คู่มือ การขับเคลื่อนมาตรฐาน พม.

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1

คำนำ

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ๑ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีบทบาทภารกิจในการวิเคราะห์ วิจัย ส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านวิชาการ องค์ความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ ให้คำปรึกษาแนะนำ วิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อม เป็นข้อมูลศูนย์สนสนเทศ ศูนย์เรียนรู้ นิเทศงาน ติดตามประเมินผล และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ ๔ จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดปทุมธานี นนทบุรี พระนครศรีอยุธยา และสระบุรี

รายละเอียดของการขับเคลื่อนมาตรฐาน ปี ๒๕๖๒ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานขับเคลื่อนมาตรฐาน ๓ เรื่อง ให้หน่วยงานและองค์กรบรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี และมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ในการนำบริการคุณภาพสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการบริการที่ดี มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต มีบริการสวัสดิการและการคุ้มครองอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เสมอภาค สามารถช่วยเหลือและพัฒนาตนเอง ครอบครัว ชุมชน สังคมเป็นสุขอย่างยั่งยืน

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชขาการ ๑ ขอขอบคุณ ผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดสรรข้อมูลเพื่อรวบรวมเป็นคู่มือการขับเคลื่อนมาตรฐาน พม. ปี ๒๕๖๒ ให้สำเร็จลุล่วง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการขับเคลื่อนมาตรฐาน พม. เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจในการทำงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ๑

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สารบัญ

	หน้า
การขับเคลื่อนมาตรฐานและการนิเทศงานด้านสังคมสงเคราะห์ ปี ๒๕๖๒	๑
มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม (มสก.)	๒
Concept มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม	๓
ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม	๑๐
ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม	๑๑
ขององค์การสวัสดิการสังคม	
ด้านที่ ๑ การจัดองค์กรและการบริหาร	๑๒
ด้านที่ ๒ การให้บริการ	๒๐
ด้านที่ ๓ คุณภาพการให้บริการ	๒๑
ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม	๒๓
แบบคำขอรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม	๒๖
มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.)	๒๘
กรอบแนวคิดมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของ พมจ.	๒๙
มิติที่ ๑ มิติปัจจัยนำเข้า	๓๗
มิติที่ ๒ มิติระบบและกระบวนการ	๓๙
มิติที่ ๓ มิติวัฒนธรรมองค์การ	๔๑
มิติที่ ๔ มิติผลผลิตและผลลัพธ์	๔๒
มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก GECC	๕๐
ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก GECC	๕๓
แบบประเมินตนเองเพื่อขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก GECC	๕๔
บรรณานุกรม	๖๖

การขับเคลื่อนมาตรฐานและการนิเทศงานด้านสังคมสงเคราะห์ ปี ๒๕๖๒

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รับผิดชอบดูแลกลุ่มเป้าหมายตั้งแต่ต้นทาง กลางทาง และปลายทาง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จึงมีนโยบายขับเคลื่อนมาตรฐานและการนิเทศงานด้านสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้หน่วยงาน/องค์กรบรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งสู่วิสัยทัศน์ของกระทรวงที่จะเป็นองค์กรและกลไกระดับชาติที่เอื้ออำนวยและประสานเชื่อมโยงกับทุกภาคส่วน โดยการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี และมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ สร้างสังคมคุณภาพตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ในการนำบริการคุณภาพสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการบริการที่ดี มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต มีบริการสวัสดิการและการคุ้มครองอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เสมอภาค สามารถช่วยเหลือและพัฒนาตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคมเป็นสุขอย่างยั่งยืน โดยในปี ๒๕๖๒ กระทรวงมีเป้าหมายในการขับเคลื่อนมาตรฐานและการนิเทศงาน ดังนี้

<u>การขับเคลื่อนมาตรฐาน</u>

๑)มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม (มสก.)

- ขับเคลื่อนให้สสว. ๑๒ แห่ง ประเมินเข้าสู่มาตรฐานมสก. ภายในปี ๒๕๖๒ (จัดเก็บข้อมูลปี ๒๕๖๑ เพื่อเป็นหลักฐานเสนอขอประเมิน)
- ขับเคลื่อนให้สนง.พมจ. ๒๒ แห่งที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน สนง.พมจ. ดีเด่น ในปี ๒๕๖๑ ประเมินเข้าสู่มาตรฐานมสก.ภายในปี ๒๕๖๒ (จัดเก็บข้อมูลปี ๒๕๖๑ เพื่อเป็นหลักฐานเสนอขอประเมิน)

๒) มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (สนง.พมจ.)ขับเคลื่อนให้ สนง.พมจ. ๕๔ แห่ง ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน สนง. พมจ. ในปี ๒๕๖๑ ประเมินเข้าสู่มาตรฐาน สนง.พมจ.ภายในปี ๒๕๖๒ (จัดเก็บข้อมูลปี ๒๕๖๒ เพื่อเป็นหลักฐานเสนอขอประเมิน)

๓)มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ (สสว.)ขับเคลื่อนให้สสว. ๑๒ แห่ง ประเมินเข้าสู่มาตรฐานสสว. ภายในปี ๒๕๖๒(จัดเก็บข้อมูลปี ๒๕๖๒ เพื่อเป็นหลักฐานเสนอขอประเมิน)

<u>การนิเทศงานด้านสังคมสงเคราะห์</u>

๑) มีการจัดแผนการนิเทศงานด้านสังคมสงเคราะห์ในระดับจังหวัด ๗๖ แผน แผนการนิเทศงานในระดับกลุ่มจังหวัด ๑๒ แผน

๒) มีการทบทวน และแต่งตั้งผู้นิเทศงานครอบคลุม ๗๖ จังหวัด ๑๒ กลุ่มจังหวัด

๓) มีการนิเทศงานด้านสังคมสงเคราะห์ครอบคลุม ๗๖ จังหวัด ๑๒ กลุ่มจังหวัด

๔) มีรายงานนิเทศงานด้านสังคมสงเคราะห์ครอบคลุม ๗๖ จังหวัด ๑๒ กลุ่มจังหวัด

มาตรฐานการปฏิบัติงาน
ด้านการจัดสวัสดิการสังคม
มสก.

มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคม

วัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานในการปฏิบัติงานขององค์การสวัสดิการสังคม และใช้เป็นแนวทางการประเมินและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาสู่การบริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

เกณฑ์การประเมิน 3 ด้าน 14 องค์ประกอบ 155 ตัวชี้วัด 170 ระดับคุณภาพ

ด้านที่ 1 การจัดองค์กรและการบริหาร 14 องค์ประกอบ 112 ตัวชี้วัด 125 ระดับคุณภาพ

ด้านที่ 2 การให้บริการ 4 องค์ประกอบ 20 ตัวชี้วัด 20 ระดับคุณภาพ

ด้านที่ 3 คุณภาพการให้บริการ 5 องค์ประกอบ 23 ตัวชี้วัด 25 ระดับคุณภาพ

ผู้ได้รับการรับรองต้องผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยได้คะแนนระดับคุณภาพ ดังนี้

1) คะแนนระดับคุณภาพแต่ละข้อต้องมากกว่า 0
2) ผลรวมคะแนนระดับคุณภาพแต่ละด้านคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
3) และผลรวมคะแนนระดับคุณภาพทั้ง 3 ด้านคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 75

มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม (มสก.)

การดำเนินงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการกำหนดมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม การรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัคร ถือเป็นการปรับโฉมใหม่ในวงการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ไทย เป็นเครื่องมือในการประกันคุณภาพการให้บริการที่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้รับบริการซึ่งจะทำให้การพัฒนางานด้านนี้บรรลุสู่เป้าหมายร่วมกันในการก่อให้เกิดสวัสดิภาพและความผาสุกของประชาชน

การขอรับรองมาตรฐาน มสก.

คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติได้ออกระเบียบว่าด้วยการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อให้องค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครที่ประสงค์ขอรับการรับรองมาตรฐานสามารถยื่นเรื่องขอรับรองมาตรฐานได้ที่สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ส่วนภูมิภ าคที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด หน่วยงานรับเรื่องจะส่งต่อมาให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติเพื่อนำเสนอคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานผู้อำนวยการ สนง. ก.ส.ค. ออกเครื่องหมายรับรอง และต้องต่ออายุมาตรฐานทุก ๓ ปี

มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม

คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ได้ออกข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.๒๕๕๐ และระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.๒๕๕๐ รวมทั้งให้ความเห็นชอบตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร

นิยาม

๑. องค์การสวัสดิการสังคม หมายความว่า หน่วยงานของรัฐที่ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมและองค์กรสาธารณประโยชน์

๒. องค์กรสาธารณประโยชน์ หมายความว่า องค์กรภาคเอกชนที่ได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ และต้องการให้เกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักในการส่งเสริม สนับสนุน รับรอง ติดตามประเมินผลและการประกันคุณภาพในการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัคร

ขั้นตอนการตรวจประเมิน

ประกอบด้วย ๒ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การประเมินเอกสารที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอ (องค์การสวัสดิการสังคม) เพื่อประเมินความสอดคล้องกับตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม

๒. การประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน

<u>หมายเหตุ</u> ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอจะถูกรักษาเป็นความลับ เว้นแต่จะได้รับการยินยอมจาก ผู้ยื่นคำขอให้เปิดเผยข้อมูลได้

<u>การประเมินเอกสาร</u>

๑. สำนักงานจะตรวจสอบว่าผู้ยื่นคำขอแต่ละรายมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดและทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลในคำขอ

๒. การทวนสอบหลักฐานเอกสารต่างๆ เช่นเอกสารประกาศวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย เอกสารเผยแพร่ คู่มือขั้นตอนการทำงาน

การประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน

การประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมินจะดำเนินการโดยคณะผู้ประเมิน ที่ได้รับการแต่งตั้งจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ตามความเห็นของคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร ในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

๑. สำนักงานจะกำหนดกระบวนการในการคัดเลือกและ ฝึกอบรมผู้ประเมิน และขั้นตอนการประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน

๒. การประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน มีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑) วิเคราะห์และพิจารณาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒) ประเมินความสอดคล้องของเอกสาร การปฏิบัติ กับมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๓) ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อการปรับปรุงพัฒนา

๓. ระหว่างการประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน ผู้ประเมินต้องจดข้อมูลในแต่ละหัวข้อและจัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร และส่งรายงานให้สำนักงาน

<u>การทบทวนเพื่อพิจารณาตัดสิน</u>

๑. หลังจากจบขั้นตอนในการประเมินเอกสารและการประเมินองค์กรผู้ขอรับการประเมินแล้ว สำนักงานจะแต่งตั้งคณะผู้ทบทวนตามความเห็นของคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร ไม่น้อยกว่า ๓ คน และไม่เกิน ๕ คน ทำหน้าที่ทบทวนผลการประเมินก่อนนำเสนอคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร เพื่อพิจารณาให้การรับรอง โดยคณะผู้ทบทวนต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นคำขอ และทบทวนด้วยความเป็นกลางและตรงตามวัตถุประสงค์

๒. สำนักงานต้องมั่นใจว่าคณะผู้ทบทวนมีคุณสมบัติเหมาะสมซึ่งได้รับการฝึกอบรมที่จำเป็นที่จะทำให้การตัดสินความสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีเหตุผล

๓. สำนักงานจะกำหนดวิธีการในการคัดเลือกและฝึกอบรมคณะผู้ทบทวนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้แน่ใจว่าคณะผู้ทบทวนมีความสามารถในการประเมิน

<u>หน้าที่ความรับผิดชอบ</u>

๑. <u>หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงาน</u>

๑.๑ สำนักงานซึ่งมีหน้าที่แต่งตั้งผู้ประเมิน และผู้ทบทวนตามความเห็นของคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร ต้อง

๑) คัดเลือก และฝึกอบรม ผู้ประเมิน และผู้ทบทวน ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ประเมินและผู้ทบทวน

๒) กำหนดวิธีการสำหรับการคัดเลือกผู้ประเมินและขั้นตอนการทบทวนผู้สอบประเมิน

๓) จัดเก็บบันทึกการรายงานของผู้ประเมิน

๑.๒ เพื่อให้การประเมินผู้ยื่นคำขอเป็นไปอย่างถูกต้อง สำนักงานซึ่งเป็นผู้แต่งตั้งผู้ประเมิน และผู้ทบทวนต้องมั่นใจว่าผู้ประเมิน และผู้ทบทวน

๑) ปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม

๒) มีจุดมุ่งหมายและความเป็นกลางในการประเมิน

๒. <u>หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ประเมิน</u>

๑. ผู้ประเมินต้องรับผิดชอบในการดำเนินการประเมินเอกสาร และการประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน และจัดทำรายงาน และข้อคิดเห็น เพื่อเสนอต่อคณะผู้ทบทวน

๒. ในการดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ประเมิน ต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

๓. <u>หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ทบทวน</u>

๑. ทบทวนผลการตรวจประเมิน เพื่อนำเสนอคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร ตัดสินให้การรับรอง

๒. ดำเนินการเรื่องอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร

<u>รายงานการประเมิน</u>

คณะผู้ประเมินจะเสนอรายงานการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะต่อคณะผู้ทบทวนก่อนนำเสนอคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร เพื่อพิจารณาให้การอนุมัติ

<u>การอนุมัติการรับรอง</u>

๑. คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

๒. สำนักงานจะแจ้งผลการอนุมัติให้ผู้ยื่นคำขอทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

๓.ในกรณีที่ได้รับการรับรอง สำนักงานจะขึ้นทะเบียนผู้ได้รับการรับรอง ออกใบรับรองและเครื่องหมายการรับรองมาตรฐาน

<u>การอุทธรณ์</u>

๑. องค์กรผู้ขอรับการประเมินสามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่สำนักงานมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาหรือการดำเนินการให้ทราบ โดยการยื่นอุทธรณ์ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรยื่นต่อสำนักงาน หากส่งทางไปรษณีย์ต้องลงทะเบียน

๒. คณะพิจารณาอุทธรณ์จะพิจารณาคำอุทธรณ์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐วัน นับตั้งแต่วันที่สำนักงานได้รับคำอุทธรณ์

๓. ระหว่างการพิจารณาคำอุทธรณ์ยังไม่สิ้นสุด ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมมีผลบังคับใช้อยู่

๔. ผลการพิจารณาของคณะพิจารณาอุทธรณ์ให้ถือเป็นที่สิ้นสุด

สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ใบรับรองมาตรฐานสำหรับองค์การสวัสดิการสังคม

๒. โล่รับรองมาตรฐานสำหรับองค์การสวัสดิการสังคม

๓. นำใบรับรองมาตรฐานและตราสัญลักษณ์เผยแพร่ในสถานที่ต่างๆ

๔. สำนักงาน ก.ส.ค. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่รายชื่อองค์การสวัสดิการสังคมที่ได้รับรองมาตรฐานทางสื่อประเภทต่างๆ

๕. สิทธิประโยชน์อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติกำหนด

ความหมายของ เครื่องหมายรับรองมาตรฐาน

- เครื่องหมายสี่เหลี่ยมจัตุรัสวางตัวในแนวทแยง แสดงถึงความมั่นคงอันเป็นมาตรฐานในการรับรองการปฏิบัติงาน
- แนวขอบด้านนอกสีน้ำเงินสลับขาวขอบโค้ง แสดงถึงการดำเนินการปฏิบัติงานด้านการจัดการสวัสดิการสังคมภายใต้การดูแลของหน่วยงานรัฐบาล
- แถบสีแดงสลับขาวที่วางซ้อนเหลื่อมกันอยู่ด้านใน แสดงถึง ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมขององค์การสวัสดิการสังคม อาสาสมัคร และนักสังคมสงเคราะห์

เป็นเครื่องหมายแสดงการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัคร ว่ามีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยองค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัครที่จะได้รับเครื่องหมายนี้ ต้องผ่านการตรวจประเมินจากคณะผู้ตรวจประเมิน และผ่านการพิจารณาทบทวนจากคณะทบทวน ว่ามีคุณสมบัติเป็นไปตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด โดยองค์การสวัสดิการสังคมสามารถแสดงเครื่องหมายนี้ปรากฏที่ป้ายชื่อองค์กร สำหรับนักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครสามารถแสดงเครื่องหมายนี้บนเข็มกลัดประดับที่เสื้อ

มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม
ขององค์การสวัสดิการสังคม (มสก.)
Standard of Social Welfare Organization (SSWO)

มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม
ของนักสังคมสงเคราะห์ (มสค.)
Standard of Social Worker (SSW)

มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม
ของอาสาสมัคร (มสอ.)
Standard of Social Welfare Volunteer (SSWV)

มาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม

- ด้านที่ 1 การจัดองค์กรและการบริหาร
- ด้านที่ 2 การให้บริการ
- ด้านที่ 3 คุณภาพการให้บริการ

ด้านที่ 1 การจัดองค์กรและการบริหาร 14 ข้อ

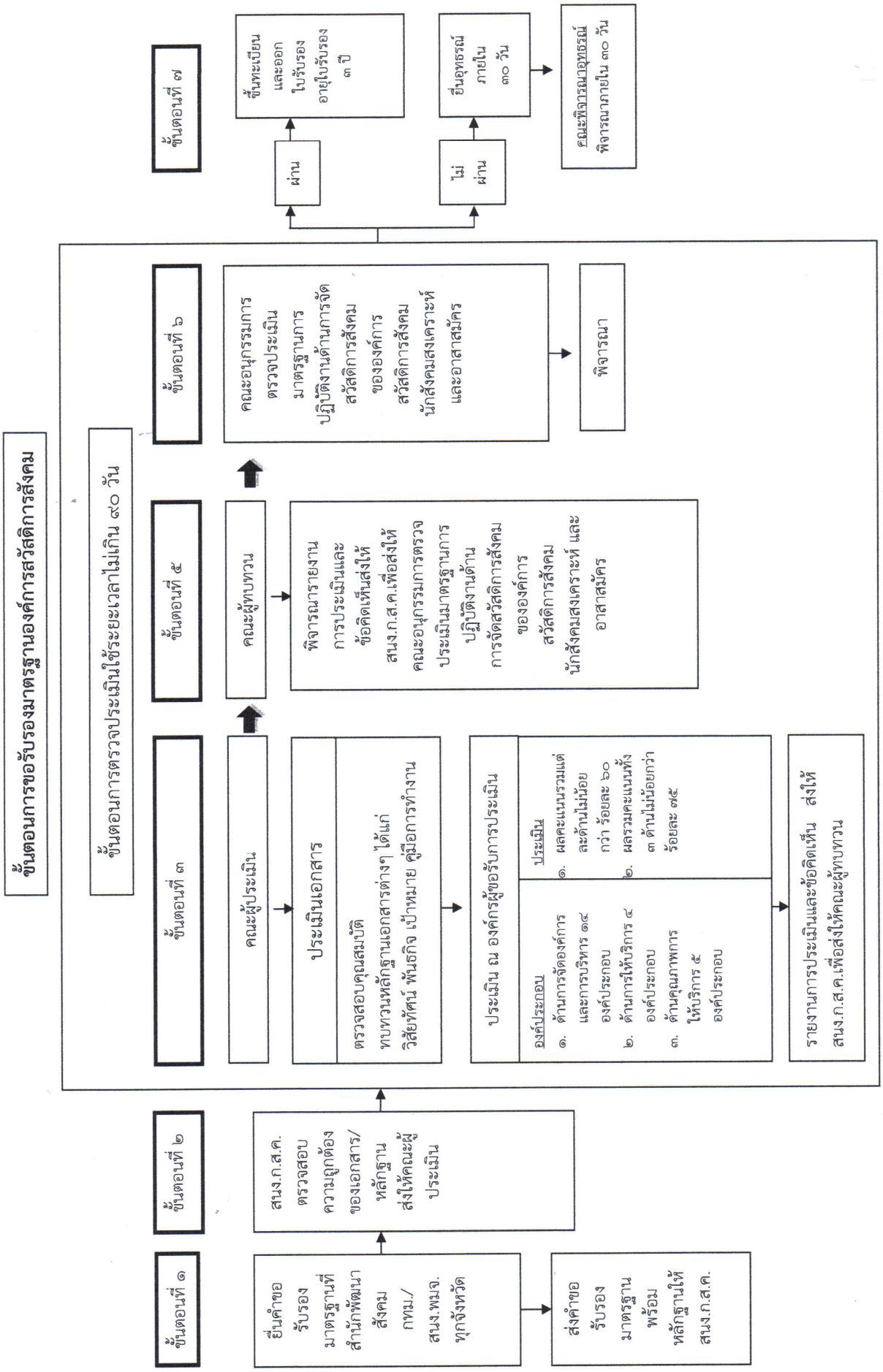
1. วิสัยทัศน์ และพันธกิจ
2. นโยบาย
3. วัตถุประสงค์/เป้าหมาย
4. แผนงาน และโครงการ
5. การปฏิบัติตามแผนงาน และโครงการ
6. การติดตามประเมินผล
7. โครงสร้าง และบทบาทหน้าที่
8. บุคลากรผู้ให้บริการ
9. ระบบบัญชีและการเงิน
10. ระบบข้อมูลสารสนเทศ
11. การประชาสัมพันธ์
12. อาคารสถานที่ (ในกรณีที่มีสถานที่ให้บริการ)
13. เครื่องมือและอุปกรณ์
14. หลักปฏิบัติที่ดี

ด้านที่ 2 การให้บริการ 4 ข้อ

1. รูปแบบการให้บริการ
2. กระบวนการให้บริการ
3. การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ
4. การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กร และสถาบันมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการ

ด้านที่ 3 คุณภาพการให้บริการ 5 ข้อ

1. การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด
2. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. การให้บริการที่ทันสถานการณ์
4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
5. การให้บริการที่เป็นประโยชน์ในระดับสังคม


ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม
ขั้นตอนการตรวจประเมินใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน
ขั้นตอนที่ ๑
ยื่นคำขอรับรองมาตรฐานที่สำนักพัฒนาสังคม กทม./สนง.พมจ.ทุกจังหวัด
ขั้นตอนที่ ๒
สนง.ก.ส.ค. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร/หลักฐาน ส่งให้คณะผู้ประเมิน
ส่งคำขอรับรองมาตรฐานพร้อมหลักฐานให้ สนง.ก.ส.ค.
ขั้นตอนที่ ๓
คณะผู้ประเมิน
ประเมินเอกสาร
ตรวจสอบคุณสมบัติ ทบทวนหลักฐานเอกสารต่างๆ ให้แก่วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย คู่มือการทำงาน
ประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน
องค์ประกอบ
๑. ด้านการจัดองค์การและการบริหาร ๑๔ องค์ประกอบ
๒. ด้านการให้บริการ ๔ องค์ประกอบ
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ ๕ องค์ประกอบ
ประเมิน
๑. ผลคะแนนรวมแต่ละด้านไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๖๐
๒. ผลรวมคะแนนทั้ง ๓ ด้านไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๗๕
รายงานการประเมินและข้อคิดเห็น ส่งให้ สนง.ก.ส.ค.เพื่อส่งให้คณะผู้ทบทวน
ขั้นตอนที่ ๔
คณะผู้ทบทวน
พิจารณารายงานการประเมินและข้อคิดเห็นส่งให้ สนง.ก.ส.ค.เพื่อส่งให้คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การ สวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร
ขั้นตอนที่ ๖
คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การ สวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร
พิจารณา
ขั้นตอนที่ ๗
ผ่าน
ขึ้นทะเบียนและออกใบรับรองอายุใบรับรอง ๓ ปี
ไม่ผ่าน
ยื่นอุทธรณ์ภายใน ๓๐ วัน
คณะพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาภายใน ๓๐ วัน

ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานในการปฏิบัติงานขององค์การสวัสดิการสังคม

๑.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาสู่การบริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

๒. เกณฑ์การประเมิน

๒.๑ กำหนดให้มีการประเมินองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพมาตรฐาน ๓ ด้าน คือ

๑) ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร

๒) ด้านการให้บริการ

๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ

๒.๒ ผู้ได้รับการรับรองต้องผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยได้คะแนนระดับคุณภาพ ดังนี้

๑) คะแนนระดับคุณภาพแต่ละข้อต้องมากกว่า ๐

๒) ผลรวมคะแนนระดับคุณภาพแต่ละด้านคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐

๓) และผลรวมคะแนนระดับคุณภาพทั้ง ๓ ด้านคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕

.

๓. องค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม

ด้านที่ ๑ การจัดองค์กรและการบริหาร

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๑ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ	- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตกฎหมาย และลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร มีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับและบุคคลากรส่วนใหญ่รับรู้	๕
	- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตกฎหมายและลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ แต่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่รับรู้	๔
	- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตกฎหมายและลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูง และบุคลากร แต่ไม่มีการถ่ายทอดให้บุคลากร	๓
	- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ แต่ไม่สอดคล้องกับขอบเขตกฎหมาย และลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร	๒
	- ไม่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ	๐
๑.๒ นโยบาย	- มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ และบุคคลากรส่วนใหญ่รับรู้	๕
	- มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ แต่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่รับรู้	๔
	- มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ แต่ไม่มีการถ่ายทอดให้บุคลากร	๓
	- มีการกำหนดนโยบายแต่ไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ	๒
	- ไม่มีการกำหนดนโยบาย	๐
๑.๓ วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	- มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบาย และมีการประชุมชี้แจง	๕
	- มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบาย แต่ไม่มีการประชุมชี้แจง	๔
	- มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ไม่ครบทุกกรอบนโยบาย และมีการประชุมชี้แจง	๓
	- มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ไม่ครบทุกกรอบนโยบาย และไม่มีการประชุมชี้แจง	๒
	- ไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	๐

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๔ แผนงานและโครงการ	- มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างครบถ้วน และมีการประชุมชี้แจง	๕
	- มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างครบถ้วน แต่ไม่มีการประชุมชี้แจง	๔
	- มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายไม่ครบถ้วน และมีการประชุมชี้แจง	๓
	- มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายไม่ครบถ้วนและไม่มีการประชุมชี้แจง	๒
	- ไม่มีการกำหนดแผนงานและโครงการ	๐
๑.๕ การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ	- นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๕
	- นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐	๔
	- นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	๓
	- นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๒
	- ไม่มีการปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ	๐
๑.๖ การติดตามประเมินผล		
๑.๖.๑ การติดตามประเมินผลแผนงาน/โครงการ	- มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ ๙๐ ของการดำเนินการตามแผน	๕
	- มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ ๗๕ ของการดำเนินการตามแผน	๔
	- มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของการดำเนินการตามแผน	๓
	- ไม่มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการที่ชัดเจน แต่มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นบางเรื่อง	๒

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๖.๑ การติดตามประเมินผลแผนงาน/โครงการ	- ไม่มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ และไม่มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	๐
๑.๖.๒ การรับข้อร้องเรียน	- มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ อย่างครบถ้วน - มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน แต่นำข้อร้องเรียนบางส่วนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ แต่แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบไม่ครบถ้วน - มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา แต่ดำเนินการไม่ครบทุกข้อร้องเรียน และมีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ - มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา แต่ดำเนินการไม่ครบทุกข้อร้องเรียน และไม่มีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ - ไม่มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน	๕ ๔ ๓ ๒ ๐
๑.๗ โครงสร้างและบทบาทหน้าที่	- มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง - มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วน แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง - มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่ครบถ้วนในบางส่วน และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง - มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างไม่ครบถ้วน ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรบางส่วนยังไม่มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง - ไม่มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากร	๕ ๔ ๓ ๒ ๐

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๘ บุคลากรผู้ให้บริการ		
๑.๘.๑ คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ	- มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ - มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นน้อยกว่าร้อยละ ๗๐	๕ ๔ ๓ ๒ ๐
๑.๘.๒ การคัดสรรเตรียมความพร้อมและประเมินผลงานบุคลากรผู้ให้บริการ	- มีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรผู้ให้บริการ - มีการทดลองงานและประเมินผลงานก่อนบรรจุบุคลากรผู้ให้บริการ - มีการปฐมนิเทศพนักงานผู้ให้บริการทุกราย - มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัครเป็นบุคลากรอย่างชัดเจน และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นั้น - มีการประกาศรับสมัครบุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน
๑.๘.๓ การพัฒนาบุคลากร	- มีแผนการพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย ๑ หลักสูตรต่อ ๑ คน ต่อ ๑ ปี และดำเนินการได้ครบถ้วน - มีแผนการพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย ๑ หลักสูตรต่อ ๑ คน ต่อ ๑ ปี และดำเนินการได้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ของบุคลากร	๕ ๔

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๘.๓ การพัฒนาบุคลากร	- ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากร แต่มีการให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย ๑ หลักสูตรต่อ ๑ คน ต่อ ๑ ปี และดำเนินการได้ครบถ้วน - ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากร แต่มีการให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร อย่างน้อย ๑ หลักสูตรต่อ ๑ คน ต่อ ๑ ปี และดำเนินการได้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ของบุคลากร - ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากร และการให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ	๓ ๒ ๐
๑.๘.๔ การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ	- มีระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ - บุคลากรผู้ให้บริการมีอำนาจในการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่ - มีการให้รางวัลแก่บุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ - มีเบี้ยเลี้ยง ค่าตำแหน่งแก่บุคลากรผู้ให้บริการ - มีสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดแก่บุคลากรผู้ให้บริการ	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน
๑.๙ ระบบบัญชีและการเงิน	- มีการตรวจสอบระบบบัญชีและการเงินโดยผู้สอบบัญชี - มีการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายเป็นลายลักษ์อักษร - มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่ายเงิน - มีการจัดทำงบประมาณประจำปีตามแผนงานและโครงการอย่างครบถ้วน - มีการจัดทำงบประมาณประจำปี	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน
๑.๑๐ ระบบข้อมูลสารสนเทศ		

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๑๐.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวกับสาขาสวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดบริการ	- มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ และเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ - มีการรวบรวม จัดเก็บที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ แต่ไม่มีการเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ - ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวกับสาขาสวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดบริการ	๕ ๓ ๐
๑.๑๐.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	- มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน และให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ได้ - มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ แต่ไม่ครบถ้วน และแจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ - มีการรวบรวม จัดเก็บที่ถูกต้อง ทันสมัย และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน แต่ไม่แจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ - มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ แต่ไม่ครบถ้วน และไม่มีการแจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ - ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	๕ ๔ ๓ ๒ ๐
๑.๑๐.๓ การรักษาความลับของข้อมูล	- มีระบบหรือกระบวนการการรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการและดำเนินการตามระบบการรักษาความลับ - ไม่มีระบบหรือกระบวนการการรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการ หรือมีระบบหรือกระบวนการแต่ไม่ดำเนินการตามระบบหรือกระบวนการ	๕ ๐
๑.๑๐.๔ ระบบสารสนเทศ	- มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสาร หรืออิเล็กโทรนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้ - มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสาร หรืออิเล็กโทรนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงาน แต่ไม่ครบถ้วน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้ - ไม่มีการจัดทำระบบสารสนเทศ แต่มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงาน และสามารถนำมาอ้างอิงได้	๕ ๔ ๓

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๑๐.๔ ระบบสารสนเทศ	- มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยเกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงานไม่ครบถ้วน และบางข้อมูลไม่สามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้ - ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล	๒ ๐
๑.๑๐.๕ การป้องกันข้อมูลสูญหาย	- มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล - ไม่มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล	๕ ๐
๑.๑๑ การประชาสัมพันธ์	- มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้บริการ และบุคคลทั่วไปรับทราบ - มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง แต่ผู้ใช้บริการ และบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่ไม่รับทราบ - ไม่มีการประชาสัมพันธ์	๕ ๓ ๐
๑.๑๒ อาคารสถานที่(ในกรณีที่มีสถานที่ให้บริการ)		
๑.๑๒.๑ ความพอเพียง	- มีการแยกพื้นที่ฝ่ายการบริหารออกจากพื้นที่การให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน - มีพื้นที่สำหรับผู้ใช้บริการนั่งรอ - พื้นที่สำหรับให้บริการที่ไม่แออัด - มีการบำรุงรักษาพื้นที่สำหรับให้บริการให้อยู่ในสภาพใช้ได้ - มีพื้นที่ที่เพียงพอต่อการจัดบริการต่างๆ	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน
๑.๑๒.๒ ความปลอดภัย	- มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้ หรือสภาพการใช้งาน - มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้ หรือสภาพการใช้งานเพียงบางส่วน - ไม่มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ที่เหมาะสม	๕ ๓ ๐

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๑๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก	- มีทางลาดชันสำหรับรถเข็น - มีแสงสว่างที่เพียงพอ - มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ - มีราวจับตามทางเดิน - มีเครื่องมือเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน
๑.๑๒.๔ สภาพแวดล้อม	- มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย - มีความสะอาด - มีป้ายชื่อ ป้ายเตือน และป้ายสัญลักษณ์ที่จำเป็น - มีการจัดการที่ถูกสุขลักษณะ - มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสม และบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพใช้งานได้	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน
๑.๑๓ เครื่องมือและอุปกรณ์ (ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อการบริการ)	- มีแผนและการดำเนินการตามแผนในการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ - - ไม่มีแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ แต่มีเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพที่ดี ใช้งานได้และเพียงพอต่อการให้บริการ - - มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีใช้งานได้ แต่เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ - - ไม่มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ หรือเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	๕ ๔ ๓ ๑
๑.๑๔ หลักปฏิบัติที่ดี	- มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และมีวิธีการในการควบคุมเพื่อให้มีการบังคับใช้ และมีการปฏิบัติตาม - มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร มีการปฏิบัติตาม แต่ไม่มีวิธีการในการควบคุมให้บังคับใช้ - มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร มีมาตรการควบคุม แต่มีการปฏิบัติแต่เพียงบางส่วน	๕ ๔ ๓

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๑.๑๔ หลักปฏิบัติที่ดี	- ไม่มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีการปฏิบัติเพียงบางส่วน	๒
	- ไม่มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่มีการปฏิบัติ	๐

ด้านที่ ๒ การให้บริการ

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๒.๑ รูปแบบการให้บริการ	- มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน มีการประเมินรูปแบบการให้บริการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	๕
	- มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน มีการประเมิน แต่ไม่มีความถี่ที่แน่นอน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	๔
	- มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่ไม่มีการประเมิน และไม่มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	๓
	- มีรูปแบบการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่มีการประเมิน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	๒
	- มีรูปแบบการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน และไม่มีการประเมิน และไม่มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	๐
๒.๒ กระบวนการให้บริการ	- มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ และสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	๕
	- มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ แต่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	๔
	- ไม่มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และกระบวนการสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบครบถ้วน	๓
	- ไม่มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และกระบวนการสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบบางส่วน	๒

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
	- ไม่มีการแสดงกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ปฏิบัติงานไม่รับทราบ	๐
๒.๓ การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ	- มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการและมีรายงานอย่างน้อย ๑ เรื่องต่อ ๑ ปี - มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ - มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการประเมินการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ - มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วน - มีการปฏิบัติงานไม่เป็นตามกระบวนการให้บริการ	๕ ๔ ๓ ๒ ๑
๒.๔ การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคลครอบครัว ชุมชน องค์กรและสถาบันมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม	- มีการประชุมปรึกษาหารือกับภาคีเครือข่ายในชุมชนอย่างน้อยปีละ ๑ เรื่อง - มีภาคีเครือข่ายในชุมชนร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารองค์กร - มีการส่งเสริมอาสาสมัครเข้าร่วมในการให้บริการ - มีกิจกรรมร่วมกับประชาคมในชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง - มีช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน

ด้านที่ ๓ คุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๓.๑ การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด	- มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปรกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ - มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปรกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปรกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๕ ๔ ๓

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๓.๑ การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด	- มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปรกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ - ไม่มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปรกติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	๒ ๐
๓.๒ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	- มีการติดตามผลการให้บริการ และมีการนำผลการติดตามมาทำการประเมิน และวางแผนการดำเนินงานต่อไป และมีการปรับปรุงหรือให้บริการซ้ำ ในกรณีที่มีปัญหาในการให้บริการเดิม - มีการติดตามผลการให้บริการ และมีการนำผลการติดตามมาทำการประเมิน และวางแผนการดำเนินงานต่อไป - ไม่มีการติดตามผลการให้บริการ	๕ ๓ ๐
๓.๓ การให้บริการที่ทันสถานการณ์	- มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ - มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ - มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	๕ ๔ ๓ ๒ ๑
๓.๔ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	- มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ - มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ - ไม่มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	๕ ๔ ๓ ๒ ๐

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
๓.๕ การให้บริการที่เป็นประโยชน์ในระดับสังคม	- มีส่วนร่วมในการผลักดันนโยบายระดับประเทศ และกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม - มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนทางสังคมเกี่ยวกับประเด็นปัญหาทางสังคม - มีส่วนร่วมในการผลักดันให้ประชาชนเข้ามาทำความดีแบบจิตอาสา - มีส่วนร่วมในการผลักดันให้สังคมเห็นความสำคัญของจิตอาสา - นำข้อมูลไปเผยแพร่ให้กับสังคม	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด ๕ ตัว แต่ละตัวจะได้ ๑ คะแนน

ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม

๑. ตรวจสอบคุณสมบัติองค์การสวัสดิการสังคม

- หน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวง/ทบวง/กรมที่ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- องค์กรสาธารณประโยชน์ ได้แก่ มูลนิธิ สมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการสังคม หรือองค์กรภาคเอกชน ที่มีผลงานเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมที่ได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมายส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม

- องค์กรสวัสดิการชุมชน ได้แก่ องค์กรภาคประชาชนที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่สมาชิกในชุมชนหรือปฏิบัติงานด้านด้านการจัดสวัสดิการสังคมของเครือข่ายองค์กรสวัสดิการชุมชนและได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมายส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม

(การรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การสวัสดิการสังคมในปีงบประมาณ ๒๕๕๒ จะเริ่มจากหน่วยงานของรัฐและองค์กรสาธารณประโยชน์)

๒. เตรียมเอกสารประกอบการยื่นคำขอรับรอง

๑) สำเนาบัตรประชาชนของผู้ยื่นคำขอ (กรณีได้รับมอบอำนาจต้องมีหนังสือมอบอำนาจ)

๒) แผนที่ตั้งขององค์กรที่ขอรับการรับรอง

๓) สำเนาใบสำคัญแสดงการรับรอง (กรณีเป็นองค์กรสาธารณะประโยชน์)

๔) เอกสาร หลักฐานประกอบการประเมินตามตัวชี้วัด

๕) เอกสารอื่นๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการประเมิน

๓. ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ ๑

การยื่นคำขอรับรองมาตรฐาน

- องค์การสวัสดิการสังคมในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร ยื่นที่สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร

- องค์การสวัสดิการสังคมที่ปฏิบัติงานในเขตท้องอื่น ยื่นที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

- สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร / สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด รับคำขอ ตรวจสอบความถูกต้องและส่งให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติภายในเจ็ดวันทำการ

ขั้นตอนที่ ๒

- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติรับคำขอ และเมื่อมีหลักฐานถูกต้องครบถ้วน ให้เสนอคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ พิจารณาให้เสร็จสิ้นภายในเก้าสิบวัน

ขั้นตอนที่ ๓

- คณะผู้ประเมินตรวจสอบคุณสมบัติตามข้อกำหนด

- คณะผู้ประเมินทวนสอบหลักฐานเอกสารต่างๆ ได้แก่ เอกสารประกาศวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย เอกสารเผยแพร่ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- คณะผู้ประเมินประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน

- คณะผู้ประเมินจัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรและส่งรายงานการประเมินและข้อคิดเห็นให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ เพื่อส่งให้คณะผู้ทบทวน

ขั้นตอนที่ ๔

- คณะผู้ทบทวนพิจารณารายงานการประเมินและข้อคิดเห็น ส่งให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ เพื่อส่งให้คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครพิจารณา

ขั้นตอนที่ ๕

- คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัคร พิจารณารายงานการประเมินและข้อคิดเห็นจากคณะผู้ประเมินและความเห็นของคณะผู้ทบทวน และมีมติให้ความเห็นชอบการรับรองมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ ๖

- กรณีที่ผ่านการรับรอง สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติจะดำเนินการขึ้นทะเบียน ออกใบรับรองมาตรฐานและออกเครื่องหมายการรับรองมาตรฐาน เครื่องหมายการรับรองมาตรฐานมีอายุ ๓ ปี

ในกรณีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ซึ่งเชื่อว่าจะมีผลเสียหายต่อผู้รับบริการสวัสดิการสังคม และผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ให้คำแนะนำและตักเตือนเป็นหนังสือแล้ว หากยังไม่แก้ไขโดยไม่มีเหตุอันควร ให้ผู้อำนวยการโดยความเห็นชอบของคณะอนุกรรมการที่ให้การรับรองมีหนังสือเพิกถอนการรับรองมาตรฐานได้

- กรณีที่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐาน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติจะแจ้งเหตุผลให้ผู้ขอรับการประเมินทราบ

- หากไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานหรือถูกเพิกถอนการรับรองมาตรฐาน สามารถยื่นอุทธรณ์ต่อปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์ พิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับอุทธรณ์

.

คำขอรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงาน
ด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม

ข้าพเจ้า ..... ขอยื่นคำขอเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม ตามมาตรา ๑๕ (๗) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ รายละเอียดต่อไปนี้

๑. ชื่อองค์การ .....

๒. ประเภทขององค์การ ☐ หน่วยงานของรัฐ

☐ องค์กรสาธารณประโยชน์ ทะเบียนเลขที่ .....

☐ องค์กรสวัสดิการชุมชน ทะเบียนเลขที่ .....

๓. ที่ตั้ง เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย .....
ถนน ..... ตำบล / แขวง .....อำเภอ / เขต ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... ต่อ ..... โทรสาร .....E – mail address .....

๔. ลักษณะงานโดยสังเขป

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

๕. ชื่อผู้ประสานงานในการให้ข้อมูล (ควรเป็นตัวแทนฝ่ายบริหารหรือบุคคลที่เข้าใจระบบขององค์กรฯ) ชื่อ/นามสกุล .....
ตำแหน่ง .....โทรศัพท์ ..... ต่อ .....
โทรสาร ..... E – mail address .....

๖. พร้อมคำขอนี้ได้แนบหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาดังต่อไปนี้

☐ สำเนาบัตรประชาชนของผู้ยื่นคำขอ (กรณีได้รับมอบอำนาจต้องมีหนังสือมอบอำนาจ)

☐ แผนที่ตั้งของขององค์กรที่ขอรับการรับรอง

☐ สำเนาใบสำคัญแสดงการรับรอง (กรณีเป็นองค์กรสาธารณะประโยชน์)

☐ เอกสาร หลักฐานประกอบการประเมินตามตัวชี้วัด

☐ เอกสารอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการประเมิน

ลงชื่อ ..... ผู้บริหารองค์กรหรือผู้ได้รับมอบอำนาจ

(.....)

วันที่ .....

<u>การตรวจสอบความถูกต้อง</u>

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด/สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ได้รวจสอบเอกสารหลักฐานคำขอรับรองมาตรฐานขององค์การสวัสดิการสังคม (ระบุ ชื่อ).....แล้ว มีความถูกต้อง สมควรส่งให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจสอบคำขอ

(.....)

ตำแหน่ง .....

วันที่...../...../.....

<u>ความเห็นเจ้าหน้าที่</u>

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ สำนักงานปลัดกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้ตรวจสอบเอกสารหลักฐานคำขอรับรองมาตรฐานขององค์การสวัสดิการสังคม (ระบุชื่อ) ..... แล้ว มีความถูกต้อง สมควรดำเนินการตามกระบวนการรับรองมาตรฐานต่อไป)

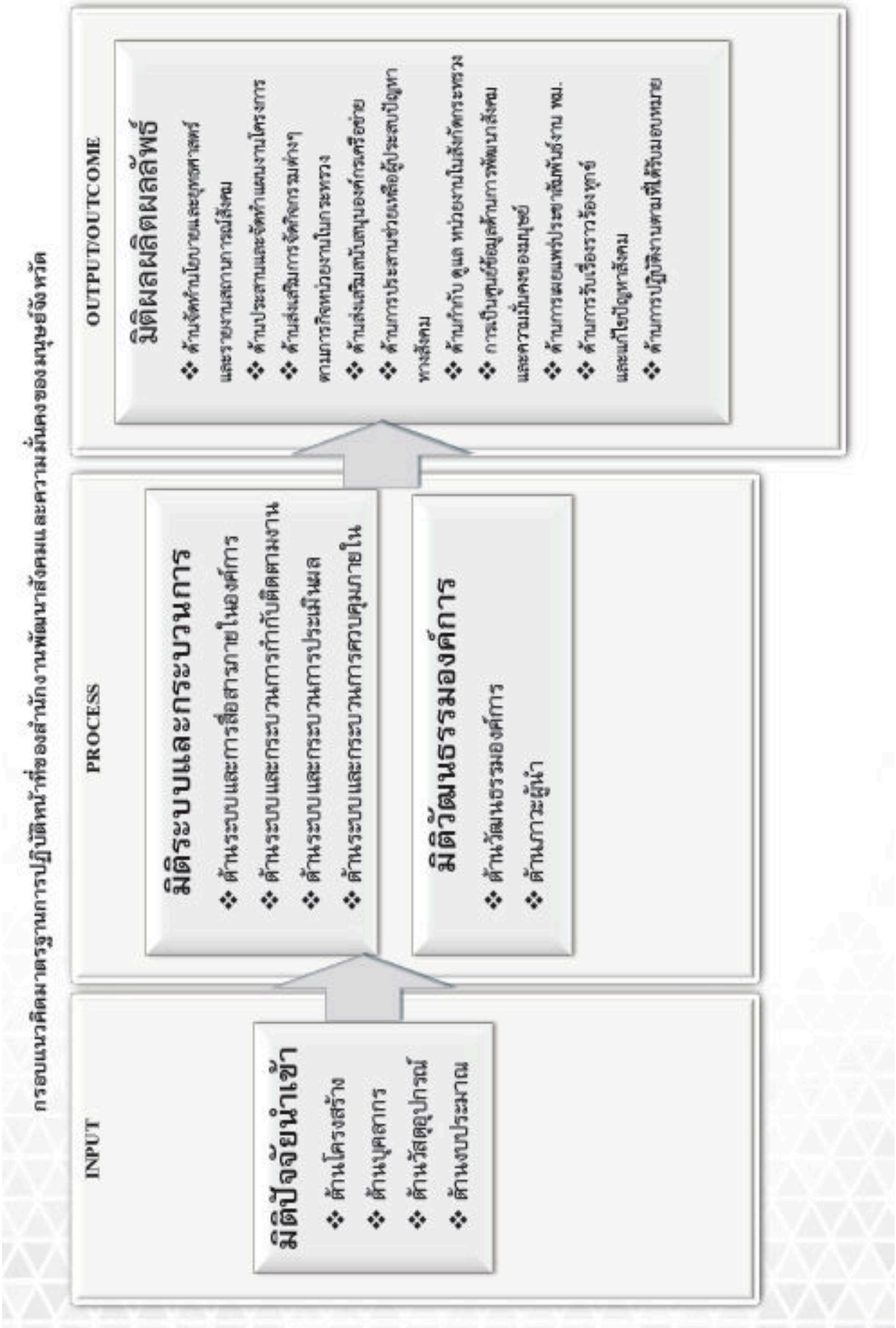
ลงชื่อ..... ผู้ตรวจสอบคำขอ

(.....)

ตำแหน่ง .....

วันที่...../...../.....

มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่
ของสำนักงาน พมจ.


กรอบแนวคิดมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
INPUT
มิติปัจจัยนำเข้า
ด้านโครงสร้าง
ด้านบุคลากร
ด้านวัสดุอุปกรณ์
ด้านงบประมาณ
PROCESS
มิติระบบและกระบวนการ
ด้านระบบและการสื่อสารภายในองค์การ
ด้านระบบและกระบวนการกำกับติดตามงาน
ด้านระบบและกระบวนการประเมินผล
ด้านระบบและกระบวนการควบคุมภายใน
มิติวัฒนธรรมองค์การ
ด้านวัฒนธรรมองค์การ
ด้านภาวะผู้นำ
OUTPUT/OUTCOME
มิติผลผลิตผลลัพธ์
ด้านจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์
และรายงานสถานการณ์สังคม
ด้านประสานและจัดทำแผนงานโครงการ
ด้านส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่างๆ
ตามภารกิจหน่วยงานในกระทรวง
ด้านส่งเสริมสนับสนุนองค์กรเครือข่าย
ด้านการประสานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา
ทางสังคม
ด้านกำกับ ดูแล หน่วยงานในสังกัดกระทรวง
การเป็นศูนย์ข้อมูลด้านการพัฒนาสังคม
และความมั่นคงของมนุษย์
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งาน พม.
ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์
และแก้ไขปัญหาสังคม
ด้านการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

วิสัยทัศน์

“เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนและบูรณาการนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาสังคม สู่การปฏิบัติอย่างมีผลสัมฤทธิ์”

ค่านิยมองค์การ

“อุทิศตน อาสางาน เอื้ออาทร อำนวยประโยชน์สุข”

บทบาท อำนาจหน้าที่

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (สนง.พมจ.) เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. จัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด รวมทั้งรายงานสถานการณ์ทางสังคม และเสนอแนะแนวทางแก้ไข

๒. ประสานและจัดทำแผนงาน โครงการและกิจการด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง

๓. ส่งเสริมและประสานการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานในกระทรวง

๔. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานกับองค์กรเครือข่ายในจังหวัด ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

๕. ส่งเสริมและประสานงานการช่วยเหลือผู้ปู ระสบปัญหาทางสังคม รวมทั้ง การส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมาย

๖. กำกับดูแลหน่วยงานในสังกัดกระทรวง ให้ดำเนินการตามกฎหมาย นโยบายของกระทรวงและติดตามและประเมินผล แผนการปฏิบัติราชการของกระทรวงในความรับผิดชอบของส่วนราชการและหน่วยงานสังกัดกระทรวงในระดับจังหวัด

๗. เป็นศูนย์ข้อมูลด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด

๘. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และรณรงค์ให้มีการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิชาการและผลการปฏิบัติงานของกระทรวง

๙. รับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาสังคม ในระดับจังหวัด

๑๐. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

โดยที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เป็นกลไกระดับภูมิภาคที่สำคัญของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่จะสามารถปฏิบัติภารกิจด้านการพัฒนาสังคมเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของมนุษย์ให้เข้าถึงและครอบคลุมประชาชนทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ดังนั้น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงเห็นความจำเป็นที่จะมีการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติและพัฒนางานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ให้สอดคล้องกับบทบาท หน้าที่การปฏิบัติงานตาม

ภารกิจใหม่ ทั้งนี้ เพื่อให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดปฏิบัติหน้าที่บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งสู่วิสัยทัศน์ของกระทรวงที่จะเป็นองค์การและกลไกระดับชาติ ที่เอื้ออำนวยและประสานเชื่อมโยงกับภาคีทุกภาคส่วน เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต มีบริการสวัสดิการและการคุ้มครองอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเสมอภาค สามารถช่วยเหลือและพัฒนาตนเอง ครอบครัว และชุมชนเป็นสังคมสันติสุขน่าอยู่และยั่งยืนต่อไป

โครงสร้างองค์กรและบุคลากร

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด มีการแบ่งฝ่าย/กลุ่ม อย่างเป็นทางการเป็น ๑ ฝ่าย ๒ กลุ่ม คือ

๑. ฝ่ายบริหารทั่วไป

๒. กลุ่มการพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๓. กลุ่มนโยบายและวิชาการ

สำหรับการแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายในแต่ละจังหวัดมีทั้งเหมือนและแตกต่างกันดังนี้

๑. ฝ่ายบริหารทั่วไป ทำหน้าที่ด้านงบประมาณ การเงิน บัญชี วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ยานพาหนะ บุคลากร สารบรรณ ธุรการ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๒. กลุ่มนโยบายและวิชาการ ทำหน้าที่งานวิเคราะห์สถานการณ์และจัดทำรายงาน งานจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระดับจังหวัด งานวางแผนยุทธศาสตร์ร่วมกับจังหวัด

งานแผนงานและโครงการ งานวิจัย งานเฝ้าระวังทางสังคม งานศูนย์ข้อมูล งานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานงานพัฒนาเทคโนโลยี และงานมาตรฐานองค์การ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๓. กลุ่มการพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ทำหน้าที่งานศูนย์ประสานงานเครือข่าย งานส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานองค์การเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานประสานองค์การสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาสาสมัครพัฒนาสังคม งานอาสาสมัครต่างประเทศ งานส่งเสริมสถาบันครอบครัว งานส่งเสริมและพัฒนาบทบาทเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส งานส่งเสริมและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการสงเคราะห์และคุ้มครองพิทักษ์สิทธิกลุ่มเป้าหมาย เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบปัญหาสังคมอื่นๆ งานป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ งานมาตรฐานการให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง งานฌาปนกิจสงเคราะห์ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่
ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนี้ ได้มาจากการศึกษาเพื่อจัดทำมาตรฐานและตัวชี้วัดตามโครงการกำหนดและพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัด (สนง.พมจ.) ในปีงบประมาณ ๒๕๔๗ โดยสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ร่วมกับคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ดำเนินโครงการภายใต้กรอบแนวคิดการพัฒนาสังคม สวัสดิการสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ แนวคิดระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result–Based Management) และแนวคิดบทบาทหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด และได้เริ่มทดลองใช้ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ โดยได้มีการติดตาม ประเมินผลและจัดสัมมนาพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทั่วประเทศ เพื่อปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด และคู่มือให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

ในปี ๒๕๕๕ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยสำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในขณะนั้น ได้ทำการทบทวน มาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ดังกล่าว โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทั่วประเทศ ผ่านการกลั่นกรองจากคณะทำงานและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐานและตัวชี้วัดที่อยู่บนพื้นฐานของการปฏิบัติได้จริงเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของทั้งบุคลากร องค์การ และสังคม สามารถใช้เป็นเป้าหมายในการปฏิบัติภารกิจ การติดตามประเมินผลการพัฒนางานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดในภาพรวมได้ โดยมีองค์ประกอบ ๔ มิติ ๑๘ ด้าน ๕๒ มาตรฐาน ๑๐๖ ตัวชี้วัด

และปี ๒๕๕๘ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีการปรับโครงสร้างส่วนราชการใหม่ ตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ.๒๕๕๘ เพื่อรวมงานด้านนโยบายด้านวิชาการและด้านการปฏิบัติของกลุ่มเป้าหมายเดียวกันให้อยู่ในส่วนราชการเดียวกัน เพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายและทิศทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนรวมทั้งเป็นการประหยัดทรัพยากรภาครัฐมากยิ่งขึ้น โดยกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ.๒๕๕๙ กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด จากเดิม ๘ ภารกิจ เป็น ๑๐ ภารกิจ จึงเห็นว่าควรมีการได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เป็นครั้งที่ ๒

ใน พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีกระบวนการทบทวนแนวคิดการบริหารองค์การสมัยใหม่ การจัดประชุมคณะทำงาน ๔ ครั้ง การจัดประชุมร่วมระหว่างผู้ตรวจราชการกระทรวงและผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ๑ ครั้งการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับบุคลากรสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ๔ ภาค รวม๒๓ จังหวัด และจัดประชุมเพื่อนำเสนอและวิพากษ์มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ๑ ครั้ง โดยผู้เข้าร่วมประชุมเป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนกลางและภูมิภาคสำหรับมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดที่ได้ปรับปรุงในปี ๒๕๕๙ มีมาตรฐาน ๔ มิติ ๒๐ ด้าน ๕๖ มาตรฐาน ๑๑๑ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. มิติปัจจัยนำเข้า มี ๔ ด้าน ๖ มาตรฐาน ๓๗ ตัวชี้วัด ได้แก่

๑.๑ ด้านโครงสร้างองค์การ ๒ มาตรฐาน ๗ ตัวชี้วัด

๑.๒ ด้านบุคลากร ๒ มาตรฐาน ๑๑ ตัวชี้วัด

๑.๓ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ๑ มาตรฐาน ๑๘ ตัวชี้วัด

๑.๔ ด้านงบประมาณ ๑ มาตรฐาน ๑ ตัวชี้วัด

มิติปัจจัยนำเข้าเป็นมาตรฐานที่หน่วยงานส่วนกลางของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ต้องดำเนินการสนับสนุน เพื่อให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด มีทรัพยากรเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของกระทรวง

๒. มิติระบบและกระบวนการ มี ๔ ด้าน ๘ มาตรฐาน ๑๒ ตัวชี้วัด ได้แก่

๒.๑ ด้านระบบและกระบวนการสื่อสารขององค์การ ๓ มาตรฐาน ๔ ตัวชี้วัด

๒.๒ ด้านระบบและกระบวนการกำกับติดตามงาน ๒ มาตรฐาน ๒ ตัวชี้วัด

๒.๓ ด้านระบบและกระบวนการประเมินผล ๒ มาตรฐาน ๓ ตัวชี้วัด

๒.๔ ด้านระบบและกระบวนการควบคุมภายใน ๑ มาตรฐาน ๓ ตัวชี้วัด

การที่องค์การจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลได้ จำเป็นต้องมีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจนโยบาย เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ กฎหมาย ระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานได้ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา ต้องมีการกำกับติดตามอย่างเป็นระบบ และมีกระบวนการขั้นตอนในการกำกับติดตามอย่างชัดเจน ต้องมีระบบและกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและต้องมีระบบและกระบวนการควบคุมภายในเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทั้งในด้านงบประมาณและการดำเนินการโครงการต่างๆ

๓. มิติวัฒนธรรมองค์การ มี ๒ ด้าน ๘ มาตรฐาน ๑๑ ตัวชี้วัด ได้แก่

๓.๑ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ๕ มาตรฐาน ๗ ตัวชี้วัด

๓.๒ ด้านภาวะผู้นำ ๓ มาตรฐาน ๔ ตัวชี้วัด

วัฒนธรรมองค์การและภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญทำให้องค์การเกิดการพัฒนาและมีความยั่งยืน รวมทั้งได้รับการยอมรับจากสังคม วัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิผลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์การจะต้องดำเนินการสร้างและปลูกฝังแก่บุคลากร วัฒนธรรมที่มีประสิทธิผลประกอบด้วย ***วัฒนธรรมแบบช่วยเหลือเกื้อกูล*** ซึ่งจะเน้นค่านิยมการทำงานเป็นทีม การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร การสอนงานระหว่างบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญชำนาญแก่บุคลากรที่ยังมีประสบการณ์น้อย ***วัฒนธรรมพันธกิจ*** ที่มุ่งการสร้างค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานที่ยึดเป้าประสงค์และยุทธศาสตร์ขององค์การเป็นหลักในการดำเนินงาน ซึ่งทำให้การทำงานมีทิศทางชัดเจนและมีแนวทางในการบรรลุเป้าประสงค์อย่างมีเหตุมีผลและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและองค์การได้รับการยอมรับจากสังคม ขณะเดียวกันภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมทำให้องค์การด้านสังคมจะต้องมีการเรียนรู้อยู่อย่างกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้น ***วัฒนธรรมนวัตกรรม*** จึงเป็นสิ่งที่องค์การจะต้องดำเนินการสร้างและปลูกฝังแก่สมาชิกขององค์การเช่นเดียวกัน โดยการส่งเสริมให้สมาชิกองค์การมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อจะได้เป็นฐานในการคิดเชิงสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมในการแก้ปัญหาสังคมที่มีความซับซ้อนมากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิผล นอกเหนือจากวัฒนธรรมทั้งสามประเภทนี้แล้ว***วัฒนธรรมธรรมาภิบาล*** ก็เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งเพราะจะทำให้องค์การสามารถบริหารงานได้อย่างโปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม เน้นความมีประสิทธิภาพ และยึดหลักคุณธรรมในการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้องค์การมีความชอบธรรมและได้รับ

การยอมรับจากสังคม อันเป็นปัจจัยที่ทำให้องค์การมีความยั่งยืนต่อไป วัฒนธรรมดังที่กล่าวมาจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดควรดำเนินการสร้างและปลูกฝังให้ดำรงอยู่ภายในองค์การ เพื่อให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด มีแบบแผน ค่านิยม และพฤติกรรมในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิผลและได้รับการยอมรับจากภาคประชาชน จากหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัด และจากผู้บริหารระดับสูงทั้งภายในกระทรวงและนอกกระทรวง

ด้านภาวะผู้นำก็เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการทำให้องค์การมีพลังขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จ ภาวะผู้นำดังกล่าวคือ***ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง*** องค์การจำเป็นต้องสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในทุกระดับตั้งแต่ระดับผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน ไปจนถึงหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย และรวมไปถึงบุคลากรทุกคนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีขอบเขตในเรื่อง การสร้างวิสัยทัศน์ทั้งในระดับส่วนบุคคลและระดับองค์การการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ได้อย่างมีพลังเพื่อสร้างแรงดลใจให้แก่สมาชิกขององค์การ การกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายการกระตุ้นปัญญาและการคิดอย่างมีเหตุมีผล รวมทั้งการคำนึงถึงสวัสดิการสวัสดิภาพแก่บุคลากร ดังนั้นหน่วยงานและผู้นำหน่วยงานจึงจำเป็นต้องสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้พัฒนาตนเองเข้าร่วมกิจกรรมที่สร้างปัญญากับหน่วยงานภายนอก และมีการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน ซึ่งเป็นรากฐานของการก่อเกิดวิสัยทัศน์ รวมทั้งมีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง

๔. มิติผลผลิตและผลลัพธ์ ตามกรอบการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ตามกฎหมายมี ๑๐ ด้าน ๓๔ มาตรฐาน และ ๕๑ ตัวชี้วัด ได้แก่

๔.๑ ด้านการจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด รวมทั้งรายงานสถานการณ์ทางสังคม และเสนอแนะแนวทางแก้ไข ๖ มาตรฐาน ๖ ตัวชี้วัด

๔.๒ ด้านการประสานและจัดทำแผนงาน โครงการและกิจการด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง ๓ มาตรฐาน ๕ ตัวชี้วัด

๔.๓ ด้านการส่งเสริมและประสานการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานในกระทรวง ๓ มาตรฐาน ๓ ตัวชี้วัด

๔.๔ ด้านการส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานกับองค์กรเครือข่ายในจังหวัดทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ๕ มาตรฐาน ๑๐ ตัวชี้วัด

๔.๕ ด้านการส่งเสริมและประสานงานการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม รวมทั้งการส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมาย ๔ มาตรฐาน ๗ ตัวชี้วัด

๔.๖ ด้านการกำกับดูแลหน่วยงานในสังกัดกระทรวง ให้ดำเนินการตามกฎหมาย นโยบายของกระทรวง และติดตามและประเมินผล แผนการปฏิบัติราชการของกระทรวงในความรับผิดชอบของส่วนราชการและหน่วยงานสังกัดกระทรวงในระดับจังหวัด ๑ มาตรฐาน ๔ ตัวชี้วัด

๔.๗ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด ๕ มาตรฐาน ๕ ตัวชี้วัด

๔.๘ ด้านการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และรณรงค์ให้มีการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิชาการและผลการปฏิบัติงานของกระทรวง ๕ มาตรฐาน ๗ ตัวชี้วัด

๔.๙ ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาสังคม ในระดับจังหวัด ๑ มาตรฐาน ๓ ตัวชี้วัด

๔.๑๐ ด้านการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ๑ มาตรฐาน ๑ ตัวชี้วัด

การขับเคลื่อนมาตรฐาน

๑. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทุกจังหวัด นำมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดไปถือปฏิบัติ เพื่อพัฒนาองค์การและบุคลากร ตามนโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ๙-๕-๕ ในส่วน A๒ นโยบายบริหารการพัฒนา ข้อ

๑) การพัฒนาบุคลากรสู่มืออาชีพ

๒) การพัฒนาองค์กรเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย และมุ่งสู่มาตรฐานในระดับอาเซียน

๓) การพัฒนาระบบ กระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

๒. กลไก เครื่องมือในการขับเคลื่อนมาตรฐานฯ ได้แก่

๑) คณะทำงานนิเทศงานตามมาตรฐานฯ โดยกองมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นเลขาคณะทำงาน

๒) คณะทำงานประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานฯ โดยกองตรวจราชการ เป็นเลขาคณะทำงาน

๓) คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานฯ สำหรับผู้ปฏิบัติ

๔) แนวทางการตรวจประเมิน สำหรับผู้ตรวจประเมิน

๕) การตรวจ ติดตามให้อยู่ในแผนการตรวจของผู้ตรวจราชการกระทรวง

๖) การรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรฐานฯ ให้รายงานรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน (ไตรมาส ๒ และ ๔) พร้อมกับรายงานของผู้ตรวจราชการกระทรวง และรายงานภาพรวมในช่วงเดือนตุลาคมของทุกปี

ข้อเสนอเชิงนโยบาย

ด้านบุคลากร

๑. การพิจารณาแต่งตั้งบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน สนง.พมจ.ในแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย ขอให้พิจารณาตรงกับกรอบอัตราโครงสร้างของ สนง.พมจ.นั้น (ตามกรอบอัตรากำลังที่กำหนดไว้) เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินการอย่างเป็นระบบ ไม่เกิดการย้ายงานตามบุคลากร สามารถทำงานตามโครงสร้างได้อย่างต่อเนื่อง

๒. ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มการพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เห็นควรกำหนดตำแหน่งดังกล่าว ให้เป็นนักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ เนื่องจากเนื้องานส่วนใหญ่เป็นงานด้านสวัสดิการสังคม อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสการเติบโต ก้าวหน้าในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์

๓. กระทรวงฯ ควรจัดหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องทุกระดับโดยอาจร่วมกับสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะหลักสูตรที่สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจใหม่ เช่น การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านสังคม การจัดทำและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ หลักการและแนวทางการทำงานร่วมกับชุมชนการประเมินผล การเงินการคลัง ฯลฯ

ด้านงบประมาณ

๑. การพิจารณาจัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการ กิจกรรม ขอให้พิจารณาจากคำของบประมาณจาก สนง.พมจ. ซึ่ง มองจากสภาพปัญหา ขนาดพื้นที่ จำนวนกลุ่ม เป้าหมาย และสถานการณ์ทางสังคมของจังหวัดนั้นๆ และให้รวมถึงการพิจารณาสรรหาบุคลากรใน สนง.พมจ.นั้นๆ ด้วย

๒. ควรสนับสนุนงบประมาณที่เหมาะสม ให้กับ สนง.พมจ.ในการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

ด้านการพัฒนา

๑. นำมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของ สนง.พมจ. ยกระดับในการประเมินรางวัลคุณภาพการบริการภาครัฐของ กพร. โดยต้องมีการประเมินในทุกปี

๒. การส่งเสริมความรู้ และกระตุ้นการใช้มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของ สนง.พมจ. โดยเฉพาะผู้นำองค์การ (พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด) ให้เข้าใจและสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาองค์การตามมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของ สนง.พมจ. อย่างต่อเนื่อง

๓. สร้างความรู้ ความเข้าใจมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของ สนง.พมจ.ให้คณะทำงานนิเทศ และคณะทำงานประเมินผล

ข้อสั่งการของปลัดกระทรวง

๑. กำหนดเป็นนโยบายให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความม่นั คงของมนุษย์ทุกจังหวัด ใช้ชุดมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ถือปฏิบัติเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

๒. ให้กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวง ส่งเสริม สนับสนุน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐาน ตามความเหมาะสม

๓. ให้กองยุทธศาสตร์และแผนงาน นำมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของ สนง.พมจ. นำไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำนโยบายของกระทรวง

๔. แต่งตั้งคณะทำงานนิเทศ และคณะทำงานประเมินผล ตามมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของ สนง.พมจ. เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนงานมาตรฐาน

คู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่
ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงขอมนุษย์จังหวัด

เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจมาตรฐาน ตัวชี้วัด และเกณฑ์ ในบทนี้จึงขอนำเสนอ หลักการและเหตุผล นิยามศัพท์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของมาตรฐานในแต่ละด้าน พร้อมทั้งแนวทางในการปฏิบัติตามมาตรฐาน ตัวชี้วัด และเกณฑ์ รวมถึงเอกสารหลักฐาน เพื่อประกอบในการดำเนินการตามมาตรฐาน และตัวชี้วัดเหล่านั้น ดังนี้

มิติที่ ๑ มิติปัจจัยนำเข้า

มิติปัจจัยนำเข้า ซึ่งมี ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณเป็นมาตรฐานที่มีเงื่อนไขที่หน่วยงานส่วนกลางของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ต้องดำเนินการสนับสนุน เพื่อให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดมีทรัพยากรที่มีคุณภาพมีความเพียงพอ และเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของกระทรวง

๑. ด้านโครงสร้างองค์การ

หลักการและเหตุผล

องค์การที่มีการจัดและกำหนดโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม จะเอื้ออำนวยต่อการประสานงาน การสร้างความสัมพันธ์ และการแบ่งงานกันทำอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนของงาน และทำให้การบริหารงานมีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

โครงสร้างองค์การ หมายถึง การนำงานมาจัดกลุ่มอย่างเป็นทางการภายในองค์การซึ่งมอบหมายให้ปัจเจกบุคคล ฝ่ายและกลุ่มเป็นผู้ดำเนินการ และมีความสัมพันธ์ที่เป็นทางการประกอบด้วยอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ การตัดสินใจ ระดับชั้นการบังคับบัญชาและขอบเขตการควบคุมหรือจำนวนของสมาชิกที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย

วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดจำนวนสมาชิก อำนาจหน้าที่ สายบังคับบัญชา ความรับผิดชอบ ของแต่ละกลุ่ม/ฝ่ายให้เหมาะสม

เป้าหมาย

๑. มีการแบ่งกลุ่ม/ฝ่ายอย่างเหมาะสม จำนวน ๑ ฝ่าย ๒ กลุ่ม

๒. มีจำนวนสมาชิกแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย ๔–๑๑ คน

๒. ด้านบุคลากร

หลักการและเหตุผล

บุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญขององค์การ การดำเนินงานเพื่อให้องค์การบรรลุประสิทธิผลนั้นจำเป็นที่จะต้องมีปริมาณบุคลากรที่เพียงพอและมีคุณภาพสูงในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรตั้งแต่หัวหน้าสำนักงานหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย และผู้ปฏิบัติจะต้องมี สมรรถนะ ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างชำนาญและเชี่ยวชาญ และมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานพร้อมๆ กันไปด้วย รวมทั้งบุคลากรบางส่วนควรมีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษและภาษาของกลุ่มประเทศอาเซียน เพราะงานของ สนง.พมจ.ในปัจจุบันและอนาคตจะมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับนานานาชาติมากขึ้น

นิยามศัพท์

บุคลากรหมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ใน สนง.พมจ. ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างประจำ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ สนง.พมจ. มีบุคลากรทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมกับงาน

๒. เพื่อให้บุคลากรของ สนง.พมจ. มีสมรรถนะสูง มีความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างชำนาญและเชี่ยวชาญ

๓. เพื่อให้บุคลากรของ สนง.พมจ. มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาของกลุ่มประเทศอาเซียน

เป้าหมาย

๑. พมจ.และหัวหน้ากลุ่มผ่านการอบรมหลักสูตรการบริหารที่สอดคล้องกับการดำรงตำแหน่งทุกคน

๒. บุคลากรร้อยละ ๘๐ ได้รับการพัฒนาให้เพิ่มความรู้และทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่องทุกปี

๓. มีนักสังคมสงเคราะห์รับอนุญาตตาม พ.ร.บ.วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๕๖

๔. บุคลากรร้อยละ ๕๐ ได้รับการฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

๕. บุคลากรร้อยละ ๙๐ ปฏิบัติงานตรงตามกรอบอัตรากำลัง

๖. บุคลากรทุกคนมีสมรรถนะตามที่ กพ. กำหนด

๓. ด้านวัสดุอุปกรณ์

หลักการและเหตุผล

วัสดุอุปกรณ์เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติงาน หากมีวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เพียงพอและเหมาะสมก็จะทำให้องค์การสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง วัตถุพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของ สนง.พมจ. ซึ่งประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องมือในการผลิตเอกสารและสื่อประชาสัมพันธ์ เครื่องมือการนำเสนองานเครื่องมือการประชาสัมพันธ์ และเครื่องมือในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ สนง.พมจ. มีเครื่องมือและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเพียงพอมีคุณภาพดี และเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจ

เป้าหมาย

การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติราชการอย่างครบถ้วนตามเกณฑ์

๔. ด้านงบประมาณ

หลักการและเหตุผล

งบประมาณเป็นปัจจัยพื้นฐานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ทุกองค์การพึงมีให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ได้รับ เมื่อได้รับการจัดสรรงบประมาณแล้ว องค์การจะต้องใช้จ่ายงบประมาณให้คุ้มค่าอย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

งบประมาณ หมายถึง จำนวนเงินที่ สนง.พมจ.ได้รับการจัดสรรจากสำนักงานปลัดกระทรวงและกรมต่างๆ ของกระทรวง และมีการเบิกจ่ายครบตามเกณฑ์ที่กำหนด

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ สนง.พมจ.ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและทันเวลาในการเบิกจ่าย

เป้าหมาย

มีการเบิกจ่ายครบตามเกณฑ์ที่สำนักงบประมาณกำหนด

มิติที่ ๒ มิติระบบและกระบวนการ

แนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน มิติระบบและกระบวนการ มี ๔ ด้านประกอบด้วย ระบบและกระบวนการสื่อสารขององค์การ ระบบและกระบวนการกำกับติดตามงาน ระบบและกระบวนการประเมินผลและระบบและกระบวนการควบคุมภายใน มีรายละเอียดดังนี้

๑. ด้านระบบและกระบวนการสื่อสารขององค์การ

หลักการและเหตุผล

หากองค์การมีการสื่อสารภายในองค์การอย่างมีประสิทธิผล จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจนโยบาย เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ กฎหมาย ระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าประสงค์ขององค์การ

นิยามศัพท์

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือบุคคลกับกลุ่มคน โดยมุ่งหวังเพื่อสร้างความเข้าใจ โน้มน้าวจูงใจ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความชัดเจนในการสื่อสารภายใน สนง.พมจ.

๒. เพื่อให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วใน สนง.พมจ.

๓. เพื่อเพิ่มความเข้าใจต่อข่าวสารต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ สนง.พมจ.ให้กระจ่างชัดยิ่งขึ้น

เป้าหมาย

๑. มีรูปแบบของการสื่อสารภายใน สนง.พมจ. อย่างน้อย ๕ รูปแบบ

๒. หนังสือจากภายนอก สนง.พมจ. ที่เข้ามายัง สนง.พมจ. จะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรับทราบภายใน ๑ วัน

๓. มีการจัดประชุมประจำเดือนและเขียนรายงานการประชุมเดือนละ ๑ ครั้ง

๒. ด้านระบบและกระบวนการกำกับติดตามงาน

หลักการและเหตุผล

การกำกับติดตามงาน เป็นการประเมินผลการดำเนินงานในลักษณะหนึ่ง โดยเป็นการติดตามผลการดำเนินงานว่าได้ดำเนินการไปตามแผนที่มีการวางหรือไม่ เพื่อใช้เป็นสารสนเทศในการตัดสินใจ แก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างระบบการควบคุมติดตามงาน

๒. เพื่อสร้างแบบฟอร์มรายงานการปฏิบัติงาน

เป้าหมาย

๑. มีแผนผังแสดงระบบการควบคุมติดตามงานที่มีลักษณะเป็นในภาพรวมและทุกกลุ่มงาน

๒. มีแบบฟอร์มรายงานการปฏิบัติงานโครงการ

๓. ด้านระบบและกระบวนการประเมินผล

หลักการและเหตุผล

การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีขององค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในอดีตการประเมินผลการปฏิบัติเป็นเรื่องที่มีความลึกลับ ไม่มีการเผยแพร่เกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการประเมิน ทำให้การประเมินผลการปฏิบัติตกอยู่ภายใต้การเล่นพรรคเล่นพวก ผู้ที่มีความสามารถไม่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี ผู้ที่ไม่ทำงานแต่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้มีอำนาจหน้าที่กลับได้รับตำแหน่งและความดีความชอบกันถ้วนหน้า ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้มีความสามารถ อุทิศ ทุ่มเทกับการทำงาน เกิดความท้อถอยหมดกำลังใจในการปฏิบัติงานไปเป็นจำนวนมาก การบริหารงานแนวใหม่นั้นมุ่งที่ผลลัพธ์ขององค์การหรือมุ่งการบรรลุเป้าประสงค์ขององค์การเป็นหลัก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และอย่างเป็นภาวะวิสัย พิจารณาจากผลงานที่แท้จริง ไม่ใช่จากความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดในการประเมินผลงานขึ้นมา

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความโปร่งใสในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เขียนรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน

เป้าหมาย

๑. เจ้าหน้าที่ร้อยละ ๑๐๐ ขึ้นไปรับรู้เกณฑ์การประเมินความดีความชอบประจำปี

๒. เจ้าหน้าที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีไม่เกินร้อยละ ๑๐

๓. เจ้าหน้าที่ทุกคนเขียนรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน

๔. ด้านระบบและกระบวนการควบคุมภายใน

หลักการและเหตุผล

กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแล ฝ่ายบริหารและบุคลากร เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผล ว่าการดำเนินงานขององค์การจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงานซึ่งรวมถึงการดูแลทรัพย์สิน การป้องกันหรือลกความผิดพลาด ความเสียหาย ความรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริตในหน่วยรับตรวจ ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานการเงินและด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และมติคณะรัฐมนตรี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างระบบและกระบวนการควบคุมภายในให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม/ฝ่าย

เป้าหมาย

๑. จัดทำแผนการจัดวางระบบการควบคุมภายในให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม/ฝ่าย

๒. มีการประชุมชี้แจงบุคลากรและกำกับให้มีการดำเนินงานตามแผนควบคุมภายใน

๓. มีรายงานผลการดำเนินงานตามแผนควบคุมภายใน ๑ ฉบับต่อปี

มิติที่ ๓ มิติวัฒนธรรมองค์การ

แนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานมิติวัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วย มาตรฐาน ๒ ด้าน คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ และด้านภาวะผู้นำ รวม ๘ มาตรฐาน ๑๑ ตัวชี้วัด ดังนี้

1. ด้านวัฒนธรรมองค์การ

หลักการและเหตุผล

สนง.พมจ. มีแนวโน้มยึดวัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan Culture) เป็นหลัก มีการเกื้อกูลกันแบบครอบครัว มีลักษณะแบบพี่น้อง รองลงมาคือ วัฒนธรรมแบบลำดับชั้น (Hierarchy Culture) ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่ยึดถือกฎระเบียบและความเป็นทางการในการปฏิบัติงาน ลำดับที่สามเน้นวัฒนธรรมแบบพันธกิจ (Mission Culture) ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความสำเร็จของงาน ส่วนลำดับสุดท้ายคือ วัฒนธรรมนวัตกรรม (Innovation Culture) ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความคิดสร้างสรรค์ แต่จากการปฏิรูประบบราชการได้เน้นวัฒนธรรมแบบพันธกิจ วัฒนธรรมธรรมาภิบาล และวัฒนธรรมนวัตกรรมมากขึ้น ดังนั้น สนง.พมจ. จึงควรมีแนวทางในการดำรงรักษาวัฒนธรรมเดิมที่ดีอยู่แล้ว ขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องพัฒนาและปลูกฝังวัฒนธรรมใหม่ให้สอดคล้องกับบริบทสังคมและการบริหารงานราชการยุคใหม่เพื่อสร้างความยั่งยืนและได้รับการยอมรับจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายใน สนง.พมจ.

๒. เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความสมดุลในชีวิตและงานของเจ้าหน้าที่ใน สนง.พมจ.

๓. เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ แสวงหาแนวทางใหม่ในการแก้ปัญหาและการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ภายใน สนง.พมจ.

๔. เพื่อสร้างค่านิยมตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าหมาย

๑. มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมไม่น้อยกว่า ๕ กิจกรรมหรือโครงการต่อปี

๒. มีกิจกรรมสร้างสมดุลในชีวิตและงานอย่างน้อย ๔ ครั้งต่อปี

๓. มีการจัดกิจกรรมเสวนาในประเด็นใหม่ๆ เกี่ยวกับงานต่างๆ ไม่น้อยกว่า ๖ ครั้งต่อปี

๔. มีการจัดการความรู้ในองค์การอย่างน้อย ๑ เรื่อง ต่อกลุ่ม/ฝ่ายต่อปี

๒. ด้านภาวะผู้นำ

หลักการและเหตุผล

จากงานวิจัยจำนวนมากพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นในปัจจุบันภาวะผู้นำจึงเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและพัฒนาให้กับผู้บริหารทุกระดับ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการใช้อิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ โดยผู้นำจะมีวิสัยทัศน์กว้างไกลและสามารถสร้างวิสัยทัศน์ร่วมของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิผล มีความสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์แก่ผู้ตาม ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างทั้งในทางจริยธรรมและการปฏิบัติงาน มีการกระตุ้นสร้างแรงดลใจให้กับผู้ตามเพื่อทุ่มเทในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาสติปัญญาของผู้ตามให้รู้จักการแก้ปัญหาและแสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการของผู้ตาม และช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างเอื้ออาทร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้กับ พมจ.

๒. เพื่อพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ สนง.พมจ. ให้มีภาวะผู้นำมากขึ้น

เป้าหมาย

๑. เจ้าหน้าที่ได้รับการอนุญาตให้ไปอบรม ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป

๒. พมจ. มีการถ่ายทอดเนื้อหาวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์แก่บุคลากรภายในหน่วยงานอย่างน้อย ๑๒ ครั้งต่อปี

๓. พมจ. มีการถ่ายทอดกระบวนการทำงานเชิงยุทธศาสตร์ภายในหนว่ ยงาน อย่างนอ้ ย ๔ ครั้งต่อปี

๔. พมจ. มีการถ่ายทอดความรู้ใหม่ๆ ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ต่ำกว่า ๑ ครั้งต่อเดือน

มิติที่ ๔ มิติผลผลิตและผลลัพธ์

แนวทางการปฏิบัติงานตามมิติผลผลิตและผลลัพธ์ มีทั้งหมด ๑๐ ด้าน ๓๔ มาตรฐาน ๕๑ ตัวชี้วัด ได้แก่

๑. ด้านการจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัดรวมทั้งรายงานสถานการณ์ทางสังคม และเสนอแนะแนวทางแก้ไข

๒. ด้านการประสานและจัดทำแผนงาน โครงการและกิจการด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง

๓. ด้านการส่งเสริมและประสานการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานในกระทรวง

๔. ด้านการส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานกับองค์กรเครือข่ายในจังหวัด ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

๕. ด้านการส่งเสริมและประสานงานการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม รวมทั้งการส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมาย

๖. ด้านการกำกับดูแลหน่วยงานในสังกัดกระทรวง ให้ดำเนินการตามกฎหมาย นโยบายของกระทรวง และติดตามและประเมินผล แผนการปฏิบัติราชการของกระทรวงในความรับผิดชอบของส่วนราชการและหน่วยงานสังกัดกระทรวงในระดับจังหวัด

๗. ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด

๘. ด้านการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และรณรงค์ให้มีการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิชาการและผลการปฏิบัติงานของกระทรวง

๙. ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาสังคม ในระดับจังหวัด

๑๐. ด้านการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๑. ด้านการจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด รวมทั้งรายงานสถานการณ์ทางสังคม และเสนอแนะแนวทางแก้ไข

หลักการและเหตุผล

การวิเคราะห์และรายงานสถานการณ์ทางสังคมเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นที่ทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ ซึ่งจะเป็นรากฐานในการกำหนดนโยบายได้อย่างตรงประเด็นและถูกต้องต่อไป หากข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์มีรากฐานจากงานวิจัยก็จะทำให้เป็นระบบและมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้นองค์การต่างๆ ในปัจจุบันต่างก็ได้ใช้ยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน ดังนั้น สนง.พมจ. จึงควรมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานระยะยาว โดยแผนดังกล่าวต้องมีลักษณะที่สำคัญ ๒ ประการคือ ประการแรก สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกระทรวงฯ และประการที่สอง สามารถสะท้อนลักษณะพิเศษของปัญหาด้านสังคมของจังหวัด

คำอธิบายเพิ่มเติม

การวิเคราะห์สถานการณ์ทางสังคม เป็นการรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขเวลา สถานที่ และกลุ่มเป้าหมายที่กระทรวงฯ ได้กำหนด และรวมไปถึงข้อมูลที่ สนง.พมจ. ประเมินว่ามีความสำคัญสำหรับจังหวัดของตนเอง โดยจัดให้มีการวิเคราะห์สถานการณ์ทางสังคมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหากข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์มีรากฐานจากงานวิจัย ก็จะยิ่งทำให้เกิดความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ดังนั้นหาก สนง.พมจ. จังหวัดใดมีความพร้อมในการทำวิจัยก็ควรดำเนินการเพื่อพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติให้สูงยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้การยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสูงตามไปด้วย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ทางสังคมของจังหวัดร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อจัดทำรายงานการวิเคราะห์สถานการณ์ทางสังคมของจังหวัด
๓. เพื่อศึกษาวิจัยในประเด็นทางสังคมของกลุ่มเป้าหมายและประเด็นการบริหารของหน่วยงาน
๔. เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
๕. เพื่อผลักดันโครงการด้านสังคมบรรจุในแผนกลยุทธ์ด้านสังคมของจังหวัด

เป้าหมาย

๑. จัดวิเคราะห์สถานการณ์ ๑ ครั้งต่อปี
๒. จัดทำรายงานการวิเคราะห์สถานการณ์ ๑ ฉบับต่อปี
๓. จัดทำรายงานการวิจัย ๑ เรื่องต่อปี
๔. มีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ๑ แผนต่อ ๕ ปี
๕. มีโครงการบรรจุในแผนกลยุทธ์ด้านสังคมของจังหวัด ๑ โครงการ

๒. ด้านการประสานและจัดทำแผนงาน โครงการและกิจการด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัดให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง

หลักการและเหตุผล

เมื่อมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดแล้วเสร็จ สนง.พมจ.จะต้องดำเนินการประสานและจัดทำแผนงาน/โครงการ เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ โดยต้องจัดทำแผนงานด้านสังคมตามกลุ่มเป้าหมายหลักของกระทรวงให้ครบทุกแผนงาน และดำเนินการแปลงแผนงานต่างๆลงไปสู่แผนปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งมีการประเมินผลแผนงานด้านสังคมและแผนปฏิบัติงานประจำปีด้วย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อจัดทำแผนงานและโครงการด้านสังคมตามกลุ่มเป้าหมาย

๒. เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี

๓. เพื่อประเมินผลแผนงานด้านสังคมและแผนปฏิบัติประจำปี

เป้าหมาย

๑. มีแผนงานด้านสังคมที่มีการจัดทำและขับเคลื่อน ๖ แผนงาน (๖ กลุ่ม/ประเด็น)

๒. มีแผนปฏิบัติงานประจำปีของ สนง.พมจ. ๑ แผนต่อปี

๓. มีการประเมินผลแผนปฏิบัติงานประจำปี ๑ ฉบับต่อปี

๔. มีการประเมินผลแผนงานด้านสังคมเมื่อเสร็จสิ้นแผน

๓. ด้านการส่งเสริมและประสานการดำเนินงานการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานในกระทรวง

หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานของ สนง.พมจ. ในบางส่วนจะต้องปฏิบัติตามภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานส่วนกลางในกระทรวง สนง.พมจ. เป็นผู้ส่งเสริม ประสานการดำเนินงาน ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามที่หน่วยงานส่วนกลางร้องขอ ดังนั้นหน้าที่นี้จึงเป็นบทบาทอีกประการที่ สนง.พมจ. จะต้องปฏิบัติด้วย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อดำเนินงานที่ได้รับการประสานมีความครบถ้วน

๒. เพื่อดำเนินงานที่ได้รับการประสานได้ทันเวลา

เป้าหมาย

๑. มีการนำภารกิจที่ได้รับการประสานไปปฏิบัติร้อยละ ๑๐๐ ขึ้นไป

๒. ภารกิจที่ปฏิบัติเป็นไปตามเวลาที่กำหนดร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป

๓. โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานมีรายงานผลการดำเนินงานร้อยละ ๘๐

๔. ด้านการส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานกับองค์กรเครือข่ายในจังหวัดทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

หลักการและเหตุผล

การทำงานเครือข่ายเป็นการทำงานภายใต้หลักคิดที่มีความเท่าเทียมกัน และเน้นการมีส่วนร่วม การเรียนรู้ร่วมกัน มีการสื่อสารติดต่อกันอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีการแลกเปลี่ยนหรือใช้ทรัพยากรร่วมกันในบางส่วนทั้งในด้านข้อมูล ด้านวิชาการ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ในการประสานการดำเนินงานกับองค์กรเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพนั้น สนง.พมจ. ควรจะมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเครือข่ายขึ้นมาเพื่อใช้เป็นกลไกในการดำเนินงานนอกจากนั้นการสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรเครือข่าย ก็ควรเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของ สนง.พมจ. เพราะหากองค์กรเครือข่ายมีความเข้มแข็ง ก็จะทำให้ภารกิจในการพัฒนาสังคมและการสร้างความมั่นคงของมนุษย์ สามารถบรรลุตามเป้าประสงค์ของกระทรวงฯ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างระบบ และวิเคราะห์ข้อมูลเครือข่าย

๒. เพื่อจัดตั้งแกนนำ ประสานเครือข่ายครบทุกกลุ่มเป้าหมายระดับตำบล

๓. เพื่อสร้างความเข้าใจ ประสานงานและความร่วมมือในการปฏิบัติกับองค์กรเครือข่าย

๔. เพื่อส่งเสริม และสนับสนุน การดำเนินงานกับองค์กรเครือข่าย

เป้าหมาย

๑. จัดทำระบบข้อมูลองค์กรเครือข่าย ๑ ระบบ

๒. จัดการปรับปรุงข้อมูลองค์กรเครือข่าย ๑ ครั้งต่อปี

๓. มีแกนนำประสานงานเครือข่ายครบทุกกลุ่มเป้าหมาย ระดับตำบลร้อยละ ๘๐

๔. จัดส่งข้อมูลข่าวสารให้องค์กรเครือข่ายทุกองค์การอย่างน้อยไตรมาส ละ ๑ ครั้ง

๕. จัดประชุมแกนนำองค์กรเครือข่าย ๑๒ ครั้งต่อปี (นับรวมทุกเครือข่าย)

๖. จัดอบรมให้กับองค์กรเครือข่าย ๑๒ ครั้งต่อปี (นับรวมทุกเครือข่าย)

๗. ให้การสนับสนุนงบประมาณองค์กรเครือข่ายร้อยละ ๕๐ ขององค์กรที่ขอรับการสนับสนุน

๘. มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านองค์กรเครือข่าย ๑ ฉบับต่อปีทุกโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ

๕. ด้านการส่งเสริมและประสานงานการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม รวมทั้งการส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมาย

หลักการและเหตุผล

เนื่องจากกระทรวงฯ มียุทธศาสตร์การพัฒนาบริการทางสังคมเชิงรุก ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของ สนง.พมจ. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกระทรวง สนง.พมจ. จำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานเชิงรุก การปฏิบัติงานเชิงรุกนั้น จะเน้นการป้องกันปัญหามากกว่าแก้ปัญหา เน้นการส่งเสริมพัฒนามากกว่าการสงเคราะห์ เน้นความสามารถในการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ได้อย่างรวดเร็ว การจะปฏิบัติงานเชิงรุกได้ ผู้ปฏิบัติต้องมีทักษะในการวิเคราะห์สถานการณ์ กำหนดประเด็นปัญหาและแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน ในกรณีผู้ประสบปัญหาสังคมนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องสามารถวิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มเป้าหมายทั้งเด็ก เยาวชน

สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส มีโอกาสจะประสบปัญหาใดบ้าง และมีเงื่อนไขอะไรที่ทำให้เกิดปัญหานั้น จากนั้นจึงกำหนดโครงการเพื่อตัดทอนหรือสกัดกั้นเงื่อนไขที่นำไปสู่ปัญหานั้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย

๒. เพื่อจัดทำโครงการที่มีลักษณะเป็นนวัตกรรม

๓. เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมเร่งด่วน

เป้าหมาย

๑. โครงการที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมาย ๑ โครงการต่อกลุ่มเป้าหมาย

๒. จัดทำโครงการที่มีลักษณะเป็นนวัตกรรม ๑ โครงการ

๓. จัดสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการต้องมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป

๔. จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานสวัสดิการสังคม ๖ ครั้งต่อปี และมีจำนวนบุคลากรจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ารับการอบรมร้อยละ ๘๐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เฉพาะที่ได้รับเชิญเข้าอบรม/สัมมนาในแต่ละครั้ง

๕. จัดการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมเร่งด่วนร้อยละ ๑๐๐

๖. ด้านการกำกับดูแลหน่วยงานในสังกัดกระทรวง ให้ดำเนินการตามกฎหมาย นโยบายของกระทรวง และติดตามและประเมินผล แผนการปฏิบัติราชการของกระทรวง ในความรับผิดชอบของส่วนราชการและหน่วยงานสังกัดกระทรวงในระดับจังหวัด

หลักการและเหตุผล

สนง.พมจ. ถือเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นตัวแทนของกระทรวง ที่ปฏิบัติภารกิจในจังหวัดต่างๆ ทั้งนี้ในแต่ละจังหวัดก็มีหน่วยงานภายใต้กรมต่างๆ ในสังกัดกระทรวง ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่เช่นกัน ในการรับนโยบายในการปฏิบัติราชการจึงเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกันหรือปฏิบัติไปด้วยกัน ควบคู่กัน ดังนั้น พมจ. จึงน่าจะเป็นศูนย์กลางในการที่จะบูรณาการแผนปฏิบัติการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงในเขตจังหวัด รวมไปถึงการรายงานผลการปฏิบัติงาน และการเบิกจ่ายเงินงบประมาณให้เป็นไปตามแผน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อจัดทำแผนบูรณาการของหน่วยงานในพื้นที่จังหวัด

๒. เพื่อรายงานการปฏิบัติงานตามแผนบูรณาการต่อผู้บริหารในจังหวัด และกระทรวง

๓. เพื่อการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ให้เป็นไปตามแผน หรือเป้าหมายที่กำหนด

เป้าหมาย

๑. มีแผนบูรณาการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงในพื้นที่จังหวัด ๑ แผนต่อปี

๒. มีรายงานผลการปฏิบัติตามแผนบูรณาการต่อผู้บริหารในจังหวัด และกระทรวง อย่างน้อย ๑ ครั้ง ต่อไตรมาส

๓. มีรายงานผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงานในพื้นที่จังหวัด อย่างน้อย ๑ ครั้งต่อไตรมาส

๔. มีการประชุมร่วมระหว่างหน่วยงาน พม. ทุกแห่งในพื้นที่ ๖ ครั้งต่อปี

7. ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด

หลักการและเหตุผล

การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และการปฏิบัติงาน ที่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีข้อมูลที่ครอบคลุม ถูกต้อง เที่ยงตรง และเชื่อถือได้ เป็นรากฐานที่สำคัญหากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นดำเนินไปโดยขาดข้อมูล หรือมีข้อมูลเพียงบางส่วนหรือข้อมูลที่ได้มาไม่ตรงกับข้อเท็จจริงก็ยากที่จะป้องกัน แก้ไขปัญหาสังคมได้ และหากไม่สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมได้ ก็ยิ่งไม่ต้องกล่าวถึงการพัฒนาและการสร้างความมั่นคงให้กับมนุษย์ว่าจะเกิดขึ้นมาได้หรือไม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของระบบการจัดเก็บข้อมูลด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดในระดับจังหวัด
2. เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความครอบคลุม ทันสมัย และน่าเชื่อถือ

เป้าหมาย

1. มีศูนย์ปฏิบัติการด้านข้อมูล
2. มีการจัดเก็บข้อมูลครบถ้วนทุกเรื่องตามที่กระทรวงฯ กำหนด
3. มีการปรับปรุงข้อมูล 2 ครั้งต่อปี
4. มีการจัดทำเอกสารแสดงแหล่งอ้างอิงหรือวิธีการได้มาของข้อมูลครบทุกเรื่อง
5. มีการให้บริการข้อมูลต่อสาธารณะอย่างน้อย 5 ครั้งต่อปี

นอกจากจัดเก็บข้อมูลตามข้อกำหนดของกระทรวงฯ แล้ว ข้อมูลอื่นๆ ที่ควรจัดเก็บเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนยุทธศาสตร์ การวิเคราะห์สถานการณ์ และการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ด้านประชากร
2. ด้านสุขภาพ ในเรื่อง อายุเฉลี่ยของประชากรในจังหวัด จำนวนและอัตราส่วนของผู้พิการ จำนวนและอัตราการเป็นโรคซึมเศร้า จำนวนและอัตราการฆ่าตัวตาย จำนวนและอัตราการเกิดโรคเอดส์ จำนวนและอัตราตายคลอด
3. ด้านการศึกษา ในเรื่อง จำนวนและอัตราเด็กอายุ 3–4 ปี ที่เข้าเรียนชั้นอนุบาล จำนวนและอัตราผู้จบชั้นมัธยมปีที่หก จำนวนและอัตราผู้ใหญ่อายุระหว่าง 25–55 ปี ที่อ่านและเขียนภาษาไทยได้คะแนนเฉลี่ย O–net ระดับประถมและมัธยม คะแนนเฉลี่ย IQ และ EQ ของเด็ก
4. ด้านแรงงาน ในเรื่อง อัตราการว่างงาน รายได้เฉลี่ยจากค่าจ้างและเงินเดือน การบาดเจ็บจากการทำงาน ความพึงพอใจในงาน5. ด้านเศรษฐกิจ ในเรื่อง รายได้เฉลี่ยของจังหวัด การกระจายรายได้ จำนวนและอัตราผู้อยู่ใต้เส้นความยากจน อัตราการพึ่งพิงในครัวเรือน
6. ด้านการเมือง ในเรื่อง อัตราการไปใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวนและอัตราผู้หญิงในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การรับรู้เรื่องการคอรัปชั่นของนักการเมืองและข้าราชการ
7. ด้านอัตลักษณ์วัฒนธรรม ในเรื่อง อัตราการใช้ภาษาถิ่นเป็นภาษาแรก ความภูมิใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น จำนวนรายการวิทยุท้องถิ่นที่ใช้ภาษาถิ่น8. ด้านนันทนาการ ในเรื่อง อัตราส่วนของประชากรวัย 15–65 ปี ที่ออกกำลังกาย อัตราส่วนของประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมทางวัฒนธรรมและศิลปะ เวลาเฉลี่ยที่ใช้เพื่อนันทนาการ

9. ด้านความปลอดภัย ในเรื่อง อัตราการเกิดอาชญากรรม อัตราเด็กและเยาวชนที่ประกอบอาชญากรรม อัตราเด็กที่ถูกทำร้ายและถูกทอดทิ้ง อัตราสตรีที่ถูกทำร้ายภายในครอบครัว อัตราผู้เสพยาเสพติดจำนวนและอัตราการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน

10. ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ ในเรื่อง คุณภาพอากาศ คุณภาพน้ำดื่ม อัตราส่วนของเกษตรกรที่มีการใช้สารเคมีภาคการเกษตร

11. ด้านทุนทางสังคม ในเร่อื ง สัดส่วนขององค์กรไม่แสวงหากำไรต่อประชากร 1,000 คน สัดส่วนองค์กรทั้งหมดต่อประชากร 1,000 คน อัตราส่วนของประชาชนในชุมชนที่เป็นคณะกรรมการต่างๆในชุมชนในรอบปี อัตราส่วนของประชาชนที่ใช้เวลาบ่อยครั้งในการเยี่ยมเพื่อนบ้าน อัตราส่วนของประชาชนที่คิดว่าผู้อื่นสามารถไว้วางใจได้ อัตราของประชาชนที่คิดว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์อัตราส่วนของประชาชนที่รู้สึกว่าคนอื่นสามารถพึ่งพาได้

12. ข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย

13. ข้อมูลด้านองค์กรเครือข่าย

8. ด้านการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้มีการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิชาการและผลการปฏิบัติงานของกระทรวง

หลักการและเหตุผล

ในสังคมปัจจุบันแม้ว่าองค์การจะปฏิบัติงานได้ดีเพียงไร แต่หากการปฏิบัติงานเหล่านั้นไม่เป็นที่รับรู้ของสาธารณชน โอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากสาธารณะก็มีน้อยลง ผลที่ตามมาคือ ทำให้โอกาสในการแสวงหา และระดมความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและขยายขอบเขตของงานออกไปมีน้อยลง ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่องค์การจะต้องทำงานด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้ที่กว้างขวางและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การ การเป็นที่รู้จักและมีภาพลักษณ์ที่ดีจะกลายมาเป็นต้นทุนทางสังคมให้กับองค์กร และเป็นการเพิ่มโอกาสให้กับองค์การในการทำงานได้บรรลุตามเป้าประสงค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จะต้องอาศัยเครือข่ายและการร่วมมือจากประชาชนทุกกลุ่ม ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาจึงจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้ ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมดการประชาสัมพันธ์จึงเป็นเรื่องที่ควรดำเนินการและควรให้ความสำคัญไม่น้อยกว่าเรื่องอื่นๆ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ของ สนง.พมจ. มีการวางแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน
2. เพื่อให้ประชาชนในจังหวัดได้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับภารกิจหน้าที่และผลการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
3. เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจและตระหนักในปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาสังคม
4. เพื่อให้ประชาชนเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาไปสู่พฤติกรรมที่พึงปรารถนา
5. เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางในการรับข้อมูลทางข่าวสารทาง Social Media

เป้าหมาย

1. มีแผนประชาสัมพันธ์ประจำปี 1 แผนต่อปี
2. มีเว็บไซต์และมีผู้เข้าชม 6,000 ครั้งต่อปี
3. มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารทาง Social Media ไม่น้อยกว่า 2 ช่องทาง

4. มีจัดโครงการรณรงค์ร่วมกับองค์การภาครัฐและภาคประชาสังคม 5 โครงการต่อปี
5. มีข่าวสารตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นหรือวิทยุท้องถิ่น 12 ข่าวต่อปี

9. ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาสังคม ในระดับจังหวัด

หลักการและเหตุผล

ในบางกรณีประชาชนประสบกับปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐหรือปัญหาในการดำเนินชีวิต สนง.พมจ.จะต้องเข้าไปดำเนินการแก้ไขและช่วยเหลือเพื่อให้ความทุกข์ของประชาชนได้บรรเทาลงไป

วัตถุประสงค์

เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาด้านสังคมต่างๆ

เป้าหมาย

ผู้ที่ประสบปัญหาทุกคนที่เข้ามาร้องเรียนได้รับการช่วยเหลือ

10. ด้านการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

หลักการและเหตุผล

เนื่องจาก สนง.พมจ. เป็นหน่วยงานภูมิภาค ประกอบกับการบริหารราชการแผ่นดินส่วนภูมิภาคในปัจจุบัน มีการใช้การบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ ซึ่งทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินงานอย่างบูรณาการภายใต้การนำของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้นการประสานงาน สนับสนุน และร่วมมือกับจังหวัดจึงเป็นสิ่งที่ไม่อาจละเลยได้

วัตถุประสงค์

เพื่อปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากจังหวัด

เป้าหมาย

ร้อยละ 95 ของงานที่ได้รับมอบหมายที่มีการนำไปปฏิบัติ

มาตรฐานศูนย์การสะดวก

GECC

ศูนย์ราชการสะดวกคืออะไร

*ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้น**การอำนวยความสะดวก** โดยมี**มาตรฐานระบบงาน เชื่อมโยงการทำงาน**ร่วมกัน ส่งมอบ**บริการด้วยใจ** เพื่อให้ประชาชนได้รับความ**สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย** ประชาชนได้รับความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ*

สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

"สะดวก" เห็นได้จาก การให้บริการก่อนที่ผู้รับบริการจะเข้าถึงบริเวณจุดให้บริการ ซึ่งเป็นบริเวณที่มีการออกแบบการบริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้นก่อนเข้าสู่จุดบริการได้ เช่น ระบบการจัดคิว การจัดให้มีที่นั่งพักรอ การจัดทำสื่อให้ข้อมูล การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย เป็นต้น

"รวดเร็ว" เห็นได้จาก การให้บริการตั้งแต่เจ้าหน้าที่เริ่มดำเนินการให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ เช่น การให้บริการในจุดบริการเดียว หรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน ด้วยความเหมาะสม มีความทันสมัย และสะอาดตา การจัดเครื่องมือ-อุปกรณ์ และเอกสาร/แบบฟอร์มที่เพียงพอกับการให้บริการ การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว และตอบสนองคำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า รวมทั้งระบบสนับสนุนการให้บริการ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม หรือความคิดริเริ่มใหม่ ๆ

"เข้าถึงง่าย" เห็นได้จาก การจัดสถานที่และพื้นที่บริการ เพื่อการเดินทางของประชาชนผู้รับบริการไปยังสถานที่และพื้นที่บริการได้ง่าย และไม่เป็นภาระของประชาชน เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในเส้นทางที่มีระบบขนส่งสาธารณะ จุดบริการตั้งอยู่บริเวณชั้น ๑ เข้าออกหรือสังเกตเห็นได้โดยง่าย และการกำหนดพื้นที่เฉพาะสำหรับสตรี คนชรา และผู้พิการ เป็นต้น

แนวทางการประเมิน และการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์พื้นฐาน มีทั้งหมด ๔๐ ข้อ ให้คะแนนเต็มแต่ละข้อ ๑ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน

เกณฑ์ขั้นสูง มีทั้งหมด ๒๐ ข้อ ให้คะแนนเต็มแต่ละข้อ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน

ดังนั้น คะแนนเต็มทั้งหมด เท่ากับ ๘๐ คะแนน

คะแนนต่ำสุดที่ศูนย์ราชการสะดวกจะได้รับการรับรอง คือ ๖๐ คะแนน

โดยมีคะแนนผ่านเกณฑ์พื้นฐาน ๔๐ คะแนน และเกณฑ์ขั้นสูงอย่างน้อย ๒๐ คะแนน

การขอรับการประเมิน

- ให้เป็นความสมัครใจของส่วนราชการในการเสนอขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
- การสมัครให้จัดส่งเป็นรายงานการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่กำหนด

แนวทางการประเมิน และการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

การให้การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีระยะเวลา ๓ ปี

โดยมีปฏิทินในการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกในแต่ละปี ดังนี้

มกราคม	เปิดรับสมัครการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
มีนาคม - มิถุนายน	ออกตรวจประเมินในพื้นที่
กรกฎาคม	เสนอผลการตรวจประเมินให้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกพิจารณาตัดสิน
สิงหาคม	ประกาศผลการพิจารณา
กันยายน	จัดพิธีมอบโล่ ตรารับรองหรือรางวัลให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรองมาตรฐานฯ

ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินการ
๑. หน่วยงานประเมินตนเอง ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาศูนย์บริการและงานบริการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่กำหนด และเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจประเมิน	๙ สิงหาคม – ๑๐ พฤศจิกายน
๒. หน่วยงานส่งแบบประเมินตนเองตามแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้สำนักงาน ก.ก.	๑๓ – ๑๗ พฤศจิกายน
๓. สำนักงาน ก.ก. ตรวจประเมินเอกสารเพื่อกลั่นกรองเบื้องต้น และรวบรวมเอกสารส่งคณะตรวจประเมิน	๒๐ – ๒๔ พฤศจิกายน
๔. คณะตรวจประเมิน ออกตรวจประเมินหน่วยงานและพิจารณาให้คะแนน	๒๗ พฤศจิกายน – ๑๕ ธันวาคม
๕. สำนักงาน ก.ก. รวบรวมผลการตรวจประเมิน และสรุปผลคะแนนการตรวจประเมินหน่วยงาน	๑๘ – ๒๒ ธันวาคม
๖. สำนักงาน ก.ก. ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการติดตามผลการดำเนินการตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ เพื่อพิจารณาผลการประเมิน และคัดเลือกหน่วยงานเสนอขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ – ๕ มกราคม
๗. สำนักงาน ก.ก. รวบรวมใบสมัครและเอกสารประกอบการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของหน่วยงานที่ผ่านการคัดเลือก เสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนนำส่งให้ประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๘ – ๑๙ มกราคม
๘. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดำเนินการตามขั้นตอนในการประเมินหน่วยงานเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) - ตรวจประเมินพื้นที่ - พิจารณาผลการตรวจ - ประกาศผลการพิจารณา - จัดพิธีมอบรางวัล	เดือนมีนาคม – เดือนกันยายน

<u>หน่วยงานรับผิดชอบ</u>

กลุ่มงานระบบงานที่ ๑
กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก.
โทร. ๑๔๕๘ หรือ โทร. ๐ ๒๒๒๖ ๓๗๔๕
โทรสาร ๐ ๒๒๒๖ ๓๗๒๖
E-mail Address : Leanbma@gmail.com

แบบประเมินตนเองเพื่อเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

(Government Easy Contact Center: GECC)

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก :

.....

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ :

.....

.....

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก) : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง.....

สำนัก/กอง.....

เบอร์โทรศัพท์..... เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....

เบอร์โทรสาร.....

E-mail.....

Checklist ประเมินตนเองตามแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการ สะดวก (GECC)

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	❒ (👍)	๑.๑ มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	....
	❒ (👍)	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	....
๒. งานบริการ	❒ (👍)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	....
	❒ (☺)	๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน	....
๓. เวลาเปิดให้บริการ	❒ (👍)	๓.๑ การให้บริการนอกเวลาราชการหรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑)	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๔. สถานที่บริการ	❒ (👍)	๔.๑ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	....
	❒ (👍)	๔.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน	....
	❒ (👍)	๔.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ	....
	❒ (☺)	๔.๔ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.)* เป็นต้น	....
๕. พื้นที่ให้บริการ	❒ (👍)	๕.๑ การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	....
	❒ (☺)	๕.๒ ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว)** และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	....
	❒ (☺)	๕.๓ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	....
๖. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความ	❒ (👍)	๖.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
สะดวกอื่น ๆ		เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	.....
	❒ (✍)	๖.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	....
๗. ระบบคิว/จุดแรกรับ	❒ (✍)	๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	....
	❒ (✍)	๗.๒ มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	....
๘. การออกแบบระบบงาน	❒ (✍)	๘.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	....
	❒ (✍)	๘.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	....
	❒ (✍)	๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	....
	❒ (✍)	๘.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	❒ (☺)	๘.๕ มีระบบทักทายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	....
	❒ (☺)	๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	....
	❒ (☺)	๘.๗ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน	....
๙. การจัดสรรบุคลากร	❒ (👍)	๙.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	....
	❒ (👍)	๙.๒ มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ	....
	❒ (👍)	๙.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	....

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๒. ระบบจุดให้บริการ			
๑๐. บุคลากรด้านการบริการ	❒ (👍)	๑๐.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	....
	❒ (👍)	๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบ ซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	....
	❒ (👍)	๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	....
	❒ (👍)	๑๐.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	....
	❒ (☺)	๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น	....
	❒ (☺)	๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑ และ ๒๑.๑)	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๑๑. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	❒ (👍)	๑๑.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	....
	❒ (👍)	๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	....
	❒ (👍)	๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	....
๑๒. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	❒ (👍)	๑๒.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	....
	❒ (👍)	๑๒.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	....
	❒ (☺)	๑๒.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	....
๑๓. ช่องทางการให้บริการ	❒ (☺)	๑๓.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๑๔. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	❒ (👍)	๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	....
	❒ (👍)	๑๔.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)	....
๑๕. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	❒ (☺)	๑๕.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	....
๑๖. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	❒ (👍)	๑๖.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (เชื่อมโยงข้อ ๑๑.๒, ๑๔, ๑๕)	....
	❒ (👍)	๑๖.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	❒ (👍)	๑๗.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	....
	❒ (☺)	๑๗.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	....
๑๘. บุคลากรด้านเทคนิค	❒ (👍)	๑๘.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	....
	❒ (👍)	๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	....
๑๙. การจัดทำระบบฐานข้อมูล	❒ (👍)	๑๙.๑ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	❒ (✍)	๑๙.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	....
๒๐. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	❒ (✍)	๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	....
	❒ (✍)	๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	....
๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ	❒ (☺)	๒๑.๑ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	....
๒๒. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	❒ (☺)	๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
		หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑)	....
๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center	❐ (☺)	๒๓.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	....
๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center	❐ (👍)	๒๔.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	....
	❐ (☺)	๒๔.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	❒ (☺)	๒๔.๓ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ ๒๔.๒)	....
๒๕. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	❒ (☺)	๒๕.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	....
เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (คำอธิบายถึงนวัตกรรมการบริการหรือความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ)			
๒๖. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	❒ (☺)		....

หมายเหตุ : ๑. สัญลักษณ์ 👍 หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน มี ๔๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน

๒. สัญลักษณ์ ☺ หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง มี ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน

๓. เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก คือ คะแนนรวมอย่างน้อย ๖๐ คะแนน
โดยมีคะแนนผ่านเกณฑ์พื้นฐาน ๔๐ คะแนน และเกณฑ์ขั้นสูงอย่างน้อย ๒๐ คะแนน

๔. คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานไม่เกิน ๑๕ หน้า (Font TH Sarabun ๑๖) ตัวชี้วัดใดมีเนื้อหาสาระสำคัญมาก ให้ทำเป็นเอกสารประกอบแยกเป็นรายข้อ

๕. แนบภาพถ่ายจุดบริการ รูปแบบการบริการ หรือนวัตกรรมการบริการ (ถ้ามี) ไม่เกิน ๕ หน้า

๖. ส่งไฟล์ข้อมูลตามข้อ ๓ – ๕ ให้สำนักงาน ก.ก. ทาง E-mail Address : Leanbma@gmail.com

ผลประเมินคะแนน : **คะแนนเกณฑ์พื้นฐาน ..... คะแนน**
คะแนนเกณฑ์ขั้นสูง ..... คะแนน
รวม ..... คะแนน

บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ. ๒๕๕๒. **คู่มือการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม.** กรุงเทพมหานคร:กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

สำนักปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. ๒๕๕๙. **มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด.** กรุงเทพมหานคร:กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. ๒๕๖๐. **การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก**. กรุงเทพมหานคร

ที่ปรึกษา

นายพิสิฐ พูลพิพัฒน์	ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ๑
นางสาวพิมพ์ธิดา แสงจันทร์	หัวหน้ากลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์

คณะผู้จัดทำ

นายเอกวรา ธรรมกีรติวงศ์	นักพัฒนาสังคมชำนาญการ
นายสันติภาพ ทองบุญมา	นักพัฒนาสังคมชำนาญการ
นางสาววนิดา อินอ่อน	นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ
นางชุลีทิพย์ เรืองดี	นักสังคมสงเคราะห์
นางสาวอิสรีย์ พรมหาลา	นักสังคมสงเคราะห์
นางสุภาพร สาริขิต	พนักงานบริการ
นายพนากร มีมนต์	เจ้าหน้าที่ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสังคม

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1
เลขที่ 1/2 หมู่ 2 ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110
โทร. 02 577 1857,02 577 6829 โทรสาร 02 577 2908
E-mail : tpso1@hotmail.com