



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กลุ่มมาตรการและกลไก โทร. ๐ ๒๖๕๙ ๖๒๗๖  
ที่ พม ๐๖๐๒/ ๐๑๙๖๕๒ วันที่ ๗ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความร่วมมือจัดทำแบบรายงานประเมินตนเอง ( SAR : Self Assessment Report )

เรียน ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทุกแห่ง

กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต มีภารกิจในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๗ การคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ทำการขอทานตามพระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมถึงการคุ้มครองผู้ป่วยจิตเวชที่สิ้นสุดการรักษาจากโรงพยาบาล และไม่มีผู้ดูแล ตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งกลุ่มมาตรการและกลไกรับผิดชอบภารกิจในการส่งเสริม และสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดกองคุ้มครองฯ ดำเนินงานอย่างมีมาตรฐาน และได้ดำเนินงานจัดทำมาตรฐานสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ซึ่งภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กรมฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินมาตรฐานการจัดสวัสดิการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งสำหรับสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยมี รองอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เป็นประธานกรรมการ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เป็นรองประธานกรรมการ และมีกลุ่มมาตรการและกลไก เป็นคณะกรรมการและเลขานุการ ประกอบกับคณะกรรมการได้มีการจัดทำประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนกองฯ ได้ดำเนินการจัดทำแผนติดตามการตรวจมาตรฐานสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง แล้วนั้น

กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต พิจารณาแล้ว เพื่อให้การขับเคลื่อนงานด้านการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม จึงขอความร่วมมือหน่วยงานดำเนินการ ดังนี้

๑. เพื่อโปรดพิจารณาศึกษารายละเอียดประเด็นเพิ่มเติมและแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
๒. ขอความร่วมมือหน่วยงาน จัดทำ (SAR) ผลการดำเนินงาน ช่วง เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง กันยายน ๒๕๖๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
๓. ขอความร่วมมือจัดส่งรายงานไปยังกลุ่มมาตรการและกลไก จำนวน ๒ เล่ม ภายในวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(นายอุเทน ชนะกุล)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

**สรุปการประชุมหารือ**  
**“การประเมินมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมฯ**  
**สำหรับสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔”**  
**วันอังคารที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓**

เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

ณ ห้องประชุมชั้น ๓ กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

\*\*\*\*\*

**ประเด็นหารือและสรุป**

๑. คณะกรรมการพิจารณารายงานผลการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม สำหรับสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จำนวน ๘ แห่ง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓
๒. ทบทวน มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมายการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และแนวทางการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน ดังนี้

**มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง**

**ด้านที่ ๑ การจัดองค์กรและการบริหาร**

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นเพิ่มเติม
๑.๑ วิสัยทัศน์และพันธกิจ	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตกฎหมาย และประกาศระเบียบต่างๆ โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร มีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับรับรู้	๑. การจัดทำวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน จะต้องมีการกำหนดให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกรมฯ และกองฯ ซึ่งหน่วยงานสามารถคิดวิสัยทัศน์ได้เอง หรือจะใช้ของกองฯก็ได้ ๒. หน่วยงานต้องสามารถนำเสนอที่มาของวิสัยทัศน์และพันธกิจได้ รวมถึงหน่วยงานต้องสามารถสร้างกระบวนการสื่อสารให้บุคลากรภายใน และภายนอกรับรู้รับทราบ ๓. วิสัยทัศน์ที่หน่วยงานกำหนดสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ เช่น การบริหารราชการในช่วงโรคระบาดเชื้อไวรัสโควิด - ๑๙ ๔. การจัดทำวิสัยทัศน์ของหน่วยงานจะต้องมีการพิจารณาถึงบริบทของกลุ่มเป้าหมาย
๑.๒ นโยบาย	มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ รับรู้	๑. ผู้บริหารควรมีแนวนโยบายในการยกระดับสถานคุ้มครองฯ ในเขตปริมณฑล (สคพ.นนท์/สคพ.ธัญบุรีหญิง/สคพ.ธัญบุรีชาย) ให้มีจุดเด่นด้านการทำงานร่วมกับเครือข่ายภาคเอกชน ภาคท้องถิ่น เพื่อระดมทรัพยากร เข้ามาพัฒนาเพื่อยกระดับระบบการดูแลผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นเพิ่มเติม
		<p>๒. หน่วยงานควรมีการกำหนดนโยบายตามหลักการ ๔ ประเภท ดังนี้</p> <p>๒.๑ รูปแบบการทำงานแบบเมือง</p> <p>๒.๒ รูปแบบการทำงานแบบปริมาตร</p> <p>๒.๓ รูปแบบการทำงานแบบจังหวัด</p> <p>๒.๔ รูปแบบการทำงานแบบชุมชน/ท้องถิ่น</p> <p>๓. ส่วนกลางควรมีการกำหนดบทบาทในแต่ละสถาน คุ้มครองฯ ให้ชัดเจน เช่น การแบ่งประเภทของสถาน คุ้มครองฯ ที่อยู่เขตปริมาตรให้มีความโดดเด่นใน เรื่องส่งเสริมการทำงานกับเครือข่าย เพื่อสามารถ ระดมทรัพยากรภาคเอกชน เครือข่ายชุมชน องค์กร สาธารณชนประโยชน์ เข้ามาร่วมพัฒนารูปแบบการ ดูแลผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>
๑.๔ แผนงานและ โครงการ	มีการกำหนดแผนงานหรือ โครงการเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่าง ครบถ้วน และมีการประชุม ชี้แจง	หน่วยงานควรมีการนำเสนอรูปแบบของโครงการทั้งที่ เป็นโครงการเชิงรุก และเชิงรับ รวมถึงโครงการสำคัญ ของหน่วยงานที่สามารถตอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่อยู่ ใน ActionPlan ที่กรมฯ และกองฯ กำหนด
๑.๖.๑ การติดตาม ประเมินผลแผนงาน และโครงการ	มีการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานตามแผนงานและ โครงการแล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผนแก้ไขปัญหา และป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอย่างน้อยคิดเป็น ร้อยละ ๘๐ ของการดำเนินงาน ตามแผน	หน่วยงานควรมีการสรุปผล หรือถอดบทเรียน แผนงานโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อนำผลมาวิเคราะห์ วางแผน ปรับปรุงให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน และมีประสิทธิภาพ
๑.๘.๑ คุณสมบัตินี้ ของบุคลากรผู้ให้บริการ	มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิ การศึกษาประสบการณ์ตรงตาม ตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	ส่วนกลางควรมีการผลักดันให้หน่วยงาน มีบุคลากรที่มีคุณวุฒิตรงตามตำแหน่ง เช่น นักสังคมสงเคราะห์, นักจิตวิทยา, พยาบาลวิชาชีพ
๑.๑๐.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้ใช้บริการ	มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูล ที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และกำหนด ลำดับชั้นการเข้าถึงข้อมูลของ ผู้ใช้ บริการสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการใช้งานได้	<p>๑. ส่วนกลางควรมีการจัดทำแบบฟอร์ม แฟ้มประวัติรายบุคคลที่เป็นมาตรฐานกลางที่ให้ทุก หน่วยงานใช้เป็นแนวทางเดียวกัน</p> <p>๒. ควรมีการพัฒนากระบวนการข้อมูลของผู้ใช้บริการ เช่น การจำแนกประเภทของกลุ่มเป้าหมายโดยใช้การ สร้างรหัส CODE แทนชื่อนามสกุล เพื่อเป็นการ ป้องกันข้อมูลของผู้รับบริการ</p>

**ด้านที่ ๒ การให้บริการ**

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นเพิ่มเติม
๒.๒ กระบวนการ	มีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจนเป็นขั้นตอนตามหลักการและวิธีการส่งมอบสงเคราะห์อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	<p>๑. หน่วยงานควรมีการกำหนดรอบการประเมินผู้ให้บริการทุก ๑ สัปดาห์ หรือทุกเดือน เพื่อเป็นการบันทึกและรายงานผลความก้าวหน้าของผู้ให้บริการ (ระบบ IRP กำหนดรอบการประเมินทุก ๖ และ ๑๒ เดือน)</p> <p>๒. ควรมีการเพิ่มรูปแบบการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายโดยเน้นวิธีการ Group Work /Family Work ให้มากขึ้น</p>
๒.๕ การประสานเครือข่ายและการดำเนินงาน	มีการประสานเครือข่ายและการดำเนินร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อสนับสนุนการสร้างโอกาสในสังคม	<p>๑. หน่วยงานควรมีการจัดทำทำเนียบเครือข่าย และรายงานสรุปผลการทำงานร่วมกับเครือข่ายต่อครั้งและรายปี</p> <p>๒. หน่วยงานควรนำเสนอการทำงานร่วมกับเครือข่ายว่าเครือข่ายเข้ามามีบทบาทอย่างไร</p> <p>๓. หน่วยงานควรมีการคัดกรองตรวจสอบเบื้องต้นกับเครือข่ายที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้ให้บริการ เพื่อป้องกันสิทธิของผู้ให้บริการ</p>

**ด้านที่ ๓ คุณภาพการให้บริการ**

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นเพิ่มเติม
๓.๒ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	มีการติดตามผลการให้บริการ และมีการนำผลการติดตามมาทำการประเมิน และวางแผนการดำเนินงานต่อไป และมีการปรับปรุงหรือให้บริการซ้ำ ในกรณีที่มีปัญหาในการให้บริการเดิม	หน่วยงานควรจัดทำฐานข้อมูลของผู้ให้บริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ วางแผน พัฒนาผู้ให้บริการ เมื่อมีการกลับมารับบริการซ้ำ หรือเคสที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
๓.๓ ประสิทธิภาพการให้บริการ	มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ความก้าวหน้าในการให้บริการต่างๆ โดยจะต้องมีการประเมินผู้ให้บริการคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	หน่วยงานควรมีการนำเสนอรายงานกระบวนการติดตาม ประเมินผลผู้รับบริการเมื่อถูกคืนสู่สังคมแล้ว

**มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง**

**ด้านที่ ๑ การจัดองค์กรและการบริหาร**

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นเพิ่มเติม
๑.๑ วิสัยทัศน์และพันธกิจ	บุคลากรในองค์กรมีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ และมีการเผยแพร่ให้กับบุคคลทั่วไปรับทราบ	๑. การจัดทำวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน จะต้องมีการกำหนดให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกรมฯ และกองฯ ซึ่งหน่วยงานสามารถคิดวิสัยทัศน์ได้เอง หรือจะใช้ของกองฯก็ได้ ๒. หน่วยงานต้องสามารถนำเสนอที่มาของวิสัยทัศน์และพันธกิจได้ รวมถึงหน่วยงานต้องสามารถสร้างกระบวนการสื่อสารให้บุคลากรภายในและภายนอกรับรู้รับทราบ ๓. วิสัยทัศน์ที่หน่วยงานกำหนดสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ เช่นการบริหารราชการในช่วงโรคระบาดเชื้อไวรัสโควิด - ๑๙ ๔. การจัดทำวิสัยทัศน์ของหน่วยงานจะต้องมีการพิจารณาถึงบริบทของกลุ่มเป้าหมาย
๑.๒ การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการอย่างครบถ้วน	มีการกำหนดแผนงานและโครงการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีการประชุมชี้แจงและดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการอย่างครบถ้วน	๑. หน่วยงานควรมีการนำเสนอรูปแบบของโครงการเชิงรุก รวมถึงโครงการสำคัญของหน่วยงานที่สามารถตอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่อยู่ใน Action Plan ที่กรมฯ และกองฯกำหนด ๒. หน่วยงานควรนำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปีมาเป็นตัวกำหนดแผนงานหรือโครงการของหน่วยงาน
๑.๓ การติดตามประเมินผลแผนงานและโครงการ	มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์วางแผน และปรับปรุง	๑. หน่วยงานควรมีการสรุปผล หรือถอดบทเรียนแผนงานโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อนำผลมาวิเคราะห์ วางแผน ปรับปรุงให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและมีประสิทธิภาพ ๒. หน่วยงานควรมีการนำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการมาวิเคราะห์ ปรับปรุงโครงการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๑.๕.๑ คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ	มีบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง ๑๐๐%	๑. ส่วนกลางควรมีการผลักดันให้หน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณวุฒิตรงตามตำแหน่ง เช่น นักสังคมสงเคราะห์, พนักงานขับรถ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นเพิ่มเติม
๑.๗.๓ ระบบสารสนเทศ	มีการจัดทำระบบสารสนเทศฐานข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสารหรืออิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการและผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และสามารถอ้างอิงหรือเผยแพร่ได้	๑. ส่วนกลางควรมีการจัดทำแบบฟอร์ม แฟ้มประวัติรายบุคคลที่เป็นมาตรฐานกลางที่ให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นแนวทางเดียวกัน ๒. ควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของผู้รับบริการ เช่น การจำแนกประเภทของกลุ่มเป้าหมายโดยใช้การสร้างรหัส CODE แทนชื่อนามสกุล เพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลของรับบริการ
๑.๘ อาคารสถานที่	-	๑. หน่วยงานที่มีที่พักตามโครงสร้าง (ประเภท ๑) จะมีการพิจารณาคะแนนภาพรวมที่ ๑๗๐ คะแนน ๒. หน่วยงานที่ไม่มีที่พักตามโครงสร้าง (ประเภท ๒ - ๖) จะมีการพิจารณาคะแนนภาพรวมที่ ๑๖๐ คะแนน

## ด้านที่ ๒ การให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นเพิ่มเติม
๒.๑ รูปแบบการให้บริการ คนไร้ที่พึ่งและผู้ทำการ ขอทาน  ๒.๑.๑ การจัดสวัสดิการ สังคมตามเกณฑ์ด้านการจัด สวัสดิการสังคมประกอบด้วย - การสำรวจคนไร้ที่พึ่งและ คนขอทาน - การรับเข้าคุ้มครอง - การจัดให้มีอาหาร เครื่องนุ่งห่ม เครื่องใช้ส่วนตัว ที่จำเป็น เหมาะสมและ พอเพียง - จัดให้มีที่พักสภาพแวดล้อม ที่จะสะอาด เป็นระเบียบ	มีการดำเนินการด้านจัดสวัสดิการสังคมตามหลักเกณฑ์การคุ้มครองกลุ่มเป้าหมาย มีการประเมินรูปแบบการให้บริการ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	๑. หน่วยงานควรมีการเพิ่มแบบคัดกรองกลุ่มเป้าหมายในเรื่องสุขภาพการตรวจ ๕ โรค และตรวจลายพิมพ์นิ้วมือ (สำหรับผู้ใช้บริการภายใน) ๒. หน่วยงานควรมีการสำรวจพื้นที่เพื่อจัดทำสถิติกลุ่มคนไร้ที่พึ่งตามกฎหมายและนำสถิติหรือรายงานสรุปผลมานำเสนอต่อคณะกรรมการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นเพิ่มเติม
๒.๑.๒ การเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ	มีการประเมินด้านร่างกายและจิตใจของกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงประเมินครอบครัวจัดให้มีการบริการคัดกรองคัดแยกกลุ่มเป้าหมายที่มีอาการป่วยทางกายและจิต และจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้าง ฟันฟูสมรรถภาพทางด้านร่างกาย จิตใจ	๑. หน่วยงานควรนำเสนอรายงานการเยี่ยมบ้าน / ประเมินครอบครัว ๒. บันทึกประจำวันของเจ้าหน้าที่ตำรวจกรณีผู้ทำการขอทาน ๓. รายงานผลการประเมินสุขภาพกาย/จิต ๔. หน่วยงานควรจัดทำแผนกิจกรรมเสริมสร้าง ฟันฟูสมรรถภาพทางด้านร่างกาย จิตใจ
๒.๑.๓ การดำเนินการเพื่อการรักษาพยาบาล	-	๑. กรณีผู้ใช้บริการขอเข้าพักชั่วคราวไม่เกิน ๓ วัน จำเป็นต้องมีการส่งตรวจสุขภาพในสถานบริการทุกรายหรือไม่ (ประเด็นที่กรรมการสงสัย) ๒. การพาผู้ใช้บริการไปพบแพทย์ หรือไปสถานพยาบาลเมื่อจำเป็นตามความเหมาะสม คำว่า ตามความเหมาะสมคืออย่างไร (ประเด็นที่กรรมการสงสัย)
๒.๑.๔ การส่งเสริมการศึกษา	-	ควรมีการนำเสนอภารกิจด้านการส่งเสริมสนับสนุนความรู้ทางการศึกษา
๒.๑.๖ การส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างโอกาสทางสังคม	กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐาน ร้อยละ ๑๐๐	หน่วยงานควรนำเสนอสถิติกลุ่มเป้าหมายที่มีการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานต่างๆ เช่น บัตรประชาชน บัตรประกันสุขภาพ
๒.๑.๗ รูปแบบการสนับสนุนให้กลุ่มเป้าหมายมีที่พักอาศัย	-	เอกสารอ้างอิงหน่วยงานอาจนำเสนอรายงานผลการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการกรณีส่งกลับคืนสู่ครอบครัว
๒.๓ การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ	มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการของกลุ่มเป้าหมายทั้ง ๓ กลุ่ม (ตามข้อ ๒.๒) อย่างครบถ้วน และมีการประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ และมีรายงาน อย่างน้อย ๑ เรื่อง/ปี	๑. ควรมีการนำเสนอผลการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เช่น เคสที่เป็นประเด็นหารือของทีมสหวิชาชีพ ที่มีการเอาเข้าที่ประชุมของทางหน่วยงานราชการจังหวัด ๒. หน่วยงานควรเน้นการใช้ case manager ในการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย

ด้านที่ ๓ คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ประเด็นเพิ่มเติม
๓.๑ การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด	มีการกำหนดกรอบระยะเวลาการให้บริการและแจ้งสิทธิอย่างเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานได้ตามที่กำหนดไว้ ร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ใช้บริการ	เอกสารอ้างอิงควรมีการเพิ่มเติมแฟ้มประวัติ รายบุคคล แบบประเมินผู้ใช้บริการฯ
๓.๔ ความพึงพอใจของภาคีเครือข่ายและผู้ให้บริการ	มีผลการประเมินความพึงพอใจของภาคีเครือข่ายและผู้ให้บริการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	กรรมการตั้งข้อสังเกตว่าตัวชี้วัดอยากให้นำความพึงพอใจของภาคีเครือข่าย แยกออกจากความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

๓. เป้าหมายการติดตามประเมินผลการดำเนินงานมาตรฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

- คณะทำงานพิจารณาคะแนน ใช้เกณฑ์ ๘๐ ตัดเป็นระดับดี โดยแต่ละมิติต้องมีคะแนน ๐ ส่วนเกณฑ์การตรวจประเมินผ่าน ต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๗๐

- แผนการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รวมทั้งหมด ๔๐ หน่วยงาน ประกอบด้วย สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จำนวน ๙ แห่ง และศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ๓๑ แห่ง



คู่มือมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมในสถานคุ้มครองผู้ใช้ที่  
คนพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้ใช้ที่ พ.ศ. ๒๕๕๘



คู่มือมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม  
สำหรับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง



ตัวอย่างแบบรายงาน  
การประเมินตนเอง (SAR) สถานี



ตัวอย่างแบบรายงาน  
การประเมินตนเอง (SAR) ศูนย์

