

บทที่ 5

ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและ สวัสดิการจังหวัด

5.1 ความคาดหวังของประชาชน

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้สัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นประชาชนผู้มาขอรับบริการในสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัด (พมจ.) ในพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ นนทบุรี สุพรรณบุรี ลำปาง น่าน ขอนแก่น อุบลราชธานี นครศรีธรรมราช และยะลา รวมทั้งสิ้น 406 ตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 57.60 เป็นเพศชาย และที่เหลือ ร้อยละ 42.40 เป็นเพศหญิง ประมาณสองในห้าหรือร้อยละ 41.90 อยู่ในวัยทำงานโดยมีอายุในช่วง 26 – 44 ปี รองลงมา ร้อยละ 28.1 เป็นผู้ที่มิใช่มีอายุระหว่าง 45 – 63 ปี อันดับสาม ร้อยละ 13.1 เป็นผู้มีอายุ 7 – 25 ปี ส่วนที่เหลือกระจายในกลุ่มอายุต่างๆใกล้เคียงกัน ในด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 52.2 มีการศึกษาที่ต่ำกว่ามัธยมศึกษา รองลงมา ร้อยละ 35.0 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. และ ปวส. มีเพียง ร้อยละ 10.6 ซึ่ง ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 23.20 ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ว่างงาน ขณะที่อัตราส่วนที่ใกล้เคียงกันหรือร้อยละ 23.60 ประกอบอาชีพรับจ้างองค์กรเอกชน รองลงมา ร้อยละ 15.8 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 12.1 ประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 8.9 รับราชการ ส่วนที่เหลือ ร้อยละ 11.60 ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น เป็น แม่บ้าน รับจ้างก่อสร้าง และหาของเก่า ในด้านรายได้นั้นกลุ่มตัวอย่างประมาณครึ่งหนึ่ง หรือร้อยละ 49.01 มีรายได้ต่ำซึ่งมีรายได้ระหว่าง 100 – 5,000 บาท ต่อเดือน รองลงมาหรือร้อยละ 28.71 ไม่มีรายได้ ร้อยละ 10.15 มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 8.42 มีรายได้ 15,000 บาท และร้อยละ 3.71 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท

สำหรับลักษณะการขอรับบริการของกลุ่มตัวอย่างนั้น ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 69.2 มาขอใช้บริการในลักษณะของการขอความสงเคราะห์ และที่เหลือ ร้อยละ 29.1 มาขอใบอนุญาตรับรองในการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของ สนง.พมจ. (ดังรายละเอียดตารางที่ 5.1)

ตารางที่ 5.1 แสดงความถี่ของข้อมูลพื้นฐานผู้ให้สัมภาษณ์

ประเด็นข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (406 ราย)	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
หญิง	172	42.40
ชาย	234	57.60
2. อายุ		
7 – 25 ปี	53	13.10
26 – 44 ปี	170	41.90
45 – 63 ปี	114	28.10
64 – 80 ปี	44	10.80
มากกว่า 80 ปี	13	3.20
ไม่ตอบ	12	3.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	212	52.20
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	142	35.00
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	43	10.60
ไม่ตอบ	9	2.2
4. อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	94	23.20
เกษตรกร	64	15.80
รับจ้างองค์กรเอกชน	96	23.60
ค้าขาย	49	12.10
รับราชการ	36	8.90
อื่น ๆ (แม่บ้าน), (ก่อสร้าง), (หาของเก่า)	47	11.60
ไม่ตอบ	20	4.90

ประเด็นข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (406 ราย)	ร้อยละ (100.0)
5. รายได้ ประมาณ/เดือน		
ไม่มีรายได้	118	28.71
100 – 5,000	198	49.01
5,001 – 10,000	41	10.15
10,001 –15,000	15	3.71
มากกว่า 15,000	34	8.42
6. ประเภทของบริการที่มาใช้		
ขอความสงเคราะห์	281	69.20
ขอใบอนุญาต	118	29.10
ไม่ตอบ	7	1.70

ในส่วนของการรับบริการจากสำนักงาน พมจ. นั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดหรือร้อยละ 98.30 ระบุว่าได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยอัตราที่ดี มีการต้อนรับอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส และมีเพียงส่วนน้อยหรือร้อยละ 1.70 เท่านั้นที่ระบุว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับไม่ค่อยดี ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดหรือร้อยละ 93.8 ระบุว่าบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และเพียงส่วนน้อยหรือร้อยละ 6.20ระบุว่า การบริการที่ช้า และสำหรับผลลัพธ์ของการบริการนั้น กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดหรือร้อยละ 91.10 ระบุว่าได้รับการบริการตามความต้องการ และมีเพียงส่วนน้อยหรือร้อยละ 8.90 ระบุว่ามีปัญหาไม่ตรงความต้องการหรือไม่ได้รับบริการ ซึ่งสามารถดูรายละเอียดการมาขอรับบริการ และเรื่องต่างๆ เรียงตามลำดับความถี่ (ดังแสดงรายละเอียดตารางที่ 5.2 และ 5.3) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.2 แสดงความคิดเห็นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อัตราส่วนของเจ้าหน้าที่				ความเร็วในการให้บริการ				ผลลัพธ์			
ยิ้มแย้มต้อนรับดี		ต้อนรับไม่ค่อยดี		เร็ว		ช้า		ได้ตามต้องการ		มีปัญหา	
จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
399	98.30	7	1.70	381	93.80	25	6.20	370	91.10	36	8.90

ตารางที่ 5.3 แสดงความถี่ของเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนมารับบริการจากสำนักงาน พมจ.

เรื่องที่รับบริการ *	จำนวน (405)	ร้อยละ (100.0)
- ทุนการศึกษา	82	20.25
- กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพคนพิการ	52	12.84
- จัดทะเบียนคนพิการ	48	11.85
- จัดทะเบียนหอพัก	29	7.16
- ผู้สูงอายุ	28	6.91
- เบี้ยยังชีพคนพิการ	27	6.67
- ชำระคืนเงินกู้ของคนพิการ	20	4.94
- ต่อสมุดประจำตัวคนพิการ	19	4.69
- เงินช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย	16	3.95
- จัดทะเบียนบุตรบุญธรรม	16	3.95
- เบี้ยยังชีพผู้ติดเชื้อ HIV	14	3.46
- กู้ยืมเงินผู้ติดเชื้อ HIV	10	2.47
- ขอสันนิบาตอาหารเสริม	6	1.48
- ส่งรายงานการประชุม (คณะกรรมการสมาคมฉลามปาก)	6	1.48
- ส่งรายงานการประชุม (คณะกรรมการสมาคมฉลามปาก)	5	1.23
- ขอนมให้บุตร	4	0.99
- สงเคราะห์ทุนค่าขาย	4	0.99
- จัดทะเบียนโรงเรียน (สถานที่รับเลี้ยงเด็ก)	4	0.99
- ฝึกอาชีพคนพิการ	2	0.49
- ส่งเด็กเข้าสถานสงเคราะห์	2	0.49
- ส่งคืนเงินกู้ประกอบอาชีพ	2	0.49
- อุปกรณ์คนพิการ	2	0.49
- ส่งกลับภูมิลำเนา	1	0.25
- เปลี่ยนผู้ปกครองที่คอยดูแล(บุตรบุญธรรม)	1	0.25
- ส่งเงินผู้ป่วยโรคเรื้อน	1	0.25
- จ่ายเงินฉลามปากกิจสงเคราะห์	1	0.25
- เงินสนับสนุนอาหารกลาง	1	0.25
- โครงการที่เสนอต่าง ๆ เพื่อรับเงินอุดหนุน	1	0.25
- เอกสารการชำระหนี้โครงการยูนิเซฟ	1	0.25

หมายเหตุ 1) ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

2) * เรื่องที่ประชาชนระบุการขอรับบริการ

5.1.2 ความสอดคล้องกับความต้องการ

สำหรับประเด็นความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ของ สนง. พมจ. และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดเห็นว่าการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน พมจ. ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่เห็นว่า การบริการยังไม่ตรงตามความต้องการมากนัก โดยผู้รับบริการระบุว่าควรมีการปรับปรุงเรื่อง อธิปไตยของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม สำหรับกรณีของการมาติดต่อในครั้งแรก ควรมีการให้คำแนะนำปรึกษาหารือเกี่ยวกับเรื่องที่คุณมาขอรับบริการต้องการทราบอย่างชัดเจน ครบทุกขั้นตอน รวมทั้งให้ความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการอย่างแท้จริง รวมถึงควรมีหนังสือแจ้งเกี่ยวกับบัตรคนพิการหมดอายุ เบี้ยยังชีพคนพิการที่มากขึ้นกว่าเดิม และควรที่จะปรับปรุงในเรื่องเบี้ยยังชีพผู้ติดเชื้อ HIV ซึ่งในขณะนี้บางคนไม่สามารถเบิกเงินช่วยเหลือได้ (ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 5.4)

ตารางที่ 5.4 แสดงความถี่ที่ตรงหรือไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนในการทำงานของเจ้าหน้าที่ พมจ.

ความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
ตรง	381	93.80
ไม่ตรง	25	6.20
รวม	406	100.00

5.1.3 ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน พมจ. มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นในการขอรับบริการ และการคิดเห็นในการปฏิบัติ หมายถึง กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 80.5 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 19.0 พึงพอใจ มีเพียงส่วนน้อย หรือ ร้อยละ 0.50 เท่านั้นที่เห็นว่าไม่น่าพอใจ และควรปรับปรุง (ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 5.5)

**ตารางที่ 5.5 แสดงความถี่ความพอใจหรือไม่พอใจของประชาชนในการทำงาน
ของเจ้าหน้าที่ พมจ.**

ความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	327	80.50
พอใจ	77	19.00
ไม่น่าพอใจ	2	0.50
รวม	406	100.00

5.1.4 ข้อเสนอแนะและความต้องการเพิ่มเติม

แม้ว่าผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน พมจ. แต่ก็ยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมและความต้องการให้เจ้าหน้าที่สำนักงาน พมจ. ปรับปรุงซึ่งมีดังนี้

5.1.4.1 ด้านระบบงาน

- 1) ในวันใดที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้อื่นทำงานทดแทน
- 2) ด้านเอกสารการเบิกจ่ายยังมีความล่าช้า ส่วนการโอนเงินเข้าบัญชีไม่ตรงกำหนดเวลา และเมื่อสอบถามถึงความล่าช้าในการปฏิบัติงานก็ไม่ทราบสาเหตุในความล่าช้าของเรื่องดังกล่าว
- 3) ด้านการใช้จ่ายงบประมาณควรให้มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชาวบ้าน สร้างการบริการที่รวดเร็วขึ้นกว่าเดิมโดยคำนึงถึงสภาพพื้นที่ในการให้บริการเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมายที่ไม่สะดวกต่อการเข้ารับบริการในสำนักงาน พมจ.
- 4) ในส่วนของการขอความสงเคราะห์เรื่องเงิน เมื่อมีการดำเนินงานตามขั้นตอนแล้วควรมีหนังสือแจ้งถ้ายังไม่ได้มีการส่งเงิน ไม่ควรปล่อยให้ผู้รับการสงเคราะห์มาติดตามเรื่องเองเนื่องจากการเดินทางลำบากและเสียเวลามาก
- 5) ควรมีการติดตามงานที่โอนย้ายหรือส่งต่อให้กับหน่วยงานอื่นๆ อย่างใกล้ชิด รวดเร็ว และต่อเนื่อง
- 6) ควรสร้างระบบการจัดเก็บเอกสารของประชาชนที่เคยมาติดต่อให้เป็นระบบและสามารถสืบค้นหาได้อย่างง่าย เพื่อป้องกันเอกสารของประชาชนที่เคยมาติดต่อสูญหาย

- 7) สำนักงาน พมจ. ควรมีกล่องรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ
- 8) ควรที่จะแยกหน่วยงานตามลักษณะงานเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยตรงและทั่วถึงในแต่ละงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่ให้บริการกับมูลนิธิและสมาคม โดยเน้นความรวดเร็วและครบถ้วนในการส่งเอกสารประสานงาน และควรจัดอบรมเกี่ยวกับเรื่องระบบการประสานงานให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงาน พมจ.
- 9) ระยะเวลาของการให้บริการควรให้เร็วขึ้น
- 10) ในเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อขอรับการศึกษามีเมื่อยื่นเรื่องกับทาง สนง. พมจ. ปัจจุบันสำนักงานยังไม่สามารถรับเรื่องดังกล่าวได้ ยังคงต้องรอการรับรองจากเขตการศึกษา ก่อน ซึ่งทำให้ผู้มาขอรับบริการเสียเวลาในการเดินทาง
- 11) สำหรับเรื่องการพิจารณาการรับการศึกษาศึกษา ไม่ควรที่จะต้องรอยื่นให้ครบตามเงื่อนไขคือ 10 คนก่อนถึงจะได้รับพิจารณาการรับทุน ต้องการให้พิจารณาทันทีที่มีการยื่นเรื่องและหากเด็กมีคุณสมบัติเหมาะสมก็ควรให้ทุน
- 12) ควรมีหนังสือแจ้งวัน และเวลาที่คนพิการจะต้องเข้ามาติดต่อกับทางสำนักงานให้ชัดเจนเพื่อจะได้เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ
- 13) ควรที่จะเพิ่มเติมให้มีการช่วยเหลืออย่างทั่วถึง และตรงตามเวลาในการจ่ายเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ตลอดจนให้มีการช่วยเหลือคนจนตลอดปี
- 14) ควรพิจารณาด้วยว่าในครอบครัวมีผู้ที่ควรได้รับการสงเคราะห์กี่คน ถ้าหากมีมากกว่า 1 คนก็ควรที่จะได้รับเบี้ยยังชีพมากกว่า 1 ด้วย
- 15) ในการสงเคราะห์เงินกู้ ไม่จำเป็นจะต้องจ่ายให้หมดแล้วเริ่มให้กู้ต่อได้ อยากให้เหลือประมาณ 3 งวด และทำเรื่องกู้ใหม่ได้เลย เพราะถ้ารอจ่ายชำระหมด กว่าจะได้รับเงินกู้ ใช้ระยะเวลานานมาก และอยากให้พิจารณาเรื่องเงินกู้เร็วขึ้นกว่าเดิม
- 16) ในเรื่องของการสงเคราะห์เด็กหรือช่วยเหลือเด็ก กรณีที่เป็นบุคคลธรรมดา ไม่ได้เป็นคนใหญ่คนโตให้สามารถขอรับการสงเคราะห์บุตรบุญธรรมได้ง่ายขึ้น

5.1.4.2 ด้านเจ้าหน้าที่

- 1) เจ้าหน้าที่ควรที่จะให้บริการด้วยหน้าที่ที่ยิ้มแย้มมากกว่าเดิม
- 2) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับผู้ขอรับบริการ การยื่นขอทำเรื่องเอกสารต่าง ๆ มีความล่าช้า ต้องการให้เร็วขึ้นโดยให้เรื่องเสร็จภายใน 1-2 เดือน
- 3) ต้องการให้เจ้าหน้าที่ พมจ. ลงพื้นที่ดูแลความเป็นอยู่ที่แท้จริงของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
- 4) เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและชี้แจงเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่คนพิการควรจะได้รับ

5) เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงไปตรงมาโดยคำนึงถึงการเสียเวลาของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วย โดยตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการอย่างครบถ้วนและชัดเจน

6) ด้านหอพักเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมาดูแลหรือตรวจตราหอพัก ในกรณีที่มีการเข้าเยี่ยมเยียนหอพัก ทางสำนักงาน พมจ. ไม่มีการแจ้งให้ทางเจ้าของกิจการหอพักทราบล่วงหน้า จึงทำให้เจ้าหน้าที่เข้าไปเยี่ยมเยียนหอพักไม่ได้พบกับเจ้ากิจการหอพัก และมีเจ้าหน้าที่บางคน ที่เข้าไปตรวจดูหอพักได้ฝากข้อความกับผู้ที่อาศัยในหอพักนั้นซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่ได้รับความเห็นชอบจากเจ้าของกิจการหอพัก

5.1.4.3 ด้านการประชาสัมพันธ์

1) สำนักงาน พมจ. มีการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานน้อยเกินไปและยังไม่ทั่วถึง และควรมีฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่คอยช่วยเหลือชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการในการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ เช่น การจดทะเบียนหอพัก

2) สำนักงาน พมจ. ควร มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและทั่วถึง

3) ควรปรับปรุงในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นกว่าเดิมโดยเฉพาะในส่วนของชุมชน ประชาชนส่วนมากยังไม่ทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน พมจ. นอกจากได้พูดคุยพบปะกันตอนมีกิจกรรมหมู่บ้านหรือไปวัด หรือมีการประชุมในชุมชนหมู่บ้านเท่านั้น จึงอยากให้ทางสำนักงาน พมจ. แจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ใหญ่บ้านให้รู้เรื่องความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อผู้ใหญ่บ้านจะได้แจ้งให้ลูกบ้านทราบต่อไป

5.1.4.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1) สำนักงาน พมจ. ควรมีป้ายบอกสถานที่ตั้งของสำนักงานให้ชัดเจน เนื่องจากในศาลากลางจังหวัดมีสำนักงานส่วนราชการหลายแห่งอาจทำให้เกิดความสับสนได้

2) ควรมีการอำนวยความสะดวกในเรื่องของทางขึ้น-ลงสำหรับรถเข็นของคนพิการ

3) ควรมีการอำนวยความสะดวกเรื่องบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร

5.1.4.5 ความต้องการด้านอื่นๆ

1) รัฐบาลควรสนับสนุนด้านทุนการศึกษาให้มากกว่านี้ มีเงินเพิ่มขึ้นในส่วนของทุนการศึกษาเด็กปีละ 2-3 ครั้ง เป็นจำนวนเงินมากกว่า 2,000 บาท ถึง 3,000 บาท ต่อปี ให้มีการให้ทุนการศึกษาฟรีถึงระดับปริญญาตรี ไม่ว่าจะเป็นคนยากจนหรือคนพิการให้ได้รับการศึกษาเหมือนกัน

2) เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือให้เพิ่มเป็น 6,000 บาทต่อปี หรือเดือนละ 500 บาท เพิ่มจำนวนเงินเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้านให้เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม

- 3) ควรมีการฝึกอบรมให้กับคนพิการ และคนชราเพราะจะได้มีงานทำดีกว่าอยู่บ้านเฉยๆ
- 4) ต้องการให้ช่วยเรื่องการประชาสัมพันธ์หอพักที่จดทะเบียนกับทางสำนักงาน พมจ. ให้เด็กนักเรียน นักศึกษาทราบเพื่อที่จะได้เข้ามาพัก
- 5) ต้องการให้มีการเข้าตรวจสอบหอพัก ในกรณีที่จดทะเบียนเป็นหอพักหญิงหรือหอพักชาย แต่ลักษณะของการพักอาศัยเป็นแบบอยู่ร่วมกัน
- 6) ควรมีการฝึกอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมายตามความถนัด มีการจัดโครงการซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า ทำดอกไม้ประดิษฐ์ โดยมีที่พักฟรี โดยการวางแผนร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายกับเจ้าหน้าที่สำนักงาน พมจ. และ เครือข่ายและต้องการให้มีการลงไปติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง
- 7) ควรที่จะเพิ่มเติมการสงเคราะห์ผู้สูงอายุโดยให้จัดแจกเดือนละ 1 ครั้ง และช่วยในส่วนของผู้พิการแก่คนพิการ เช่น รถเข็น อุปกรณ์ช่วยฟัง อุปกรณ์ช่วยเดิน มีการฝึกอาชีพคนพิการและมีงานให้ทำ รวมถึงกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ
- 8) ไม่ควรมีการโอนย้ายงานบางส่วนให้กับทางองค์การบริหารส่วนตำบล เพราะที่สำนักงาน พมจ. ทำงานรัดกุมดีอยู่แล้ว กิจกรรมหรืองานที่ถ่ายโอนย้ายให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ให้ถ่ายโอนงานกลับคืนมายังสำนักงาน พมจ. เพราะไม่ได้รับความสะดวก ความรวดเร็วเหมือนกับการรับบริการจากสำนักงาน พมจ. งานที่โอนย้ายไปที่ อบต. ล่าช้ามาก นานประมาณ 8 เดือน แต่ถ้าอยู่ในส่วนของสำนักงานพมจ. ใช้ระยะเวลาประมาณ 2 เดือนกว่าเท่านั้น สำหรับเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่ทำงานติดต่อเดินเรื่องหรือประสานงานกับทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ควรเพิ่มเงินเดือนให้มากกว่าเดือนละ 1,000 บาท รวมทั้งการส่งรายงานสิ้นปีควรมีความชัดเจนตามความเป็นจริงไม่ปรุงแต่งมากนัก

5.2 ความคาดหวังขององค์กรเอกชนเครือข่าย

5.2.1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้สัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เจาะลึกองค์กรเครือข่ายของกลุ่มตัวอย่าง 8 จังหวัด มีจำนวนที่ใกล้เคียงกันทุกภาค และกระจายไปยังหน่วยงานที่เป็นองค์กรเอกชนเครือข่ายของ พมจ. ครอบคลุมประมาณภาคละ 10 องค์กรฯ มีจำนวนเพศชาย และเพศหญิงอย่างละ 19 คน รวมทั้งสิ้น 38 คน ซึ่งเป็นการจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่เท่าเทียมกัน มีตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบระดับบริหารหรือหัวหน้างานที่หลากหลายทั้งหน่วยงานขนาดเล็ก กลาง และขนาดใหญ่ ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีการจัดโครงสร้างการบริหารในลักษณะที่มีตำแหน่งผู้บริหารแตกต่างกัน กล่าวคือตำแหน่งของผู้บริหารสะท้อนลักษณะขนาดของหน่วยงานได้ระดับหนึ่ง (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5.6)

ตารางที่ 5.6 แสดงตำแหน่งของผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง/สังกัด	จำนวน (ตำแหน่ง/คน)	ร้อยละ
- ตำแหน่งประธาน	14	36.84
- ตำแหน่งผู้จัดการ	2	5.26
- ตำแหน่งนายกสมาคม	4	10.52
- ตำแหน่งผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ	2	5.26
- ตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการ	7	18.42
- ตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย	1	2.63
- ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ	1	2.63
- ตำแหน่งนักพัฒนาสังคม/ นักสังคมสงเคราะห์	2	5.26
- ตำแหน่งผู้ประสานงาน	1	2.63
- ตำแหน่งผู้ปกครองงานคุ้มครองเด็ก	1	2.63
- ตำแหน่งเลขานุการ	3	7.89
รวม	38	100.00

ผู้ให้สัมภาษณ์ใน 8 จังหวัด ส่วนใหญ่มีกลุ่มอายุที่ใกล้เคียงกันคืออยู่ในวัยสูงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปมากที่สุด รองลงมาอยู่ในวัยกลางคนอายุระหว่าง 41-50 ปี และ 51-60 ปี และวัยทำงานที่ต่ำกว่า 40 ปีน้อยที่สุด ซึ่งเป็นวัยของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานและมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับการเป็นตัวแทนขององค์กรในการให้สัมภาษณ์ ซึ่งในวัยที่แตกต่างนั้นสามารถจำแนกได้ (ดังแสดงรายละเอียดตารางที่ 5.7)

ตารางที่ 5.7 แสดงอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	6	15.79
31-40 ปี	1	2.63
41-50 ปี	10	26.32
51-60 ปี	10	26.32
มากกว่า 60 ปี	11	28.94
รวม	38	100.00

5.2.2 ความเกี่ยวข้องของลักษณะงาน

สำหรับประเด็น ลักษณะงานที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันขององค์กรเอกชนเครือข่ายในแต่ละภาคนั้นมีความเกี่ยวข้องกันกับสำนักงาน พมจ. หลายประเด็นและไม่แตกต่างกันมากนัก ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกันตามอำนาจหน้าที่ของ พมจ. มากกว่าที่จะกำหนดกิจกรรมส่วนตัวหรือส่วนองค์กรขึ้นมาสัมพันธ์กับกิจกรรมของ พมจ. และกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมในอำนาจหน้าที่ด้านการส่งเสริม ประสานงาน และดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม รวมทั้งส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ และเอกชน ที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมาย รองลงมาเป็นการเกี่ยวข้องในด้านส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานกับองค์กรเครือข่ายในจังหวัด ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน นอกจากนี้มีการเกี่ยวข้องในด้านอื่นๆ บ้างเล็กน้อย จะมีเพียงภาคใต้เท่านั้นที่มีความเห็นแตกต่างจากภาคอื่นๆ อยู่บ้างเพราะมีการดำเนินการที่ซ้ำซ้อนกับองค์กรอื่นๆ ในพื้นที่ที่ขาดการประสานงานที่เป็นรูปธรรม โดยมีประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องในการดำเนินการระหว่างสำนักงาน พมจ. กับองค์กรเอกชนเครือข่าย สรุปได้ว่าการดำเนินการ 11 ด้านที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. การเกี่ยวข้องกับการขอรับทุนอุดหนุนจากกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยผ่านสำนักงาน พมจ. อาทิ โครงการด้านการพัฒนาผู้สูงอายุ โครงการพัฒนาเด็กและเยาวชนทางด้านคุณธรรมจริยธรรมให้มั่นคง โครงการฝึกอาชีพผู้พิการ โครงการการสงเคราะห์แก่นักเรียนยากจน เด็กกำพร้าที่บิดามารดาเสียชีวิต โครงการพัฒนาจิตวิญญาณ (เยี่ยมผู้ต้องขังแดนหญิง) และโครงการสร้างชุมชนเข้มแข็ง เป็นต้น
2. การประสานในการบริจาคสิ่งของผ่านสำนักงาน พมจ.
3. การเกี่ยวข้องด้านงานทางวิชาการ โดยเจ้าหน้าที่ สนง. พมจ. ให้คำแนะนำและให้รายละเอียดการจัดทำงบประมาณแก่องค์กรที่มาขอรับเงินอุดหนุน การอบรมเจ้าหน้าที่ขององค์กรภาคเอกชนเพื่อให้เป็นที่ปรึกษากลุ่มเป้าหมาย และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องระเบียบกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และรูปแบบในการทำงาน
4. การศึกษาดูงานร่วมกันมีการศึกษางาน เช่น การดูงานด้านความพิการทางตา
5. การอบรมร่วมกันในด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านกฎหมาย และอื่นๆ
6. การเกี่ยวข้องด้านการประสานงานเพื่อช่วยเหลือกลุ่มที่ประสบปัญหา เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ไม่มีที่ทำกิน ประสานส่งต่อเกี่ยวกับผู้พิการ และการส่งผู้ป่วยไปโรงพยาบาล มีการเยี่ยมบ้านและส่งตัวผู้พิการเข้ารับการสงเคราะห์ ร่วมให้ความสะดวกและบริการในการจดทะเบียนคนพิการให้กับเด็กที่อยู่ในความอุปการะขององค์กรหรือจดทะเบียนประวัติเกี่ยวกับผู้รับบริการสงเคราะห์
7. ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสาร มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของสมาคมหรือ

องค์กรเอกชนเครือข่ายกับ สนง. พมจ. การประสานงานเชื่อมโยงเรื่องข้อมูลข่าวสาร และรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย

8. เกี่ยวข้องในการร่วมสนับสนุนด้านการส่งเสริมการศึกษา

9. การมีกิจกรรมอื่นๆร่วมกัน มีส่วนร่วมในการประชุม การร่วมงานการกุศล ร่วมดำเนินกิจกรรมที่มีลักษณะเฉพาะหน้าโดยจัดสถานที่ให้องค์กรต่างๆไปแสดงสินค้าและร่วมกิจกรรมอื่นๆ

10. การเกี่ยวข้องด้านการขอให้ทำหนังสือไปยังกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อขอหนังสือรับรองให้กับอาสาสมัครของมูลนิธิต่างๆ ในการต่อวิชา

11. การเกี่ยวข้องด้านการรายงานการปฏิบัติงานของอาสาสมัครในองค์กร และการดำเนินงานขององค์กรเอกชนเครือข่ายต่างๆ

กล่าวโดยสรุป องค์กรเอกชนเครือข่ายต่างๆ โดยส่วนใหญ่มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน พมจ. โดยการขอรับทุนอุดหนุนในเรื่องต่างๆ มีการดำเนินกิจกรรมด้านสังคมร่วมกัน ร่วมกันในการส่งต่อผู้ได้รับความเดือดร้อน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการประสานงานด้านวิชาการต่างๆ

5.2.3 การบริการจากสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัด

การเข้ารับการบริการจากสำนักงานพมจ. ของหน่วยงานผู้ให้สัมภาษณ์นั้นเกือบทุกหน่วยงาน จะเคยเข้ารับการบริการในเรื่องต่างๆ ใกล้เคียงกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเกือบทุกประเด็น แต่ก็ยังมีบางหน่วยงานที่ไม่เคยเข้ารับการบริการเป็นลักษณะเดียวกันทุกภาค สำหรับการเข้ารับการบริการนั้นมีทั้งหมด 7 เรื่องและไม่เข้ารับการบริการเพราะมีการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ รายละเอียดเพิ่มเติมในข้อที่ 8 ดังต่อไปนี้

1. การเข้ารับการบริการในเรื่องของ เงินอุดหนุนจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การขอบัตรประจำตัวผู้พิการ ช่วยเหลือเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ผู้ติดเชื้อโรคเอดส์ เด็ก ผู้พิการ ให้ทุนการศึกษาแก่เด็กและเยาวชน โครงการอาหารบ้านเด็กหญิง โครงการส่งเสริมอาชีพเกษตรกร ผู้ด้อยโอกาสแบบพอเพียง โครงการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้แปรรูปอาหาร โครงการสงเคราะห์อาชีพผู้พิการให้ทำงานศิลปประดิษฐ์ การขอเงินอุดหนุนต่อเนื่องทุกปี การขอจดทะเบียนคนพิการให้กับเด็กหญิงในความอุปการะ การขอความช่วยเหลือให้ผู้ประสบความเดือดร้อนที่ได้รับแจ้งจากศูนย์ประจำอำเภอ ชุตนักเรียน โครงการหนังสือเยี่ยมเรียนขอทุนสงเคราะห์ครอบครัวผู้ป่วยเอดส์ โรคเรื้อน

2. การเข้ารับการบริการในเรื่องขอหนังสือรับรองการต่อวิชาให้กับอาสาสมัคร การขอรับรองการฝึกงานเวลาที่มีอาสาสมัครต่างประเทศมาทำงานกับองค์กรฯ

3. การเข้ารับการบริการในเรื่องการขอคำแนะนำเรื่องการเขียนโครงการปรึกษาและวิธีการช่วยเหลือเด็กพิการ เด็กกำพร้า การอบรมเจ้าหน้าที่ ในการให้คำปรึกษา ขอคำปรึกษา เรื่องการดูแลบัญชีและกฎระเบียบต่างๆ

4. การเข้ารับการบริการในเรื่องการประสานงานเครือข่ายองค์กรต่างๆ มีการเชิญ พมจ. มาประชุมใหญ่สามัญประจำปีทุกปี ติดต่อประสานงานการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน ผู้เดือดร้อนที่มาขอรับความช่วยเหลือจากสถานสงเคราะห์ เสนอโครงการช่วยน้องด้วยโดยผ่าน สำนักงานพมจ. ไปยังกองสลากรัฐบาล ขอคำปรึกษาเรื่องการทำงาน และทำงานร่วมกันโดยการ ออกพื้นที่ในการบริการประชาชน ประสานข่าวสารการปฏิบัติงานราชการเกี่ยวกับความยากจน คนพิการ เด็กด้อยโอกาส รวมทั้งข่าวสารการช่วยเหลือในการประสานงานกับทางองค์กรเอกชน เครือข่ายเกี่ยวกับงานการกุศล คนยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส การเกิดอัคคีภัย วาตภัย จัดทำ โครงการอาหารกลางวัน โครงการหนังสือเยี่ยมเรียน โครงการดอกไม้จันทร์ โครงการถักไหม้ กวาดก้นมะพร้าว โครงการที่เกี่ยวกับเด็กและคนชรา

5. การส่งเสริมกีฬาคนพิการ ให้ทุนการศึกษาของเยาวชนที่มีความสามารถพิเศษและ เสื้อผ้าเด็กนักเรียน

6. ดำเนินกิจกรรมที่มีลักษณะเฉพาะหน้า โดยจัดสถานที่ให้องค์กรต่างๆ ไปออก ร้านจำหน่ายสินค้า

7. ออกเยี่ยมเยียนเพื่อให้ความช่วยเหลือและติดตามงานขององค์กรที่เกี่ยวกับการ สงเคราะห์คนยากจน และผู้ด้อยโอกาส ช่วยดูแลดำเนินการในการจัดงานด้านการกุศลเพื่อหา รายได้ของศูนย์ฯ องค์กรฯ

8. ถึงแม้ว่าจะมีบางหน่วยงานที่ไม่เคยรับบริการจากสำนักงาน พมจ. แต่ก็ เป็น จำนวนน้อยมาก และไม่มีความเห็นในลักษณะขัดแย้งแต่อย่างใด เพราะมีงบประมาณสนับสนุน อยู่แล้ว ทางองค์กรฯจัดหาเงินเอง เพื่อไว้ทำกิจกรรมโดยไม่ได้ขอทุนจากทางสำนักงาน พมจ. ขอแต่ความร่วมมือ

5.2.4 คาดหวังเกี่ยวกับมาตรฐานในงานบริการ

สำหรับการคาดหวังมาตรฐานงานบริการที่จะได้รับจากสำนักงาน พมจ. นั้น กลุ่ม ตัวอย่าง ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า เท่าที่ได้รับการบริการจากสำนักงาน พมจ. ก่อนข้างมีมาตรฐานดี อยู่แล้ว คือ อยู่ในเกณฑ์ดี มีการประสานงาน และช่วยเหลืออย่างดี และมีความคาดหวัง เพิ่มเติมในประเด็นดังต่อไปนี้

5.2.4.1 ความคาดหวังด้านเงินอุดหนุน

1) คาดหวังให้มีการส่งเสริมทางด้านการเงินทุนประกอบอาชีพ และพัฒนาคนใน

ชุมชนที่ด้อยโอกาสทางด้านการศึกษามากขึ้นด้านการอนุมัติเงินอุดหนุนให้ตรงเวลาและต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของโครงการ ได้สมบูรณ์มากขึ้น

2) คาดหวังให้เพิ่มประเภทของรายการเรื่องเงินค่าใช้จ่ายของเจ้าหน้าที่ในเงินอุดหนุนองค์การสาธารณประโยชน์

3) คาดหวังให้มีการพิจารณาโครงการและจัดลำดับความสำคัญของโครงการ

4) คาดหวังให้มีการตรวจและติดตามโครงการที่ได้รับเงินอุดหนุนเป็นประจำ

5) คาดหวังให้เพิ่มทุนการศึกษาแก่เยาวชน และทุนด้านพินิจทางตา

5.2.4.2 ความคาดหวังด้านงานบริการสวัสดิการสังคม

1) คาดหวังให้มีบริการอย่างทั่วถึงและมีความเสมอภาคเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ ให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด

2) คาดหวังให้มีบริการเชิงรุก เช่น เข้าไปดูแลหรือสอนผู้พิการตามบ้าน เอาใจใส่ ต่ออาสาสมัครให้ได้รับความสะดวกในการจัดทำกิจกรรม มีการบริการที่เข้าสู่ชุมชนมากขึ้น และทั่วถึงกว่าเดิม

3) คาดหวังให้มีปรับปรุงระบบงาน โดยกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน และแต่ละบริการโดยมุ่งหวังผลประโยชน์ของประชาชนให้มากที่สุด บางครั้งหากจำเป็นอาจต้อง ลดขั้นตอนความยุ่งยากและซับซ้อนลงบ้าง แต่ยังคงความรวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจนและมีเอกสาร ครบถ้วน นอกจากนี้ยังควรมีมาตรฐานทางด้านการบริการให้รวดเร็ว และการแก้ไขปัญหาให้ ตรงจุด เช่น คนที่ยากจน หรือด้อยโอกาส

4) คาดหวังให้มีการเผยแพร่เนื้อหากฎหมายใหม่ไปยังกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ให้ ครอบคลุมมากขึ้น

5.2.4.3 ความคาดหวังด้านงานบริการเครือข่าย

1) คาดหวังให้มีการสร้างแนวร่วมที่เข้มแข็งและให้ความสำคัญกับเครือข่าย โดยการให้กำลังใจองค์กรเอกชน แนะนำการทำงาน มีความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน มีการ เอื้ออำนวยให้ความสะดวกให้มากขึ้น

2) คาดหวังให้มีการสร้างระบบการประสานที่มีแบบแผน โดยวางกฎระเบียบให้ เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน

5.2.4.4 ความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำงานด้านบริการ

1) คาดหวังให้เจ้าหน้าที่สำนักงาน พมจ. ทุกคนสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ ถ้าผู้ให้ข้อมูลโดยตรงไม่อยู่ในสำนักงาน

2) คาดหวังให้จำนวนเจ้าหน้าที่มีมากขึ้นกว่าเดิม

3) เจ้าหน้าที่ควรมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นเอกภาพ

5.2.4.5 ความคาดหวังด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

- 1) คาดหวังให้มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

5.2.5 ข้อเสนอต่อบทบาทและมาตรฐานของสำนักงาน พมจ. ในการสนับสนุนองค์กรสาธารณะประโยชน์

บทบาทและมาตรฐานที่สำนักงาน พมจ. ให้การสนับสนุนองค์กรสาธารณะประโยชน์นั้นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความเห็นที่ไม่แตกต่างกันมากนักในแต่ละภาคจึงสามารถสรุปความเห็นได้ ดังต่อไปนี้

4.2.5.1 บทบาทการสนับสนุนด้านการเงินในการบริหารกิจกรรมขององค์กรเอกชน
เครือข่าย

- 1) สนับสนุนเงินทุน สื่อวัสดุอุปกรณ์ แก่องค์กรที่อุทิศตนต่อมวลมนุษยชาติอย่างแท้จริงที่ไม่ใช่องค์กรจัดตั้งเพื่อหาเงินเป็นอาชีพ
- 2) สนับสนุนงบประมาณในด้านเด็กพิการ คนยากจน ผู้ด้อยโอกาสให้มากขึ้น

4.2.5.2 บทบาทสร้างความเข้มแข็งแก่องค์กรเอกชน

- 1) ให้คำปรึกษาแนะนำ จัดประชุมสัมมนาแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์กรเครือข่าย
- 2) สนับสนุนให้คณะกรรมการองค์กรสาธารณะประโยชน์มีความรู้ความสามารถในเรื่องฉาปนกิจสงเคราะห์ มีการให้การช่วยเหลือและเข้าถึงชุมชนให้มากกว่าเดิม
- 3) พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรขององค์กรสาธารณะประโยชน์ เช่น มูลนิธิ ให้ทัดเทียมกับบุคลากรของสำนักงาน พมจ.
- 4) สนับสนุนทำกิจกรรมจัดหารายได้เพื่อใช้จ่ายงานด้านการกุศลต่าง ๆ รวมทั้งการให้บริการแก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ และคนพิการ สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติให้มากยิ่งขึ้น
- 5) สนับสนุนข้อมูลข่าวสารและงานด้านวิชาการ กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้มากขึ้น โดยมีฐานข้อมูลกลางที่สามารถเผยแพร่ได้โดยเท่าเทียมทั่วถึงกันทุกองค์กร
- 6) เข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนและแก้ไขปัญหาทางสังคมร่วมกับองค์กร

ต่างๆ และร่วมมือกับทางองค์กรการสาธารณะประโยชน์ให้มากขึ้น

7) กำหนดมาตรฐานชีวิตหรือการรับรองมาตรฐานขององค์กรเครือข่ายให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐานในการสนับสนุนองค์กรสาธารณประโยชน์ให้ชัดเจนมีเกณฑ์ / แนวทางในการปฏิบัติการสนับสนุนองค์กรที่ถือเป็นแนวปฏิบัติได้

8) การติดตามผลงานขององค์กรเอกชนเป็นประจำและออกเยี่ยมเยียนเพื่อให้ความช่วยเหลือ

สำหรับประเด็นปัญหาบางประการที่กลุ่มองค์กรเอกชนหยิบยกมา ได้แก่ งบประมาณที่ทางสำนักงาน พมจ. ให้การสนับสนุนยังไม่เพียงพอ องค์กรเอกชนขาดบุคลากรและพาหนะในการติดต่อกับชุมชน และขาดอุปกรณ์ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ

5.2.6 บทบาทและมาตรฐานของสำนักงาน พมจ. ในการทำงาน ประสานเครือข่าย

ในส่วนของบทบาทและมาตรฐานในการทำงานประสานเครือข่ายของสำนักงาน พมจ. ผู้ให้สัมภาษณ์ เสนอความคิดเห็น สรุปได้ 8 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. บทบาทในฐานะเป็นตัวกลางในการประสานงานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนและองค์กรการกุศลต่าง ๆ โดยนำจุดเด่นและจุดด้อยของแต่ละระบบมาวิเคราะห์ และปรับใช้เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยการเข้าถึงประชาชนผู้รับบริการ มีการร่วมมือให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เป็นแกนนำในการประสานงานเครือข่ายในระดับจังหวัด ควรมีการจัดประชุมร่วมระหว่างสำนักงาน พมจ. กับองค์กรเครือข่ายเพื่อรับทราบปัญหาในการดำเนินงานของเครือข่ายอย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง

2. ควรมีบทบาทในฐานะที่เป็นพี่เลี้ยง ให้คำปรึกษาแนะนำส่งเสริมสนับสนุนในงานทุกด้าน และควรพัฒนาศักยภาพองค์กรที่เป็นสมาชิกเพื่อรองรับบทบาทที่มอบหมายให้มากขึ้น ควรเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย มีการเอื้อซึ่งกันและกันมีการกระจายงาน และให้มีความร่วมมือมากขึ้นแต่จะต้องเข้าไปดูแลเรื่อง การปฏิบัติงานขององค์กรเครือข่าย โดยเข้าไปต่อยอดกิจกรรมขององค์กรสาธารณะ ซึ่งทำให้ สนง. พมจ. ไม่ต้องเสียเวลาซ้ำซ้อน และทำให้เจ้าหน้าที่ของ สนง. พมจ. มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานลดลงในกรณีทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับโรคภัยแรง

3. บทบาทในฐานะการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารและส่งต่องานต่างๆ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับรู้ความเคลื่อนไหวของข้อมูลข่าวสารด้านพัฒนาสังคมฯ ติดตามข่าวสารเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าใจถึงปัญหาและรับรู้สาเหตุของปัญหาต่างๆมากขึ้น มีมาตรฐานทางด้านการให้ข้อมูลข่าวสารรวมทั้งการให้คำแนะนำ ควรมีการประสานงานกับองค์กรเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง และให้ข้อมูลที่เป็นระบบ

4. บทบาทในฐานะผู้ช่วยเหลือ โดยการจัดตั้งระบบงบประมาณอย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนองค์กรเครือข่ายให้เพียงพอตามความจำเป็น

5. บทบาทในฐานะผู้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับองค์กรภาคเอกชน โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ และกำหนดมาตรฐานการทำงานให้เหมือนกันหมดทุกองค์กรที่ขอรับงบประมาณอุดหนุน มีการรับรองการทำงานขององค์กรเอกชนให้มากขึ้นเพื่อจะได้สร้างความมั่นใจให้กับสมาชิกและประชาชน

7. บทบาทในฐานะผู้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ขอบเขตงาน โดยมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอให้รับทราบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน พมจ. และองค์กรที่เกี่ยวข้องในรูปแบบสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ และสื่อโทรทัศน์ และสื่อโดยใช้การกิจกรรมรณรงค์

8. บทบาทในฐานะผู้เฝ้าระวังงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการแก่องค์กรเครือข่าย

5.2.7 ข้อเสนอแนะในการทำงานของ สนง.พมจ.

จากบทบาท และมาตรฐานด้านต่างๆข้างต้นแล้ว ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ 8 จังหวัด ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการทำงานของสำนักงาน พมจ. ดังนี้

1. ทางกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการดำเนินการทำงานของเครือข่ายองค์กรเอกชนให้กับทางสำนักงาน พมจ.

2. การเสนอนโยบายและยุทธศาสตร์ ควรจะมีการบูรณาการร่วมกันระหว่าง สนง.พมจ. และองค์กรเครือข่ายให้มากกว่าปัจจุบัน ควรมีการประชุมบ่อยครั้ง และให้เครือข่ายเข้าร่วมจะได้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ ใ้บุคลากรของสำนักงาน พมจ. เข้ามามีบทบาทในการออกดูแลการปฏิบัติงานของเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอและรับฟังปัญหาจากเจ้าหน้าที่ขององค์กรเอกชนเครือข่ายแล้วนำไปประมวล เพื่อจะได้ให้ความช่วยเหลือมากขึ้น และควรให้ความร่วมมือกับภาคเอกชนทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ตลอดจนสามารถเป็นที่ปรึกษาได้

3. ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานหรือองค์กรเอกชนเครือข่าย ในการเสนอปัญหาสังคมเกี่ยวกับความมั่นคงในการดำรงชีวิตของประชากรในจังหวัด (ที่เป็นจริงที่สุดและหรือใกล้เคียงที่สุด) ให้บุคคลระดับสูงในกระทรวงทราบ

4. ควรดูแลหน่วยงานเครือข่ายองค์กรสาธารณะประโยชน์ และกลุ่มเป้าหมาย/ผู้ด้อยโอกาสให้ทั่วถึง และลดความซ้ำซ้อนของการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานอื่น ดูแลประชาชนระดับรากหญ้าเป็นพิเศษ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับความเดือดร้อนจากการไม่ได้รับความยุติธรรมจากสังคม

5. ควรสนับสนุนงบประมาณแก่องค์กรผู้ด้อยโอกาสมากกว่าเดิม เพราะแนวโน้มองค์กรเหล่านี้จะเพิ่มมากขึ้น และควรให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องและชัดเจนไม่ว่าจะเป็นผู้ติดเชื้อ หรือผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับผลกระทบ รวมถึงผู้พิการต่างๆ ที่ขาดโอกาส สำหรับการจ่ายงบประมาณนั้นควรยึดระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

6. ควรสนับสนุนค่าตอบแทนกับผู้ปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรภาคเอกชน หรืออาสาสมัคร โดยค่าตอบแทนอาจจ่ายเป็นครั้งคราวตามภารกิจหรือโครงการ

7. ควรมีการประสานกับหน่วยงานทุกระดับ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของ สนง. พมจ. ควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ ใช้จิตวิทยากับบุคคลได้ทุกระดับ เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีต่อไปในอนาคต อันจะนำไปสู่ประโยชน์ร่วมแก่สังคม

8. ควรมีการจัดตั้งฝ่ายข้อมูลขึ้นมา เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ตรงกับความจริง และไม่ซ้ำซ้อนกัน เช่น การจดทะเบียน ควรประสานงานขอข้อมูลจากหน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายให้มากกว่าเดิมเพื่อได้ข้อมูลที่เป็นจริง และควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับการอบรมเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

9. ควรมีการประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ ที่ให้เงินอุดหนุนเพื่อแจ้งข่าวสารให้เครือข่ายได้รับทราบตลอดเวลา และควรมีการส่งข้อมูล ข่าวสาร จดหมายต่าง ๆ ที่เร็วกว่าเดิม การติดต่อประสานงานกับองค์กรควรทำให้รวดเร็วและทันเวลามากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

10. สนง. พมจ. ควรยึดหลักการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาและไม่ควรอิงนักการเมืองหรือผู้มีอำนาจในท้องถิ่น

11. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน พมจ. ควรมีเอกภาพมากกว่าปัจจุบัน

12. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เนื่องจากบุคลากรมีน้อย แต่มีภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน

13. ควรมีเจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาเรื่องเกี่ยวกับงานแทนกันได้ ไม่จำเป็นต้องรอเฉพาะเจ้าของเรื่องเท่านั้น

14. สนง. พมจ. ควรทำงานเชิงรุก ให้บริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรมและรวดเร็วกว่าเดิม รวมทั้งเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น

15. ขยายสถานที่ของสำนักงาน พมจ. เนื่องจากมีความคับแคบและขาดสถานที่อำนวยความสะดวกแก่บุคคลพิการที่ไปติดต่องาน

5.3 ความคาดหวังของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และ อปท.

5.3.1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้สัมภาษณ์

การสัมภาษณ์จะเลือกสำหรับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันทุกภาค จำนวน 20 หน่วยงาน โดยกลุ่มตัวอย่างมีเพศชาย จำนวน 62 คน และเพศหญิง จำนวน 24 คน รวมทั้งสิ้น 86 คนซึ่งเป็นการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานต่างๆ มีตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบระดับบริหารหรือหัวหน้างานที่หลากหลายทั้งหน่วยงานขนาดเล็ก กลาง และขนาดใหญ่ ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีการจัดโครงสร้างการบริหารในลักษณะที่มีตำแหน่งผู้บริหารแตกต่างกัน กล่าวคือ ตำแหน่งของผู้บริหารเป็นลักษณะขนาดของหน่วยงานได้ระดับหนึ่ง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 5.8)

ตารางที่ 5.8 แสดงตำแหน่งของผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง/สังกัด	จำนวน (ตำแหน่ง/คน)	ร้อยละ
- ตำแหน่งรองผู้ว่าจังหวัดสังกัดกระทรวงมหาดไทย	3	3.49
- ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานปกครองจังหวัดและปลัดจังหวัด สังกัดกรมการปกครอง	7	8.14
- ตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน 5,6,7,9 และแรงงานจังหวัด สังกัดสำนักงานแรงงานจังหวัด	8	9.30
- ตำแหน่งพัฒนาการจังหวัดและหัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมและ พัฒนาสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด	7	8.14
- ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8 ,นักวิชาการ สาธารณสุข 9 ด้านส่งเสริมและพัฒนา , สาธารณสุขจังหวัด สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	10	11.63
- ตำแหน่งนักวิชาการบัญชี 6 และประกันสังคมจังหวัดสังกัด สำนักงานประกันสังคมจังหวัด	6	6.98
- ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 6,7,8 และ เกษตรจังหวัด สังกัดสำนักงานเกษตร และสหกรณ์จังหวัด	8	9.30
- ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดและเจ้าพนักงาน การเงินระดับ 5 สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	8	9.30

ตำแหน่ง/สังกัด	จำนวน (ตำแหน่ง/คน)	ร้อยละ
- ตำแหน่งนายกเทศมนตรี,ผอ.สวัสดิการสังคมและนักพัฒนาชุมชน 6,7 ว สังกัดเทศบาล	8	9.30
- ตำแหน่งนายก และปลัด อบต. สังกัด อบต.	7	8.14
- ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุจังหวัด สังกัดศูนย์บริการทางสังคม ผู้สูงอายุ จังหวัดขอนแก่น	1	1.16
- ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงาน สพท. นักวิชาการศึกษา และเจ้าพนักงานการเงิน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	6	6.98
- ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ 5 ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการบ้านทองพูนเผ่าพันธ์ จังหวัดอุบลราชธานี (กรมพัฒนาสังคม)	1	1.16
- ตำแหน่งในศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีภาคกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	1	1.16
- ตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานสังกัดการเคหะแห่งชาติ	1	1.16
- ตำแหน่ง ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์ สถานสงเคราะห์บ้านศรีธรรมราช, ผู้ปกครองนิคมสร้างตนเอง	2	2.33
- ตำแหน่งผอ.ศูนย์พัฒนาสงเคราะห์ชาวเขาสังกัดศูนย์พัฒนาสงเคราะห์ชาวเขา	1	1.16
รวม	85	100.00

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีกลุ่มอายุที่ใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มที่มี มีอายุประมาณ 41-50 ปี มีมากที่สุด รองลงมา มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และ อายุ 31-40 ปี ขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีมากกว่า 60 ปี และมีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีจำนวนค่อนข้างน้อย จะเห็นได้ว่ากลุ่มคนส่วนใหญ่ที่ให้สัมภาษณ์นั้นเป็นวัยของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน และมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับการเป็นตัวแทนของหน่วยงานในการให้สัมภาษณ์ ซึ่งในวัยที่แตกต่างนั้นสามารถจำแนกได้ (ดังแสดงรายละเอียดตารางที่ 5.9)

ตารางที่ 5.9 แสดงอายุของผู้ให้สัมภาษณ์

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	1	1.16
31-40 ปี	13	15.11
41-50 ปี	41	47.67
51-60 ปี	28	32.55
มากกว่า 60 ปี	3	3.48
รวม	86	100.00

5.3.2 การประสานกับสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัด

ในการประสานงานกับ สนง.พมจ.นั้นหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีการประสานกันในเรื่องต่างๆ ทั้งในอำนาจหน้าที่ของ พมจ. และการช่วยเหลือสงเคราะห์ที่เป็นการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ หน่วยงานที่ประสานงานกับสำนักงาน พมจ. โดยทั่วไปจะประสานงานดังรายละเอียดที่สามารถจำแนกได้เป็น 13 ประเด็นตามอำนาจหน้าที่โดยทั่วไป

1. งานพัฒนาเด็ก สตรี เยาวชน คนชรา ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และคนพิการ เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิต
2. งานด้านการตรวจสอบให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น การออกตรวจหอพัก และตรวจหอพักที่ไม่มีใบอนุญาต การตรวจสอบสถานบริการทางเพศ การติดตามพฤติกรรมนักเรียนในหอพัก
3. งานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น การให้ความรู้ด้านแรงงานและกลุ่มเป้าหมายของ พมจ. การจัดอบรมวิทยากรในด้านการสงเคราะห์ระดับท้องถิ่น การพัฒนาศักยภาพผู้นำท้องถิ่น การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศเฉพาะกลุ่มและผู้นำในการประกวดองค์กรพัฒนาการศึกษาสำหรับเด็กด้อยโอกาสและเด็กพิการ
4. งานด้านความมั่นคงร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เกี่ยวกับปัญหาเสพติดในเด็กเยาวชน
5. การเป็นคณะกรรมการร่วมในระดับจังหวัด เป็นกรรมการการรับบุตรบุญธรรม กรรมการพิจารณาให้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ คณะกรรมการร่วมในการตัดสินแม่ดีเด่นระดับจังหวัด พิจารณาในเรื่องผู้ประสบภัยของเกษตรกร การเป็นกรรมการมูลนิธิราชประชานุเคราะห์

6. งานด้านการสงเคราะห์ ประสานงานที่เกี่ยวกับผู้ด้อยโอกาสที่เข้ามาขอความช่วยเหลือ โรคเอดส์ ผู้ไม่มีรายได้ ผู้ด้อยโอกาส การสงเคราะห์ คนพิการ การให้การสงเคราะห์ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสในสังคม ลูกจ้างซึ่งถูกเลิกจ้างการว่าจ้าง คนพิการที่เกิดจากการทำงาน อุปกรณ์เพื่อคนพิการ และผู้ประสบสาธารณภัย

7. การแก้ไขปัญหาความยากจน ดำเนินการตามนโยบายแก้ปัญหาสังคมและความยากจนเชิงบูรณาการ จัดทำโครงการในการช่วยเหลือคนยากจน

8. การประสานนโยบายและแผน ด้วยการจัดสวัสดิการสังคม เป็นที่มงานคณะกรรมการระดับจังหวัดในการทำแผนยุทธศาสตร์จังหวัด การวางแผนในด้านข้อมูลการขึ้นทะเบียนคนพิการ การประสานแผนงานและโครงการพัฒนาเยาวชน และประสานงานที่เกี่ยวกับนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล

9. การประสานข้อมูล ด้านเศรษฐกิจสังคม การรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมายที่เป็นคนยากจนให้สำนักงาน พมจ.

10 การขอสนับสนุนด้าน บุคลากร การเงินและวัสดุอุปกรณ์ อาทิ ขอสนับสนุนเจ้าหน้าที่ร่วมปฏิบัติงานตามโครงการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยชุมชน ระดับอำเภอและขอสนับสนุน ยืมรถยนต์จากสำนักงาน พมจ. นำผู้รับบริการของ พมจ. ทำกิจกรรมนอกสถานที่

12. การประสานเรื่องการถ่ายโอนอำนาจให้กับท้องถิ่น เช่น การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุและเงินเพิ่มพิเศษในภาวะเศรษฐกิจถดถอย, การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์, สถานสงเคราะห์คนชรา, การฉาปนกิจสงเคราะห์, งานสงเคราะห์ และจัดสวัสดิการเด็กและเยาวชน

13. การขอคำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ สำหรับขอรับความช่วยเหลือ เช่น เรื่องการทำบัตรคนพิการและสิทธิคนพิการ เรื่องเงินกู้ยืมประกอบอาชีพสำหรับผู้ว่างงาน เรื่องการขอรับการสนับสนุนเครื่องอุปโภคบริโภค การตรวจสอบทะเบียนประวัติของบุคคล

5.3.3 บทบาทของสำนักงาน พมจ. ในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำหรับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตอบบทบาทของสำนักงาน พมจ. มีดังต่อไปนี้

1. ด้านงานวิชาการข้อมูลสำนักงาน พมจ. ควรมีข้อมูลที่ชัดเจน สามารถวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาสังคม ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ร่วมกับองค์กรอื่น ๆ ได้ อย่างทันสถานการณ์เป็นแหล่งข้อมูลด้านสังคมสงเคราะห์ มีการประเมินโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาความมั่นคงของมนุษย์ทั้งระบบ ควรจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลให้มากในระหว่าง

หน่วยงาน การเผยแพร่ความรู้ในเชิงของผลกระทบทางสังคมจากเรื่องต่างๆ เป็นหน่วยงานด้านวิชาการ ให้ความรู้ คำแนะนำในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกิจที่จะทำการถ่ายโอน เช่น จัดฝึกอบรม การประชุมเชิงปฏิบัติการให้บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมาย จะต้องชี้แจงทำความเข้าใจในหน่วยงานในระดับจังหวัดในเรื่องสิทธิ ข้อกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสวัสดิการสังคม รวมทั้งเป็นพี่เลี้ยงทางวิชาการให้กับองค์กรเครือข่ายมากขึ้น

2. ด้านนโยบายและการวางแผน ควรมีนโยบายความมั่นคงทั้งร่างกายและจิตใจ บุคลากรบุคลากรทุกระดับ ให้ใช้พลังความรู้ ความสามารถ เพื่อผลักดันให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตอย่างเป็นสุข และยั่งยืน ควรมีนโยบายเรื่องบ้านพักคนชรา จัดทำแผนปฏิบัติการบูรณาการกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้การช่วยเหลือฟื้นฟูอาชีพ / ที่พักคนชรา มีการวางแผนพัฒนาคนทั้งในและนอกสถานศึกษา ประสานแผนระหว่างแผนงานทั้งหมดให้ความร่วมมือด้านวิชาการและงบประมาณกับพื้นที่ การกำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนากลุ่มเยาวชนทั้งหญิง-ชายให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพทางด้านสังคมและเศรษฐกิจที่ดีของจังหวัด

3. ด้านการถ่ายโอนอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลักดันให้มีการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจการถ่ายโอนได้อย่างถูกต้อง และการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของ สนง. พมจ. ควรลงพื้นที่บ่อยๆ เพื่อเป็นพี่เลี้ยง แก่องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.)

4. ด้านการติดตามประเมินผล เมื่อแผนงานหรือโครงการได้ดำเนินการไปแล้วควรแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เหล่ากาชาดจังหวัด และอำเภอท้องที่มีการติดตามคนทุกพลภาพ ควรมีการประเมินผลการดำเนินงานเกี่ยวกับผู้ด้อยโอกาสว่ามีความเป็นอยู่ดีขึ้นหรือไม่ สามารถดำรงอยู่ในสังคมโดยไม่เป็นภาระกับผู้ดูแลอย่างไร ควรมีการตรวจสอบ และมีความเป็นธรรมในการจัดสรรงบประมาณให้กับผู้ติดเชื้อเอชไอวีและคนพิการ ให้ความคุ้มครองดูแล เด็กเร่ร่อน ควรมีการติดตามการรับบุตรบุญธรรมเป็นระยะๆ อาจจะ 2-3 ปีต่อครั้ง

5. ด้านการสร้างและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้รู้จักคิดเป็นและพัฒนาตนเองได้ รวมทั้งต้องเปลี่ยนทัศนคติของการรอรับความช่วยเหลือไปสู่การหาทางช่วยเหลือตนเองให้ได้ โดยรัฐเป็นเพียงฝ่ายสนับสนุน ด้านการส่งเสริมและพัฒนา เช่นการมีกรรมการพัฒนาศักยภาพ การส่งเสริมด้านอาชีพ การมีงานทำ การส่งเสริมด้านรายได้ การพึ่งตนเอง ควรมีแนวทางประสานและร่วมกันปฏิบัติทุกฝ่าย พัฒนาด้านสิทธิขั้นพื้นฐานของ เด็ก , สตรี และคนชรา พัฒนาคนด้อยโอกาส พัฒนาสังคมในการทำตามค่านิยมสากล พัฒนาอาสาสมัคร มีแผนงาน โครงการ และตัวชี้วัด การดำเนินงาน เกี่ยวกับ ผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการให้ชัดเจน

พัฒนาให้รู้แผนงานกันมากขึ้น ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ เรื่องให้เท่าเทียมกัน และส่งเสริมความมั่นคงของสถาบันครอบครัว

6. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบหน้าที่ของสำนักงาน พมจ. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องการสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชน สำนักงาน พมจ. จะต้องชี้แจงไม่ให้เกิดความสับสนในเรื่องของกรมประชาสงเคราะห์เดิมกับสำนักงาน พมจ.

7. ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ต้องมีความจริงใจและมีการบูรณาการร่วมกันประสานงานทำแผนของจังหวัด โดยเฉพาะในด้านของผู้พิการที่ทางสำนักงาน พมจ. มีบทบาทโดยตรงในการกำหนดแผนโดยเป็นผู้เชี่ยวชาญ และให้ทางแรงงานเสริมในทางปฏิบัติ มีการประสานงาน การให้ข้อมูล ให้ความช่วยเหลืออื่น เช่น กระทรวงสาธารณสุขเข้าเป็นกรรมการร่วมในการพิจารณาและติดตามการดำเนินงาน มีหน่วยงานโดยตรงที่คอยประสานงานทางด้านสวัสดิการคุ้มครอง

8. ด้านการบริการ ให้บริการสวัสดิการจากรัฐมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยเป้าหมายอยู่ที่ผู้ด้อยโอกาสต่างๆ เช่น ผู้พิการ, คนชรา การบริการควรมีขั้นตอนไม่มากและรวดเร็ว สะดวกต่อผู้มาติดต่องาน ควรมีบทบาทและการประสานการสนับสนุนให้ชุดเครื่องอุปโภคบริโภคแก่ประชาชนผู้ยากไร้มากขึ้น รวมทั้งชุดนักเรียนและอุปกรณ์การเรียนประสานศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน การแพทย์ อาชีพ จะให้ทางสำนักงาน พมจ. ช่วยดูเรื่องครอบครัวของผู้พิการ อาชีพคนพิการ การศึกษาและการรักษาพยาบาล รับผิดชอบเป็นคนพิการ ควรสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่คนพิการให้มากกว่านี้ ควรเปิดโอกาสให้ผู้พิการทำงานโดยมีการประกันสังคมและรับเงินทดแทน ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการ ให้สามารถใช้ชีวิตอย่างเป็นปกติหรือใกล้เคียง อยู่ร่วมในสังคมกับผู้อื่นได้ พิจารณาให้ความช่วยเหลือโดยจัดงบประมาณสนับสนุนเรื่องดังกล่าวเพิ่มขึ้น ควรสนับสนุนทุกเรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงของมนุษย์ และควรสนับสนุนการทำงานไม่ควรสงเคราะห์จนกระทั่งกลุ่มเป้าหมายหมดคุณค่า เช่นกลุ่มผู้สูงอายุควรเสริมสร้างคุณค่าให้มากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่มีความรู้ความสามารถ

10. ด้านการจัดตั้งกองทุน ควรจัดตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ สนับสนุนให้ประชาชน ภาคเอกชน หน่วยงานต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดตั้งกองทุนดังกล่าวจะได้มีงบประมาณเพียงพอต่อการแก้ไขปัญหา

11. ด้านระบบบริหาร ควรมีการกำหนดอัตราเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติในพื้นที่อำเภอเนื่องจากในปัจจุบัน สนง. พมจ. ไม่มีเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ ทำให้เจ้าหน้าที่ พช. ยังต้องลงไปช่วยปฏิบัติในบางด้าน

12. เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐบางส่วนที่ยังไม่ค่อยทราบถึงบทบาทของสำนักงาน พมจ.เท่าใดนัก เพราะไม่เคยร่วมงานกับสำนักงาน พมจ. และบางส่วนมีความสับสนในภาระงานโดยยังเข้าใจว่า สนง. พมจ. ยังคงเน้นการทำงานประชาสัมพันธ์เป็นหลัก ขณะที่หน่วยงานบางส่วนวิตกกังวลว่า สนง. พมจ. จะมาแย่งงานของตน เช่น เจ้าหน้าที่จากกระทรวงมหาดไทยบางคนมีความเห็นเกี่ยวกับงานด้านข้อมูลว่า ที่ผ่านมามีข้อมูลด้านสังคมในระดับจังหวัดบางเรื่องอยู่ภายใต้การรับผิดชอบของหน่วยงานบางหน่วยที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย หาก สนง. พมจ. ไปทำงานเกี่ยวกับข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจของจังหวัด อาจทำให้หน่วยงานนั้นไม่มีงานทำ

13. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐบางส่วนเห็นว่า สนง. พมจ. ควรจะเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนมากกว่าปฏิบัติ และที่สำคัญเห็นว่าการดำเนินงานของ พมจ. มีการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้การปฏิบัติงานค่อนข้างยากในความร่วมมือและไม่มั่นใจว่าจะทำได้หรือไม่ ควรจำกัดบทบาทด้านสังคมและด้านลงพื้นที่น้อยลง

5.3.4 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงาน พมจ.

ในส่วนงานของ สนง.พมจ. นั้นหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน พมจ. และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) 8 จังหวัดมีความเห็นต่อการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่สามารถจำแนกได้ 13 ประเด็นดังรายละเอียด ต่อไปนี้

1. มาตรฐานในการปฏิบัติงานการสนับสนุน ส่งเสริม ให้คำปรึกษาแนะนำ หรือให้งบประมาณที่มีอยู่โดยตรง การให้งบประมาณโดยตรงกับผู้เดือนร้อนเพื่อให้ปลอดจากความขาดแคลน ส่งเสริมศักยภาพ และการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน การจัดให้มีเจ้าหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงให้ 1 ปี โดยการให้คำแนะนำ

2. ควรมีมาตรฐานในงานบริการ โดยกำหนดระยะเวลาเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ เช่น ขอเอกสาร ขั้นตอนในการติดต่อ ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพ เช่น มีการนัดทีมงานประชุมอย่างต่อเนื่อง การกำหนดการพิจารณาควรจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ควรมีแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชน โดยจัดทำเป็นเอกสารติดที่หน่วยงานช่วยเหลือผู้พิการ ผู้สูงอายุ และเด็ก

3. ควรมีมาตรฐานในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมีจิตใจในการส่งเสริมช่วยเหลือประชาชน พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเสริมสร้างวิสัยทัศน์บุคลากรให้กว้างไกลยิ่งขึ้น

4. ควรมีมาตรฐานงานวิชาการ โดยจะต้องจัดระดับความยากจนของคนซึ่งควรจะอยู่ที่ระดับความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยรวมทรัพยากรของชุมชนและท้องถิ่นเป็นรายได้ส่วนหนึ่งของประชาชนด้วย จำแนกกลุ่มผู้ที่ต้องช่วยเหลือและกำหนดระดับความสำคัญและความจำเป็นในการช่วยเหลือให้ชัดเจน มีการจัดทำแผนงาน / โครงการ / กิจกรรมให้สนับสนุนตัวชี้วัดของกลุ่มเป้าหมาย กำหนดขั้นตอนให้เป็นระบบอันจะเป็นการช่วยเหลือได้ มีมาตรฐานในการสำรวจกลุ่มเป้าหมาย และตัวชี้วัดที่ชัดเจนวัดได้ และสร้างตัวชี้วัดที่มุ่งการพัฒนาให้พึ่งพาตนเองมากกว่าการสงเคราะห์

5. ควรมีมาตรฐานด้านการบริหาร ควรกำหนดระบบงานให้มีประสิทธิภาพ ขณะที่ระบบการบริหารบุคลากรควรเน้นความรักสามัคคี นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นในการกำหนดมาตรฐานว่า ควรมีการแบ่งหน่วยงานเป็น 2 กรม กรมหนึ่งเป็นกรมปฏิบัติมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ต้องครอบคลุมพื้นที่ อีกกรมเป็นกรมวิชาการ หรือมีการแยกหน่วยงานออกจากหน่วยเดียวกัน

6. ควรมีมาตรฐานในการกำหนดนโยบายถ่ายโอนภารกิจ ควรมีการกำหนดระเบียบเพื่อให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนไปยังท้องถิ่นจะได้ทำงานได้ง่ายขึ้น คล่องตัวมากขึ้น มีการจัดอบรมในการมอบหมายงานในการถ่ายโอนเพื่อจะได้เตรียมงานรับการโอนงานจากสำนักงาน พมจ. ในขณะที่การโอนงาน ควรมีการโอนเหมือนหน่วยงานอื่นที่โอนแล้วซึ่งไม่มีปัญหาในการปฏิบัติภายหลัง การกำหนดภารกิจจะต้องชัดเจนในขั้นตอนปฏิบัติและสอดคล้องกับมาตรฐานทางด้านการพัฒนาสังคมจริง ๆ การโอนภารกิจหน่วยงาน ควรมีความชัดเจนเพราะการโอนย้ายงานได้ทำเรื่องส่งต่อไปแล้วแต่การรับผิดชอบยังคงมีอยู่ที่ สนง. พมจ. และควรมีแผนการรองรับการโอนภารกิจให้ชัดเจนมากกว่านี้

7. ควรมีมาตรฐานในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้ใช้บริการ โดยการจัดทำคู่มือการพิจารณาคัดเลือกคุณสมบัติหลักฐานต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในด้านการให้ความช่วยเหลือหรือสงเคราะห์แก่กลุ่มเป้าหมายบุคคลต่างๆ การประชาสัมพันธ์ให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทราบ การกำหนดหลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือให้ชัดเจน เพื่อที่สามารถแนะนำผู้ที่เข้าข่ายรับความช่วยเหลือได้ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่ต้องการรับทราบถึงความช่วยเหลือที่จะได้รับจากรัฐ ซึ่งจะต้องมีความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และเสมอภาค ควรกำหนดแผนและมาตรฐานในการช่วยเหลือให้หน่วยงานอื่นทราบมากกว่านี้ ทั้งในเรื่องการจัดระเบียบ ประกันสังคม และสวัสดิการ

8. มาตรฐานในการประสานเพื่อรับการสนับสนุนในทุกด้านที่ทางสำนักงาน พมจ. ยังขาดตกบกพร่องอยู่ ดังนั้นควรกำหนดมาตรฐานและพฤติกรรมที่พึงประสงค์แก่เจ้าหน้าที่ของพนักงาน และมาตรฐานในการทำงานที่สามารถรองรับการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม ให้ความร่วมมือในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารให้มีข่าวสารที่เป็นจริงในการให้ความช่วยเหลือ มีขั้นตอนซึ่งสามารถที่จะอำนวยความสะดวกและดำเนินการตามการทำงานที่ชัดเจนมากกว่านี้ และควรเตรียมพร้อมในเรื่องการประสานงานที่เห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น มีการประชุมอาสาสมัครฯ อย่างเข้มข้นเป็นระยะๆ

9. สำนักงาน พมจ. ควรมีอัตรากำลังในสายงานถึงระดับอำเภอ ตำบล ปัจจุบันการปฏิบัติงานหลายอย่างต้องพึ่งพาอาศัยกับหน่วยงานอื่น จึงไม่สามารถกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติเป็นของตนเองได้ ควรกำหนด Function Area Agenda ของหน่วยงานเองและนโยบายที่ได้รับจากส่วนกลาง ตลอดจนประสานงานตามแนวทางและหลักเกณฑ์ที่จังหวัด และสำนักงาน กพร. กำหนด เพื่อนำไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีเป้าหมายร่วมกัน

10. ควรมีการตั้งคณะทำงานติดตาม และประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานมีการกำหนดแผนการทำงานและการตรวจสอบติดตามงานที่ชัดเจน เพื่อตอบสนองประชาชน ผู้รับบริการ การกำหนดให้ทุกองค์กรมีอัตรากำลังออกเยี่ยมและให้กำลังใจ การฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่รับรู้เรื่องและมีพี่เลี้ยงคอยดูแลหรือโอนเจ้าหน้าที่

11. ควรมีมาตรฐานที่ชัดเจนในการตัดสินใจเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน มีระยะเวลาและเงื่อนไขที่ชัดเจน ให้ความช่วยเหลือผู้เดือดร้อน ทั้งถึงทุกกลุ่ม ทุกคน และครอบคลุมทุกพื้นที่

12. ควรมีมาตรฐานในการบริหาร โดยต้องกำหนดคุณภาพและประสิทธิภาพด้านการให้บริการให้รวดเร็ว ฉบับไวทันต่อเหตุการณ์ ในการดำเนินงานควรกำหนดขั้นตอน กิจกรรม และประชาชนกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน นอกจากนี้ยังจะต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านสังคมทุกรูปแบบมีความชัดเจนบทบาทในตัวเองให้มาก กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการให้ชัดเจนสามารถสร้างความพอใจในการใช้บริการได้ บุคลากรในสนง. พมจ. ต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี และเข้าใจหลักธรรมให้ความรู้ กลุ่มเป้าหมายได้เข้าใจถึงตัวปัญหาที่เกิดขึ้น สอนให้ คิดเป็น ทำเป็น

13. ควรมีเจ้าหน้าที่จาก อปท. เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการจัดทำข้อมูลด้านสังคมร่วมด้วย เพราะบางครั้งข้อมูลของคณะกรรมการของสำนักงาน พมจ. ที่มีอยู่ไม่เป็นปัจจุบันเท่าที่ควร ในขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผู้นำชุมชนที่ประสานงานอยู่ ทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกได้ดีกว่า โดยเน้นการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ครอบคลุมทั่วถึง และทางเลือกที่หลากหลาย เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และลดข้อจำกัดบางประการ ในการ

กำหนดแผนงานนั้น ควรกำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานประจำปีเกี่ยวกับการช่วยเหลือประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

นอกจากข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรฐานต่างๆ ดังกล่าวแล้ว มีเจ้าหน้าที่องค์กรภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางส่วนที่คิดว่า สนง. พมจ. ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานได้ เพราะว่า สนง.พมจ. ยังไม่ได้สัมผัสกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โดยส่วนใหญ่เรื่องต่างๆ จะถูกส่งไปที่องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จะไม่ผ่านทางสำนักงาน พมจ. และการให้ความช่วยเหลือหรือการประสานงานยังไม่ชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเหล่านี้จำนวนไม่น้อยที่ยังไม่ทราบถึงการดำเนินการของ สนง. พมจ. จึงไม่สามารถเสนอให้กำหนดมาตรฐานได้

5.3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปฏิบัติงานของ สนง.พมจ.

สำหรับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอแนะมีดังต่อไปนี้

1. การทำงานจะต้องมีกลุ่มบุคคลเป้าหมาย ปฏิบัติงานเชิงรุก ในพื้นที่ จัดทีมงานสำหรับช่วยเหลือเด็กและครอบครัวที่มีปัญหาหลังจากถูกดำเนินคดีตาม พรบ. ป. วิชาญา อย่างต่อเนื่อง
2. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรส่วนท้องถิ่นได้รับทราบด้านกฎหมายและวิธีการปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นระยะๆ
3. การดูแลเด็กเล็ก สนง. พมจ. ควรให้ความสำคัญ เพราะหากดูแลเด็กเล็กอย่างมีคุณภาพจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพวกเขาในอนาคต ดังนั้น สนง.พมจ. ต้องให้การอุดหนุน จัดระเบียบดูแลให้การอบรมผู้ดูแลเด็กเล็กให้มีคุณภาพ ระบบการเลี้ยงดูเด็กควรใช้ระบบให้เป็นไปตามธรรมชาติ ควรให้คนชราในชุมชนเป็นคนจัดการดูแลตนเองโดยให้รัฐให้การอุดหนุน
4. ในการดูแลคนพิการควรให้อาสาสมัครเป็นผู้ดูแล และควรอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการโดยจัดทำโครงสร้างอาคารต่างๆ ให้คนพิการมีความสะดวกในการใช้
5. การแก้ปัญหาชุมชนแออัดในเขตเทศบาลควรได้รับการดูแลอย่างจริงจัง เพื่อลดปัญหาสังคมที่จะตามมา
- 6 การจัดระเบียบหอพักนักเรียนควรมีความเข้มข้น
7. การปฏิบัติงานควรยึดเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติตาม มาตรา 3/1 แห่ง พรบ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์

และวิธีการ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้อย่างเป็น
รูปธรรม

8. การมีส่วนร่วมกับกลุ่มเครือข่าย และองค์กรท้องถิ่น จะต้องหันมา
ให้ความร่วมมือและบูรณาการช่วยเหลืออย่างจริงจัง โดยเฉพาะการปฏิบัติตามกฎหมายที่
ออกมาบังคับใช้ใหม่ เช่น กฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุ เด็ก เป็นต้น สนง. พมจ. ควรเป็นพี่เลี้ยง
แนะนำ จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ หรือฝึกอบรม เกี่ยวกับ แนวคิด วิธีปฏิบัติงาน แก่กลุ่ม
องค์กรเครือข่าย

9. ควรจัดการประชุมองค์กรเครือข่ายเดือนละครั้ง เพื่อให้มีเป้าหมายร่วมกันและ
จุดมุ่งหมายเดียวกัน

10. ควรสนับสนุนให้ภาคเอกชน บริษัท ห้างร้าน เข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุน
ช่วยเหลือประชากรกลุ่มเป้าหมาย (เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนไร้ที่พึ่ง คนพิการ
ผู้ประสบภัย) ในรูปแบบของกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน

11. การประสานงานองค์กรปกครองท้องถิ่น ต้องกระทำอย่างใกล้ชิดทั้งในเรื่องการ
บริหารงานและการจัดการตัวอย่างเช่น การเข้าไปในพื้นที่ ควรจะรู้ข้อมูลขององค์กรปกครอง
ท้องถิ่นนั้นว่า มีศักยภาพเพียงพอที่จะช่วยเหลือในระดับใด

12. ส่งเสริมและพัฒนากลุ่มเป้าหมายให้มีศักยภาพในการพึ่งพาตนเอง ยึดคนเป็น
ศูนย์กลางในการพัฒนา มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ พัฒนาคุณภาพชีวิต
ประชากรทุกกลุ่มให้ลดปัญหาลงเพื่อพึ่งตนเองได้ และดูแลคนที่ดูแลตนเองไม่ได้อย่างต่อเนื่อง

13. ควรมีการรวบรวมข้อมูลและสอบถามปัญหาของแต่ละกลุ่มให้ชัดเจนและ
สนองนโยบายจังหวัดตามแผนยุทธศาสตร์จังหวัด แผนปฏิบัติจะต้องเป็นธรรมและมีความ
เสมอภาคในสังคม ไม่ว่าภาครัฐ เอกชน องค์กรประชาชน ควรมีทีมงานที่ชัดเจนและเพิ่มมาก
ขึ้นในการรับปัญหาต่างๆ โดยกำหนดให้มีบุคลากรที่เป็นนักวิชาการมีมากขึ้นกว่าเดิม

14. ควรมีการประชาสัมพันธ์รายเดือนในรูปแบบจุลสาร หรือจัดทำวารสาร
ประชาสัมพันธ์ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ใหญ่บ้าน ควรประชาสัมพันธ์โครงสร้างของ
องค์กรและมีผังโดยละเอียด ควรประชาสัมพันธ์งานให้ทั่วถึงมากขึ้น เพราะขณะนี้สำนักงาน
พมจ. ได้เปลี่ยนชื่อมาจากสนง. ประชาสงเคราะห์ ทำให้ประชาชนและหลายหน่วยงานยังไม่
ทราบ

15. ควรมีการตรวจสอบการทำงานที่โปร่งใสระหว่างหน่วยงาน มีความจริงใจในการถ่าย
โอนภารกิจ

16. ควรเร่งภารกิจการถ่ายโอนให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว ให้ความสะดวกในการรับความช่วยเหลือ
ในเรื่องระเบียบบรวม หรือผู้พิการที่ต้องอาศัยกฎระเบียบของทาง สนง. พมจ.

17. ในการถ่ายโอนภารกิจ ควรจะถ่ายโอนทั้งหมดเพราะจะเอื้อประโยชน์ต่อการทำงานมากกว่า และควรจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ผู้ที่จะต้องรับผิดชอบงานที่ถ่ายโอนมา

18. ควรให้เครื่องมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการประสาน และปฏิบัติ

19. ควรกำหนดบทบาท / กิจกรรม / ภารกิจที่ชัดเจน ประกอบด้วยมาตรฐานและตัวชี้วัดที่สามารถตรวจสอบได้ มีระเบียบ / ข้อบังคับในการรองรับการเบิกจ่ายงบประมาณจากท้องถิ่น เพื่อสงเคราะห์ประชาชนโดยเฉพาะการสงเคราะห์ที่รับเป็นตัวเงิน

20. ควรจัดระบบรูปแบบการทำงานให้ชัดเจนสามารถช่วยเหลือได้ แต่ไม่ควรมาก เพราะทำให้ประชาชนร้ออย่างเดียว ที่ผ่านมาการช่วยเหลือยังไม่ตรงตามเป้าหมาย จัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุยังไม่ทั่วถึง ควรจะมีการประสานงานกับทางแรงงานจังหวัดให้มากขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของผู้ใช้แรงงาน จะต้องสอนให้ประชาชนมีความคิดในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ จัดรวมกลุ่ม อบรม ให้ความรู้และวิธีการแก้ปัญหาให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง การใช้สื่อต่างๆ ควรมีการจัดทำและส่งให้ทางสำนักงานในพื้นที่บ้าง เพื่อที่ทางสำนักงานพื้นที่จะได้ช่วยประชาสัมพันธ์ให้อีกทางหนึ่ง ควรจะมีการอบรมเพื่อการปฏิบัติงานมากกว่าอบรมเชิงนโยบาย ควรจะมีเครือข่ายในกระทรวงเดียวกัน หรือเครือข่ายภายนอกจะต้องมีการประสานเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน แต่จะต้องเพิ่มเติมในเรื่องการประสานในทุกด้าน ในขณะที่ปัจจุบันโครงสร้างในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการปรับโครงสร้างเป็นกระทรวงๆ บุคลากรภายนอกยังไม่ทราบในรายละเอียด

21. ควรเปิดช่องทางให้กับผู้มีจิตกุศลให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสได้ง่ายขึ้น โดยมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ อย่ายึดติดระบบเดิมของรัฐ

5.3.6 การถ่ายโอนงานของ สทง.พมจ. สู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อการถ่ายโอนงานนั้นหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้เสนอความคิดเห็นในความเป็นไปได้ไว้ว่า

1. น่าจะมีการโอนอำนาจพร้อมกับการตัดสินใจให้กับท้องถิ่นด้วย
2. กำหนดระเบียบการทำงานตามขั้นตอนที่ท้องถิ่นสามารถทำงานสะดวกขึ้น
3. ต้องเป็นเจ้าภาพในการจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับปัญหาสังคม
4. ต้องประสานในระดับที่ใกล้ชิดเพื่อแลกเปลี่ยนการทำงานที่ชัดเจน มีการประสานงานระดับผู้บริหารเป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจนมีความจริงใจในการมอบงาน และการปฏิบัติร่วมประชุมชี้แจงการถ่ายโอนงานให้กับกลุ่มส่งเสริมปกครองท้องถิ่นของแต่ละจังหวัด เพราะว่ากลุ่มส่งเสริม ๑ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานกลางที่เป็นผู้ประสานเจ้าหน้าที่ส่วนมากมักจะไม่ค่อยมี

ความรู้และความเข้าใจการปฏิบัติงานเท่าที่ควร ทำให้มีปัญหาในการประสานงาน และ ควรมีการทำงานในลักษณะแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในจังหวัด และประสานงานในลักษณะภาคีเครือข่ายกับหน่วยงานสังกัดกระทรวงเดียวกัน ประสานการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแนวราบ นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นที่เสนอให้มีการประสานงานโดยตรงกับท้องถิ่น

5. ให้ทางสำนักงาน พมจ. เสนอให้ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ออกหนังสือขอรายงานข้อมูลผู้ทุพพลภาพจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัด จัดส่งให้กับสำนักงาน พมจ. ทุกเดือน เพื่อทำเป็นฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเพราะประกันสังคมมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอยู่แล้ว

6. สำนักงาน พมจ. จะต้องโอนงานให้ท้องถิ่นเพื่อเป็นการกระจายอำนาจ มีความต้องการให้ดูแลสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติมโดยประสานกับสาธารณสุขจังหวัด

7. ผิดอบรม ควรเน้นเรื่องปฏิบัติให้มาก และเน้นวิชาการให้น้อย จัดทำคู่มือปฏิบัติให้แก่ท้องถิ่นในงานที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน พมจ. จัดอบรมให้แก่ท้องถิ่นก่อนที่จะถ่ายโอนภารกิจ (โดยเฉพาะหลักการปฏิบัติงาน) พร้อมทั้งสามกรณี คือ ผู้ชรา ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ และในการปฏิบัติงานทุกเดือนให้รายงานส่งให้สำนักงาน พมจ. ในเรื่องทุพพลภาพ

8. สำหรับการถ่ายโอนภารกิจนั้น ควรมีการถ่ายโอนอัตรากำลัง และงบประมาณไปยังองค์กรส่วนท้องถิ่นด้วย และกำหนดระเบียบการให้ความช่วยเหลือที่ชัดเจนมากกว่าเดิม ควรจะสนับสนุนในด้านเทคโนโลยีและด้านวิชาการ ให้มีการถ่ายโอนบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาสู่องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ภารกิจของ สนง.พมจ. ทุกด้านพร้อมบุคลากรและงบประมาณ อบต.ก็มีความพร้อมที่จะรับโอน

9. มีการสำรวจกลุ่มเป้าหมาย และตัวชี้วัดที่ชัดเจน ทำงานเชิงรุกมากขึ้น จัดการประชุมอบรมสมาชิกขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับ พมจ. ทุกหน่วยงานเพื่อความเข้าใจแล้วนำไปปฏิบัติ ควรมีหน่วยงานย่อยในชุมชน หรืออำเภอ และทำการสำรวจ ค้นหาข้อมูลผู้พิการให้เป็นปัจจุบันโดยการมีหน่วยเคลื่อนที่ลงในชุมชน

10. สำหรับงานที่องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) พร้อมจะรับถ่ายโอนมาจากสำนักงาน พมจ. นั้นควรจะเป็นเรื่อง เบี้ยยังชีพคนชรา หมู่บ้านยากจน ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพและภัยพิบัติ

11. ควรที่จะกำหนดให้ ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพประจำหมู่บ้านในส่วนของแรงงานจังหวัด อยู่ในการดูแลของสำนักงาน พมจ. มีหน่วยงานในระดับอำเภอเป็นผู้จ่ายเงินหรืองบประมาณต่าง ๆ ไม่ใช่องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งการทำงานของ อบต. เองก็ยังไม่ทราบบทบาทของตนเองในเรื่องของการพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมเท่าที่ควร

12. มีการจดทะเบียนงานที่ทำซ้ำซ้อน (ประกันสังคมก็ทำ สำนักงาน พมจ.ก็ทำ) การใช้ประโยชน์ทางการแพทย์ 30 บาท (เบิกได้หลายทาง) การถ่ายโอนงานให้กับท้องถิ่นนั้น หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ได้คำนึงถึงประชาชน แต่ส่วนใหญ่จะมุ่งภารกิจ สาธารณูปโภคมากกว่างานด้านสังคมจึงควรที่จะลองถ่ายโอนให้กับหน่วยงานอื่นๆ ดูแลโดยตรง จะดีกว่า และควรมีการอบรม ศึกษาแนวทางปฏิบัติก่อน ในปัจจุบัน สำนักงาน พมจ. ยังมีรูปแบบการทำงานที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ติดอยู่กับการบริการประชาชน กับปัญหาเฉพาะหน้าเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ไม่พัฒนา ควรที่จะจัดเจ้าหน้าที่ไปพัฒนาในภารกิจอื่นๆ เพื่อตอบรับ มิติการทำงานเชิงบูรณาการได้อย่างเต็มที่ ในขณะที่บางส่วนเห็นว่าไม่ทราบข้อมูลทางด้าน เศรษฐกิจมากเท่าไร แต่ก็หวังว่าอยากให้ช่วยเหลือคนยากจน ผู้ด้อยโอกาสและคนพิการให้ มากที่สุด และการถ่ายโอนในปัจจุบันรวดเร็วเกินไป ทำให้ไม่ทราบกฎระเบียบของตัวเองทำให้ งานผิดพลาด สำหรับการจ่ายงบประมาณให้กับ ผู้พิการ โรคเอดส์ องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) จะต้องสำรองจ่าย และจัดค่าสวัสดิการบางอย่างไม่ให้ซ้ำซ้อน

5.4 ความคาดหวังของหน่วยงานระดับนโยบายในกระทรวง

ความคาดหวังของหน่วยงานระดับนโยบายของกระทรวง คณะผู้ศึกษาร่วมกับสำนัก มาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อระดม ความคิดเห็นในการจัดทำมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ของ พมจ. เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 1 กรกฎาคม 2547 เวลา 9.00 – 16.00 น. ณ ห้องประชุม ชั้น 11 อาคารชั้นทาวเวอร์ส บี โดย ผู้เข้าร่วมอภิปรายเรื่องแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของ พมจ. 3 คน คือ ผู้อำนวยการส่วน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กพร. ผู้อำนวยการสำนักตรวจและ ประเมินผล ผู้อำนวยการกลุ่มการพัฒนาระบบราชการและระบบงาน สำนักงานปลัดกระทรวงการ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีผู้เข้าร่วมการสัมมนา 50 คน จากกรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว และสำนักงานปลัดกระทรวง

นอกจากการสัมมนาแล้วคณะผู้ศึกษาร่วมกับสำนักมาตรฐานฯ ได้จัดส่งแบบสอบถาม ปลายเปิดไปยังหน่วยงานระดับกรมทุกกรม เพื่อสอบถามความคาดหวังของหน่วยงานส่วนกลาง เกี่ยวกับมาตรฐานและตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน

5.4.1 ผลสรุปจากการสัมมนา

1) ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาระบบราชการกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ กพร. ระบุว่า สำนักงาน พมจ. เป็นหน่วยงานหลักที่ขับเคลื่อนงานของกระทรวงฯ โดย

คาดหวังว่า สำนักงาน พมจ. ควรมียุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระดับจังหวัด เนื้อหาของยุทธศาสตร์จะเป็นอย่างไรนั้นควรจะใช้บริบททางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมของจังหวัดเป็นฐานในการพิจารณา นอกจากนี้คาดหวังให้สำนักงาน พมจ. เป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ให้การบริการประชาชนและมีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการประสานงานกับทุกภาคส่วน การใช้ทรัพยากรในทุกด้านต้องประหยัดและมีความคุ้มค่า และควรเป็นการบริหารที่เพิ่มศักยภาพของประเทศในการแข่งขันสำหรับแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาควรมีการยึดพื้นที่และการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก

2) ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจและประเมินผล เสนอความเห็น ว่า รายงานของสำนักงาน พมจ. ในอนาคตควรใช้ระบบ Internet และให้กรอกตัวเลขลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ประหยัดงบประมาณและวัสดุ โดยมุ่งเน้นความประหยัด สะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังได้เสนอว่า เมื่อมีการจัดทำมาตรฐานและตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานของสำนักงาน พมจ. เสร็จแล้วควรจะไปทดลองในจังหวัดน่านรังก่อน เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป ผอ.สำนักตรวจและประเมินผลยังได้ตั้งข้อสังเกตว่า ขอบข่ายภารกิจตามที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กำหนดให้ทางสำนักงาน พมจ. จำนวน 8 ข้อ มากเกินไปหรือไม่ รวมทั้งเสนอให้ส่วนกลางจัดระบบพี่เลี้ยงเพื่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่สำนักงาน พมจ. ด้วย

3) ผู้อำนวยการกลุ่มการพัฒนาระบบงาน คาดหวังว่าสำนักงาน พมจ. ควรปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมาย 3 ระดับ คือ ระดับองค์กร ระดับปฏิบัติการ และระดับเจ้าหน้าที่ โดยเป้าหมายในระดับองค์กรนั้น ประการแรก ควรกำหนดนโยบาย เสนอแนะแนวทางแก้ไข รายงานสถานการณ์ทางสังคมและเศรษฐกิจ ประการที่สอง ส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมส่วนกลาง และประการที่สาม ประสานเครือข่าย ช่วยเหลือส่งต่อผู้ประสบปัญหาทางสังคม สำหรับเป้าหมายระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ประการแรก ควรสร้างความเข้มแข็งแก่งานวิชาการ ประการที่สองปฏิบัติการโดยเน้นภารกิจที่ทำได้ดีซึ่งอาจทำด้วยตนเองหรือร่วมกับหน่วยงานอื่น และประการที่สาม การให้บริการตามที่กฎหมายกำหนดให้มีประสิทธิภาพ และในด้านเป้าหมายระดับเจ้าหน้าที่ เน้นการพัฒนาความสามารถหลักของเจ้าหน้าที่ทั้งความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และทัศนคติ ให้ทำงานในเชิงรุก ใช้เครือข่ายในการทำงาน โดยมีส่วนกลางเป็นพี่เลี้ยงและให้การสนับสนุน

4) สำหรับข้อสรุปจากผลของการระดมความคิดเห็นจำแนกตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน พมจ. ในแต่ละด้าน มีดังนี้

4.1) ความคาดหวังต่อรายงานสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคมในจังหวัด

- ควรรายงานปัญหาสังคมทั่วไป
- ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา
- ควรมีข้อมูลพื้นฐานแต่ละกลุ่มเป้าหมาย
- ควรมีการวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์
- ควรมีรายงานสถานการณ์ปีละ 1 ฉบับ
- ควรรายงานสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับสังคม

เช่น รายได้ภาพรวม และการเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยของจังหวัดกับประชากรกลุ่มเป้าหมาย

- ควรเป็นเจ้าภาพในการจัดการวิเคราะห์สถานการณ์ในจังหวัด
- ควรประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน

สถิติจังหวัด

- ควรมีหน่วยงานพี่เลี้ยงจากส่วนกลาง
- ควรรายงานข้อมูลเครือข่าย

4.2) ประสานจัดทำแผนงาน โครงการ กิจกรรม ตามนโยบายกระทรวง

- ควรดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของกระทรวงฯ
- ควรมีแผนงานจังหวัดที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ

กระทรวงฯ

- ควรมีแผนพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดปีละ

1 ฉบับ

- ควรมีการนำแผนไปปฏิบัติและติดตามประเมินผล

4.3) ส่งเสริมและประสานงานการดำเนินงาน กิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจและเป้าหมาย

ของหน่วยงานในกระทรวงฯ

- ส่วนกลางควรทบทวนภารกิจที่นำลงไปปฏิบัติโดยเพิ่มความรู้ และมีพี่เลี้ยงลงไปดูแล อีกทั้งมีการเรียนรู้พร้อมๆ กัน (ต้องมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางลงไปปฏิบัติงานร่วม)

- ควรมีการทำงานร่วมกันแบบภาคีและสร้างกลไกในการ

ติดตามงาน

4.4) ส่งเสริม สนับสนุน ประสานงาน องค์กรเครือข่ายในจังหวัด

- ควรมีการส่งข้อมูลข่าวสารให้กับองค์กรเครือข่ายอย่าง

สม่ำเสมอ

- ควรมีทำเนียบเครือข่ายในแต่ละด้าน
- ควรมีกิจกรรมร่วมกับเครือข่าย

- ควรมีศูนย์ประสานงานเครือข่ายระดับจังหวัด
- ควรมีแกนนำเครือข่ายในระดับอำเภอและตำบล
- ควรมีการจัดประชุมแกนนำเครือข่ายทุกเดือน (ทำเนียบเครือข่ายทุกด้าน)
- มีการอบรมสัมมนาการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ปีละ 1 ครั้ง

4.5) ส่งเสริมประสานงานช่วยเหลือและส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

- ควรส่งเสริมการปฏิบัติงานเชิงรุกในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาโดยใช้ข้อมูลจากการศึกษาวิเคราะห์ในจังหวัด
- ควรมีการถ่ายโอนความเชี่ยวชาญไปยังองค์กรส่วนท้องถิ่น
- ควรให้การอบรมและความรู้ทักษะต่างๆ ในการปฏิบัติงานแก่องค์กรเครือข่าย

4.6) เป็นศูนย์ข้อมูลด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงฯ ในระดับจังหวัด

- ควรมีห้องปฏิบัติการด้านข้อมูลโดยได้ข้อมูลจากข้อที่ 4.1
- ควรมีการประสานงานและรวบรวมข้อมูลด้านความมั่นคง 10 ด้าน ดังนี้ (สุขภาพ การศึกษา เศรษฐกิจ ครอบครัวชุมชน ที่อยู่อาศัย ความปลอดภัยในชีวิต การเมืองการปกครอง สิ่งแวดล้อม นันทนาการ ศาสนาและวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น)
- ควรมีข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย
- ควรเน้นความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่นำมาใช้
- ควรมีความครอบคลุมพื้นที่ของข้อมูลภายในจังหวัด

4.7) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และรณรงค์

- ควรมีเว็บไซต์ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลทุกด้านโดยมีการปรับปรุงเดือนละ 1 ครั้ง
- ควรมีการรณรงค์ในวันที่มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมาย
- ควรมีการส่งข้อมูลข่าวสารให้กับหอกระจายข่าว และวิทยุชุมชน
- ควรมีการรณรงค์ร่วมกับองค์กรท้องถิ่น
- ควรมีการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลจังหวัดกับ

สถาบันการศึกษาในภูมิภาค

- ควรมีการจัดกิจกรรมระดมทุนเพื่อใช้ในกิจกรรมสังคมปีละ 1

ครั้งเพื่อ

ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาในสังคมในจังหวัด

4.8) ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

- ควรมีการปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วนตามกำหนดเวลา

จากทุกหน่วยงาน

5.4.2 ผลสรุปจากแบบสอบถาม

ความคาดหวังของหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน ตัวชี้วัด การปฏิบัติหน้าที่ของ พมจ. จากแบบสอบถามดังต่อไปนี้

5.4.2.1 สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน

ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และคนพิการ

1. งานยุทธศาสตร์นโยบายและแผนงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ

ความคาดหวัง

1.1 มีการจัดทำแผนและยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มเป้าหมายในระดับ

จังหวัด เช่น แผนพัฒนาชีวิตคนพิการ

1.2 พมจ. ต้องมีกลไกเพื่อบูรณา

การทำงานพัฒนาคู่ครองและพิทักษ์สิทธิกลุ่มเป้าหมายต่างๆ (เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และคนพิการ) อย่างเป็นองค์รวม โดยมีเป้าหมายเดียวกันกับกระทรวง

1.3 มีข้อมูลพื้นฐานกลุ่มเป้าหมาย

รวมทั้งข้อมูลสถานการณ์ของกลุ่ม

เป้าหมายในระดับพื้นที่

1.4 พมจ. สามารถกำหนดกลไก

รูปแบบใหม่ ๆ ในการส่งเสริมพิทักษ์และเฝ้าระวังปัญหาในกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ในระดับพื้นที่

1.5 ต้องมีการประสานงานระหว่าง

พมจ. และหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานที่เกี่ยวข้องกับ กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เพื่อดำเนินการในเป้าหมายและทิศทางเดียวกัน

1.6 เป้าหมายของการคุ้มครองและ

พิทักษ์ กลุ่มเป้าหมายต่างๆ ควรใช้มาตรฐานความมั่นคงของมนุษย์ การพึ่งตนเองได้และ คุณภาพชีวิตที่ดี

2. งานประสานดำเนินโครงการต่างๆ ในพื้นที่ เช่น โครงการชุมชนผู้นำ
เยาวชน 4 ภาค ด้านยาเสพติด โครงการประเมินผลการดำเนินการพัฒนาศักยภาพและการ
คุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้ด้อยโอกาส โครงการสร้างกระแสการพัฒนาคนและสังคมในระดับจุลภาค
“คนดีศรีแผ่นดิน” เป็นต้น

ความคาดหวัง

- 2.1 การประสานงานที่ดีที่กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าร่วมโครงการได้
ตามเป้าหมาย
- 2.2 การจัดหาหรือมีข้อมูลทรัพยากรดำเนินโครงการที่สะดวกและคล่อง
ตัว เช่น การสรรหาวิทยากรในพื้นที่ท้องถิ่น
- 2.3 มีความสามารถในการดำเนินกิจกรรมได้อย่างดี เช่น การจัดอบรม
สร้างองค์ความรู้ เป็นต้น

3. งานด้านเครือข่าย

ความคาดหวัง

- 3.1 สามารถประสานงานกับองค์กรเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองและ
พิทักษ์สิทธิกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม
- 3.2 การประสานงานกับเครือข่ายทุกภาคส่วนในพื้นที่ระหว่างองค์กร
เอกชน รัฐ และองค์กรของกลุ่มเป้าหมาย เช่น องค์กรคนพิการ
- 3.3 สร้างองค์ความรู้/วิชาการ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนองค์กรชุมชน

4. งานอื่นๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์

ความคาดหวัง

ประชาสัมพันธ์สังคมและชุมชนทราบแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพ
การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ เพื่อให้มีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนอื่นๆ

5. งานบริการคนพิการ (คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ/
จดทะเบียน/กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ/ส่งเสริมประกอบอาชีพและจัดหางาน)

ความคาดหวัง

- 5.1 ดำเนินการทั่วถึงและต่อเนื่อง เช่น การจดทะเบียน
คนพิการ

5.2 ปฏิบัติตามระเบียบ หลักเกณฑ์ มาตรฐานที่มีอยู่ เช่น การจัดประชุมคณะกรรมการและการอนุมัติเงินกองทุน

5.3 การปฏิบัติตามมาตรการปฏิบัติงานที่มีอยู่ เช่น การจัดหางาน การส่งเสริมศักยภาพและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการให้เข้าถึงบริการ

5.4.2.2 กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

สำนักงานป้องกันและแก้ไขการค้าหญิงและเด็ก/สำนักบริการสวัสดิการสังคม/สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ (1,2)

1. งานสงเคราะห์เด็กในครอบครัวยากจน, เด็กที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาโรคเอดส์ เยาวชน คนพิการ คนไร้ที่พึ่ง ผู้สูงอายุ ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ผู้ติดเชื้อเอดส์ ความคาดหวัง

1.1 ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทัวถึง และทันเวลา

1.2 มีฐานข้อมูลผู้รับบริการ ทรัพยากรองค์กรชุมชน

1.3 มีการบันทึกข้อเท็จจริงและวิเคราะห์สภาพปัญหาความเดือดร้อนของผู้ใช้บริการได้ถูกต้อง เพื่อให้การช่วยเหลือ

1.4 มีเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ

2. งานสงเคราะห์กายอุปกรณ์เพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
ความคาดหวัง

- ปฏิบัติตามระเบียบเพื่อสั่งซื้ออุปกรณ์ได้สอดคล้องกับปริมาณและระเบียบ

3. งานสนับสนุนและจัดหาครอบครัวทดแทน
(ครอบครัวบุญธรรม และครอบครัวอุปถัมภ์)

ความคาดหวัง

3.1 ประเมินความพร้อมของครอบครัว

3.2 เยี่ยมบ้านสอบข้อเท็จจริง

3.3 ติดตามต่อเนื่อง

4. งานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก

ความคาดหวัง

บุคลากรปฏิบัติงานคุ้มครองต้องได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ

2. งานส่งเสริมและพัฒนาเด็กปฐมวัย(สถานรับเลี้ยง/สถานสงเคราะห์ เด็ก
เยาวชน และสถานรับเลี้ยงเด็กปฐมวัยในชุมชนด้อยโอกาส)

ความคาดหวัง

- 2.1 ปฏิบัติตามระเบียบ
- 2.2 ติดตามตรวจเยี่ยม
- 2.3 พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานดูแลเด็ก

3. งานฝึกอบรมอาชีพตามโครงการสร้างชีวิตใหม่ให้สตรีในชนบท

ความคาดหวัง

- 3.1 ศึกษาข้อมูลตลาดแรงงาน
- 3.2 ประเมินความสามารถผู้ฝึกอาชีพ
- 3.3 พัฒนาฝึกอาชีพต่อเนื่อง
- 3.4 จำนวนครูฝึกมีสัดส่วนเหมาะสมกับผู้รับการฝึก
- 3.5 ติดตามผล
- 3.6 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

4. งานเครือข่ายจัดสวัสดิการสังคมและพัฒนาสังคม

ความคาดหวัง

- 4.1 เครือข่ายมีทิศทางการทำงานเดียวกัน
- 4.2 มีข้อมูลเครือข่าย แผนงานพัฒนาเครือข่าย

5.4.2.3 สำนักงานปลัดกระทรวง

1. งานอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) เพื่อเฝ้า
ระวังทางสังคม

ความคาดหวัง

- 1.1 พมจ. ดำเนินการให้มี อพม. ทุกตำบลละ 1 คน
- 1.2 พมจ. สนับสนุนให้ อพม. มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน สํารวจและ

สะท้อนความเคลื่อนไหวสถานการณ์ปัญหาในชุมชน มีส่วนร่วมการจัดทำแผนงานโครงการเพื่อแก้ไขปัญหามุมชนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น

1.3 พมจ. เป็นศูนย์กลางการประสานเครือข่าย อพม. ในพื้นที่ที่มีข้อมูลของเครือข่าย เพื่อใช้ในการกำหนดแผนงานส่งเสริมสนับสนุนเครือข่าย อพม. ในระดับพื้นที่

2. งานจัดทำข้อมูลในระดับพื้นที่

ความคาดหวัง

2.1 พมจ. มีเว็บไซต์ เพื่อนำเสนอและประชาสัมพันธ์ข้อมูลสถานการณ์ด้านสังคมในพื้นที่ โดยที่ข้อมูลต้องเป็นปัจจุบัน (ปรับปรุงข้อมูลทุกอาทิตย์ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นประชาชน)

2.2 พมจ. มีการจัดสร้างฐานข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลในจังหวัด ได้แก่ ข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในระดับตำบลและอำเภอ

2.3 ประสานและรวบรวมข้อมูลความมั่นคงของมนุษย์ใน 10 ด้าน ได้แก่ สุขภาพ การศึกษา เศรษฐกิจ ครอบครัวชุมชน ที่อยู่อาศัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การเมืองการปกครอง สิ่งแวดล้อม นันทนาการ ศาสนาและวัฒนธรรม จากหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ในพื้นที่จังหวัด

2.4 มีการวิเคราะห์และรายงานข้อมูล

3. งานพัฒนาระบบราชการ

ความคาดหวัง

3.1 งานให้บริการประชาชนต้องมีประสิทธิภาพและรวดเร็วโดยใช้เทคโนโลยีดำเนินการ (จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์) และการยึดหลักการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน การมอบอำนาจ

3.2 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.3 การสำรวจวัดผลความพึงพอใจของประชาชน

3.4 การถ่ายโอนงานให้ท้องถิ่น