

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านสวัสดิการ
และการสงเคราะห์เชิงรุกโดยใช้ข้อมูลจาก
ระบบ TPMAP

จัดทำโดย นายวิสวัสดิ์ ศิริสุรักษ์

ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมชำนาญการ
สังกัด สำนักงานเขตลาดพร้าว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๒
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร
สำนักงาน ก.ก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์เชิงรุกโดยใช้ข้อมูลจากระบบ TPMAP

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาการนำเสนอ

แผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐ ได้กำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ประเทศไทยที่ว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน โดยมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนา ความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และหนึ่งในยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาชาติ นั่นคือ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ การลดความเหลื่อมล้ำด้วยการบริหารเมืองรูปแบบอารยะสำหรับทุกคน ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๓.๑ ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสได้รับการดูแลอย่างครบวงจร

เขตลาดพร้าวมีพื้นที่ ๒๑.๓๖๒ ตารางกิโลเมตร ประชากรรวมทั้งสิ้น ๑๑๔,๐๕๔ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖) โดยมีชุมชนที่จัดตั้งตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยระเบียบชุมชนและกรรมการชุมชน พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวนทั้งสิ้น ๓๗ ชุมชน ภารกิจด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์ของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตลาดพร้าว คือ การจัดสวัสดิการ การสงเคราะห์ช่วยเหลือเด็ก สตรี ครอบครัว ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๕๗ และระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้แก่ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพคนพิการ เงินเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด และค่าการจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี และระบบการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ (e-case) อาทิ ทุนประกอบอาชีพ ทุนสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องเนื่องในการรักษาพยาบาล

กรณีการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ ผ่านระบบ e-case ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผู้ที่ได้รับการจัดสวัสดิการฯ e-case จำนวน ๓๓ ราย แยกเป็นรายใหม่ ๖ ราย และรายเดิม ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘ ของผู้ที่ได้รับการสงเคราะห์ทั้งหมด ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะว่าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รับผิดชอบในรูปแบบออนไลน์หรือเฉพาะผู้ที่มายื่นคำร้องขอรับการสงเคราะห์ที่สำนักงานเขต จึงอาจทำให้มีประชาชนในพื้นที่เขตลาดพร้าวส่วนหนึ่งที่ยังไม่สามารถเข้าถึงระบบการจัดสวัสดิการฯ e-case โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางที่อาจยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรวมทั้งช่องทางในการขอรับการสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม ประกอบกับ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๖๖ กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายให้ดำเนินโครงการบริหารจัดการระบบการพัฒนาคอนแบบซีเป้าในศูนย์อำนวยการขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืน โดยต้องสำรวจและจัดเก็บข้อมูลครัวเรือนเปราะบางลงในระบบ TPMAP ซึ่งทำให้ทราบว่าในพื้นที่เขตลาดพร้าวยังมีกลุ่มเปราะบางในชุมชนรายใหม่อีกมากที่อยู่ในหลักเกณฑ์ขอรับการช่วยเหลือสวัสดิการและการสงเคราะห์ตามระบบ e-case ได้

TPMAP คือ ระบบบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาคนแบบซีเป้า (Thai People Map and Analytics Platform) ซึ่งได้รับการพัฒนาต่อยอดจากระบบบริหารจัดการข้อมูลคนจนแบบซีเป้า (Thai Poverty Map and Analytics Platform) ให้สามารถครอบคลุมปัญหาที่กว้างขึ้น เช่น เด็กแรกเกิด การศึกษา ผู้สูงอายุ การพัฒนาสภาพที่อยู่อาศัย โดยยังคงความสามารถของระบบเดิมในการซีเป้า

ความยากจนไว้ด้วย TPMAP จึงสามารถใช้ระบุปัญหาความยากจนในระดับบุคคล ครัวเรือน ชุมชน ท้องถิ่น/ท้องที่ จังหวัด ประเทศ หรือปัญหาความยากจนรายประเด็น ซึ่งทำให้การแก้ปัญหาตรงกับ กลุ่มเป้าหมายมากขึ้นและสามารถออกแบบนโยบาย โครงการในการแก้ปัญหาให้ตรงกับความต้องการ หรือสภาพปัญหาได้ TPMAP เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ (สศช.) และ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค- สวทช.) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ที่มา : www.tpmmap.in.th)

ผู้ศึกษาจึงเสนอแนวคิด “การให้บริการด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์เชิงรุกโดยใช้ ข้อมูลจากระบบ TPMAP” ซึ่งต้องอาศัยการบูรณาการความร่วมมือระหว่างสำนักงานเขตลาดพร้าว คณะกรรมการชุมชน เครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนในพื้นที่เขตลาดพร้าว โดยสำรวจ ข้อมูลกลุ่มเปราะบางและนำข้อมูลเหล่านั้นบันทึกในระบบ TPMAP พร้อมทั้งการปักหมุดตำแหน่งบ้าน ครัวเรือนเปราะบางในแผนที่ (GIS) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้ความช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ เขตลาดพร้าวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนให้ได้รับการสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมทุกประเภท อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกลุ่มเปราะบางราย ครัวเรือนที่มีโอกาสรับการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ในพื้นที่เขตลาดพร้าว

๓.๒ เพื่อให้กลุ่มเปราะบางหรือประชาชนในพื้นที่เขตลาดพร้าวได้รับการจัดสวัสดิการ และการสงเคราะห์มีจำนวนเพิ่มขึ้น

๔. เป้าหมาย

๔.๑ สำรวจและนำเข้าข้อมูลกลุ่มเปราะบางรายครัวเรือนในระบบ TPMAP จำนวน ๓๗ ชุมชน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม ๒๕๖๖

๔.๒ ลงพื้นที่ให้บริการด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์เชิงรุก (e-case) แก่กลุ่มเปราะบางรายครัวเรือน ตามข้อมูลในระบบ TPMAP อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ การวิเคราะห์สถานะแวดล้อมของหน่วยงานด้วย SWOT Analysis เพื่อเป็น เครื่องมือที่จะศึกษาหาสาเหตุเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานอย่างมีระบบ เพื่อให้ทราบ สถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อนำการวิเคราะห์ไปกำหนดทิศทางในอนาคตของหน่วยงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

๕.๑.๑ การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณา ทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุกๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและ ทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ องค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้าด้วย ได้แก่

จุดแข็งขององค์กรหรือข้อได้เปรียบ (Strength : S) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

จุดอ่อนขององค์กรหรือเสียเปรียบ (Weakness : W) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรนั้นๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๕.๑.๒ การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางสังคม สภาพแวดล้อมทางการเมือง และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีได้แก่

โอกาส (Opportunities : O) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กร ข้อจำกัด ความไม่พร้อม รวมทั้งประเด็นปัญหาและความต้องการในพื้นที่เป็นอย่างไร

อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยคุกคามการดำเนินงานขององค์กร (Threats : T) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อระดับมหภาค ในทางที่ จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

จากหลักการดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาวิเคราะห์ SWOT “ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตลาดพร้าว” เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินโครงการ “ การให้บริการด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์เชิงรุกโดยใช้ข้อมูลจากระบบ TPMAP” ดังนี้

ตารางที่ ๑ ประเด็นจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) ในองค์กร (ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตลาดพร้าว)

| ปัจจัยภายใน | |
|--|--|
| จุดแข็ง (Strength) | จุดอ่อน (Weakness) |
| ๑. บุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน และพร้อมให้บริการประชาชน (S1) | ๑. บุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ มีภารกิจรับผิดชอบหลายด้านทำให้มีบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ไม่เพียงพอ (W1) |
| ๒. บุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนทุกด้าน โดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” (S2) | ๒. งบประมาณในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ (e-case) ที่ได้รับจัดสรรในแต่ละปีมีจำกัด ทำให้ไม่สามารถรองรับการสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนได้อย่างทั่วถึง (W2) |
| ๓. บุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ ให้บริการประชาชนทุกด้าน โดยยึดหลัก “Service Mind” (S3) | ๓. บุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ มีการโยกย้ายบ่อยทำให้การทำงานชะงักและขาดความต่อเนื่อง (W3) |
| ๔. บุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ มีความร่วมมือกันในการทำงานอย่างเข้มแข็ง และทำงานเป็นทีม (S4) | ๔. ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (W4) |

ตารางที่ ๒ ประเด็นโอกาส (Opportunities) อุปสรรค (Threats) ในองค์กร
(ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตลาดพร้าว)

| ปัจจัยภายนอก | |
|--|--|
| โอกาส (Opportunities) | อุปสรรค (Threats) |
| <p>๑. ผู้นำชุมชนในพื้นที่เขตลาดพร้าวให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตลาดพร้าวเป็นอย่างดี (O1)</p> <p>๒. การติดต่อสื่อสารระหว่างชุมชนกับเจ้าหน้าที่โดยใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัย เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อประสานงาน (O2)</p> <p>๓. สำนักงานเขตลาดพร้าวได้รับความร่วมมือจากเครือข่ายทุกภาคส่วนในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน (O3)</p> <p>๔. กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายให้ดำเนินโครงการบริหารจัดการระบบการพัฒนาคมนาคมเข้าสู่ในศูนย์อำนวยความสะดวกความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืน โดยต้องสำรวจและจัดเก็บข้อมูลครัวเรือนเปราะบางลงในระบบ TPMAP (O4)</p> | <p>๑. เขตลาดพร้าวเป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยเป็นส่วนใหญ่ มีหมู่บ้านจัดสรรคอนโดมิเนียม อพาร์ทเมนท์ และห้องเช่าจำนวนมาก ทำให้การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไม่ทั่วถึง (T1)</p> <p>๒. ประชาชนในพื้นที่เขตลาดพร้าวบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรวมทั้งช่องทางในการขอรับการสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม (T2)</p> <p>๓. ภัยคุกคามจากโรคอุบัติใหม่ ภาวะการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (T3)</p> <p>๔. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าครองชีพสูงขึ้น ทำให้เกิดคนจน และกลุ่มเปราะบางเพิ่มขึ้น (T4)</p> |

ตารางที่ ๓ การสร้างกลยุทธ์ด้วย TOWS Matrix

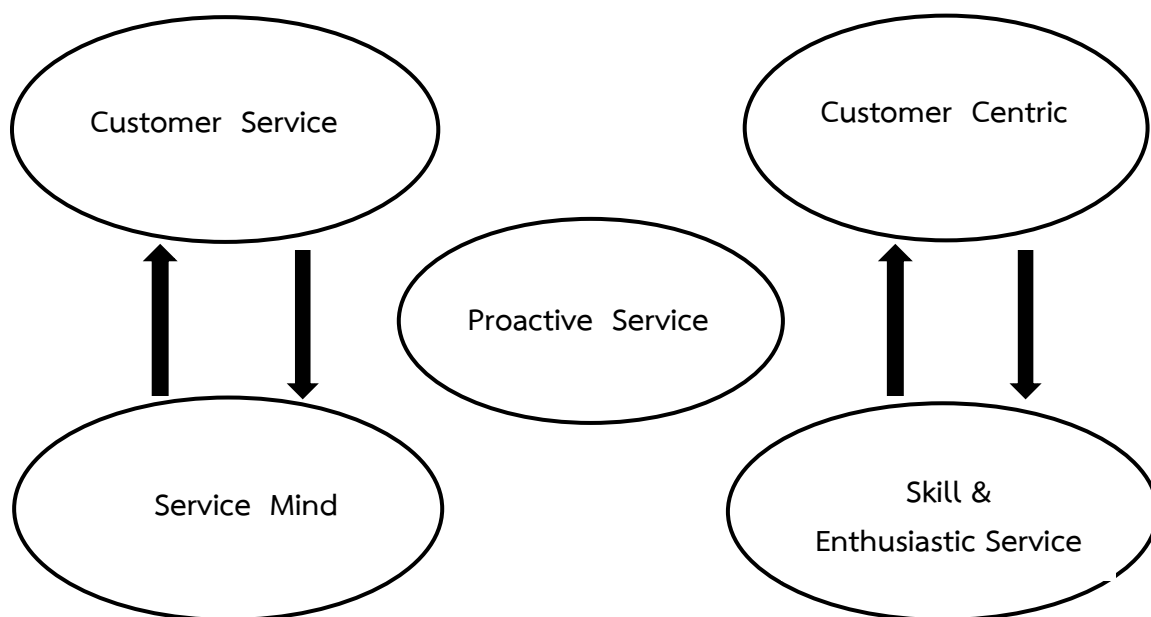
TOWS Matrix เป็นเครื่องมือสำหรับการสร้างกลยุทธ์ใหม่จากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ในปัจจุบันขององค์กรที่มีการต่อยอดมาจาก SWOT Analysis ซึ่งผู้ศึกษาได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมของ “ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตลาดพร้าว” เรียบร้อยแล้วและได้นำปัจจัยแต่ละประเภทมาจับคู่กัน (TOWS Matrix) ทั้ง ๔ รูปแบบ ได้แก่ กลยุทธ์เชิงรุก (SO) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) และกลยุทธ์เชิงตั้งรับ (WT)

| ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก | จุดแข็ง (Strength) (S1, S2, S3, S4) | จุดอ่อน (Weakness) (W1, W2, W3, W4) |
|---|--|---|
| โอกาส (Opportunities) (O1, O2, O3, O4) | กลยุทธ์เชิงรุก (SO) (S1+S2, O1+O3) “ส่งเสริมการมีส่วนร่วมการให้บริการ ด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์” | กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) (W1+W2, O1+O4) “เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้าน สวัสดิการและการสงเคราะห์เชิงรุก สามารถเข้าถึงกลุ่มเปราะบางได้ อย่างทั่วถึง” |
| | อุปสรรค (Threats) (T1, T2, T3, T4) | กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) (S2+S3, T1+T2) “การให้บริการด้านสวัสดิการและ การสงเคราะห์โดยยึดหลัก “Service Mind” |
| | | กลยุทธ์เชิงตั้งรับ (WT) (W1+W2, T1+T2) “ปรับปรุงและแก้ไขระบบการ ให้บริการด้านสวัสดิการและการ สงเคราะห์ เพื่อให้ เข้า ถึง กลุ่มเป้าหมาย” |

จากการวิเคราะห์ TOWS Matrix ข้างต้น ผู้ศึกษาพิจารณาแล้วเลือกใช้ “กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO)” คือ “เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์เชิงรุก สามารถเข้าถึงกลุ่มเปราะบางได้อย่างทั่วถึง” และจัดทำโครงการมารองรับต่อไป

เหตุผลสนับสนุนการกำหนดกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การจัดทำโครงการ เมื่อประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกแล้ว เนื่องจากเขตลาดพร้าวเป็นพื้นที่สำคัญที่อยู่อาศัยเป็นส่วนใหญ่ มีหมู่บ้านจัดสรรคอนโดมิเนียม อพาร์ทเมนท์ และห้องเช่าจำนวนมาก ทำให้การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไม่ทั่วถึง และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีภารกิจรับผิดชอบหลายด้าน ทำให้การลงพื้นที่เพื่อให้บริการประชาชน ให้คำแนะนำช่วยเหลือทำได้ไม่เต็มที่ ประกอบกับงบประมาณในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ (e-case) ที่ได้รับจัดสรรในแต่ละปีมีจำกัด ทำให้ไม่สามารถรองรับการสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ แต่ยังคงเห็นโอกาสจากผู้นำชุมชนในพื้นที่เขตลาดพร้าวให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตลาดพร้าวเป็นอย่างดี รวมถึงเครือข่ายหน่วยงานจากทุกภาคส่วนที่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตลาดพร้าว และกระทรวงมหาดไทยมีนโยบายให้ดำเนินโครงการบริหารจัดการระบบการพัฒนาคนแบบชี้เป้าในศูนย์อำนวยการจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืน โดยต้องสำรวจและจัดเก็บข้อมูลครัวเรือนเปราะบางลงในระบบ TPMAP

๕.๒ ทฤษฎีการให้บริการเชิงรุก (Proactive Service) เป็นการวางแผนการให้บริการประชาชนในชุมชนล่วงหน้าอย่างละเอียดรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน โดยไม่รื้อให้ผู้รับบริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของประชาชนผู้รับบริการและสร้างให้ประชาชนในชุมชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยยึดแนวทางในการปฏิบัติทั้งหมด ๔ ประการในการทำ Proactive Service คือ



๑. **Customer Service Plan** มีแผนการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนในพื้นที่ โดยมีการวางแผนว่าจะทำอะไร ทำไม่ต้องทำ ทำอย่างไร และทำเมื่อใด จะทำที่ไหน จะต้องใช้ทรัพยากรอะไร การวางแผนที่การมีความสำคัญมากสำหรับการช่วยเหลือ เพื่อเป็นเสมือนกรอบหรือแนวทางของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนที่ขอรับการสงเคราะห์

๒. **Customer Centric** การมุ่งเน้นประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนในการขอรับบริการเป็นศูนย์กลาง และต้องปฏิบัติตัวกับผู้รับบริการเป็นอย่างดีในฐานะผู้ให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเผชิญกับสถานการณ์ใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

๓. **Service Mind** จิตสำนึกในการให้บริการหรือการบริการด้วยใจ ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของเจ้าหน้าที่ทำงานด้านบริการ ซึ่งจะเต็มไปด้วยความรับผิดชอบและเสียสละทุ่มเทในการทำงานบริการ เช่น รอยยิ้ม ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ ให้บริการอย่างประทับใจสุภาพ อ่อนโยน สร้างความเชื่อถือให้กับองค์กร ให้ความสำคัญและอุทิศตนเพื่อประชาชน

๔. **Skill & Enthusiastic Service** ทักษะ ความรวดเร็ว ความชัดเจนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี และทักษะที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะด้านการทักทาย ทักษะการรับฟัง และทักษะการจัดการข้อร้องเรียน

สรุป การนำทฤษฎีการให้บริการเชิงรุก (Proactive Service) มาประยุกต์ใช้ ดังนี้

๑. ดำเนินการวางแผนให้ความช่วยเหลือจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ (e-case) เชิงรุก โดยการลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่

๒. ให้บริการแก่ประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนในการขอรับบริการเป็นศูนย์กลางตามความต้องการและสภาพปัญหาของแต่ละบุคคล

๓. ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ

๔. ใช้ทักษะและความรู้ในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ความชัดเจนและความ

ถูกต้อง

๕.๓ หลักการ PDCA คือ วงจรการบริหารงานที่มีคุณภาพ เพื่อนำมาใช้ในการจัดทำ การให้บริการด้านการสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมเชิงรุกโดยใช้ข้อมูลจากระบบ TPMAP ซึ่งการ ดำเนินการจะต้องวางแผนการดำเนินงาน การปฏิบัติตามขั้นตอน การตรวจสอบและติดตามผล และ การดำเนินการให้เหมาะสม มี ๔ ขั้นตอน ดังนี้

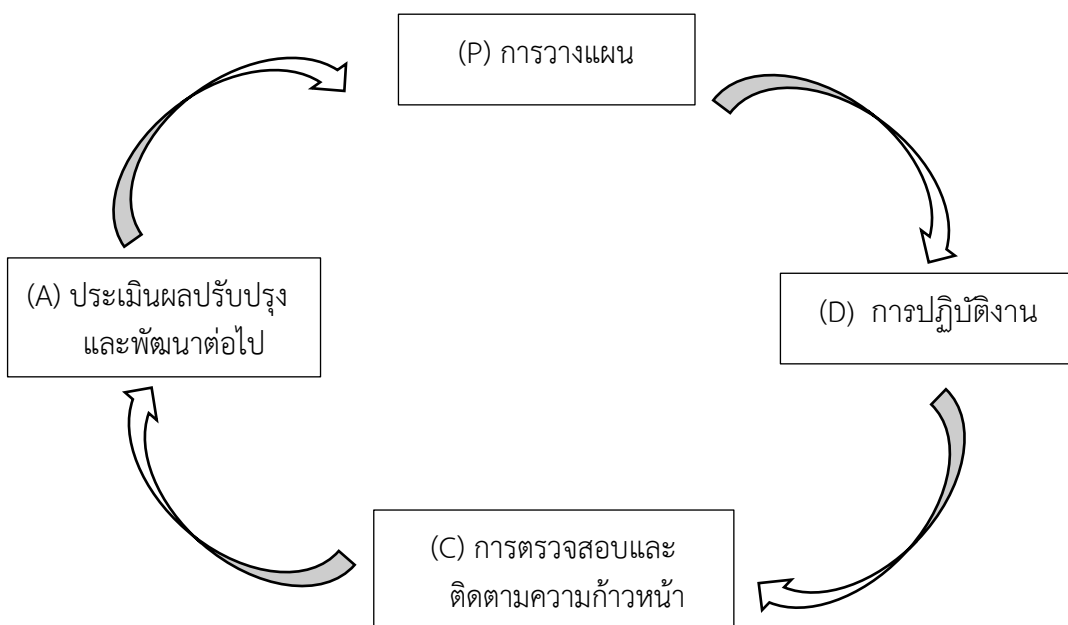
ขั้นตอนที่ ๑ P = Plan คือ การวางแผน รวมถึงการกำหนดเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีและขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของ กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ ๒ D = Do คือ การดำเนินงานตามแผนหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่วาง ไว้อย่างมีระบบและต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ ๓ C = Check คือ การตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติงานว่าเป็นไป ตามแผนที่กำหนด และติดตามความก้าวหน้าเพื่อประเมินปัญหาเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพ

ขั้นตอนที่ ๔ A = Action คือ การดำเนินงานให้เหมาะสม เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งต้องเป็นไปตามแผนและวัตถุประสงค์ของกระบวนการ หรือมีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานต่อ ผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานครั้งต่อไปให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

แผนภาพหลักการ PDCA



สรุป การนำหลักการ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ดังนี้

๑. ดำเนินการวางแผน ขั้นตอนการทำงาน และกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ความ ช่วยเหลือจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ (e-case) เชิงรุก โดยการลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบ ความเดือดร้อนได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่

๒. ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลกลุ่มเปราะบางตามแผนที่วางไว้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้ความ ช่วยเหลือจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ (e-case) ต่อไป

๓. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดหรือไม่ และนำไปประเมินเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๔. ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เพื่อให้เกิดการให้บริการด้านสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมเชิงรุกในพื้นที่ของสำนักงานเขตลาดพร้าวประสบผลสำเร็จ โดยมีแนวทางการดำเนินการและผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

๖.๑ แนวทางการดำเนินการ

๖.๑.๑ จัดทำโครงการ “การให้บริการด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์เชิงรุก โดยใช้ข้อมูลจากระบบ TPMAP”

๖.๑.๒ แต่งตั้งคณะทำงานออกหน่วยให้บริการเชิงรุก “ด้านการสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม” สำนักงานเขตลาดพร้าว โดยมีฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นเลขานุการ และจัดตั้งเครือข่ายเพื่อประสานงานระหว่าง ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตลาดพร้าว คณะกรรมการชุมชน หน่วยงานราชการ และเอกชนที่เกี่ยวข้องในการลงพื้นที่

๖.๑.๓ เตรียมความพร้อมและสร้างความเข้าใจกับคณะทำงานหรือหน่วยให้บริการเชิงรุกใน ๒ หัวข้อ ได้แก่

๑) การสำรวจข้อมูลกลุ่มเปราะบางรายครัวเรือนตามระบบ TPMAP

๒) การให้บริการเชิงรุกด้านการสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม เช่น การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, เบี้ยยังชีพคนพิการ, เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด, e-case เป็นต้น

๖.๑.๔ จัดทำแผนการปฏิบัติงาน สำรวจข้อมูลกลุ่มเปราะบางในพื้นที่เขตลาดพร้าวทั้ง ๓๗ ชุมชน และนำข้อมูลในระบบ TPMAP ภายใน ๒ เดือน

๖.๑.๕ ลงพื้นที่ให้บริการเชิงรุกในพื้นที่ตามข้อมูลในระบบ TPMAP ทั้ง ๓๗ ชุมชน เพื่อให้บริการการสงเคราะห์สวัสดิการสังคม ตามประเภทความเดือดร้อนของกลุ่มเปราะบางแต่ละราย โดยพิจารณาให้การสงเคราะห์ในรายใหม่เป็นอันดับแรก เพื่อเป็นการช่วยเหลืออย่างเท่าเทียมและทั่วถึง อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๖.๑.๖ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการเชิงรุกผ่านทางโทรศัพท์ทางจดหมาย และระบบ Social Network อาทิ แอปพลิเคชันไลน์ (Line) และ Facebook

๖.๑.๗ ติดตามและสรุปประเมินผลการดำเนินงานภายหลังการจัดกิจกรรมทุกครั้ง โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ และถอดบทเรียนจากคณะทำงานเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

๖.๒.๑ ผู้อำนวยการเขตลาดพร้าว บทบาท/หน้าที่เป็นผู้อนุมัติโครงการ

๖.๒.๒ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม บทบาท/หน้าที่เป็นผู้ควบคุมโครงการ และเป็นเลขานุการคณะทำงานออกหน่วยให้บริการเชิงรุก “ด้านการสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม” สำนักงานเขตลาดพร้าว

๖.๒.๓ เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม บทบาท/หน้าที่ จัดตั้งคณะทำงาน เชิญประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อร่วมวางแผนการทำงาน จัดทำปฏิทินแผนการปฏิบัติงาน จัดเตรียมเอกสารชุดสำรวจข้อมูลกลุ่มเปราะบาง พร้อมบันทึกข้อมูลในระบบ TPMAP

๖.๒.๔ ประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชน ทั้ง ๓๗ ชุมชน และหน่วยงานภาคีเครือข่ายในพื้นที่เขตลาดพร้าว ร่วมลงพื้นที่สำรวจข้อมูลและชี้เป้าครอบครัวเปราะบางภายในชุมชน

๖.๓ ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๖

| การดำเนินการ | ระยะเวลา | | | |
|---|----------|---------|---------|---------|
| | มิ.ย. ๖๖ | ก.ค. ๖๖ | ส.ค. ๖๖ | ก.ย. ๖๖ |
| ๖.๑.๑ จัดทำโครงการฯ | ↔ | | | |
| ๖.๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน | ↔ | | | |
| ๖.๑.๓ จัดประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างความเข้าใจกับคณะทำงานหรือหน่วยให้บริการเชิงรุก | ↔ | | | |
| ๖.๑.๔ จัดทำแผนการปฏิบัติงานสำรวจข้อมูลกลุ่มเปราะบางในพื้นที่เขตลาดพร้าวทั้ง ๓๗ ชุมชน | ↔ | | | |
| ๖.๑.๕ ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลกลุ่มเปราะบางในพื้นที่เขตลาดพร้าวทั้ง ๓๗ ชุมชน และนำข้อมูลในระบบ TPMAP ภายใน ๒ เดือน ลงพื้นที่บริการด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์เชิงรุกแก่กลุ่มเปราะบางรายครัวเรือน ตามข้อมูลในระบบ TPMAP อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง | | ↔ | | |
| ๖.๑.๖ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการเชิงรุกผ่านช่องทางต่างๆ | | | ↔ | ↔ |
| ๖.๑.๗ ประเมินผลความพึงพอใจกลุ่มเปราะบางที่ได้รับการช่วยเหลือ เดือนละ ๑ ครั้ง | | | ↔ | ↔ |

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตลาดพร้าว มีระบบจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกลุ่มเปราะบางรายครัวเรือนที่มีโอกาสรับการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ในพื้นที่เขตลาดพร้าวที่มีประสิทธิภาพ และมีเป้าหมายที่ชัดเจน

๗.๒ กลุ่มเปราะบางหรือประชาชนในพื้นที่เขตลาดพร้าวได้รับการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์มีจำนวนเพิ่มขึ้น

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) และตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๙.๒ วิธีการและเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลความสำเร็จ รายละเอียดตามตารางเปรียบเทียบตัวชี้วัดความสำเร็จ ดังต่อไปนี้

| เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ | ตัวชี้วัด | วิธีการ/เครื่องมือ |
|--|--|---|
| <p>เป้าหมาย (Output)</p> <p>๑. ดำเนินการสำรวจและนำเข้าข้อมูลกลุ่มเปราะบางรายครัวเรือนในระบบ TPMAP จำนวน ๓๗ ชุมชน เดือน มิถุนายน - กันยายน ๒๕๖๖</p> <p>๒. ลงพื้นที่ให้บริการด้านสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมเชิงรุก (e-case) แก่กลุ่มเปราะบางรายครัวเรือน ตามข้อมูลในระบบ TPMAP อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง</p> | <p>๑. ร้อยละความสำเร็จในการสำรวจและนำเข้าข้อมูลกลุ่มเปราะบางรายครัวเรือนในระบบ TPMAP จำนวน ๓๗ ชุมชน ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๑๐๐</p> <p>๒. จำนวนครั้งในการให้บริการด้านสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมเชิงรุก (e-case) อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง</p> | <p>๑. ลงพื้นที่สำรวจและนำเข้าข้อมูลกลุ่มเปราะบางรายครัวเรือนในระบบ TPMAP โดยใช้ชุดแบบสำรวจครัวเรือนเปราะบาง จำนวน ๓๗ ชุมชน</p> <p>๒. ภาพถ่ายการลงพื้นที่บริการด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์สังคมเชิงรุก (e-case) ตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๕๗ และระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๔</p> |
| <p>วัตถุประสงค์ (Outcome)</p> <p>๑. เพื่อให้กลุ่มเปราะบางรายใหม่ได้รับการสงเคราะห์ช่วยเหลือ เพิ่มขึ้นทุกปี</p> <p>๒. เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการที่มีความเดือดร้อนได้รับการแก้ไขปัญหาจากการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์</p> | <p>๑. จำนวนกลุ่มเปราะบางรายใหม่ได้รับการสงเคราะห์ช่วยเหลือ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๕๐ เทียบจากปีที่ผ่านมา</p> <p>๒. ร้อยละ ๘๐ ของผู้รับบริการมีความพึงพอใจการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์เชิงรุก</p> | <p>๑. ข้อมูลสถิติผู้รับบริการ (e-case) จากระบบฯ เทียบจากปีที่ผ่านมา และรายงานสรุปผู้บริหารฯ</p> <p>๒. แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ขอรับบริการ</p> |

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ (e-case) ในแต่ละปีให้เพียงพอ และสามารถรองรับการสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนได้อย่างทั่วถึง

๑๐.๒ ข้อมูลครัวเรือนเปราะบางในระบบ TPMAP ควรเป็นข้อมูลที่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร สามารถใช้ร่วมกันได้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่

ภาคผนวก

TPMAP คือ ระบบบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาคนแบบชี้เป้า (Thai People Map and Analytics Platform) ซึ่งได้รับการพัฒนาต่อยอดจากระบบบริหารจัดการข้อมูลคนจนแบบชี้เป้า (Thai Poverty Map and Analytics Platform) ให้สามารถครอบคลุมปัญหาที่กว้างขึ้น เช่น เด็กแรกเกิด การศึกษา ผู้สูงอายุ การพัฒนาสภาพที่อยู่อาศัย โดยยังคงความสามารถของระบบเดิมในการชี้เป้าความยากจนไว้ด้วย TPMAP จึงสามารถใช้ระบุปัญหาความยากจนในระดับบุคคล ครัวเรือน ชุมชน ท้องถิ่น/ท้องที่ จังหวัด ประเทศ หรือปัญหาความยากจนรายประเด็น ซึ่งทำให้การแก้ปัญหาตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากขึ้นและสามารถออกแบบนโยบาย โครงการในการแก้ปัญหาให้ตรงกับความต้องการหรือสภาพปัญหาได้ TPMAP เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) และ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค-สวทช.) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

หลักการทำงานของ TPMAP คืออาศัยข้อมูลจากหลายแหล่งมายืนยันซึ่งกันและกัน โดยในปัจจุบันใช้สมมติฐานว่าคนที่ได้รับการสำรวจว่าจน (survey-based) และยังมีลงทะเบียนว่าจนอีกด้วย (register-based) น่าจะเป็นคนจนเป้าหมายที่ต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน ดังนั้น TPMAP จึงตั้งต้นโดยใช้ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) จากกรมการพัฒนาชุมชน และข้อมูลผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐจากกระทรวงการคลัง มายืนยันซึ่งกันและกัน หรืออีกนัยหนึ่ง "คนจนเป้าหมาย" ใน TPMAP ก็คือคนจนใน จปฐ. ที่ไปลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ

TPMAP ใช้วิธีการคำนวณดัชนีความยากจนหลายมิติ (Multidimensional Poverty Index: MPI) ซึ่งพัฒนาโดย Oxford Poverty & Human Development Initiative และ United Nation Development Programme ซึ่ง สศช. ได้นำมาปรับใช้กับประเทศไทย โดยดัชนีความยากจนหลายมิติ หรือ MPI อาศัยหลักการที่ว่า คนจนคือผู้ที่มีคุณภาพชีวิตต่ำกว่าเกณฑ์คุณภาพชีวิตที่ดีในมิติต่างๆ ซึ่ง TPMAP พิจารณาจาก ๕ มิติ ได้แก่ ด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านการเงิน ด้านความเป็นอยู่ และด้านการเข้าถึงบริการรัฐ

TPMAP สามารถนำมาใช้ช่วยแก้ปัญหาความยากจนได้โดยสามารถใช้ช่วยระบุปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความยากจน โดยสามารถใช้ตอบคำถาม ๓ ข้อ ได้แก่ คนจนอยู่ที่ไหน? คนจนมีปัญหาอะไร? จะพ้นความยากจนได้อย่างไร? TPMAP สามารถระบุ “คนจนเป้าหมาย” หรือ คนจนในข้อมูล จปฐ. ที่มาลงทะเบียนเพื่อบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ปี๒๕๖๐ โดยแสดงผลแบบ Data Storytelling บน www.tpmmap.in.th แสดงข้อมูลจำนวนคนจนและสัดส่วนคนจนเชิงพื้นที่ ตั้งแต่ระดับประเทศ จังหวัด อำเภอ ตำบล ทำให้ทราบว่าแต่ละพื้นที่มีคนจนกี่คน สามารถจัดลำดับพื้นที่ตามจำนวนและสัดส่วนคนจน เพื่อพิจารณาพื้นที่ที่ต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน

TPMAP สามารถระบุได้ว่า “คนจนเป้าหมาย” มีปัญหาอะไรบ้างในแต่ละมิติ จากข้อมูลจำนวนคนในครัวเรือนยากจนที่ตกตัวชี้วัดความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ในแต่ละมิติ โดยตัวชี้วัด จปฐ. ที่นำมาใช้ในการคำนวณดัชนีความยากจนหลายมิติ (MPI) ประกอบด้วย

ด้านสุขภาพ

- เด็กแรกเกิดมีน้ำหนัก ๒,๕๐๐ กรัมขึ้นไป
- ครัวเรือนกินอาหารถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย และได้มาตรฐาน
- ครัวเรือนมีการใช้ยาเพื่อบำบัด บรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นอย่างเหมาะสม
- คนอายุ ๖ ปีขึ้นไป ออกกำลังกายอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๓ วัน วันละ ๓๐ นาที

ด้านความเป็นอยู่

- ครัวเรือนมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัย และบ้านมีสภาพคงทนถาวร
- ครัวเรือนมีน้ำสะอาดสำหรับดื่มและบริโภคเพียงพอตลอดปี อย่างน้อยคนละ ๕ ลิตรต่อวัน
- ครัวเรือนมีน้ำใช้เพียงพอตลอดปี อย่างน้อยคนละ ๔๕ ลิตรต่อวัน
- ครัวเรือนมีการจัดการบ้านเรือนเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และถูกสุขลักษณะ

ด้านการศึกษา

- เด็กอายุ ๓-๕ ปี ได้รับการเลี้ยงดูเตรียมความพร้อมก่อนวัยเรียน
- เด็กอายุ ๖-๑๔ ปี ได้รับการศึกษาภาคบังคับ ๙ ปี
- เด็กจบชั้น ม.๓ ได้เรียนต่อชั้น ม.๔ หรือเทียบเท่า
- คนอายุ ๑๕-๕๙ ปี อ่าน เขียนภาษาไทย และคิดเลขอย่างง่ายได้

ด้านรายได้

- คนอายุ ๑๕-๕๙ ปี มีอาชีพและรายได้
- คนอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีอาชีพและรายได้
- รายได้เฉลี่ยของคนในครัวเรือนต่อปี

ด้านการเข้าถึงบริการรัฐ

- ผู้สูงอายุ ได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐ หรือภาคเอกชน
- ผู้พิการ ได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐ หรือภาคเอกชน

นอกจากนี้ TPMAP ยังสามารถเปรียบเทียบข้อมูลปีต่อปี ทำให้เห็นสภาพปัญหาว่ามีทิศทางปรับลดหรือรุนแรงมากขึ้นเพียงใด ซึ่งสามารถนำมาใช้ประเมินปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อปัญหาดังกล่าว หรือประเมินประสิทธิภาพของนโยบายที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้นได้ ซึ่งจะช่วยให้การแก้ปัญหาตรงจุด และเลือกนโยบายได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

