



กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ



วิสัยทัศน์

กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงสวัสดิการพื้นฐาน พัฒนาสู่การพึ่งพาตนเอง



พันธกิจ

- 1) พัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบาย กลไก ระบบสวัสดิการและการจัดบริการเพื่อเสริมสร้างความมั่นคง ในการดำรงชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น
- 2) เสริมพลังทางสังคมให้แก่ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน เพื่อการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการและพัฒนาสังคม
- 3) พัฒนาระบบงานและการจัดการองค์กรเพื่อการบริหารนโยบายและการบริการที่มีประสิทธิภาพ



ค่านิยม

ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ ทำงานเพื่อประชาชน

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ และการให้บริการสวัสดิการสังคม รวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาสังคม และการจัดสวัสดิการสังคม ซึ่งได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ที่มีความโดดเด่นในเรื่องของการวัด วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน มีตัววัดทุกระดับที่ครอบคลุมตามแผนปฏิบัติราชการมีความคล่องตัวในการวัดผลเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ กระบวนการวิเคราะห์ มีการทำงานเชิงรุกค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทุกช่องทาง และทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจ และการปรับปรุงองค์กร ให้ความสำคัญกับการดำเนินการในอนาคต เพิ่มประสิทธิภาพ

การให้บริการ และเพื่อพัฒนาบริการให้อำนวยความสะดวกกับประชาชน (Easier) ได้รับบริการที่รวดเร็ว (Faster) และประหยัดค่าใช้จ่าย (Cheaper) ควบคู่กับการผนึกกำลังเครือข่ายทุกภาคส่วน มีกลไกครอบคลุมทุกพื้นที่ ทั้งนี้ ระบบการจัดการสารสนเทศและความรู้ของส่วนราชการ คุณภาพของข้อมูลมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ ผู้บริหารตลอดจนให้บริการแก่ประชาชนที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ และปลอดภัย มีข้อมูลสารสนเทศพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายได้รับบริการที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีกระบวนการจัดการความรู้ ค้นหา รวบรวม แบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร นำไปสู่การสร้างสรรคผลงานเกิดเป็น Best practice ได้รับรางวัลเชิงประจักษ์ระดับประเทศ



การกำหนดตัววัดทุกระดับ ความคล่องตัวของการวัดผล เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ

กรม พส. กำหนดตัววัดทุกระดับที่ครอบคลุมตามแผนปฏิบัติราชการเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร มีตัววัดการจัดทำข้อเสนอสวัสดิการเพื่อการพัฒนาและพึ่งตนเองอย่างยั่งยืน เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบสวัสดิการ ที่ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ มีตัววัดกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้รับการพัฒนาศักยภาพรายบุคคลและมีสมรรถภาพที่ดีขึ้นทุกด้าน ตัววัดความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพ อพม. เพื่อขยายภาคีเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และตัววัดการพัฒนา e-Service โดยการพัฒนาต่อยอดระบบตรวจสอบสถานะการขอรับเงินอุดหนุน เพื่อให้ประชาชนทราบกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ โปร่งใส อำนวยความสะดวก ควบคู่ไปกับ



ความคล่องตัวของการวัดผล เพื่อให้การดำเนินงานไปสู่ความสำเร็จ โดย **ผู้บริหาร** กำหนดทิศทาง และถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร **มีภาคีเครือข่าย** ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการทำงานในรูปแบบทีมสหวิชาชีพ **ทรัพยากรสนับสนุน** มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร และการให้บริการแก่ประชาชน **วัฒนธรรมองค์กร** กรมฯ มีบุคลากรที่มี จิตมุ่งบริการ สร้างสรรค์งานเพื่อสังคม ให้บริการสวัสดิการสังคมภายใต้หลักวิชาชีพ อย่างมืออาชีพ

วิเคราะห์ผลการดำเนินงานเพื่อให้บริการกลุ่มเป้าหมายที่ทันต่อสถานการณ์

การพัฒนาการให้บริการทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชน และข้อมูลสารสนเทศ (การบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ Linkage Center)

การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

Information Technology



- ✓ ข้อมูลการลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ
- ✓ ข้อมูล ขปฐ.
- ✓ ข้อมูล Social Map
- ✓ ข้อมูล Family Data
- ✓ ข้อมูลระบบงานบริการทางสังคมของกรมฯ (OSS)

Customer Life Cycle



ค้นหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

Operational Analysis

- ๑ ด้านนโยบาย
พัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบาย
- ๑ ด้านกลุ่มเป้าหมาย
พัฒนาระบบพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ใช้บริการ
- ๑ ด้านเครือข่าย
พัฒนาระบบพัฒนาศักยภาพ อพม.
- ๑ ด้านองค์กร
พัฒนาระบบงานบริการทางสังคม

วิเคราะห์การวางแผนกลุ่มเป้าหมายเพื่อการช่วยเหลือที่ทันต่อสถานการณ์ (Information Technology)

เท่าทัน



นำฐานข้อมูล (Social Match) เพื่อใช้ สนับสนุนวางแผนให้การช่วยเหลือเร่งด่วนแก่กลุ่มเป้าหมาย พร้อมที่จะบูรณาการจับกับข้อมูลการช่วยเหลือ จำนวน 6.5 ล้านครัวเรือน 9.6 ล้านคน

เท่าเทียม

กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการ กินดี อยู่ดี มีสิทธิ เข้าถึงสวัสดิการ 7 ด้าน

1. การศึกษา เข้าถึงสิทธิประโยชน์ด้านครอบครัวเยาวชน
2. สุขภาพอนามัย ประชาชนเข้าถึงสิทธิการดูแลสุขภาพ
3. ที่อยู่อาศัย ประชาชนเข้าถึงการช่วยเหลือ
4. การทำงานและการมีรายได้ ส่งเสริมการมีอาชีพ จัดหางาน
5. กระบวนการยุติธรรม การเข้าถึงสิทธิ ประชามติเข้าถึงสวัสดิการ
6. บริการสังคม คือ บริการด้านสวัสดิการ การช่วยเหลือ สงเคราะห์ครอบครัวผู้เปราะบางได้ดียิ่ง
7. รับหนทาง การสนับสนุนของท้องถิ่น เป็นพื้นที่การระดม ทรัพยากรกลุ่มเป้าหมาย

ทั่วถึง

เยียวยาด้านการเงิน



- ๑ โครงการช่วยเหลือ "คนจนมาก ลำบากจริง" จำนวน 103,026 คน เป็นเงิน 257,077,500 บาท
- ๑ โครงการ "เยี่ยมยามตามไถ่โลโก้ดูแล" จำนวน 5,943 คน เป็นเงิน 16,971,000 บาท

การเข้าถึงสิทธิและบริการของรัฐ



- ๑ พล. พาทนเปราะบางเข้าถึงสิทธิ "เราชนะ" - ผู้ใช้บริการในสถาบัน 2,552 คน - การสำรวจในชุมชนจากหน่วยงานในสังกัดทั่วประเทศ 17,470 คน

ในขณะเดียวกัน กรม พส. ได้วิเคราะห์ ผลการดำเนินงาน ที่แสดงให้เห็นถึงการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนวางแผนการช่วยเหลือ การค้นหาความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และการวิเคราะห์การดำเนินงานเพื่อปรับปรุงรูปแบบ การให้บริการ เปลี่ยนการจัดสวัสดิการจากเชิงรับ เป็นเชิงรุก คือ “เท่าทัน” การนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ ฐานข้อมูล (Social Match) ที่เชื่อมโยงข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย จาก 5 ฐานข้อมูล เพื่อใช้เป็นข้อมูลตั้งต้น ในการกำหนดนโยบายวางแผนการช่วยเหลือ ลงพื้นที่ให้การช่วยเหลือประชาชนเพื่อให้ กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการอย่าง “เท่าเทียม” กินดี อยู่ดี มีสิทธิ เข้าถึงสวัสดิการ 7 ด้าน ซึ่งได้ออกมาตรการการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา ทางสังคมเร่งด่วนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และทั่วประเทศ ที่บูรณาการทุกภาคส่วน ในการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็ว ให้เข้าถึงทรัพยากรทุกพื้นที่อย่าง “ทั่วถึง” เช่น โครงการ “คนจนมาก ลำบากจริง” โครงการ “เยี่ยมยามตามไถ่โลโก้ดูแล” และให้การช่วยเหลือ กลุ่มคนเปราะบางให้เข้าถึงสิทธิตามที่รัฐบาล ได้ดำเนินโครงการ “เราชนะ” ที่ผสมความร่วมมือ กับธนาคารกรุงไทยและเครือข่ายในพื้นที่ เป็นต้น

วิเคราะห์ผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ

จัดทำข้อเสนอสวัสดิการเพื่อการพัฒนา และพึ่งตนเองอย่างยั่งยืน (Productive Welfare)

ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดสวัสดิการจากแบบให้เปล่า ไปสู่การจัดสวัสดิการที่ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการ ที่ผสานความร่วมมือทุกภาคส่วนร่วมกับผู้ประสบปัญหาทางสังคม ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมด้านสวัสดิการสังคม และการส่งเสริมการพึ่งตนเองอย่างยั่งยืน โดยการพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่ที่เน้นผลงานทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ เช่น สหวิชาชีพ CSR อาสาสมัคร และประชาชน

พัฒนาระบบพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ใช้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (Q Life Plus)

ใช้ในการประเมินและจัดทำแผนฟื้นฟูรายบุคคลที่ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ สังคม 3) ด้านสติปัญญา และ 4) ด้านศักยภาพ ดำรงชีพ เพื่อเป็นเครื่องมือของนักสังคมสงเคราะห์ที่ใช้ในการประเมินสถานะของผู้ใช้บริการใช้ประโยชน์ในการวางแผน ฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล การจำแนกสภาพปัญหา ความต้องการ รวมถึงการจัดบริการ ที่เหมาะสม กับผู้ใช้บริการแต่ละราย

พัฒนาระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง (E-Learning)

เพื่อเป็นช่องทางในการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) โดยไม่ต้องเดินทางมาอบรมช่วยลดระยะเวลา ลดค่าใช้จ่าย ในขณะเดียวกันได้เพิ่มช่องทางเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้กับ อพม. โดยไม่ต้องเรียน บทเรียน E-learning ผ่านโครงการกิจกรรมปฏิบัติงานจริง (On the job training) ร่วมกับ อพม. เป็นพี่เลี้ยงสอนงาน ในการลงพื้นที่เพื่อสำรวจข้อมูลและเยี่ยมบ้าน กลุ่มเป้าหมายเพื่อให้การช่วยเหลือเบื้องต้น

วิเคราะห์การดำเนินงานเพื่อปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ (Operational Analysis)
แผนปฏิบัติการเรื่องที่ 1 : การพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบาย กลไก และระบบสวัสดิการสังคมและการพัฒนาสังคม
“ข้อเสนอสวัสดิการเพื่อการพัฒนาและพึ่งตนเองอย่างยั่งยืน (Productive Welfare)”

วิเคราะห์	การขับเคลื่อน	ผลการดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้ถูกเสนอต่อสภาประชาสังคมที่ 17 ความเห็นทางคณะกรรมาธิการบริหาร การประเมินผลของโครงการที่เกินกว่า 6 เดือน ข้อมูลและประวัติของอาสาสมัครพัฒนาสังคมช่วยเหลือ (อาสาสมัครพัฒนาสังคมช่วยเหลือ) ไม่สามารถพิจารณาขอได้จนไม่พิจารณาแล้ว 	<p>พัฒนาข้อเสนอสวัสดิการเพื่อการพัฒนาและพึ่งตนเองอย่างยั่งยืน (Productive Welfare)</p> <ul style="list-style-type: none"> เป็นบริการด้านสวัสดิการสังคม จัดสวัสดิการที่ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการ อาศัยเครือข่ายชุมชน และทุกภาคส่วน ส่งเสริมการพึ่งตนเองอย่างยั่งยืนในเชิงพื้นที่ สวัสดิการเชิงคุ้มครอง (Protective Welfare) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ได้ดำเนินการจัดทำกรอบหลักเกณฑ์การดำเนินงาน 7 มิติ 58 (3. รายชื่อ 3. มาตรฐาน 3. ผู้ติดต่อ 3. งบ. 3. งบประมาณ 3. ผู้ติดต่อ 3. งบ.) จำนวน 795 ราย ✓ ได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการเพื่อการพัฒนาและพึ่งตนเองอย่างยั่งยืนที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับพื้นที่ในโครงการดำเนินงานและจัดบริการสังคม 139 ตำบล และผู้ประสบปัญหาทางสังคมได้รับประโยชน์ 8,520 คน

วิเคราะห์การดำเนินงานเพื่อปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ (Operational Analysis)
แผนปฏิบัติการเรื่องที่ 2 การยกระดับคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างขีดความสามารถของกลุ่มเป้าหมาย
“การพัฒนาระบบพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ใช้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (Quality Life Plus : Q Life Plus)”

วิเคราะห์	การขับเคลื่อน	ผลการดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้ถูกเสนอต่อสภาประชาสังคมที่ 17 ความเห็นทางคณะกรรมาธิการบริหารสังคมและแผนมา 12 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมความเป็รธรรมและความเป็นธรรมกับสังคม การประเมินผลของโครงการที่เกินกว่า 6 เดือน สถานภาพที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 	<p>การพัฒนาระบบพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ใช้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (Q Life Plus)</p> <ul style="list-style-type: none"> พัฒนาบริการที่มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ประสบปัญหาทางสังคม กับกลุ่มเป้าหมาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ สังคม ด้านสติปัญญา และด้านศักยภาพดำรงชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ได้ขยายกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในจังหวัดนนทบุรีและจังหวัดนนทบุรี ร้อยละ 14.86 ✓ ได้ขยายกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในจังหวัดนนทบุรีและจังหวัดนนทบุรี ร้อยละ 72.84

วิเคราะห์การดำเนินงานเพื่อปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ (Operational Analysis)
แผนปฏิบัติการเรื่องที่ 3 การส่งเสริมสนับสนุนทุกภาคส่วนให้เกิดพลังขับเคลื่อนการจัดสวัสดิการสังคมและพัฒนาสังคม
“การพัฒนาศักยภาพของ อพม. ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม”

วิเคราะห์	การขับเคลื่อน	ผลการดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้ถูกเสนอต่อสภาประชาสังคมที่ 15 พลังงานสังคม ตัวชี้วัด “พลังชีวิตชุมชนสังคม” โดยมีกิจกรรมศึกษาการพัฒนาที่มีระบบในการพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน ประชาชนมีค่าใช้จ่ายด้านค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังภาคอบรม อบรม 3 วัน 2 คืน ค่าใช้จ่ายด้านค่าอบรม สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2019 (ไตรมาส-19) 	<p>พัฒนาระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง (E-Learning)</p> <ul style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบ E-Learning 5 หน่วยงาน อบรม 1 วัน พัฒนาระบบ E-Learning 10 หน่วยงาน ไม่สามารถพัฒนา การฝึกอบรม อพม. โดยการปฏิบัติงานจริง (On the job training) 2 ราย อพม. เป็นพี่เลี้ยงสอนงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ได้ขยายการฝึกอบรม อพม. จาก 3 วัน เหลือ 2 ชั่วโมง ✓ ได้ขยายอบรม เพื่อเป็นพี่เลี้ยงช่วย 10 ปี พ.ศ. 2563 จำนวน อพม. โฉม 30,584 คน คิดเป็นร้อยละ 340.07 ✓ อบรม พี่เลี้ยง 190,470 คน

พัฒนาระบบงานบริการทางสังคมสำหรับการติดตามสถานะการขอรับเงินอุดหนุน

ทำให้ประชาชนสามารถติดตามสถานะการขอรับเงินอุดหนุนได้ทุกที่ทุกเวลา ทั้งนี้ระบบงานบริการทางสังคมยังเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการจ่ายเงินอุดหนุนของกรมฯ รองรับการส่งออกข้อมูล (Export Data) เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมฯ สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที และได้บูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภายนอกโดยส่งต่อข้อมูลในรูปแบบ Web Service ผ่านระบบ MSO – Linkage และ กระทรวง พม. และ Linkage Center กรมการปกครอง



การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

การปรับปรุงผลการดำเนินการ ภายใต้แนวคิด 2ร. ประกอบด้วย

ร1 : “รวดเร็ว”

ปรับเปลี่ยนและปรับปรุงระบบการจ่ายเงินอุดหนุน :
Key – Click พลิกโฉม



- L0** การรับเรื่องยื่นคำขอรับบริการได้
- L1** พัฒนาระบบ (e-form)
- L2** พัฒนาการจ่ายเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ KTB
- L3** พัฒนาระบบตรวจสอบสถานะการขอรับเงินอุดหนุน

ร2 : “ร่วมมือ”

ผนึกกำลังกลไกการชี้เป้าเฝ้าระวังทางสังคมในพื้นที่



- **กำหนดนโยบาย**
ในการเพิ่มจำนวน ชม.บันทึก MOU ระหว่างกรม พส. กับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีนักเรียน นักศึกษา ให้ความสนใจมากถึงจำนวน 3,378 คน
- **การเพิ่ม ชม.ทั่วประเทศ**
จำนวนทั้งสิ้น 190,470 คน

กรม พส. ให้ความสำคัญกับการดำเนินการในภาคซึ่งได้ปรับปรุงผลการดำเนินการ ภายใต้แนวคิด 2ร. ประกอบด้วย รวดเร็ว และ ร่วมมือ ร1 : “รวดเร็ว” โดยการ ปรับเปลี่ยนและปรับปรุงระบบการจ่ายเงินอุดหนุน นำไปสู่สร้างนวัตกรรมบริการยกระดับงานบริการ e-Service อย่างเต็มรูปแบบ (จาก L0 – L3) โดยพัฒนาระบบการยื่นขอรับเงินอุดหนุนออนไลน์ (e-form) เพื่อเพิ่มช่องทางการรับเรื่องจากประชาชน การตรวจสอบข้อเท็จจริง เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร (กรมการปกครอง) มีคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติการเบิกจ่ายเงินอุดหนุน ภาคครัวเรือนทั้งจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (One Home) และการติดตามโดยมีระบบตรวจสอบสถานะขอรับเงินอุดหนุน นอกจากนี้มีการใช้เทคโนโลยีที่สามารถตรวจสอบความซ้ำซ้อน โดยจะมีการแจ้งเตือนเมื่อมีการจัดสวัสดิการซ้ำซ้อน ทำให้ประชาชนได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

และ ร2 : “ร่วมมือ” โดยการผนึกกำลังกลไกการชี้เป้าเป้าหมายทางสังคมในพื้นที่ กรม พส. มองว่าในอนาคตควรให้ความสำคัญในการผนึกกำลังจากทุกภาคส่วนโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเด็กเยาวชนรุ่นใหม่ จึงกำหนดนโยบายในการเพิ่มจำนวนอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) เพื่อเป็นกลไกในระดับพื้นที่ ในการดูแลช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงสิทธิสวัสดิการ ซึ่งได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานโดยบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการพัฒนาเด็กและเยาวชนระหว่างกรม พส. กับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อส่งเสริมให้เด็กเยาวชนรุ่นใหม่ได้เข้ามาเป็น อพม. ส่งผลให้มี อพม. เพิ่มขึ้น ทั่วประเทศ มากกว่า 190,470 คน

ความโดดเด่นของข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ



กรม พส. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย และมีระบบฐานข้อมูลที่พร้อมใช้งานช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหาร มีความพร้อมอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร เพื่อใช้ในขณะลงพื้นที่ในการให้บริการประชาชนและยังสามารถเชื่อมโยงฐานร่วมกับหน่วยงานภายนอกได้ พร้อมทั้งมีสถานที่ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการประชุมติดตามผลการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานทั่วประเทศ ในขณะเดียวกันมีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงาน ให้เป็นดิจิทัล ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ข้อมูลมีคุณภาพ มีการกำกับการทำงานด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

แผนแม่บทความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ โดยมีระบบการปกป้องความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์ (Cyber security) รักษาความปลอดภัยตามมาตรฐาน และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่อาจเกิดขึ้นต่อข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับบุคลากร ผู้รับบริการ เช่น ปัจจัยเสี่ยงด้านไซเบอร์ ป้องกันความเสี่ยง การตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทางไซเบอร์ เช่น มีระบบ Internet มีระบบคลาวด์กลางภาครัฐ (GDCC) และระบบ IRIS Cloud มีอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล (Nas Backup) มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่คอยให้บริการกับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต (Server) และมีการกำหนดชื่อผู้เข้าใช้งาน (User) เป็นต้น

การจัดการความรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้



กรม พส. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีกระบวนการจัดการความรู้ อย่างครบวงจร กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมการจัดการความรู้ เช่น ชุดความรู้ “เรื่อง เทคนิค ทักษะ การดูแลผู้ครองคนไร้ที่พึ่ง” และเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร เกิดการพัฒนางานมีผลงาน (Best Practice) ที่ขยายผลทั่วทั้งองค์กรและได้รับรางวัลเชิงประจักษ์ระดับประเทศ เช่น ผลงาน “คอนโดย่า บ้านประชอบุชา” ได้รับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2563 และขยายผลไปยังสถานผู้ครองคนไร้ที่พึ่ง ทั้ง 11 แห่ง ทั่วประเทศ นอกจากนี้ให้ความสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันภายในบุคลากรควบคู่ไปกับการรับรู้จากภายนอก เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

ในองค์กรให้ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลง สร้างกระบวนการในการเรียนรู้ โดยมีการเชื่อมโยงรูปแบบของการทำงานเกิดการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) เพื่อถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน และเน้นการมีส่วนร่วม (Collaborative) ทุกภาคส่วน มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่าย ทั้งระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน สังคม หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งหน่วยงานภายในกรม และเครือข่ายภาคส่วนต่าง ๆ

การดำเนินงานในอนาคต



กรมฯ มีแผนในการพัฒนาองค์กรเพื่อยกระดับในการให้บริการประชาชน ดังนี้ **แผนด้านเทคโนโลยี** 1) พัฒนาระบบศูนย์กลางการบริการประชาชน (Citizen Portal) บนระบบ Application “ทางรัฐ” ร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำนักงาน ก.พ.ร. โดยมีแผนในการยกระดับงานบริการของกรมฯ จำนวน 4 งานบริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการผ่านระบบดิจิทัล ได้แบบ End-to-End-Process 2) พัฒนาระบบปฏิบัติการระบบงาน พ.ร.บ. ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อจัดเก็บข้อมูล องค์กรสาธารณประโยชน์องค์กรสวัสดิการชุมชน และกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม และ 3) พัฒนาระบบฐานข้อมูลนิคมสร้างตนเอง ในการระบุที่ตั้งของแปลงที่ดินสมาชิกที่ครอบครองเพื่อตรวจสอบการครอบครองที่ดิน

นอกจากนี้ มี **แผนพัฒนาด้านเครือข่ายและความร่วมมือ** ได้แก่ 1) ส่งเสริมภาคีเครือข่ายในพื้นที่ตำบล จำนวน 139 แห่ง ผ่านโครงการ “ตำบลสร้างเสริมสวัสดิการสังคม” โดยการพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการในการให้ความช่วยเหลือ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสม สอดคล้องกับแต่ละพื้นที่ 2) พัฒนาการฟื้นฟูสมรรถภาพกลุ่มเป้าหมายในสถานผู้ครองคนไร้ที่พึ่ง ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยมหิดล และนักวิชาการด้านสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ 3) แผนในการพัฒนาอาสาสมัครพลเมืองดิจิทัล (อพต.) เพื่อสังคม เสริมพลังเด็กเยาวชนรุ่นใหม่ โดยพัฒนาความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างถูกวิธีและเกิดประโยชน์ให้กับ อพต. เพื่อใช้เป็นระบบบอกเสียงในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ



ปัจจัยแห่งความสำเร็จของ กรม พส. ในการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พบปัจจัยที่สำคัญประกอบด้วย **ผู้บริหาร** : กำหนดทิศทางวางแผนยุทธศาสตร์ โดยสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้บริหารทุกระดับ มีกลไกคณะนิเทศติดตามเพื่อกำกับติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด 154 แห่งทั่วประเทศ **ภาคีเครือข่าย** : เน้นการบูรณาการการทำงานกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการทำงานในรูปแบบทีมสหวิชาชีพ มีภาคประชาสังคมและภาคธุรกิจในการร่วมขับเคลื่อนงานด้านสวัสดิการสังคมในรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ (CSR) **การบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ** : มีระบบเชื่อมโยง 5 ฐานข้อมูล เพื่อ Matching ข้อมูลผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ประสบปัญหาทางสังคมจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ (1) ข้อมูลการลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ (2) ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ)

(3) ข้อมูลจากระบบ Social Map (4) ข้อมูล Family Data (5) ข้อมูลการให้ความช่วยเหลือของกรมจัดทำเป็นระบบ Social Match และใช้ข้อมูลในระบบฯ เป็นข้อมูลตั้งต้นในการกำหนดนโยบาย วางแผนการช่วยเหลือ **ทรัพยากรสนับสนุน** : มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร ตลอดจนให้บริการแก่ประชาชนและกลุ่มเป้าหมาย และบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ **มีประสบการณ์ในด้านการปฏิบัติงาน** : ในการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายด้านสวัสดิการสังคม การให้บริการสวัสดิการสังคมภายใต้หลักวิชาชีพ อย่างมืออาชีพ มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย ควบคู่ไปกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับภาคีเครือข่าย รวมทั้งมุ่งพัฒนาบุคลากรให้ความรู้ และปรับตัวเข้ากับสถานการณ์รอบตัวได้อย่างรวดเร็ว

