเขตการดำเนินงาน กำหนดโครงสร้างทีมงาน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ กำหนดตัวชี้วัดคือมีประชาชนยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์เพิ่มมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ที่ยังไม่มีแบบฟอร์มออนไลน์

Do การลงมือปฏิบัติ ขั้นตอนนี้คือการลงมือปฏิบัติตามแผนงานและวิธีการดำเนินงานที่กำหนดไว้อย่างมีวินัย บริหารเวลาให้ได้ตามแผนงาน ติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าการดำเนินงานเมื่อได้แบบฟอร์มออนไลน์แล้วนำแบบฟอร์มไปประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานภาคีต่างๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๑๗ (ประชานิเวศน์) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๕๑ (วัดไผ่ตัน) อาสาสมัครสาธารณสุข (ออส.) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) และผู้นำชุมชน เพื่อเผยแพร่และนำแบบฟอร์มฯ ไปใช้กับกลุ่มประชาชนที่ประสบปัญหา

Check การตรวจสอบ เมื่อลงมือปฏิบัติตามแผนงานไปได้สักระยะ เราต้องทำการตรวจสอบความก้าวหน้าการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ โดยนำจำนวนประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์เมื่อมีการเพิ่มช่องทางการยื่นคำร้อง (แบบฟอร์มออนไลน์) กับจำนวนประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์เมื่อยังไม่มีช่องทางการยื่นคำร้อง (แบบฟอร์มออนไลน์) มาเปรียบเทียบ ถ้าตรวจสอบแล้วได้ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้หรือดีกว่าแสดงว่าวิธีการดำเนินงานที่นำมาใช้นั้นถูกต้อง แต่ถ้าตรวจสอบแล้วผลปรากฏว่าต่ำกว่าตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ถือว่ามีความผิดปกติบางอย่างเกี่ยวกับแผนงานหรือวิธีการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในตอนแรก

Act การปรับปรุง ถ้าผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าตัวชี้วัดที่กำหนดไว้เราจะต้องปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนวิธีการหรือทรัพยากรบางอย่างเพื่อให้ผลลัพธ์กลับมาอยู่ในแผนงานหรือเป้าหมาย ซึ่งกระบวนการปรับปรุงเริ่มจากการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่วางแผนหรือกำหนดไว้ว่าเกิดจากปัจจัยใดบ้าง แล้วจึงกำหนดมาตรการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป

กล่าวโดยสรุป การนำแนวคิด P-D-C-A มาใช้ในงานอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น เมื่อได้ลงมือดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้แล้ว เกิดปัญหาไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด จะต้องหาแนวทางในการแก้ไข แล้วลองเอาแนวทางที่ได้ปรับเปลี่ยนแล้วไปดำเนินการตามแผนงานอีกครั้ง ตรวจสอบผลที่ได้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ ถ้าเป็นผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่กำหนดก็ถือว่ากระบวนการนี้สำเร็จตามเป้าหมาย แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่กำหนดก็ดำเนินการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไปตามวงจร P-D-C-A อย่างต่อเนื่องจนบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

## ๒. ทฤษฎี POCCC

ผู้ให้กำเนิดทฤษฎี คือ อองรี ฟาโยล (Henri Fayol) วิศวกรเหมืองแร่และนักวิชาการชาวฝรั่งเศสที่มีชื่อเสียง กำหนดทฤษฎีขึ้นสำหรับการบริหารจัดการองค์กร ในแต่ละหน้าที่นั้นต่างก็มี

ความสำคัญในตัวเอง ขณะเดียวกันก็มีการเชื่อมโยงและส่งผลซึ่งกันและกัน เพื่อให้การทำงานสมบูรณ์ และประสบความสำเร็จอีกด้วย (ฮาตา ราซกิจ, ๒๕๖๒) โดยรายละเอียดของหน้าที่ทั้ง ๕ ประการ มีดังนี้

#### P – Planning : การวางแผน

การวางแผน คือ การกำหนดแผนปฏิบัติการหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติงานไว้ตั้งแต่ต้นจนจบ ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการ เป็นแนวทางที่วางไว้สำหรับการทำงานในอนาคต ซึ่งการวางแผนนี้จะเกิดขึ้น จากวิสัยทัศน์ร่วมกับจินตนาการในการบริหารจัดการที่คาดการณ์ล่วงหน้า ทำให้ถ่ายทอดออกมาเป็น แผนปฏิบัติการทำงาน และเป้าหมายที่จะต้องบรรลุสู่ความสำเร็จ

#### O – Organizing : การจัดองค์กร

การจัดองค์กร คือ การกำหนดตำแหน่งงาน ภาระ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจน จำนวนคน ให้ครอบคลุมการทำงานครบทุกกระบวนการ รวมถึงการจัดโครงสร้างตำแหน่ง โครงสร้าง องค์กร เพื่อจัดลำดับการบริหารและสั่งการ หากองค์กรมีการจัดการองค์กรที่เป็นระบบระเบียบ แบ่งงาน ชัดเจน ไม่ทับซ้อน มีหน้าที่ครบ มีปริมาณคนพอกับความต้องการ ย่อมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และโอกาสบรรลุผลสำเร็จสูง

#### C – Commanding : การบังคับบัญชาสั่งการ

การบังคับบัญชาสั่งการ คือ การจัดการจัดโครงสร้างการทำงาน จะทำให้เห็น สายบังคับบัญชาที่ชัดเจน เห็นลำดับความสำคัญ ตลอดจนอำนาจหน้าที่ในการสั่งการ เพราะการทำงาน หนึ่งมากจำเป็นต้องมีผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น มีคนคอยควบคุม สั่งการ ควบคุมรวม ตลอดจนสอดส่องปัญหาเพื่อหาทางแก้ไขให้เร็วที่สุด ข้อดีในการมีอำนาจสั่งการอีกอย่างก็คือ ช่วยให้เกิดการตัดสินใจอย่างทันท่วงที ผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจจะต้องสามารถวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ได้ อย่างรอบคอบ และตัดสินใจได้เฉียบขาด ว่องไว ตลอดจนมีความรับผิดชอบในการตัดสินใจของตนด้วย และผู้บังคับบัญชาที่ดียังสามารถที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เข้าใจ และเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้กำลังใจ รวมถึงอยู่ข้าง ๆ ในยามที่เกิดวิกฤติ

#### C – Coordination : การประสานงาน

การประสานงาน คือ ภาระหน้าที่ในการเชื่อมโยงงาน ตลอดจนการปฏิบัติการทุกอย่าง รวมไปถึงกำลังคนที่ทำงานเข้ากันได้ กำกับให้มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน อำนาจการให้เกิดการทำงาน ที่ราบรื่น เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่วางไว้ ทุกอย่างหากขาดการประสานงานที่ดีก็อาจทำให้เกิดความ ล้มเหลวได้ เมื่อมีการแบ่งโครงสร้างตลอดจนมอบหมายงานให้กับแต่ละส่วนชัดเจนแล้วการประสานงาน ให้เกิดการทำงานที่ดีที่สุดนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะแต่ละส่วนต้องทำงานสอดประสานกันเพื่อ ผลสำเร็จเดียวกัน การประสานงานที่ดีจำเป็นจะต้องมีในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคลต่อบุคคล หัวหน้า งานต่อลูกน้อง แผนกต่อแผนก ไปจนถึงผู้บริหารต่อทุกหน่วยงานในองค์กรเช่นกัน

#### C – Controlling : การควบคุม

การควบคุม คือ การกำกับตลอดจนบริหารจัดการทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปตามแผน ที่วางไว้ ประครองการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบที่กำหนด ทั้งในเรื่องของกรอบเวลา มาตรฐานการ ปฏิบัติการ ขั้นตอนการทำงาน ไปจนถึงการประสานงานทุกฝ่ายให้เกิดความราบรื่น การควบคุมนี้ยังรวม ไปถึงการบริหารที่ไม่ใช่ทรัพยากรบุคคลอีกด้วย แต่รวมถึงทรัพยากรที่เป็นวัตถุดิบ เครื่องจักร ผลผลิตที่ได้ ตลอดจนงบประมาณในการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่สุด

กล่าวโดยสรุป การนำทฤษฎี POCCC มาใช้ในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จได้ ต้องเริ่มต้นจากการวางแผนงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบว่าฝ่ายไหนดำเนินการอะไรต้องใช้จำนวนคนเท่าไรถึงจะเหมาะสมกับงาน มีการสั่งการอย่างชัดเจนเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น มีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เข้าใจแนวทางการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายเหมือนกัน มีทิศทางเดียวกัน จากนั้นจะต้องมีการควบคุมให้ทุกฝ่ายจัดการทุกอย่างตามหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่องานจะได้สำเร็จลุล่วงไปตามแผนที่วางไว้

### ๓. การทำงานเชิงรุก Proactive

เป็นการทำงานที่มีเป้าหมายสู่ออนาคต ต้องอาศัยข้อมูลข่าวสาร หรือประสบการณ์ที่ได้รับมาจากอดีต และที่กำลังประสบอยู่ในปัจจุบัน โดยรอบการคิดจะเน้นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต เน้นพันธกิจที่ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว คุ่มค่า และมีคุณภาพ หรือเป็นการทำงานที่มีการวางแผนงานล่วงหน้าอย่างละเอียดรอบคอบ รู้จักรับผิดชอบตนเอง โดยสามารถที่จะเลือกตอบสนองแรงกระตุ้นจากภายนอก ในมุมมองและคุณค่าของตนเองที่ไม่ยอมตกอยู่ภายใต้อิทธิพลสิ่งแวดล้อมรอบข้างและสถานการณ์ภายนอกบีบบังคับให้ต้องจำใจทำ รวมถึงมีสติไม่จมปลักอยู่กับปัญหา แต่ตอบสนองด้วยสติ (สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาการบริการลูกค้าอย่างเป็นระบบ, ม.ป.ป.)

#### ลักษณะที่สำคัญของการทำงานเชิงรุก

- มีการวางแผนล่วงหน้า
- บริหารจัดการด้วยวิจรรย์ญาณ ด้วยความรอบคอบ
- สามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าได้ด้วยข้อมูลที่มีอยู่
- สามารถตอบสนองความต้องการที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- เป็นการทำงานแบบกันไว้ดีกว่าแก้

#### ประโยชน์การทำงานเชิงรุก

- องค์กรสามารถเล็งเห็นวิกฤตและโอกาส
- องค์กรป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต และสามารถเตรียมเรื่องต่างๆไว้

รองรับล่วงหน้า

- เป็นการช่วยลดทอนความเสียหายอย่างทันที่
- เป็นการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีอุปนิสัยในการคิดและทำงานอย่างมีระบบ

#### ทัศนคติที่ทำให้เกิดการทำงานเชิงรุก

- การมองโลกในแง่บวก
- คิดที่จะเป็นผู้ให้ มากกว่าผู้รับ
- ทุกอย่างย่อมต้องเป็นไปได้
- วันพรุ่งนี้ย่อมดีกว่าวันนี้

กล่าวโดยสรุป ปัจจุบันไม่ว่าหน่วยงานใดก็ตามควรมีการทำงานเชิงรุก เพราะถือเป็นการทำงานที่มีการวางแผนงานล่วงหน้า ช่วยลดทอนความเสียหายที่จะเกิดขึ้น ทำให้มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ แทนที่จะรอให้เกิดปัญหาขึ้นก่อนค่อยหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา นั้น ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานโดยวางแผนการทำงานล่วงหน้าเพื่อที่จะไม่ให้เกิดปัญหา หรือช่วยลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

#### ๔. หลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ข้อ ๓ แก้ปัญหาจากจุดเล็ก

ทรงมองปัญหาในภาพรวม (Macro) ก่อนเสมอ แต่การแก้ไขปัญหาของพระองค์จะเริ่มจากจุดเล็กๆ (Micro) ไม่เริ่มทีเดียวใหญ่ ๆ คือ การแก้ไขปัญหาคณะหนึ่งที่คนมักจะมองข้าม ดังพระราชดำรัสความตอนหนึ่งว่า “ถ้าปวดหัวก็คิดอะไรไม่ออกเป็นอย่างนั้นต้องแก้ไขการปวดหัวนี้ก่อน...มันไม่ได้เป็นการแก้อาการจริงแต่ต้องแก้ปวดหัวก่อน เพื่อที่จะให้อยู่ในสภาพที่คิดได้ แบบ (Macro) นี้ เขาจะทำแบบรีอูทั้งหมด ฉันทไม่เห็นด้วย อย่างบ้านคนอยู่ เรอบอกบ้านนี้มันผุตรงนั้น ผุตรงนี้ ไม่คุ้มที่จะซ่อมเอาตกลงรีอบ้านนี้ ระเบิดเลย เราจะไปอยู่ที่ไหน ไม่มีที่อยู่ วิธีทำต้องค่อย ๆ ทำ จะไประเบิดหมดไม่ได้”

คิดใหญ่ทำเล็ก คิดกว้างทำแคบ คิดละเอียดทำหยาบ ลงมือทำในจุดเล็ก ๆ ก่อน สำเร็จแล้วจึงค่อยขยาย มิใช่สั่งทำพร้อมกันทั่วประเทศ ดูดีแต่ลงทุนสูงได้ผลน้อย ในที่สุดทุกคนก็จะหมดแรง เพราะมีแต่คนสั่งคนทำมีอยู่ไม่กี่คน (สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ, ม.ป.ป.)

กล่าวโดยสรุปการพัฒนาแนวทางการยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ในพื้นที่เขตจตุจักร โดยการทำแบบฟอร์มออนไลน์ จึงเป็นจุดเล็ก ๆ ที่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการก่อน เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาด้านการสงเคราะห์ เมื่อดำเนินการแล้วเกิดผลสำเร็จจะได้นำไปสู่การพัฒนาแนวทางการทำงานด้านอื่น ๆ ต่อไป

สรุป การพัฒนาแนวทางการยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ในพื้นที่เขตจตุจักร โดยเป้าหมายคือการทำแบบฟอร์มออนไลน์ เป็นการเพิ่มช่องทางในการยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือ การจะดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น จะต้องมีการวางแผนงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ แบ่งจำนวนคนในแต่ละงานให้เหมาะสม มีการสั่งงาน การประสานงานให้ทุกคนเข้าใจในแนวทางการทำงาน แล้วควบคุมให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ เมื่อเกิดปัญหาไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ต้องหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาจนกว่าจะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุก เป็นการทำงานที่มีระบบ มีการวางแผนงานล่วงหน้า ไม่ต้องรอให้เกิดปัญหาขึ้นก่อนค่อยหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยการทำแบบฟอร์มออนไลน์ เป็นการทำงานจากจุดเล็ก ๆ ที่เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาด้านการสงเคราะห์เพิ่มมากขึ้นได้

#### ๕. ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์

พ.ศ. ๒๕๕๗

##### คุณสมบัติของผู้ขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์

##### ๑. เงินสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา ประกอบด้วย

- |  |                           |
|--|---------------------------|
| - ระดับอนุบาลและประถมศึกษา                                       | ไม่เกิน ๓,๐๐๐.- บาท/คน/ปี |
| - ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น  | ไม่เกิน ๓,๕๐๐.- บาท/คน/ปี |
| - ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ<br>หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ     | ไม่เกิน ๔,๐๐๐.- บาท/คน/ปี |
| - ระดับอนุปริญญา หรือหรือหลักสูตร<br>ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง | ไม่เกิน ๔,๕๐๐.- บาท/คน/ปี |
| - ระดับปริญญาตรี   | ไม่เกิน ๕,๐๐๐.- บาท/คน/ปี |

หลักเกณฑ์

๑.๑ เป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครตามทะเบียนบ้าน

๑.๒ กำลังอยู่ระหว่างการศึกษาระดับอนุบาลถึงปริญญาตรี และมีหนังสือรับรองของสถานศึกษา

๑.๓ อายุไม่เกินยี่สิบห้าปี บิดา มารดา หรือบิดา หรือมารดา หรือผู้ปกครอง ประสบภาวะอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ตาย ทอดทิ้ง สาบสูญ ต้องโทษจำคุกหรือพิการ ทูพพลภาพ ป่วยทางร่างกายหรือจิตใจ ประสบสาธารณภัย หรือเหตุอื่นจนไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงครอบครัวตามควรแก่อัตภาพ

๑.๔ ให้เบิกจ่ายโดยคำนึงถึงความจำเป็น เหมาะสม และประหยัด

๒. ทุนประกอบอาชีพ

เบิกจ่ายได้เท่าที่จ่ายจริง ไม่เกินครอบครัวละ ๕,๐๐๐ บาท/ปี

หลักเกณฑ์

๒.๑ เป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครตามทะเบียนบ้าน

๒.๒ ครอบครัวประสบปัญหาความเดือดร้อน ยากจน เพราะเหตุหัวหน้าครอบครัวตาย ทอดทิ้ง สาบสูญ ต้องโทษจำคุกหรือพิการ ทูพพลภาพ ป่วยทางร่างกายหรือจิตใจ หรือเหตุอื่นจนไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงครอบครัวตามควรแก่อัตภาพ

๒.๓ ให้เบิกจ่ายโดยคำนึงถึงความจำเป็น เหมาะสม และประหยัด

๓. ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรักษาพยาบาล (ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องได้แก่ ค่าพาหนะ ค่าอาหาร ระหว่างรักษาพยาบาลเท่าที่จำเป็น)

ไม่เกินครั้งละ ๑,๐๐๐.- บาท/คน และจะช่วยติดต่อกันได้ไม่เกินสามครั้ง

หลักเกณฑ์

๓.๑ เป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครตามทะเบียนบ้าน

๓.๒ ประสบปัญหาความเดือดร้อน ยากจน และ/หรือไร้ที่พึ่ง

๓.๓ ให้เบิกจ่ายโดยคำนึงถึงความจำเป็น เหมาะสม และประหยัด

ความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์

๑. เงินสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา

๒. ทุนประกอบอาชีพ

๓. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรักษาพยาบาล

๔. ด้านอื่น ๆ

**๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง**แนวทางการดำเนินการ

๑. รวบรวมข้อมูล สิทธิที่ประชาชนจะได้รับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ ประกอบด้วยเงินสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา ทุนประกอบอาชีพ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรักษาพยาบาล รวมทั้ง คุณสมบัติของผู้ที่สามารถขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๕๗

๒. จัดทำแบบฟอร์มออนไลน์ เป็นรูปแบบ google form ส่งผ่านลิงค์

๓. แบบฟอร์มออนไลน์ ประกอบด้วย

**คุณสมบัติของผู้ขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์**

๑. เป็นผู้มีสัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครตามทะเบียนบ้าน
๒. ให้เบิกจ่ายโดยคำนึงถึงความจำเป็น เหมาะสม และประหยัด

**เงินสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา**

๑. กำลังอยู่ระหว่างการศึกษาระดับอนุบาลถึงปริญญาตรี และมีหนังสือรับรองของสถานศึกษา
๒. อายุไม่เกินยี่สิบห้าปี บิดา มารดา หรือบิดา หรือมารดา หรือผู้ปกครอง ประสบภาวะอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ตาย ทอดทิ้ง สาบสูญ ต้องโทษจำคุกหรือพิการ ทูพพลภาพ ป่วยทางร่างกายหรือจิตใจ ประสบสาธารณภัย หรือเหตุอื่นจนไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงครอบครัวตามควรแก่อัตภาพ

**ทุนประกอบอาชีพ**

ครอบครัวประสบปัญหาความเดือดร้อน ยากจน เพราะเหตุหัวหน้าครอบครัวตาย ทอดทิ้ง สาบสูญ ต้องโทษจำคุกหรือพิการ ทูพพลภาพ ป่วยทางร่างกายหรือจิตใจ หรือเหตุอื่นจนไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงครอบครัวตามควรแก่อัตภาพ

ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรักษาพยาบาล (ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ค่าพาหนะ ค่าอาหาร ระหว่างรักษาพยาบาลเท่าที่จำเป็น)

เป็นผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน ยากจน และ/หรือไร้ที่พึ่ง

**ความต้องการในการขอรับความช่วยเหลือ**

- เงินสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา
- ทุนประกอบอาชีพ
- ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรักษาพยาบาล
- การสงเคราะห์อื่นๆ

**ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล**

- ชื่อ – สกุล ผู้ยื่นคำร้องฯ
- ความสัมพันธ์กับผู้ประสบปัญหา
- เบอร์โทรศัพท์ผู้ยื่นคำร้องฯ

**ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประสบปัญหา**

- ชื่อ – สกุล ผู้ขอรับความช่วยเหลือ
- อายุ (ปี)
- ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน
- เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

**เอกสารประกอบการขอรับความช่วยเหลือ** สำหรับมอบให้เจ้าหน้าที่ในวันลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมบ้านผู้ประสบปัญหา

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ขอรับความช่วยเหลือ จำนวน ๑ แผ่น
- สำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอรับความช่วยเหลือ จำนวน ๑ แผ่น

- หนังสือรับรองการศึกษา ออกให้โดยสถานศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ปัจจุบัน ฉบับจริง (ทุนการศึกษา)

- ใบรับรองแพทย์ ออกให้ไม่เกิน ๖ เดือน ระบุโรคที่รักษาอย่างชัดเจน ฉบับจริง (ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรักษาพยาบาล)

๔. ประชาสัมพันธ์แบบฟอร์มออนไลน์โดยส่งผ่านลิงค์ การแชร์ผ่าน Social ส่งฟอร์มผ่าน E-mail พร้อมแนะนำวิธีการใช้ให้กับผู้เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๑๗ (ประชานิเวศน์) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๕๑ (วัดไผ่ตัน) อาสาสมัครสาธารณสุข (ออส.) ในการประชุมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำเดือน อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในพื้นที่ ผู้นำชุมชนในการประชุมคณะกรรมการชุมชนประจำเดือนที่สำนักงานเขตจตุจักร รวมทั้งเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปเมื่อมีการเปิดเวทีประชาคมในที่ต่างๆ และเผยแพร่ในเว็บไซต์สำนักงานเขตจตุจักรให้เป็นสาธารณะ

๕. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตจตุจักร เป็นผู้รับเรื่องจากประชาชนที่ยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ พร้อมทั้งโทรศัพท์สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ประสบปัญหาต้องการขอรับความช่วยเหลือ ที่อยู่ ณ ปัจจุบันเพื่อให้เจ้าหน้าที่เดินทางเข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริง เอกสารที่ผู้ขอรับความช่วยเหลือต้องเตรียมยื่นให้กับเจ้าหน้าที่ รวมทั้งกำหนดวัน เวลาในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้ประสบปัญหา

๖. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้ประสบปัญหา คุณภาพที่อยู่อาศัย สภาพแวดล้อมทั่วไป พุดคุยถึงสถานะครอบครัว สภาพปัญหาที่ประสบอยู่ในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อธิบายถึงแนวทางการให้ความช่วยเหลือ พร้อมทั้งตรวจสอบความเรียบร้อย ครบถ้วนของเอกสาร และถ่ายรูปเพื่อประกอบคำร้อง เสนอผู้อำนวยการเขตจตุจักรพิจารณาลงนาม นำข้อมูลเข้าระบบการจัดสวัสดิการ และการสงเคราะห์ (E- Case) ส่งข้อมูลให้สำนักพัฒนาสังคม

๗. ส่งข้อมูลให้สำนักพัฒนาสังคม พิจารณาพร้อมทั้งเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ให้กับผู้ขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๕๗ สำหรับกรณีผู้ประสบปัญหาที่มีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามระเบียบดังกล่าว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมกิจการเด็กและเยาวชน กรมกิจการผู้สูงอายุ กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เป็นต้น

#### ระยะเวลา

ดำเนินการในเดือนกรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๔

#### ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๑. ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๒. ฝ่ายปกครอง

๓. หน่วยงานภาคี เช่น เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๑๗ (ประชานิเวศน์) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๕๑ (วัดไผ่ตัน) อาสาสมัครสาธารณสุข (ออส.) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) และผู้นำชุมชน

### ๗. ประโยชน์จากการศึกษา

ประชาชนในพื้นที่เขตจตุจักรมีช่องทางในการยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์เพิ่มขึ้น รวมทั้งยังสามารถช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาด้านการสงเคราะห์ได้มากขึ้นและประชาชนสามารถยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ได้ทุกที่ ทุกเวลา

### ๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

### ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- มีแบบฟอร์มออนไลน์ ในการยื่นคำขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์
- มีผู้รับบริการในการยื่นคำขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์เพิ่มขึ้น

ร้อยละ ๒๐

๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ การติดตามและประเมินผล
<b>ระดับผลผลิต (Output)</b>		
- เพื่อเพิ่มช่องทางในการยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ของประชาชนในพื้นที่เขตจตุจักร	- มีแบบฟอร์มออนไลน์ ในการยื่นคำขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์	- มีแบบฟอร์มออนไลน์
<b>ระดับผลลัพธ์ (Outcome)</b>		
- เพื่อให้การช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์กับประชาชนที่ประสบปัญหามากขึ้น	- จำนวนผู้รับบริการในการยื่นคำขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๒๐	- ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่การใช้แบบฟอร์มออนไลน์ให้หน่วยงานภาคีเครือข่าย

### ๑๐. ข้อเสนอแนะ

#### สำหรับหน่วยงาน

๑. หน่วยงานควรมีวิธีการจัดทำแผนที่ลงพิกัดจุดที่อยู่อาศัยของผู้ขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาคี

๒. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล นำแบบฟอร์มออนไลน์ไปพัฒนาเพื่อนำไปเผยแพร่ให้หน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน

#### สำหรับการศึกษา

ศึกษาการจัดทำแบบฟอร์มออนไลน์เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น การเก็บข้อมูลชุมชน ความต้องการของชุมชน ด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ คุณภาพชีวิต เพื่อนำไปเป็นฐานข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนต่อไป

## บรรณานุกรม

ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๓๙. (๒๕๓๙,๒๓ เมษายน).  
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๓ ตอนที่ ๓๓ ง. หน้า ๕๖ – ๖๐.

ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๕๗.  
(๒๕๕๗,๑๖ พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๑ ตอนที่ ๗๘ ง. หน้า ๔ – ๖.

สุธาสินี โพธิ์จันทร์. ๒๕๕๘, PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Online).  
<https://www.ftpi.or.th>, วันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๔

เอ็นเทรนนิ่ง. ๒๕๖๑, PDCA คืออะไร และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้ตัวเราได้อย่างไร (Online).  
<https://www.entraining.net>, วันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๔

ธาดา ราชกิจ. ๒๕๖๒, ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC และหลักการจัดการองค์กรสู่ความสำเร็จ  
ตามแนวคิดของ Henri Fayol (Online). <https://th.hrnote.asia>, วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๔

สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาการบริการลูกค้าอย่างเป็นระบบ. การทำงาน  
เชิงรุก (Proactive) (Online). <https://www.impressioncomsult.com>, วันที่ ๒  
พฤษภาคม ๒๕๖๔

สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ. แก้ปัญหาที่จุดเล็ก  
คิด MACRO เริ่ม MICRO (Online). <http://www.rdpb.go.th>, วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

กองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ กรุงเทพมหานคร. ๒๕๖๓, สถิติกรุงเทพมหานคร ๒๕๖๓ (Online).  
<http://www.bangkok.go.th>, วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

## ภาคผนวก

### แบบฟอร์มด้านการสงเคราะห์

\*จำเป็น

#### เงินสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา

หลักเกณฑ์

1. เป็นผู้มีสัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครตามทะเบียนบ้าน
2. กำลังอยู่ระหว่างการศึกษาระดับอนุบาลถึงปริญญาตรี และมีหนังสือรับรองของสถานศึกษา
3. อายุไม่เกินยี่สิบห้าปี บิดา มารดา หรือบิดา หรือมารดา หรือผู้ปกครอง ประสบภาวะอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ตาย หอดทั้ง

สาบสูญ

ต้องให้ข่าวดูหรือพิการ หุพพลภาพ ป่วยทางร่างกายหรือจิตใจ ประสบสาธารณภัย หรือเหตุอื่นจนไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยง

ครอบครัว

ตามตรวจแก้รูปภาพ

4. ให้เบิกจ่ายโดยคำนึงถึงความจำเป็น เหมาะสม และประหยัด

#### ทุนประกอบอาชีพ

หลักเกณฑ์

1. เป็นผู้มีสัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครตามทะเบียนบ้าน
2. ครอบครัวประสบปัญหาความเดือดร้อน ยากจน เพราะเหตุหัวหน้าครอบครัวตาย หอดทั้ง สาบสูญ ต้องให้ข่าวดูหรือพิการ หุพพลภาพ ป่วยทางร่างกายหรือจิตใจ หรือเหตุอื่นจนไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงครอบครัวตามตรวจแก้รูปภาพ
3. ให้เบิกจ่ายโดยคำนึงถึงความจำเป็น เหมาะสม และประหยัด

ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องเนื่องในการรักษาพยาบาล (ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ค่าพาหนะ

ค่าอาหาร ระหว่างรักษาพยาบาลเท่าที่จำเป็น)

หลักเกณฑ์

1. เป็นผู้มีสัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครตามทะเบียนบ้าน
2. ประสบปัญหาความเดือดร้อน ยากจน และ/หรือไร้ที่พึ่ง
3. ให้เบิกจ่ายโดยคำนึงถึงความจำเป็น เหมาะสม และประหยัด

#### การสงเคราะห์\*

- เงินสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา
- ทุนประกอบอาชีพ
- ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องเนื่องในการรักษาพยาบาล
- การสงเคราะห์อื่นๆ

ถัดไป

ห้ามสงเคราะห์ส่วนใน Google ฟอรัม

เนื้อหาไม่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

๑

**เดินสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา**

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ-สกุล \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

ความสัมพันธ์ \*

อธิการบดี

ผู้ปกครอง

ครู

อื่นๆ: \_\_\_\_\_

เบอร์โทรศัพท์ \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

ห้ามคัดลอกส่วนนี้ Google ฟอรัม

เนื้อหาไม่ได้ถูกทำซ้ำและจะส่งโดย Google รวมการขอใช้ - ผู้กำหนดเนื้อหาที่จัดการ - มีเอกสารความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

๒

**เดินสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา**

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประสบปัญหา

ชื่อ-สกุล \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

อายุ \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

บ้านเลขที่ \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

ชอย

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

ถนน

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

แขวง \*

เลือก ▼

เขต \*

เลือก ▼

จังหวัด \*

เลือก ▼

เบอร์โทรศัพท์ \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

ห้ามคัดลอกส่วนนี้ Google ฟอรัม

เนื้อหาไม่ได้ถูกทำซ้ำและจะส่งโดย Google รวมการขอใช้ - ผู้กำหนดเนื้อหาที่จัดการ - มีเอกสารความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

๓

**เอกสารประกอบการขอรับความช่วยเหลือ สำหรับมอบให้เจ้าหน้าที่ในวันลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมบ้านผู้ประสบปัญหา**

1. สำเนาบัตรประชาชนของผู้ประสบปัญหาจำนวน 1 ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ประสบปัญหาจำนวน 1 ฉบับ
3. หนังสือขออนุญาตออกนอกพื้นที่โดยสถานศึกษาที่กำกับดูแลในปัจจุบัน ฉบับจริง จำนวน 1 ฉบับ

ห้ามคัดลอกส่วนนี้ Google ฟอรัม

เนื้อหาไม่ได้ถูกทำซ้ำและจะส่งโดย Google รวมการขอใช้ - ผู้กำหนดเนื้อหาที่จัดการ - มีเอกสารความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

๑

**แบบฟอร์มด้านการสงเคราะห์**  
\*จำเป็น

**ทุนประกอบอาชีพ**

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ-สกุล \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

ความสัมพันธ์ \*

บิดา/มารดา  
 บุตร  
 หลาน  
 คู่สามี  
 อื่นๆ: \_\_\_\_\_

เบอร์โทรศัพท์ \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

งานสงเคราะห์ผ่าน Google ฟอร์ม  
เนื่องหากไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือแก้ไขโดย Google ทรัพยากรสนับสนุน - ผู้กำกับดูแลการขึ้นบัญชี - มีอยู่หลายแบบด้วยกัน

Google ฟอร์ม

๒

**ทุนประกอบอาชีพ**

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประสบปัญหา

ชื่อ-สกุล \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

อายุ \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

บ้านเลขที่ \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

ชอย

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

ถนน

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

แขวง \*

เลือก ▼

เขต \*

เลือก ▼

จังหวัด \*

เลือก ▼

เบอร์โทรศัพท์ \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

งานสงเคราะห์ผ่าน Google ฟอร์ม  
เนื่องหากไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือแก้ไขโดย Google ทรัพยากรสนับสนุน - ผู้กำกับดูแลการขึ้นบัญชี - มีอยู่หลายแบบด้วยกัน

Google ฟอร์ม

๓

**เอกสารประกอบการขอรับความช่วยเหลือ สำหรับมอบให้เจ้าหน้าที่ในวันลงทะเบียนผู้ประสบปัญหา**

- สำเนาบัตรประชาชนของผู้ขอรับความช่วยเหลือ จำนวน 1 แผ่น
- สำเนาขอรับบ้านผู้ประสบปัญหาช่วยเหลือ จำนวน 1 แผ่น

งานสงเคราะห์ผ่าน Google ฟอร์ม  
เนื่องหากไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือแก้ไขโดย Google ทรัพยากรสนับสนุน - ผู้กำกับดูแลการขึ้นบัญชี - มีอยู่หลายแบบด้วยกัน

Google ฟอร์ม

๑

ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรักษาพยาบาล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ-สกุล \*

คำตอบของคุณ

ความสัมพันธ์ \*

บิดา/มารดา

ผู้ปกครอง

บุตร

หลาน

ญาติ

อื่นๆ: \_\_\_\_\_

เบอร์โทรศัพท์ \*

คำตอบของคุณ

ผ่านสงขลามาเป็น Google ฟอรัม

เนื่องจากไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือจัดโดย Google รวมความปลอดภัย - ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ - ข้อมูลสามารถเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

๒

ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรักษาพยาบาล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประสบปัญหา

ชื่อ-สกุล \*

คำตอบของคุณ

อายุ \*

คำตอบของคุณ

บ้านเลขที่ \*

คำตอบของคุณ

ชอย

คำตอบของคุณ

ถนน

คำตอบของคุณ

แขวง \*

เลือก

เขต \*

เลือก

จังหวัด \*

เลือก

เบอร์โทรศัพท์ \*

คำตอบของคุณ

ผ่านสงขลามาเป็น Google ฟอรัม

เนื่องจากไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือจัดโดย Google รวมความปลอดภัย - ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ - ข้อมูลสามารถเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

๓

เอกสารประกอบการขอรับความช่วยเหลือ สำหรับมอบให้เจ้าหน้าที่ในวันลงทะเบียนบ้านผู้ประสบปัญหา

1. สำเนาบัตรประชาชนของผู้ขอรับความช่วยเหลือ จำนวน 1 ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขอรับความช่วยเหลือ จำนวน 1 ฉบับ
3. โฉนดที่ดินโฉนดที่ดินไม่เกิน 6 เดือน จะให้สิทธิค่าเช่าบ้าน ๑ เดือน จำนวน 1 ฉบับ

ผ่านสงขลามาเป็น Google ฟอรัม

เนื่องจากไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือจัดโดย Google รวมความปลอดภัย - ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ - ข้อมูลสามารถเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

### การสงเคราะห์อื่นๆ

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ-สกุล \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

เบอร์โทรศัพท์ \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

ปัญหา \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

[กลับ](#) [ส่ง](#)

ห้ามสงเคราะห์ผ่านใน Google ฟอรัม

[เนื้อหาไม่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม