



คู่มือมาตรฐาน การจัดสวัสดิการสังคม ในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ตามพระราชบัญญัติ การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

โดย
กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต และ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำนำ

แนวคิดที่สำคัญยิ่งในการดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการ คือ “มาตรฐานการจัดสวัสดิการต้องเกิดขึ้นพร้อมกับการให้บริการในทุกวัน หรือการดำเนินงานตามมาตรฐาน คือการทำงานในทุกวัน” เพราะ บทเรียนที่มักเกิดขึ้นจากการติดตามประเมินมาตรฐานการให้บริการจัดสวัสดิการสังคม มักพบว่า หน่วยงานจะให้ความสำคัญกับมาตรฐานฯ ในส่วนของการจัดทำเอกสาร ประกอบการรายงานการประเมินตามมาตรฐาน เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์และตัวชี้วัดต่างๆ

ดังนั้น การจัดทำมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 นอกจากจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างสูงจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลักอันประกอบด้วย คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง คณะอนุกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ผู้บริหารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการในฐานะผู้กำหนดนโยบาย และบุคลากรเจ้าหน้าที่ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทั้ง 11 แห่ง ในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ผู้ขับเคลื่อนการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 แล้ว ในการจัดทำมาตรฐานยังได้ให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดแนวคิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างคณะผู้จัดทำมาตรฐาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ให้ได้เข้าใจและเรียนรู้ถึงเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ตลอดจนระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ ที่คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งได้กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน ถูกต้อง จนนำไปสู่การปฏิบัติงานเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม

ทางคณะผู้จัดทำมาตรฐาน มุ่งหวังว่า เอกสารฉบับนี้จะได้สร้างการเรียนรู้และแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่นำไปสู่การคุ้มครองกลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่งให้ได้รับการคุ้มครองดูแลอย่างมีคุณภาพ ได้รับการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตลอดจนการส่งเสริม พัททษสิทธิและยกชูคุณค่าความเป็นมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวของผู้ใช้บริการ

คณะผู้จัดทำ

สิงหาคม 2560

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
ส่วนที่ 1 บทนำ	1
ส่วนที่ 2 ความสอดคล้องของมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติ การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ตามกรอบมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	3
ส่วนที่ 3 องค์ประกอบ ตัวชี้วัด และเกณฑ์การให้คะแนนของมาตรฐานการจัดสวัสดิการ สังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557	6
องค์ประกอบที่ 1 การจัดการองค์การและการบริหาร	6
องค์ประกอบที่ 2 การให้บริการ : มาตรฐานการให้บริการ	29
องค์ประกอบที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ	34
ส่วนที่ 4 แนวทางการขับเคลื่อนมาตรฐานฯ	37
ภาคผนวก	39
พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557	40
ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	49
ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่อง มาตรฐานการปฏิบัติงานของ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	58
ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนกรณี คนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจากสถานคุ้มครอง คนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	61
ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การสนับสนุนการดำเนินการหน่วยงานของรัฐ องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กร สวัสดิการชุมชน องค์กรภาคเอกชนอื่น สถาบันศาสนา กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง หรือกลุ่มบุคคล เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	64



บทนำ

เอกสารมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ตลอดจนประกาศระเบียบหลักเกณฑ์แนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอันประกอบด้วย

1. ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
2. ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่อง มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
3. ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนกรณีคนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
4. ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการสนับสนุนการดำเนินการแก่หน่วยงานรัฐ องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน องค์กรภาคเอกชนอื่น สถาบันศาสนา กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง หรือกลุ่มบุคคล เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

โครงสร้างและองค์ประกอบของมาตรฐานฯ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ด้าน จำแนกได้ ดังนี้

- ด้านที่ 1 การจัดองค์กรและการบริหาร ประกอบด้วย 14 ตัวชี้วัด
- ด้านที่ 2 การให้บริการ ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด
- ด้านที่ 3 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด



ด้านที่ 1 จัดองค์กรและการบริหาร

- 1.1 วิสัยทัศน์และพันธกิจ
- 1.2 นโยบาย
- 1.3 วัตถุประสงค์/เป้าหมาย
- 1.4 แผนงานและโครงการ
- 1.5 การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ
- 1.6 การติดตามและประเมินผล
 - 1.6.1 การติดตามประเมินผลแผนงานและโครงการ
 - 1.6.2 การรับข้อร้องเรียน
- 1.7 โครงสร้างและบทบาทหน้าที่
- 1.8 บุคลากรผู้ให้บริการ
 - 1.8.1 คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ
 - 1.8.2 การคัดสรรเตรียมความพร้อมและประเมินผลงานบุคลากรผู้ให้บริการ
 - 1.8.3 การพัฒนาบุคลากร
 - 1.8.4 การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ
- 1.9 ระบบบัญชีและการเงิน



1.10 ระบบข้อมูลสารสนเทศ

1.10.1 ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวกับสาขาสวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดบริการ

1.10.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

1.10.3 การรักษาความลับของข้อมูล

1.10.4 ระบบสารสนเทศ

1.10.5 การป้องกันข้อมูลสูญหาย

1.11 การประชาสัมพันธ์

1.12 อาคารสถานที่ (ในกรณีที่มีสถานที่ให้บริการ)

1.12.1 ความพอเพียง

1.12.2 สุขอนามัยและสภาพแวดล้อม

1.12.3 ความปลอดภัย

1.13 เครื่องมือและอุปกรณ์ (ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อการบริหาร)

1.14 หลักปฏิบัติที่ดี

ด้านที่ 2 การให้บริการ

2.1 รูปแบบการให้บริการ

2.2 กระบวนการให้บริการ

2.3 ลักษณะการให้บริการ

2.4 การเสริมสร้างความรู้ การฝึกอาชีพ และการจัดหาอาชีพ

2.5 การประสานเครือข่ายและการดำเนินงานกับหน่วยงานภายนอก

ด้านที่ 3 คุณภาพการให้บริการ

3.1 การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด

3.2 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

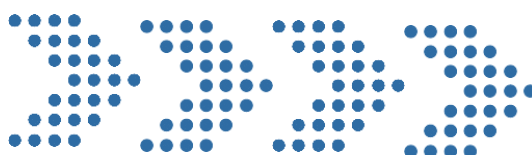
3.3 ประสิทธิภาพการให้บริการ



ส่วนที่ 2

ความสอดคล้องของมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติ การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ตามกรอบมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

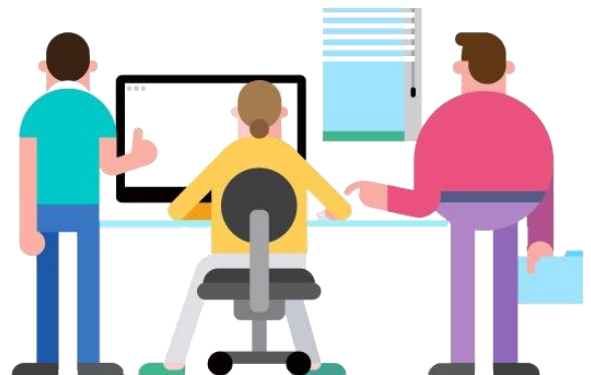
องค์ประกอบ	กรอบมาตรฐาน					
	มาตรฐานการจัดบริการองค์กรสวัสดิการสังคม	มาตรฐานการจัดการคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์	ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง			
			หลักเกณฑ์การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	หลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนกรณีคนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการสนับสนุนการดำเนินการแก่หน่วยงานของรัฐ องค์กรฯ เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
ด้านที่ 1 การจัดองค์กรและการบริหาร						
1.1 วิสัยทัศน์และพันธกิจ	●	●				
1.2 นโยบาย	●	●				
1.3 วัตถุประสงค์/ เป้าหมาย	●	●				
1.4 แผนงานและโครงการ	●	●				
1.5 การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ	●	●				
1.6 การติดตามและประเมินผล	●	●				
1.6.1 การติดตามประเมินผลแผนงานและโครงการ	●	●				
1.6.2 การรับข้อร้องเรียน	●	●	●	●	●	
1.7 โครงสร้างและบทบาทหน้าที่	●	●				
1.8 บุคลากรผู้ให้บริการ	●	●				
1.8.1 คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ	●	●				
1.8.2 การคัดสรรเตรียมความพร้อมและประเมินผลงานบุคลากรผู้ให้บริการ	●	●				
1.8.3 การพัฒนาบุคลากร	●	●				
1.8.4 การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ	●	●				



องค์ประกอบ	กรอบมาตรฐาน					
	มาตรฐานการจัดบริการองค์กรสวัสดิการสังคม	มาตรฐานการจัดบริการคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์	ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง			
			หลักเกณฑ์การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	หลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนกรณีคนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการสนับสนุนการดำเนินการแก่หน่วยงานของรัฐ องค์กรฯ เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ด้านที่ 1 การจัดองค์กรและการบริหาร

1.9 ระบบบัญชีและการเงิน	●	●				
1.10 ระบบข้อมูลสารสนเทศ	●	●				
1.10.1 ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่องค์กรจัดบริการ	●	●				
1.10.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	●	●				
1.10.3 การรักษาความลับของข้อมูล	●	●				
1.10.4 ระบบสารสนเทศ	●	●				
1.10.5 การป้องกันข้อมูลสูญหาย	●	●				
1.11 การประชาสัมพันธ์	●	●				
1.12 อาคารสถานที่	●	●		●		
1.12.1 ความพอเพียง	●	●		●		
1.12.2 ด้านสุขอนามัยและสภาพแวดล้อม	●	●		●		
1.12.3 ด้านความปลอดภัย	●	●		●		
1.13 เครื่องมือและอุปกรณ์ (ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อการบริหาร)	●	●		●		
1.14 หลักปฏิบัติที่ดี	●	●	●	●	●	



องค์ประกอบ	กรอบมาตรฐาน					
	มาตรฐานการจัดบริการองค์กร/สวัสดิการสังคม	มาตรฐานการจัดบริการคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์	ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง			
			หลักเกณฑ์การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	หลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนกรณีคนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการสนับสนุนการดำเนินการแก่หน่วยงานของรัฐ องค์กรฯ เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ด้านที่ 2 การให้บริการการจดทะเบียนและการบริหาร

2.1 รูปแบบการให้บริการ	●	●	●	●		
2.2 กระบวนการให้บริการ	●	●	●	●		
2.3 ลักษณะการให้บริการ	●	●	●	●		
2.4 การเสริมสร้างความรู้ การฝึกอาชีพ และการจัดหาอาชีพ	●	●	●	●		●
2.5 การประสานเครือข่ายและการดำเนินงานกับหน่วยงานภายนอก	●	●	●	●		●

ด้านที่ 3 คุณภาพการให้บริการ

3.1 การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด	●	●	●	●	●	
3.2 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	●	●	●	●		●
3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	●	●				



ส่วนที่ 3

องค์ประกอบ ตัวชี้วัด และเกณฑ์การให้คะแนนของมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

องค์ประกอบที่ 1 การจัดองค์การและการบริหาร

14 ตัวชี้วัด



ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.1 วิสัยทัศน์ และพันธกิจ	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตกฎหมาย และประกาศระเบียบต่างๆ โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร มีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับรับรู้	✓ มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตกฎหมาย และประกาศระเบียบต่างๆ โดยผู้บริหารระดับสูง และบุคลากร มีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับรับรู้	5	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานต้องมีการจัดทำวิสัยทัศน์และ พันธกิจ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้ มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมหน่วยงานเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ
		✓ มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตกฎหมาย และประกาศระเบียบต่างๆ โดยผู้บริหารระดับสูง และบุคลากร มีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ แต่บุคลากรบางส่วนไม่รับรู้	4	<ul style="list-style-type: none"> การตั้งวิสัยทัศน์มีการระบุระยะเวลาในการ บรรลุเป้าหมาย (3-5 ปี) วิสัยทัศน์ต้องพิจารณาถึงความเชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีการประชุมทบทวนวิสัยทัศน์ซึ่งอาจใช้ วิธีการประชุมหน่วยงานประจำเดือน
		✓ มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตกฎหมาย และประกาศระเบียบต่างๆ โดยผู้บริหารระดับสูง และบุคลากร แต่ไม่มีการถ่ายทอดให้บุคลากร	3	<ul style="list-style-type: none"> มีการถ่ายทอดให้บุคลากรรับรู้เพื่อกำหนด หน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน
		✓ มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ แต่ไม่สอดคล้องกับขอบเขตกฎหมาย และประกาศระเบียบต่างๆ	2	
		✓ ไม่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ	0	



ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.2 นโยบาย	มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ รับรู้	✓ กำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับรับรู้	5	<ul style="list-style-type: none">หน่วยงานต้องมีการกำหนดนโยบายเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้การกำหนดนโยบายต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน (สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง)การกำหนดนโยบายอาจดำเนินการโดยฝ่ายบริหารตามบทบาทหน้าที่ ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายมีการประชุมเพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรรับรู้ในหน่วยงาน รับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในนโยบายหน่วยงาน ซึ่งอาจใช้วิธีการประชุมหน่วยงานประจำเดือน
		✓ มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับและบุคลากรบางส่วนไม่รับรู้	4	
		✓ มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ แต่ไม่มีการถ่ายทอดให้บุคลากร	3	
		✓ มีการกำหนดนโยบาย แต่ไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ	2	
		✓ ไม่มีการกำหนดนโยบาย	0	

ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.3 วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบายและมีการประชุมชี้แจง	<ul style="list-style-type: none"> ✓ กำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบาย และมีการประชุมชี้แจง 5 ✓ มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบาย แต่ไม่มีการประชุมชี้แจง 4 ✓ มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ไม่ครบทุกกรอบนโยบาย และมีการประชุมชี้แจง 3 ✓ มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ไม่ครบทุกกรอบนโยบาย และไม่มีการประชุมชี้แจง 2 ✓ ไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย 0 		<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงาน ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายเพื่อสนับสนุนนโยบายของหน่วยงาน ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้ วัตถุประสงค์/เป้าหมายต้องสอดคล้องครอบคลุมนโยบายของหน่วยงาน (สภามหาวิทยาลัยราชภัฏ) มีการประชุมเพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรรับรู้ในหน่วยงานรับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในนโยบายเป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งอาจใช้วิธีการประชุมหน่วยงานประจำเดือน
1.4 แผนงานและโครงการ	มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างครบถ้วน และมีการประชุมชี้แจง	<ul style="list-style-type: none"> ✓ มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างครบถ้วนและมีการประชุมชี้แจง 5 ✓ มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างครบถ้วน แต่ไม่มีการประชุมชี้แจง 4 ✓ มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายไม่ครบถ้วน และมีการประชุมชี้แจง 3 ✓ มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายไม่ครบถ้วน และไม่มีการประชุมชี้แจง 2 ✓ ไม่มีการกำหนดแผนงานและโครงการ 0 		







ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.5 การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ	นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	✓ นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมา คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	5	หน่วยงานควรมีการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานของแผนและโครงการ ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้ ควรมีการประชุมหน่วยงานวางแผนร่วมกันทั้งหน่วยงานเพื่อจัดทำปฏิทินการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ และกำหนดผู้รับผิดชอบ ควรมีการประชุมหน่วยงานเพื่อรายงานสถานะของการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ
		✓ นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมา คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	4	
		✓ นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมา คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	3	
		✓ นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมา คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	2	
		✓ นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมา คิดเป็นน้อยกว่าร้อยละ 50 หรือไม่มีการปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ	0	

ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
<p>1.6 การติดตามและประเมินผล</p> <p>1.6.1 การติดตามประเมินผลแผนงานและโครงการ</p>	<p>มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการแล้วนำมาวิเคราะห์วางแผนแก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอย่างน้อยร้อยละ 90 ของการดำเนินงานตามแผน</p>	<p>✓ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ 90 ของการดำเนินงานตามแผน</p>	5	<p>☑ หน่วยงานต้องมีการติดตามและประเมินแผนงานหรือโครงการที่ได้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้</p> <p>☑ จัดให้มีการติดตามประเมินผลแผนงานหรือโครงการอาจใช้การประชุมสรุปบทเรียนหรือถอดบทเรียนจากการทำงานเพื่อประเมินผลการดำเนินโครงการ</p> <p>☑ หน่วยงานควรมีรูปแบบการติดตามประเมินผลแผนงานหรือโครงการที่ชัดเจน งบประมาณไม่สามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ทดแทนผลการประเมินแผนงานหรือโครงการ</p> <p>☑ ควรมีการประชุมหน่วยงานเพื่อสรุปผลการติดตามและประเมินแผนงานโครงการเพื่อให้</p> <p>☑ บุคลากรในหน่วยงานรับรู้และนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกันในหน่วยงานรับรู้เข้าใจเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการที่ต้องดำเนินการ ซึ่งอาจใช้วิธีการประชุมหน่วยงานประจำเดือน</p>
		<p>✓ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ 75 ของการดำเนินงานตามแผน</p>	4	
		<p>✓ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ 50 ของการดำเนินงานตามแผน</p>	3	
		<p>✓ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำต่ำกว่าร้อยละ 50 ของการดำเนินงานตามแผน</p>	2	
		<p>✓ ไม่มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการที่ชัดเจนแต่อาจมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นบางเรื่อง</p>	0	

ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
<p>1.6 การติดตามและประเมินผล</p> <p>1.6.2 การรับข้อร้องเรียน</p>	<p>มีระบบหรือกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน มีการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมทั้งเสนอเรื่องให้ผู้รับผิดชอบ และคณะกรรมการภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบอย่างครบถ้วน และนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์วางแผน แก้ไขปัญหาต่อไป</p>	<p>✓ มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน มีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนที่ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด มีการแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบอย่างครบถ้วน และนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ</p>	5	<p>หน่วยงานควรมีการกำหนดระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน และซักซ้อมแนวทางการปฏิบัติ เพื่อการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนที่ถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนกรณีคนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ กำหนดแนวทางและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ▶ กำหนดขั้นตอนการตรวจสอบและดำเนินการเพื่อเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณา ▶ กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด
		<p>✓ มีระบบหรือกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน มีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนที่ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด มีการแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบอย่างครบถ้วนแต่ไม่มีการนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์วางแผน แก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ</p>	4	
		<p>✓ มีระบบหรือกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน มีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนที่ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดแต่ไม่มีการแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบอย่างครบถ้วนและไม่มีการนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์วางแผน แก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ</p>	3	
		<p>✓ มีระบบหรือกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน แต่ไม่มีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนที่ถูกต้อง</p>	2	
		<p>✓ ไม่มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน</p>	0	

ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.7 โครงสร้างและ บทบาทหน้าที่	มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบแก่บุคลากร อย่างครบถ้วนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง	<p>✓ มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบแก่บุคลากร อย่างครบถ้วน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง</p>	5	<p>☑️ หน่วยงานควรมีการกำหนดโครงสร้างองค์กร แนวทางการบริหารงานภายในองค์กร และบุคลากรผู้มีหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งอาจ ดำเนินการดังนี้</p>
		<p>✓ มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบแก่บุคลากร อย่างครบถ้วน แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง</p>	4	<p>☑️ จัดทำแผนผังโครงสร้างองค์กรพร้อมกำหนดคุณลักษณะงานและประกาศคำสั่ง แต่งตั้ง</p>
		<p>✓ มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบแก่บุคลากร อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่ครบถ้วนในบางส่วนและบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง</p>	3	<p>☑️ ควรมีการจัดทำคำสั่งมอบหมายงานแก่บุคลากรให้ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน ครบคลุมงานทุกด้าน เพื่อให้บุคลากรแต่ละ ทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบ</p>
		<p>✓ มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบแก่บุคลากร อย่างไม่ครบถ้วน ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง</p>	2	
		<p>✓ ไม่มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบแก่บุคลากร</p>	0	

ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.8 บุคลากรผู้ให้บริการ 1.8.1 คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ	มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษาประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	<input checked="" type="checkbox"/> มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	5	<ul style="list-style-type: none">  หน่วยงานต้องมีการประกาศคุณสมบัติ บุคลากรเพื่อรับบุคลากรเข้าปฏิบัติงานอย่างชัดเจน นอกจากนี้ควรมีแนวทางอื่นๆ ดังนี้  จัดเก็บหลักฐานแสดงคุณสมบัติบุคลากร แต่ละตำแหน่ง  กรณีที่บุคลากรมีวุฒิการศึกษาไม่ตรง ตำแหน่งงาน ควรมีการเพิ่มพูนความรู้และ ประสบการณ์ที่เหมาะสมกับตำแหน่ง  มีหลักฐานการฝึกอบรมเพิ่มเติมที่ชัดเจน รวมถึงอาจมีแผนพัฒนาบุคลากร
		<input checked="" type="checkbox"/> มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	4	
		<input checked="" type="checkbox"/> มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	3	
		<input checked="" type="checkbox"/> มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	2	
		<input checked="" type="checkbox"/> มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง น้อยกว่าร้อยละ 70	0	

หมายเหตุ : ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการอบรมพัฒนาศักยภาพและผ่านคุณสมบัติในการเข้ารับการอบรม

ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.8 บุคลากรผู้ให้บริการ 1.8.2 การคัดสรรเตรียมความพร้อมและประเมินผลงานบุคลากรผู้ให้บริการ	- มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัครเป็นบุคลากรอย่างชัดเจนและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นั้น	✓ มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัครเป็นบุคลากรอย่างชัดเจน และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นั้น	1	หน่วยงานควรมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือก เตรียมความพร้อมและการประเมินผลงานบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้
	- มีการประกาศรับสมัครบุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ	✓ มีการประกาศรับสมัครบุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ	1	มีการกำหนดหลักเกณฑ์รับสมัครบุคลากร ผู้ให้บริการอย่างชัดเจน
	- มีการปฐมนิเทศพนักงานผู้ให้บริการทุกราย	✓ มีการปฐมนิเทศบุคลากรผู้ให้บริการทุกราย	1	มีการประกาศรับสมัครบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างเป็นทางการ
	- มีการทดลองงาน และประเมินผลงานก่อนบรรจุบุคลากร	✓ มีการทดลองงาน และประเมินผลงานก่อนบรรจุบุคลากร	1	มีการกำหนดระยะเวลาการทดลองงาน
	- ผู้ให้บริการมีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรผู้ให้บริการ	✓ มีการทดลองงาน และประเมินผลงานก่อนบรรจุบุคลากรผู้ให้บริการ	1	มีการปฐมนิเทศบุคลากรผู้ให้บริการทุกราย
		✓ มีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรผู้ให้บริการ	1	มีการกำหนดเกณฑ์การประเมิน การจัดให้มีการประเมินผล และการแจ้งผลการประเมิน



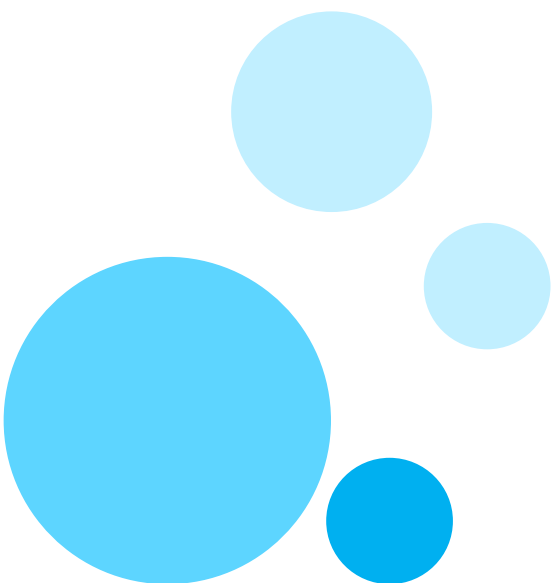
ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
<p>1.8 บุคลากรผู้ให้บริการ</p> <p>1.8.3 การพัฒนาบุคลากร</p>	<p>มีแผนการพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้ ฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามระเบียบประกาศแนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อ 1 คน ต่อ 1 ปี และดำเนินการได้ครบถ้วน</p>	<p>✓ มีแผนการพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้ ฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะประสิทธิภาพจิตสำนึก ในการให้บริการตามระเบียบประกาศแนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อ 1 คน ต่อ 1 ปี และดำเนินการได้ครบถ้วน</p>	5	<p>หน่วยงานควรมีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ที่ได้จากการสำรวจความต้องการในการพัฒนาศักยภาพ เพื่อดำเนินการพัฒนา ศักยภาพอย่างเป็นระบบและมุ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยอาจดำเนินการดังนี้</p> <p>✓ ควรมีการจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคล ในงานแต่ละฝ่าย</p> <p>✓ ควรมีการแผนการพัฒนาบุคลากรหลัก โดยเฉพาะสายวิชาชีพ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามคุณวุฒิและประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Professional Career Path)</p> <p>✓ กรณีบุคลากรมีคุณวุฒิไม่ตรงตามตำแหน่ง ควรมีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนเพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติ พร้อมทั้งหลักฐาน เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เช่น วุฒิบัตรประกาศนียบัตร</p>
		<p>✓ ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากรแต่มีการให้ความรู้ ฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามระเบียบประกาศแนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อ 1 คน ต่อ 1 ปี และดำเนินการได้ครบถ้วน</p>	4	
		<p>✓ ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากร แต่มีการให้ความรู้ ฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามระเบียบประกาศแนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอย่างน้อย 1 หลักสูตร ต่อ 1 คน ต่อ 1 ปี และดำเนินการได้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของบุคลากร</p>	3	
		<p>✓ ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากร แต่มีการให้ความรู้ ฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามระเบียบประกาศแนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอย่างน้อย 1 หลักสูตร ต่อ 1 คน ต่อ 1 ปี และดำเนินการได้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากร</p>	2	
		<p>✓ ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากร และการให้ความรู้ ฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ</p>	0	



ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.8 บุคลากรผู้ให้บริการ 1.8.4 การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ	- มีระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ	✓ มีระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ	1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ หน่วยงานควรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โปร่งใส รวมถึงอาจมีแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการดังนี้ ➤ การให้รางวัลทั้งที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงินเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ➤ การส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มการออม หรือการจัดสวัสดิการ ➤ ควรมีการสนับสนุนสวัสดิการที่จำเป็น นอกเหนือจากสิทธิด้านสวัสดิการที่มีอยู่ เช่น การตรวจสุขภาพลูกจ้างชั่วคราว
	- บุคลากรผู้ให้บริการมีอำนาจในการตัดสินใจตามบทบาท หน้าที่	✓ บุคลากรผู้ให้บริการมีอำนาจในการตัดสินใจตามบทบาท หน้าที่	1	
	- มีการให้รางวัลแก่บุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ	✓ มีการให้รางวัลแก่บุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ	1	
	- มีเบี้ยเลี้ยงค่าตำแหน่งแก่บุคลากรผู้ให้บริการ	✓ มีเบี้ยเลี้ยงค่าตำแหน่งแก่บุคลากรผู้ให้บริการ	1	
	- มีสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดแก่บุคลากรผู้ให้บริการ	✓ มีสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดแก่บุคลากรผู้ให้บริการ	1	



ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.9 ระบบการเงินและบัญชี	- มีการตรวจสอบระบบบัญชี และการเงินโดยผู้สอบบัญชี	✓ มีการตรวจสอบระบบบัญชีและการเงินโดยผู้สอบบัญชี	1	<ul style="list-style-type: none"> 📖 หน่วยงานควรมีการจัดการด้านระบบบัญชี และการเงินที่ชัดเจน และเป็นไปตาม ระเบียบ ซึ่งจำเป็นต้องมีหลักฐานและแนวทางที่ควรปฏิบัติดังนี้ 📖 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ตรวจสอบ บัญชีภายในและจัดทำรายงานผู้สอบบัญชี 📖 จัดทำรายงานทางบัญชีที่ชัดเจน (บัญชี รายรับ-รายจ่าย) 📖 มีเอกสารคำสั่งอำนาจอนุมัติในการจ่ายเงิน 📖 มีการจัดทำรายงานงบประมาณประจำปีที่ ระบุแผนและโครงการในการดำเนินงานอย่างครบถ้วน
	- มีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย เป็นลายลักษณ์อักษร	✓ มีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย เป็นรายลักษณ์อักษร	1	
	- มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่ายเงิน	✓ มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่ายเงิน	1	
	- มีการจัดทำงบประมาณประจำปีตามแผนงานและโครงการอย่างครบถ้วน	✓ มีการจัดทำงบประมาณประจำปีตามแผนงานและโครงการอย่างครบถ้วน	1	
	- มีการจัดทำงบประมาณประจำปี	✓ มีการจัดทำงบประมาณประจำปี	1	



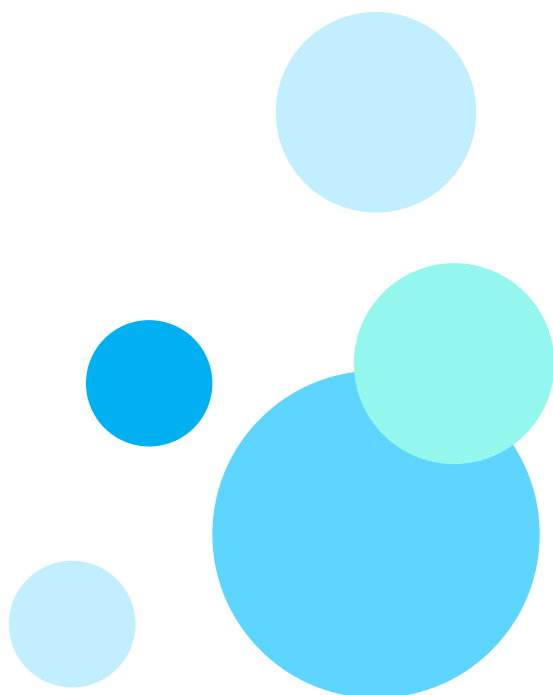
ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.10 ระบบข้อมูลสารสนเทศ 1.10.1 ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่องค์กรจัดบริการ	<p>มีการรวบรวม จัดเก็บ ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่องค์กรจัดบริการที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ และเผยแพร่ให้บุคลากร ในหน่วยงานรับทราบ</p>	<p>✓ มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่องค์กรจัดบริการที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ และเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ</p>	5	<p>☑ หน่วยงานควรมีการจัดการข้อมูลองค์กรที่ ชัดเจนและสามารถเรียกดูหรือใช้งานได้ ซึ่ง อาจดำเนินการดังนี้</p> <p>☑ มีการจัดทำแฟ้มข้อมูลแยกหมวดหมู่ข้อมูล</p> <p>☑ มีการจัดทำฐานข้อมูลแยกประเภทข้อมูล เพื่อสะดวกต่อการเรียกใช้งาน</p>
		<p>✓ มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่องค์กรจัดบริการอย่างถูกต้องเป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้แต่ไม่มีการเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ</p>	4	<p>☑ มีการจัดทำข้อมูลหน่วยงาน/และเครือข่ายที่เกี่ยวข้องที่ครบถ้วนและเป็น ปัจจุบัน</p> <p>☑ มีพื้นที่การจัดเก็บเอกสารข้อมูลที่ชัดเจน เช่น ตู้เก็บเอกสาร</p>
		<p>✓ มีการรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่องค์กรจัดบริการถูกต้องแต่ไม่เป็นปัจจุบันและไม่สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้</p>	3	
		<p>✓ มีการรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่องค์กรจัดบริการไม่ถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน และไม่สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้</p>	2	
		<p>✓ ไม่มีการรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่องค์กรจัดบริการ</p>	0	







ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.10 ระบบข้อมูลสารสนเทศ 1.10.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	มีการรวบรวม จัดเก็บ ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็น ปัจจุบันและกำหนดลำดับ ขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลของ ผู้ใช้ บริการสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการใช้งานได้	✓ มีการรวบรวม จัดเก็บ ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็น ปัจจุบัน และกำหนดลำดับ ขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลของ ผู้ใช้ บริการสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการใช้งานได้	5	หน่วยงานควรมีการจัดทำ ข้อมูลผู้ใช้บริการที่ ครบถ้วน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และมีการ จัดเก็บรวบรวมข้อมูลตาม หลักการรักษา ความลับ โดยมีการกำหนดชั้นในการเข้าถึง ข้อมูล โดยอาจดำเนินการดังนี้ จัดทำแฟ้มข้อมูล ทะเบียน ประวัติ ผู้ใช้บริการรายบุคคล อาจอยู่ในรูปของ เอกสารหรือ ฐานข้อมูลผู้ใช้บริการปรับปรุง ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีพื้นที่การจัดเก็บรักษาเอกสาร ข้อมูลที่ ชัดเจน เช่น ตู้เก็บ เอกสาร โดยคำนึงถึง ความลับ และความปลอดภัยของข้อมูล ผู้ใช้บริการ
		✓ มีการรวบรวม จัดเก็บ ข้อมูลที่ถูกต้องแต่ไม่เป็น ปัจจุบันโดยยังมีการ กำหนดลำดับขั้นตอนการเข้าถึง ข้อมูลของผู้ใช้ บริการ สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อ การใช้งานได้	4	
		✓ มีการรวบรวม จัดเก็บ ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็น ปัจจุบันแต่ไม่มีการกำหนด ลำดับขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูล ของผู้ใช้บริการสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการใช้งานได้	3	
		✓ มีการรวบรวม จัดเก็บ ข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่เป็น ปัจจุบัน และไม่มี การ กำหนดลำดับขั้นตอนการเข้าถึง ข้อมูลของผู้ใช้ บริการ สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อ การใช้งานได้	2	
		✓ ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	0	



ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.10 ระบบข้อมูลสารสนเทศ 1.10.3 การรักษาความลับของข้อมูล	มีระบบหรือกระบวนการรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการและดำเนินการตามหลักการรักษาความลับ	✓ มีการตั้งคณะกรรมการดูแลและจัดเก็บข้อมูล	1	หน่วยงานควรมีการกำหนดระบบหรือ กระบวนการรักษาความลับข้อมูลของ ผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้ มีการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้อย่างเป็น ระบบระเบียบ มีแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลของ ผู้ใช้บริการตามหลักการรักษาความลับ เช่น แนวทางการเปิดเผยข้อมูล ผู้รับผิดชอบใน การดูแลข้อมูล และจัดเก็บข้อมูลคณะกรรมการดูแลข้อมูลผู้บริการ
		✓ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการดูแลและจัดเก็บข้อมูล	1	
		✓ มีการกำหนดแนวทางการเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการตามหลักการการรักษาความลับ	1	
		✓ มีระบบหรือกระบวนการรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการ	1	
		✓ มีการจัดเก็บข้อมูลผู้บริการตามระบบการรักษาความลับ	1	



ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.10 ระบบข้อมูลสารสนเทศ 1.10.4 ระบบสารสนเทศ	มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้อง และทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสารหรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	<input checked="" type="checkbox"/> มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้อง และทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสารหรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการบุคลากรและผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	5	 หน่วยงานควรมีการจัดทำระบบสารสนเทศขององค์กรที่บุคคลทั่วไปสามารถใช้ประโยชน์ได้ โดยข้อมูลควรมีความเป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ ครบถ้วน ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้
		<input checked="" type="checkbox"/> มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้อง และทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสารหรืออิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการบุคลากรและผลการดำเนินงาน แต่ไม่ครบถ้วน และไม่สามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	4	 จัดทำข้อมูลหน่วยงานที่เป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ และครบถ้วนโดยเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ องค์กร การบริหาร บุคลากรของหน่วยงาน ลักษณะการให้บริการ
		<input checked="" type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำระบบสารสนเทศ แต่มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการบุคลากรและผลการดำเนินงาน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	3	 ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับรายงาน ผงการ ดำเนินงานของหน่วยงานประจำปี และข้อมูลอื่นๆ ที่น่าสนใจ เพื่อให้บุคคลทั่วไปได้
		<input checked="" type="checkbox"/> มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้อง และทันสมัย เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการบุคลากรและผลการดำเนินงาน แต่ไม่ครบถ้วน และบางข้อมูลไม่สามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	2	 รับรู้การดำเนินงานของหน่วยงาน
		<input checked="" type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล	0	

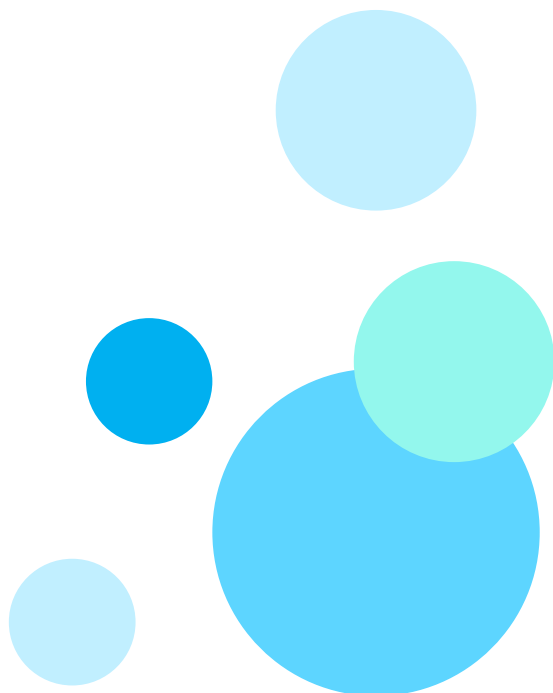


ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.10 ระบบข้อมูลสารสนเทศ 1.10.5 การป้องกันข้อมูลสูญหาย	มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล	✓ มีคณะกรรมการดูแลระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล และจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	5	<ul style="list-style-type: none">หน่วยงานควรมีการกำหนดแนวทางการ ป้องกันความเสียหายของข้อมูล ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้มีการจัดตั้งคณะกรรมการ รวมถึง คณะทำงาน ผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล สารสนเทศขององค์กร รวมถึงควรมีการดำเนินการอื่นๆ ดังนี้ควรมีการพัฒนาาระบบข้อมูลสารสนเทศ ขององค์กรให้มีความทันสมัยควรมีการกำหนดผู้ดูแลระบบ และดูแลการเข้าใช้งานรวมถึงการปรับปรุงระบบให้ สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
		✓ มีคณะกรรมการดูแลระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล แต่ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ	4	
		✓ มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล และจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้ แต่ไม่มีคณะกรรมการดูแล	3	
		✓ มีระบบระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล และจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบแต่ไม่มีคณะกรรมการดูแล และไม่สามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	2	
		✓ ไม่มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล	0	

ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.11 การประชาสัมพันธ์	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กรขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะ การให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฏ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้บริการ และบุคคลทั่วไปรับทราบ	✓ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฏ ระเบียบที่เกี่ยวข้องครอบคลุมในทุกเรื่องอย่างครบถ้วน และผู้ใช้บริการและบุคคลทั่วไปรับทราบ	5	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานควรมีการสื่อสารองค์กรเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานและผลการดำเนินงานทั้งต่อ บุคคลทั่วไปและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้
		✓ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฏ ระเบียบที่เกี่ยวข้องครอบคลุมในทุกเรื่องอย่างครบถ้วน แต่ผู้ใช้บริการและบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่ไม่รับทราบ	4	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำคู่มือการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำป้ายหรือเอกสารแผ่นพับ จัดทำสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง โซเชียลเน็ตเวิร์คต่างๆ จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น การออกหน่วยเคลื่อนที่หรือการลงพื้นที่ ชุมชน หรือหน่วยงานเพื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
		✓ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฏ ระเบียบที่เกี่ยวข้องไม่ครบถ้วนในทุกเรื่องแต่ผู้ใช้บริการและบุคคลทั่วไปรับทราบ	3	<ul style="list-style-type: none"> การแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
		✓ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฏ ระเบียบที่เกี่ยวข้องแต่ไม่ครบถ้วนในทุกเรื่องและผู้ใช้บริการและบุคคลทั่วไปไม่รับทราบ	2	
		✓ ไม่มีการประชาสัมพันธ์	0	



ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.12 อาคารสถานที่ (ในกรณีที่มีสถานที่ให้บริการ) 1.12.1 ความพอเพียง	มีการจัดพื้นที่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการต่างๆ สำหรับผู้ใช้บริการในสัดส่วนที่เพียงพอ	✓ ที่พักอาศัยสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม	1	หน่วยงานควรมีการจัดพื้นที่ในการให้บริการให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการจัดบริการต่างๆ ซึ่งอาจดำเนินการ ดังนี้ มีการกำหนดพื้นที่ในการให้บริการที่ชัดเจน เป็นสัดส่วน และเหมาะสม ในกรณีที่พื้นที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการหรือการจัดกิจกรรม ควรมีการจัดทำแผนการใช้พื้นที่ร่วมกัน
		✓ มีพื้นที่สำหรับบริการด้านการพยาบาลที่เป็นสัดส่วนและเพียงพอต่อการให้บริการ	1	
		✓ มีพื้นที่สำหรับการจัดบริการด้านกายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด และกิจกรรมนันทนาการ	1	
		✓ มีพื้นที่สำหรับการฝึกอาชีพ	1	
✓ มีพื้นที่โรงอาหารหรือโรงครัวที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	1			

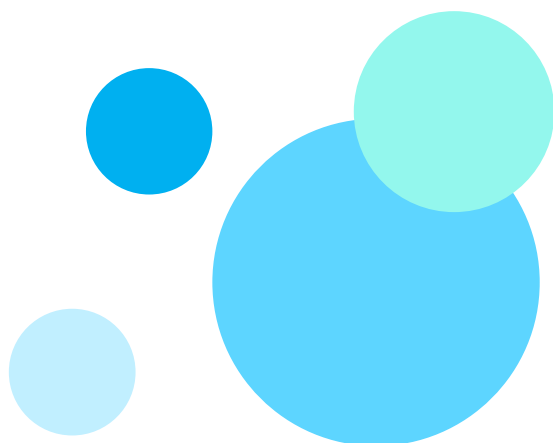


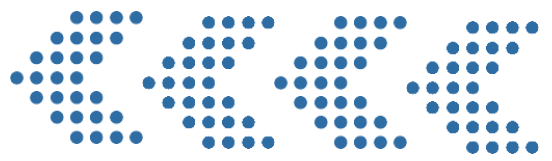


ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.12 อาคารสถานที่ (ในกรณีที่มีสถานที่ให้บริการ) 1.12.2 ด้านสุขอนามัยและสภาพแวดล้อม	มีการจัดการด้านสุขอนามัยของสถานที่ที่เหมาะสมกับบริการ	✓ มีห้องน้ำ ห้องส้วมที่ถูกสุขลักษณะ เป็นสัดส่วน และเพียงพอต่อการให้บริการ	1	หน่วยงานควรมีการจัดการด้านสุขอนามัยทั้ง ด้านความสะอาด ความสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อยให้มีความเหมาะสมกับการ ให้บริการ และคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ ซึ่ง อาจดำเนินการดังนี้ มีการกำหนดตารางเวลาในการดูแลพื้นที่ และการรักษาความสะอาด มีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการ ให้บริการกับ ผู้ใช้บริการที่มีความต้องการ จำเป็นเฉพาะ เช่น กรณีช่วยเหลือตนเอง ไม่ได้หรือกรณีไม่สามารถเคลื่อนไหว มีการจัดทำป้าย คำเตือน หรือสัญลักษณ์ที่ ชัดเจน รวมถึงไฟส่องสว่าง
		✓ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวขึ้น-ลงอาคาร	1	
		✓ มีอุปกรณ์สนับสนุนการเคลื่อนย้ายคนไร้ที่พึ่งที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ หรืออุปกรณ์ที่เป็นเครื่องทุ่นแรงสำหรับผู้ดูแลในชีวิตประจำวัน และยานพาหนะสำหรับนำส่งผู้ป่วย	1	
		✓ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีพื้นที่สีเขียว และการจัดการที่ถูกสุขลักษณะ มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสมและใช้งานได้	1	
		✓ มีป้ายชื่อ ป้ายเตือน และสัญลักษณ์ที่จำเป็น	1	



ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.12 อาคารสถานที่ (ในกรณีที่มีสถานที่ให้บริการ) 1.12.3 ด้านความปลอดภัย	มีระบบการรักษาความปลอดภัยและการจัดการด้านความปลอดภัย	✓ มีระบบรักษาความปลอดภัยการจราจรยามรักษาการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง	1	<ul style="list-style-type: none"> ☑ หน่วยงานควรมีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยซึ่งอาจดำเนินการดังนี้ ☑ จัดให้มีระบบการตรวจค้นสิ่งของ การขึ้น ทะเบียนแจ้งการจัดเก็บสิ่งของ ☑ จัดให้มีเวรยามรักษาการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง ที่สำคัญ ควรคำนึงถึงความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ☑ จัดให้มีแผนและการซักซ้อมการหนีไฟทั้งใน ส่วนของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ☑ ควรมีการตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุ เช่น อุปกรณ์ดับเพลิง อุปกรณ์ เตือนภัยหรือการตรวจสอบเส้นทางหนีไฟ เป็นต้น อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
		✓ มีระบบการตรวจค้นสิ่งที่เป็นอันตรายหรือสิ่งที่สามารถใช้เป็นอาวุธ	1	
		✓ มีระบบเตือนภัยในอาคารและอุปกรณ์ดับเพลิงที่เพียงพอ	1	
		✓ มีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าเป็นประจำ	1	
		✓ มีการอบรมหรือซักซ้อมเพื่อช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งด้านความปลอดภัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	1	





ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.13 เครื่องมือและอุปกรณ์ (ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อการบริการ)	มีแผนและการดำเนินการตามแผนในการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	✓ มีแผนและการดำเนินการตามแผนในการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	5	หน่วยงานควรมีการสำรวจและกำหนด แผนงานในการบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ให้มีสภาพพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้ มีการแต่งตั้งบุคลากรในสำรวจและจัดทำแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือ มีการสำรวจและจัดทำแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือ มีการรายงานผลการบำรุงรักษาเครื่องมือ
		✓ มีแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ แต่ไม่ดำเนินการตามแผน แต่มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	4	
		✓ ไม่มีแผนการบำรุงรักษา แต่มีเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพที่ดี และอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3	
		✓ มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ แต่มีเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพที่ดี ใช้งานได้แต่เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	2	
		✓ ไม่มี การบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ หรือเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	0	



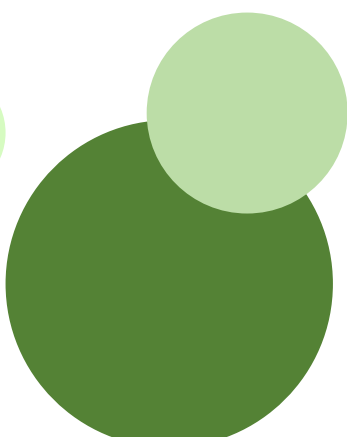
ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
1.14 หลักปฏิบัติที่ดี	มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และมีวิธีการในการควบคุม เพื่อให้มีการบังคับใช้ และมีการปฏิบัติตาม	✓ มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และมีวิธีการในการควบคุม เพื่อให้มีการบังคับใช้ และมีการปฏิบัติตาม	5	หน่วยงานควรมีการกำหนดหลักการ ปฏิบัติที่ดีขององค์กรไว้ อย่างเป็นลาย ลักษณ์อักษร และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกระดับให้ เข้าใจตรงกัน ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้
		✓ มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร มีการปฏิบัติตาม แต่ไม่มีวิธีการในการควบคุมให้บังคับใช้	4	จัดประชุมหน่วยงานเพื่อกำหนดและ สร้างความเข้าใจและแนวทางการ ปฏิบัติร่วมกันเกี่ยวกับหลักการปฏิบัติที่ดี (อาจอยู่ในวาระการประชุม หน่วยงานประจำเดือน)
		✓ มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร มีมาตรการควบคุม แต่มีการปฏิบัติเพียงบางส่วน	3	ควรมีการประชุมเพื่อทบทวนติดตามการปฏิบัติตามหลักการปฏิบัติ ที่ดีอย่างต่อเนื่อง (อาจอยู่ในวาระการประชุมหน่วยงานประจำเดือน)
		✓ ไม่มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีการปฏิบัติเพียงบางส่วน	2	
		✓ ไม่มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่มี การปฏิบัติ	0	



องค์ประกอบที่ 2 การให้บริการ

5 ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
2.1 รูปแบบการให้บริการ	มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องแนวทางการปฏิบัติเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน ตลอดจนมีการประเมินรูปแบบการให้บริการ	✓ มีการจัดบริการทางสังคมที่เกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไข ปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นขั้นพื้นฐานของคนไร้ที่พึ่ง	1	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานควรมีการประเมินรูปแบบการ ให้บริการทั้ง บริการภายในและบริการ ภายนอกสถาบัน รวมถึง แนวทางการปรับปรุง การ ให้บริการ ซึ่งอาจมีแนวทางการ ดำเนินการ ดังนี้ จัดทำรายงานการประเมินผล พร้อม ข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงการให้บริการ นำเสนอผลการประเมินต่อ บุคลากรเพื่อ รับทราบถึงข้อมูล การประเมินผล และกำหนด แนวทางการปรับปรุงการ ให้บริการ ทั้งนี้ การประเมินผล ดังกล่าวควรมีการกำหนด เครื่องมือการประเมิน วิธีการ เก็บข้อมูล และ การจัดทำ รายงานผลที่ถูกต้องตามหลัก วิชาการ โดยขอขอบเขตเนื้อหา การประเมินต้อง ครอบคลุม การให้บริการด้านต่างๆ
		✓ มีการจัดบริการสวัสดิการที่ เหมาะสมกับสภาพปัญหา ความต้องการของคนไร้ที่ พึ่งที่ควรได้รับการป้องกัน แก้ไขทั้งในระยะเร่งด่วน และระยะยาว	1	
		✓ มีการจัดสวัสดิการที่ ตอบสนองต่อ ความ ต้องการจำเป็นขั้นพื้นฐาน	1	
		✓ มีการกำหนดแนวทางการ สนับสนุนให้หน่วยงานของ รัฐและภาคเอกชนมีส่วน ร่วมในการจัดสวัสดิการที่ เหมาะสมแก่คนไร้ที่พึ่ง	1	
		✓ มีการติดตามประเมินผล การ ดำเนินงาน เพื่อ ปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการ	1	

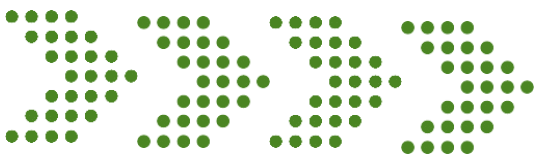





ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
2.2 กระบวนการ	มีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจนเป็นขั้นตอนตามหลักการและวิธีการสังคมสงเคราะห์อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	<input checked="" type="checkbox"/> มีดำเนินการตามขั้นตอนการรับตัว การค้นหาข้อเท็จจริง รวบรวมประวัติข้อมูล และพิจารณาคัดกรอง การจัดการคนไร้ที่พึ่งเข้ารับบริการตามสิทธิ และเข้าที่พักตามเกณฑ์อย่างถูกต้องเหมาะสม มีการประเมินทางด้านร่างกาย จิตใจ รวมถึงการประเมินครอบครัว เพื่อวางแผนให้ความช่วยเหลือ และจัดทำแฟ้มรายบุคคล รวมทั้งการ ประชุม ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดโปรแกรมฟื้นฟูรายบุคคลอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	5	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานควรมีการกำหนดแนวทาง ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาใน การให้บริการ ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้ จัดทำ ประกาศ เอกสาร คำชี้แจง เกี่ยวกับกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการ ให้บริการตาม หลักสังคมสงเคราะห์ จัดทำแผนผังแสดงกระบวนการ ให้บริการพร้อมกำหนดระยะเวลา ใน การให้บริการ จัดประชุมเพื่อซักซ้อมความ เข้าใจ เกี่ยวกับแนวทางการ ดำเนินงานตาม กระบวนการ ให้บริการของทีมสหวิชาชีพ และ กำหนดแนวทาง การ ปฏิบัติร่วมกัน
		<input checked="" type="checkbox"/> มีดำเนินการตามขั้นตอนการรับตัว การค้นหาข้อเท็จจริง รวบรวมประวัติข้อมูล และพิจารณาคัดกรอง การจัดการคนไร้ที่พึ่งเข้ารับบริการตามสิทธิ และเข้าที่พักตามเกณฑ์อย่างถูกต้องเหมาะสม มีการประเมินทางด้านร่างกาย จิตใจ รวมถึงการประเมินครอบครัว เพื่อวางแผนให้ความช่วยเหลือ และจัดทำแฟ้มรายบุคคล มีการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดโปรแกรมฟื้นฟูรายบุคคล แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร	3	
		<input checked="" type="checkbox"/> ขั้นตอนการให้บริการไม่ครบถ้วนตามหลักการและวิธีการสังคมสงเคราะห์	0	







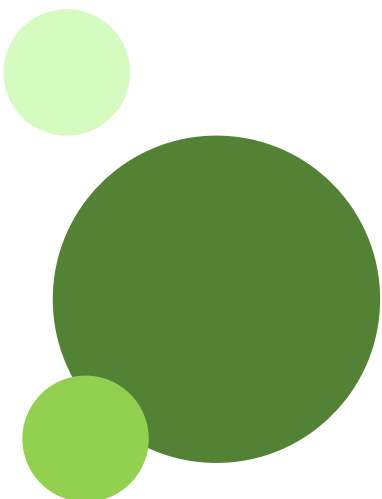
ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
2.3 ลักษณะการให้บริการ	มีการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการจำเป็นที่เฉพาะเจาะจงตามหลักการและวิธีการสังคมสงเคราะห์	<input checked="" type="checkbox"/> มีระบบการดูแลผู้ใช้บริการตามสภาพความต้องการจำเป็น เช่น กรณีไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ อันเนื่องมาจากความบกพร่องทางกายหรือทางจิต	1	<input checked="" type="checkbox"/> ข้อมูลประกอบการประเมินลักษณะการให้บริการนอกเหนือจากเอกสาร/หลักฐาน เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการและผลการดำเนินงานการให้บริการของผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นแฟ้มข้อมูลรายบุคคล แผนฟื้นฟูรายบุคคล รายงานการประชุมทีมสหวิชาชีพแล้วหน่วยงานควรมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการ ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้ <input checked="" type="checkbox"/> จัดทำคู่มือการให้บริการตามลักษณะ ประเภท ของผู้ใช้บริการที่มีความต้องการจำเป็นเฉพาะ <input checked="" type="checkbox"/> จัดประชุมผู้ให้บริการในบริการด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสม เช่น การจัดเตรียมอาหารสำหรับ ผู้มีความต้องการจำเป็นเฉพาะ อาหารสำหรับผู้ป่วยหรือผู้มีโรคประจำตัว โดยอาจ มีการทำแถบสีจำแนกประเภทอาหาร
		<input checked="" type="checkbox"/> มีการดูแลด้านอาหารและโภชนาการที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ เช่น กรณีอาหารเฉพาะสำหรับผู้ป่วยหรือผู้ที่มีโรคประจำตัวหรือผู้ที่มีความแตกต่างทางความเชื่อ	1	
		<input checked="" type="checkbox"/> มีระบบการจัดการและดูแลสุขภาพอนามัยเพื่อเข้าถึงสิทธิที่เหมาะสมทั้งการตรวจสุขภาพ การดูแลรักษาพยาบาล	1	
		<input checked="" type="checkbox"/> มีการจัดการด้านสุขภาพอนามัยในกรณีเร่งด่วน เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การส่งต่อไปยังสถานพยาบาล	1	
		<input checked="" type="checkbox"/> มีกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ตามสภาพความต้องการจำเป็น เช่น กระบวนการจิตบำบัด กิจกรรมบำบัด อาชีวบำบัดหรือกายภาพบำบัด	1	



ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
2.4 การเสริมสร้างความรู้ การฝึกอาชีพ และการจัดหาอาชีพ	มีการจัดกระบวนการเสริมสร้างความรู้ และการพัฒนาทักษะด้านการอาชีพ	<input checked="" type="checkbox"/> มีกระบวนการเสริมสร้างความรู้ ทักษะชีวิตประจำวันสำหรับคนไร้ที่พึ่ง	1	 ข้อมูลประกอบการประเมินการเสริมสร้างความรู้ การฝึกอาชีพ และการจัดหาอาชีพสามารถพิจารณาได้จากเอกสาร/หลักฐานเกี่ยวกับผลการดำเนินงานการให้บริการของผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นแฟ้มข้อมูลรายบุคคล แผนฟื้นฟูรายบุคคล รายงานการประชุมทีมสหวิชาชีพ
		<input checked="" type="checkbox"/> มีบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการศึกษาทั้งในระบบนอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	1	
		<input checked="" type="checkbox"/> มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานด้านการศึกษา หรือสถานศึกษา เพื่อสนับสนุนความรู้ การฝึกอาชีพที่เหมาะสมกับความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	1	
		<input checked="" type="checkbox"/> มีการพัฒนาทักษะการอาชีพที่เหมาะสมกับความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	1	
		<input checked="" type="checkbox"/> มีการจัดหางานอาชีพที่เหมาะสมกับความต้องการจำเป็นและศักยภาพของผู้ใช้บริการ	1	



ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
2.5 การประสานเครือข่ายและการทำงาน	มีการประสานเครือข่ายและการดำเนินร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อสนับสนุนการสร้างโอกาสในสังคม	<input checked="" type="checkbox"/> มีการประชุมปรึกษาหารือกับภาคีเครือข่ายในชุมชนเพื่อกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันด้านการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	1	<p> หน่วยงานควรมีการสร้างความร่วมมือกับ ภาคีเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้</p> <p> มีการจัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจและกำหนดแนวทางการร่วมมือหรือแผนการทำงาน พร้อมจัดทำรายชื่อคณะทำงาน</p> <p> มีการจัดประชุมหรือกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครหรือเครือข่ายจิตอาสาในลักษณะต่างๆ อาทิ จิตอาสาใน ลักษณะกลุ่มวิชาชีพ จิตอาสาในลักษณะ องค์กรหรือจิตอาสาในลักษณะบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อร่วมเป็นเครือข่ายในการ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง</p> <p> ควรมีการสร้างความร่วมมือกับชุมชน ท้องถิ่นในการดำเนินงานด้านการคุ้มครอง คนไร้ที่พึ่งในระดับพื้นที่ในลักษณะการเป็นเครือข่ายการทำงาน</p>
		<input checked="" type="checkbox"/> มีกลุ่มจิตอาสาหรือภาคีเครือข่ายร่วมสนับสนุนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	1	
		<input checked="" type="checkbox"/> มีการส่งเสริมอาสาสมัครหรือหน่วยงานองค์กรภาคีภาคส่วนต่างๆ จัดกิจกรรมสร้างโอกาสในสังคมให้แก่คนไร้ที่พึ่ง	1	
		<input checked="" type="checkbox"/> มีกิจกรรมด้านการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งร่วมกับประชาคมในชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่อย่างน้อยปีละ 1 กิจกรรม	1	
		<input checked="" type="checkbox"/> มีรูปแบบการทำงานทีมสหวิชาชีพเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	1	



องค์ประกอบที่ 3 คุณภาพการให้บริการ

3 ตัวชี้วัด



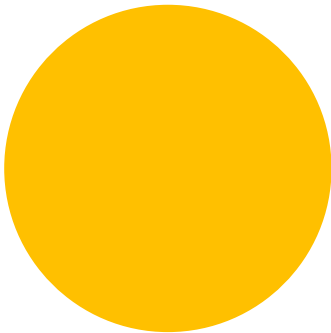
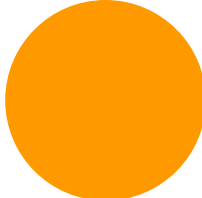
ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
3.1 การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด	มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	✓ มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	5	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานควรมีการกำหนดแนวทาง ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการ ให้บริการ และมีการประชุมชี้แจงผู้ให้บริการ และการชี้แจงต่อผู้ใช้บริการให้ รับทราบ ซึ่งอาจ ดำเนินการดังนี้ จัดทำประกาศ เอกสาร คำชี้แจง เกี่ยวกับกระบวนการ ลำดับขั้นตอนการ ให้บริการ จัดทำแผนผังแสดงกระบวนการ ให้บริการพร้อมกำหนดระยะเวลา ในการให้บริการ ทำการชี้แจงและจัดทำข้อตกลง การเข้า ใช้บริการของผู้ใช้บริการ (หนังสือยินยอม)
		✓ มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่ กำหนดไว้ คิดเป็นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	4	
		✓ มีการกำหนดกรอบระยะเวลา ในการให้บริการในกรณีปกติ อย่าง เป็น ลาย ลั ก ษ ณ์ อัก ข ร และผู้ใช้บริการรับทราบ และ มีการดำเนินงานตามที่ กำหนดไว้ คิดเป็นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	3	
		✓ มีการกำหนดกรอบระยะเวลา ในการให้บริการในกรณีปกติ อย่าง เป็น ลาย ลั ก ษ ณ์ อัก ข ร และผู้ใช้บริการรับทราบ และ มีการดำเนินงานตามที่ กำหนดไว้ คิดเป็นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70	2	
		✓ มีการกำหนดกรอบระยะเวลา ในการให้บริการในกรณีปกติ อย่าง เป็น ลาย ลั ก ษ ณ์ อัก ข ร และผู้ใช้บริการรับทราบ และ มีการดำเนินงานตามที่ กำหนดไว้ น้อยกว่าร้อยละ 70 หรือไม่มีกำหนดกรอบ ระยะเวลาในการให้บริการใน กรณีปกติ อย่าง เป็น ลาย ลั ก ษ ณ์ อัก ข ร	0	



ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
3.2 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	มีการติดตามผลการให้บริการ และมีการนำผลการติดตามมาทำการประเมินและวางแผนการดำเนินงานต่อไป และมีการปรับปรุงหรือให้บริการซ้ำในกรณีที่มีปัญหาในการให้บริการเดิม	✓ มีการวางแผนการติดตามผลการให้บริการ และมีการนำผลการติดตามมาวางแผนการให้บริการตามกระบวนการและวิธีการสังเคราะห์(รวมถึงการประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานให้บริการอื่นที่เหมาะสม)	5	<ul style="list-style-type: none">หน่วยงานควรมีการติดตามประเมินการ ให้บริการ ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง) หรือชุมชนเพื่อติดตาม ข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จำหน่ายออกการติดตามเยี่ยมบ้านผู้ใช้บริการควรมีการจัดทำรายงานการติดตามและวางแผนการติดตามที่ชัดเจน
		✓ มีการติดตามผลการให้บริการ แต่ไม่มีการนำผลการติดตามมาวางแผนการดำเนินงานต่อ (รวมถึงการประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานให้บริการอื่นที่เหมาะสม)	3	<ul style="list-style-type: none">ภายหลังการติดตาม ควรมีการประชุม ทีมสหวิชาชีพเพื่อประเมินผลการให้บริการ และวางแผนการทำงานในระยะต่อไป ทั้งนี้ ก่อนที่จะมีการจำหน่ายผู้ใช้บริการกลับสู่ครอบครัว ชุมชน ควรมีการวางแผนการติดตาม ทั้งการเยี่ยมบ้าน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ญาติ หรือผู้ดูแล หรือผู้นำชุมชน
		✓ ไม่มีการติดตามผลการให้บริการ	0	



ตัวชี้วัด	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	เอกสารอ้างอิง
3.3 ประสิทธิภาพ การให้บริการ	มีการประเมินผลลัพท์ ความก้าวหน้าในการ ให้บริการต่างๆ โดย จะต้องมีการประเมิน ผู้ให้บริการคิดเป็นไม่น้อย กว่าร้อยละ 90	✓ มีกระบวนการประเมินผล ลัพท์ความก้าวหน้าในการ ให้บริการต่างๆ คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	5	หน่วยงานควรมีการติดตามและ ประเมินผลเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดย ติดตาม ผลที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ ในบริการ ด้านต่างๆเพื่อนำมาใช้ ประกอบการ วางแผนในการ ปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการ และกำหนดแผนในการ ทำงาน ต่อไป ทั้งนี้ ผลจากการติดตามและ ประเมินผลควรบันทึกลงในแฟ้ม ประวัติของผู้ใช้บริการเพื่อสามารถ ประเมิน และ วิเคราะห์ ถึง ความก้าวหน้าของการให้บริการ
		✓ มีกระบวนการประเมินผล ลัพท์ความก้าวหน้าในการ ให้บริการต่างๆ คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	4	
		✓ มีกระบวนการประเมิน ผลลัพท์ความก้าวหน้าใน การให้บริการต่างๆ คิด เป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	3	
		✓ มีกระบวนการประเมินผล ลัพท์ความก้าวหน้าในการ ให้บริการต่างๆ คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	2	
		✓ มีกระบวนการประเมินผล ลัพท์ความก้าวหน้าในการ ให้บริการต่างๆ น้อยกว่า ร้อยละ 60 หรือไม่มี กระบวนการประเมินผล ลัพท์ความก้าวหน้าในการ ให้บริการต่างๆ	0	



มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ถูกออกแบบและจัดทำขึ้นโดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อันประกอบด้วย คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง คณะอนุกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ผู้บริหารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ในฐานะผู้กำหนดนโยบาย และบุคลากรเจ้าหน้าที่ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทั้ง 11 แห่ง ในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ผู้ขับเคลื่อนการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ซึ่งกระบวนการจัดทำมาตรฐานดังกล่าวได้ใช้กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อันนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 เป็นที่ยอมรับร่วมกัน ซึ่งหน่วยงานสามารถใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานได้ รายละเอียดดังนี้

การศึกษามาตรฐาน เกณฑ์การประเมินและตัวชี้วัด

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในฐานะเป็นหน่วยงานที่ต้องดำเนินการโดยตรงในการขับเคลื่อนงาน มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมตาม พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ควรมีการศึกษา สร้างความเข้าใจบุคลากรทุกระดับเกี่ยวกับมาตรฐาน เกณฑ์การประเมินและตัวชี้วัดมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับ ทิศทางการทำงานของหน่วยงานที่ตรงกัน ภายใต้แนวคิดการทำงานที่มุ่งเน้นการคุ้มครองสิทธิคนไร้ที่พึ่ง ตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557 ซึ่งแนวทางการทำงานดังกล่าว มีความแตกต่างไปจากรูปแบบการทำงานแบบเดิมที่เน้นการสงเคราะห์ภายใต้กรอบการทำงาน ของสถานสงเคราะห์ที่มุ่งดูแลความเป็นอยู่ตามปัจจัยพื้นฐาน

การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทั้งด้านแนวความคิด และวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจึงเป็นเงื่อนไขที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ผู้รับผิดชอบระดับนโยบายหรือส่วนกลางจึงควรพิจารณาให้มีหลักสูตรสำหรับการพัฒนาศักยภาพ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการทำงานด้านการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอย่างเป็นระบบ

การทบทวนภารกิจและการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานฯ

ผู้รับผิดชอบระดับนโยบายหรือส่วนกลาง (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) และสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจำเป็นต้องมีการทบทวนและสื่อสารนโยบาย วิสัยทัศน์ของหน่วยงานหลักเพื่อใช้เป็นกรอบ ในการปฏิบัติงานตามกรอบมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมตาม พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ตั้งแต่ด้านการจัดองค์กรและการบริหารเพื่อให้หน่วยงานสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีกรอบ ทิศทาง เป้าหมายในการทำงานที่สอดคล้องกับระดับนโยบายของส่วนกลาง และยังคงความเป็นเอกลักษณ์ (Identity) ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามลักษณะทางภูมิสังคมและวัฒนธรรม

การวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานฯ

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งควรมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 อย่างเป็นระบบโดยเริ่มจากการทบทวนชักซ้อมมาตรฐานฯ และวางกรอบการปฏิบัติตามมาตรฐานฯ อย่างเชื่อมโยงกันตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน การกำหนดแผนงานโครงการ การกำหนดกรอบการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ตัวชี้วัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการให้บริการของหน่วยงานที่ต้องสอดคล้องกับหลักการและวิธีการสังคมสงเคราะห์ ซึ่งบุคลากรของหน่วยงานควรมีการชักซ้อมหลักการทำงานดังกล่าวควบคู่ไปกับหลักการทำงานด้านการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งซึ่งมีกระบวนการให้บริการเฉพาะ อาทิ ขั้นตอนการแรกรับ การคัดกรอง การจัดทำแฟ้มบุคคล การวางแผนการทำงานและจัดทำแผนฟื้นฟูเฉพาะราย (IRP; Individual Rehabilitation Program) การติดตามและรายงานผลการให้บริการและวางแผนการทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวต้องคำนึงถึงหลักการด้านสังคมสงเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นหลักการยอมรับ หมายถึงการยอมรับผู้มาขอรับบริการว่าเป็นมนุษย์คนหนึ่ง มีศักดิ์ศรี มีความต้องการเฉพาะบุคคล และมีความสามารถในตนเอง หลักการในเรื่องปัจเจกบุคคล ซึ่งทำให้เข้าใจว่ามนุษย์ทุกคนมีลักษณะเฉพาะตัว มีความแตกต่างกัน หลักการไม่ตำหนิตายคนผู้ใช้บริการ หลักการตัดสินใจด้วยตนเอง หลักการเก็บรักษาความลับอันเป็นจรรยาบรรณที่สำคัญของนักสังคมสงเคราะห์อย่างหนึ่ง เป็นต้น

การประชุมและกำหนดผู้รับผิดชอบมาตรฐานในแต่ละด้าน/ ตัวชี้วัด

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งควรมีการประชุมร่วมกัน และกำหนดผู้รับผิดชอบมาตรฐานในแต่ละด้านอย่างชัดเจน แต่ละตัวชี้วัดและมีการรายงานผลการดำเนินงาน หรือความก้าวหน้าของแต่ละมาตรฐาน/ตัวชี้วัดเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร อันนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานฯ และเกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน โดยคำนึงว่า **“มาตรฐานการจัดสวัสดิการฯเป็นกรอบ แนวทาง และเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกันของหน่วยงานที่ทุกคนในองค์กรมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับเป้าหมาย และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน”**

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานฯ

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 มีหลักการสำคัญในการประเมินผลคือ เป็นการประเมินผลที่มุ่งการปรับปรุงมากกว่าการตัดสิน (Evaluation is not to Prove, but to Improve) ผลลัพธ์สำคัญจากการดำเนินงานตามมาตรฐานฯ จะวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ (คนไร้ที่พึ่ง) คือการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับบริการที่มีคุณภาพและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ ดังนั้นกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานฯ จึงเน้นที่การพัฒนาคน (ผู้ปฏิบัติ) และการพัฒนางานให้ผ่านการประเมินผลตามเกณฑ์คุณภาพของมาตรฐานฯ คณะผู้ประเมินผลและผู้รับการประเมินจึงควรมีการเรียนรู้ผลการประเมินร่วมกันเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ



ภาคผนวก



พระราชบัญญัติ

การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

พ.ศ. ๒๕๕๗

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

เป็นปีที่ ๖๙ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๗”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“คนไร้ที่พึ่ง” หมายความว่า บุคคลซึ่งไร้ที่อยู่อาศัยและไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ และให้รวมถึงบุคคลที่อยู่ในสภาวะยากลำบากและไม่อาจพึ่งพาบุคคลอื่นได้ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

“การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง” หมายความว่า การจัดสวัสดิการสังคม การเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมการศึกษาและอาชีพ การส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างโอกาสในสังคม การพัฒนาคุณภาพชีวิต การสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีงานทำและมีที่พักอาศัย และการป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อคนไร้ที่พึ่ง

“องค์กรสาธารณประโยชน์” หมายความว่า องค์กรภาคเอกชนที่ได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม

“องค์กรสวัสดิการชุมชน” หมายความว่า องค์กรภาคประชาชนที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่สมาชิกในชุมชน หรือปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมของเครือข่ายองค์กรสวัสดิการชุมชน และได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๔ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

หมวด ๑

คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

มาตรา ๕ ให้มีคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นรองประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงการคลัง ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงยุติธรรม ปลัดกระทรวงแรงงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งไม่เกินสิบเอ็ดคน เป็นกรรมการ

ให้อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเป็นกรรมการและเลขานุการ และให้อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการแต่งตั้งข้าราชการของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการอีกไม่เกินสองคนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งตามวรรคหนึ่ง ให้แต่งตั้งจากผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาสังคม หรือการจัดสวัสดิการสังคม ซึ่งไม่เป็นข้าราชการที่มีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ เว้นแต่เป็นผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยในจำนวนนี้ต้องแต่งตั้งจากผู้แทนองค์กรสาธารณประโยชน์จำนวนสองคน และผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชนจำนวนสองคน

มาตรา ๖ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปี

ในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ หากยังมีได้แต่งตั้งกรรมการใหม่ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้นปฏิบัติหน้าที่ต่อไปจนกว่ากรรมการซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่ แต่ต้องไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับการแต่งตั้งอีกได้แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้

มาตรา ๗ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) เป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ
- (๔) รัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ
- (๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำ

โดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

มาตรา ๘ ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระให้รัฐมนตรีแต่งตั้งผู้อื่นเป็นกรรมการแทนได้ และให้ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทน

ในกรณีที่มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มขึ้นในระหว่างที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่แต่งตั้งไว้แล้วยังมีวาระอยู่ในตำแหน่ง ให้ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้เป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มขึ้นอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

ในระหว่างที่ยังไม่ได้แต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแทนตำแหน่งที่ว่างให้คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการเท่าที่เหลืออยู่

มาตรา ๙ คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและมอบหมายให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ

(๒) เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีให้มีหรือปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่สนับสนุนนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

(๓) ประกาศกำหนดประเภทหรือลักษณะของบุคคลที่อยู่ในสภาวะยากลำบากและไม่อาจพึ่งพาบุคคลอื่นได้ เพื่อให้การคุ้มครองตามพระราชบัญญัตินี้

(๔) ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

(๕) ประกาศกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

(๖) ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการสนับสนุนการดำเนินการแก่หน่วยงานของรัฐ องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน องค์กรภาคเอกชนอื่น สถาบันศาสนา กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง หรือกลุ่มบุคคล เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

(๗) ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนตามมาตรา ๒๗

(๘) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของหน่วยงานของรัฐ องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน และองค์กรภาคเอกชนอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

(๙) ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

(๑๐) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการหรือตามที่คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

นโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตาม (๑) ซึ่งคณะรัฐมนตรีอนุมัติแล้ว รวมทั้งประกาศตาม (๓) (๔) (๕) (๖) และ (๗) เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

มาตรา ๑๐ การประชุมของคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

ในการประชุมคณะกรรมการ ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้าประธานกรรมการและรองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการซึ่งมาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

ในการปฏิบัติหน้าที่ กรรมการผู้ใดมีส่วนได้เสียโดยตรงหรือโดยอ้อมในเรื่องที่คณะกรรมการพิจารณา ให้กรรมการผู้นั้นแจ้งให้ที่ประชุมทราบและให้ที่ประชุมพิจารณาว่ากรรมการผู้นั้นสมควรจะอยู่ในที่ประชุม และมีมติในการประชุมเรื่องนั้นได้หรือไม่ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

การลงมติของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

ให้มีการประชุมคณะกรรมการไม่น้อยกว่าปีละสามครั้ง

มาตรา ๑๑ ให้คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

ให้นำบทบัญญัติในมาตรา ๑๐ มาใช้บังคับแก่การประชุมของคณะอนุกรรมการโดยอนุโลม

มาตรา ๑๒ ให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) รับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ และรวบรวมข้อมูล ศึกษา วิจัย และพัฒนางานเกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

(๒) ประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน และองค์กรภาคเอกชนอื่น เพื่อดำเนินการจัดทำนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เสนอต่อคณะกรรมการ และดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

(๓) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและรายละเอียดของนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

(๔) ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

หมวด ๒

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

มาตรา ๑๓ ในกรณีที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เห็นสมควรจัดตั้งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในเขตพื้นที่ใด หรือเห็นสมควรให้สถานสงเคราะห์ใดที่ดำเนินการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เป็นสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ให้เสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาประกาศการจัดตั้งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ประกาศการจัดตั้งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งให้กำหนดเขตพื้นที่ให้การคุ้มครองไว้ด้วย

ให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

มาตรา ๑๔ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) สำรวจและติดตามสภาพและปัญหาเกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่งในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

(๒) สืบเสาะข้อมูลเกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่งที่ขอรับการคุ้มครองหรือที่ถูกส่งตัวมายังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามมาตรา ๒๐ หรือมาตรา ๒๒ และให้การคุ้มครอง รวมทั้งรับตัวคนไร้ที่พึ่งไว้

(๓) จัดให้มีที่พักอาศัย อาหาร และเครื่องนุ่งห่มที่เหมาะสมและถูกสุขลักษณะ จัดให้มีการตรวจสุขภาพกายและสุขภาพจิต ผูกอบรมและฝึกอาชีพ รวมทั้งหาอาชีพให้แก่คนไร้ที่พึ่ง

(๔) ประสานงานเพื่อจัดส่งคนไร้ที่พึ่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบในกรณีที่มีกฎหมายเฉพาะเพื่อคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งประเภทนั้น

(๕) ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งในด้านการดำรงชีวิต ด้านกฎหมาย หรือด้านอื่น เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

(๖) ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

(๗) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกำหนด

การปฏิบัติงานของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งให้เป็นไปตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงการส่งเสริมให้คนไร้ที่พึ่งสามารถดำรงชีวิตอิสระในชุมชนและการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของคนไร้ที่พึ่งด้วย

มาตรา ๑๕ ให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน องค์กรภาคเอกชนอื่น สถาบันศาสนา หรือกลุ่มคนไร้ที่พึ่ง จัดให้มีการดำเนินการในลักษณะเดียวกับสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือมีส่วนร่วมในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ในกรณีที่มีการดำเนินการขององค์กรตามวรรคหนึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๑๔ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์อาจพิจารณาให้การสนับสนุนด้านการเงินหรือด้านอื่น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๑๖ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอาจจัดให้มีศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเพื่อดำเนินการให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและทำหน้าที่เป็นเครือข่ายให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในเขตพื้นที่หรือสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอื่น

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) สำรวจและติดตามสภาพและปัญหาเกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่ง

(๒) สืบเสาะข้อมูลเกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่งที่ขอรับการคุ้มครองหรือที่ถูกส่งตัวมายังศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามมาตรา ๒๐ หรือมาตรา ๒๒ และให้การคุ้มครองในเบื้องต้นแก่คนไร้ที่พึ่ง รวมทั้งรับตัวคนไร้ที่พึ่งไว้

(๓) ประสานงานเพื่อจัดส่งคนไร้ที่พึ่งไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

(๔) ให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมอบหมายหรือตามที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเห็นสมควร

ให้ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งของหน่วยงานของรัฐจัดให้มีการเข้าถึงการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ

มาตรา ๑๗ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐ องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน องค์กรภาคเอกชนอื่น สถาบันศาสนา กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง หรือกลุ่มบุคคล จัดให้มีการดำเนินการในลักษณะเดียวกับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์อาจพิจารณาให้การสนับสนุนด้านการเงินหรือด้านอื่น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๑๘ ให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ศูนย์พัฒนาสังคมประจำจังหวัด หรือส่วนราชการอื่นที่ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กำหนดเป็นศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

หมวด ๓

การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

มาตรา ๑๙ คนไร้ที่พึ่งมีสิทธิขอรับการคุ้มครองจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

มาตรา ๒๐ ในกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้รับแจ้งหรือพบเห็นคนไร้ที่พึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือ ตลอดจนจัดส่งคนไร้ที่พึ่งไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

มาตรา ๒๑ ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของสภาพและปัญหาของคนไร้ที่พึ่ง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๒๒ ในกรณีที่บุคคลใดถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดเกี่ยวกับการพักอาศัยในที่สาธารณะ ตามกฎหมายหรือข้อบัญญัติท้องถิ่น หากเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้นเห็นว่าบุคคลดังกล่าว มีลักษณะเป็นคนไร้ที่พึ่งและสมควรได้รับการคุ้มครองในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ให้เจ้าหน้าที่ส่งตัวคนไร้ที่พึ่งนั้นไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ทั้งนี้ โดยความยินยอมของคนไร้ที่พึ่ง เว้นแต่คนไร้ที่พึ่งอยู่ในภาวะที่เมื่ออาจให้ความยินยอมได้ และให้เจ้าหน้าที่ระงับการดำเนินคดีไว้ชั่วคราว จนกว่าจะได้รับแจ้งตามวรรคสอง

ในกรณีที่คนไร้ที่พึ่งไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นพิจารณาดำเนินคดีต่อไป

ในกรณีที่คนไร้ที่พึ่งได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้นยุติการดำเนินคดี และให้ถือว่าสิทธิภาคีอาญา มาฟ้องระงับตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตรา ๒๓ ในกรณีที่ปรากฏว่าคนไร้ที่พึ่งผู้ใดเป็นบุคคลซึ่งมีกฎหมายเฉพาะให้การคุ้มครองอยู่แล้ว ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งให้ความช่วยเหลือเท่าที่จำเป็นในเบื้องต้น แล้วจัดส่งคนไร้ที่พึ่งผู้นั้นไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบตามกฎหมายนั้น ทั้งนี้ โดยความยินยอมของคนไร้ที่พึ่ง เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ของคนไร้ที่พึ่ง สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจะดำเนินการรับตัวคนไร้ที่พึ่งผู้นั้นไว้ในความดูแลต่อไปก็ได้

มาตรา ๒๔ คนไร้ที่พึ่งซึ่งจะเข้าพักอาศัยในสถานที่ซึ่งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจัดให้ต้องจัดทำข้อตกลงเข้าร่วมการอบรมเพื่อฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ การประกอบอาชีพ และการทำงาน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกำหนด

ในกรณีที่เห็นสมควร สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอาจจัดให้คนไร้ที่พึ่งจัดทำข้อตกลงในการขอรับการคุ้มครองอื่นด้วยก็ได้

ในกรณีที่คนไร้ที่พึ่งผู้ใดปฏิเสธการจัดทำข้อตกลงหรือฝ่าฝืนข้อตกลง ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิเสธการจัดทำข้อตกลงหรือฝ่าฝืนข้อตกลงร่วมกับคนไร้ที่พึ่งผู้นั้น ทั้งนี้ หากคนไร้ที่พึ่งยังคงปฏิเสธการจัดทำข้อตกลงหรือฝ่าฝืนข้อตกลงดังกล่าว สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอาจงดให้การคุ้มครองบางประการแก่คนไร้ที่พึ่งผู้นั้นได้

มาตรา ๒๕ ในระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอาชีพและการเริ่มต้นการประกอบอาชีพคนไร้ที่พึ่ง อาจได้รับเงินช่วยเหลือในการยังชีพตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๒๖ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือสถานที่ที่รับคนไร้ที่พึ่ง ไว้ทำงานต้องปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของคนไร้ที่พึ่ง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรา ๒๗ ในกรณีที่คนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจาก สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง อาจร้องเรียนต่อคณะกรรมการได้ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๒๘ บทบัญญัติในหมวดนี้ไม่กระทบกระเทือนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่ดำเนินการตาม กฎหมายอื่น หรือตามที่หน่วยงานของรัฐ องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน หรือองค์กร ภาคเอกชนอื่น ดำเนินการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งโดยวิธีการอื่น

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๒๙ ในกรณีที่ยังมิได้มีการจัดตั้งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัตินี้ ให้สถานสงเคราะห์ในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ทำหน้าที่ให้การคุ้มครอง คนไร้ที่พึ่งอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ เป็นสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชั่วคราวเพื่อดำเนินการตาม พระราชบัญญัตินี้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ
พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา
นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่คนไร้ที่พึ่งเป็นบุคคลที่ประสบปัญหาในสังคมขาดความมั่นคงในการดำรงชีวิตได้อย่างปกติ ไม่มีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม ไม่สามารถหารายได้เพียงพอแก่การยังชีพซึ่งบุคคลเหล่านี้อยู่ในฐานะที่ไม่อาจช่วยเหลือตนเองได้และไม่อาจพึ่งพาบุคคลอื่นได้ ทำให้มีชีวิตรอยุ่อย่างยากลำบาก มีมาตรฐานการดำรงชีพที่ต่ำกว่ามาตรฐานความเป็นอยู่ของบุคคลทั่วไป สมควรต้องคุ้มครองให้คนไร้ที่พึ่งสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข มีปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต และมีสภาพร่างกายและจิตใจ เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป โดยกำหนดวิธีการคุ้มครองไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

หน้า ๑๘

เล่ม ๑๓๓ ตอนพิเศษ ๓๘ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

โดยที่สมควรกำหนดหลักเกณฑ์การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งสำหรับการดำเนินงานในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งซึ่งเป็นบุคคลซึ่งไร้ที่อยู่อาศัยและไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ รวมถึงบุคคลที่อยู่ในสภาวะยากลำบากและไม่อาจพึ่งพาบุคคลอื่นได้ ให้เป็นไปอย่างชัดเจน เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย เพื่อให้คนไร้ที่พึ่งสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข มีปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตและสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างสมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๙ (๔) ประกอบกับมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๗ คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง” หมายความว่า สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่คณะกรรมการประกาศจัดตั้ง

“ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง” หมายความว่า ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจัดให้มีขึ้น ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งของหน่วยงานของรัฐ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด และส่วนราชการอื่นที่ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กำหนด รวมถึงหน่วยงานของรัฐ องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน องค์กรภาคเอกชนอื่น สถาบันศาสนา กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง หรือกลุ่มบุคคลที่จัดให้มีการดำเนินการในลักษณะเดียวกับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

“อภิตี” หมายความว่า อภิตีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ข้อ ๔ ให้อภิตีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการรักษาการตามประกาศนี้และมีอำนาจกำหนด วิธีปฏิบัติและแบบเอกสารเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศนี้

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในเขตพื้นที่ที่ให้การคุ้มครองหรือเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของสภาพ และปัญหาของคนไร้ที่พึ่ง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศนี้

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่ได้รับการขอรับการคุ้มครองจากบุคคลหรือรับบุคคลที่ถูกส่งตัวมาตามมาตรา ๒๐ หรือมาตรา ๒๒ ซึ่งมีใช้บุคคลสัญชาติไทย ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จำเป็นตามหลักสิทธิมนุษยชน แล้วจัดส่งตัวไปยังหน่วยงานของประเทศเจ้าของสัญชาติของบุคคลนั้นต่อไป เว้นแต่จะมีการตกลงระหว่างประเทศหรือระหว่างหน่วยงานเป็นอย่างอื่น

ข้อ ๖ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งต้องปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของคนไร้ที่พึ่ง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

หมวด ๒

การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ส่วนที่ ๑

การจัดสวัสดิการสังคม

ข้อ ๗ จัดให้มีบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของคนไร้ที่พึ่งให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และพึ่งพาตนเองได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

ข้อ ๘ การจัดบริการสวัสดิการสังคม ต้องคำนึงถึงลักษณะหรือรูปแบบและวิธีการในการดำเนินการตามความเหมาะสมของสภาพปัญหาความต้องการของคนไร้ที่พึ่งที่ควรได้รับการป้องกัน แก้ไขทั้งในระยะเร่งด่วนและระยะยาว

ข้อ ๙ ส่งเสริม สนับสนุน ให้คนไร้ที่พึ่งสามารถเข้าถึงปัจจัย ๔ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

ข้อ ๑๐ สนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนมีส่วนร่วมเป็นผู้ดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมให้แก่คนไร้ที่พึ่ง

ส่วนที่ ๒

การเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ

ข้อ ๑๑ จัดให้มีการประเมินทางด้านร่างกาย จิตใจของคนไร้ที่พึ่งรวมถึงการประเมินครอบครัว

ข้อ ๑๒ จัดให้มีบริการคัดกรองและคัดแยกคนไร้ที่พึ่งที่มีอาการป่วยทางกายและจิต

ข้อ ๑๓ จัดให้มีกิจกรรมการเสริมสร้าง พื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ

ส่วนที่ ๓

การรักษาพยาบาล

ข้อ ๑๔ จัดให้คนไร้ที่พึ่งได้รับการดูแลหรือรักษาพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเจ็บป่วย หรือส่งต่อสถานพยาบาลแล้วแต่กรณีสภาพความเจ็บป่วย

ข้อ ๑๕ จัดให้คนไร้ที่พึ่งเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขตามหลักประกันสุขภาพที่มี

ส่วนที่ ๔

การส่งเสริมการศึกษาและอาชีพ

- ข้อ ๑๖ จัดให้คนไร้ที่พึ่งได้รับการศึกษาและข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต
- (๑) จัดบริการข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย
 - (๒) สนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง
 - (๓) ส่งเสริมให้หน่วยงานสถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อคนไร้ที่พึ่ง
 - (๔) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้การใช้ชีวิตแก่คนไร้ที่พึ่ง
 - (๕) คัดกรองการเผยแพร่สื่อความรู้และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับคนไร้ที่พึ่งมิให้ถูกแสวงหาประโยชน์หรือละเมิดสิทธิ์
- (๖) ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวิจัยหรือพัฒนาองค์ความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนไร้ที่พึ่ง
- ข้อ ๑๗ จัดให้มีการส่งเสริม สนับสนุนการประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง
- (๑) จัดอบรม ทักษะอาชีพหรือฝึกอาชีพให้แก่คนไร้ที่พึ่งตามอัธยาศัย
 - (๒) จัดให้มีข้อมูลทางการอาชีพและตำแหน่งงานสำหรับคนไร้ที่พึ่ง
 - (๓) จัดหาอาชีพที่เหมาะสมตามศักยภาพให้แก่คนไร้ที่พึ่ง
 - (๔) สนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนมีส่วนร่วมเป็นผู้ดำเนินการฝึกอาชีพและประกอบอาชีพที่เหมาะสมให้แก่คนไร้ที่พึ่งโดยได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ส่วนที่ ๕

การส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างโอกาสในสังคม

- ข้อ ๑๘ ส่งเสริมและสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งได้รับโอกาสเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ในสังคม ทั้งภาครัฐและเอกชน
- ข้อ ๑๙ ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างโอกาสในสังคม เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับคนไร้ที่พึ่ง รวมทั้งการรวมตัวกันเพื่อดำเนินกิจกรรมใดๆ การแสดงออก การแสดงความคิดเห็น โดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชนตามความเหมาะสม
- ข้อ ๒๐ ส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจเพื่อสังคมให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างโอกาสให้แก่คนไร้ที่พึ่ง
- ข้อ ๒๑ สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน องค์กรภาคเอกชนอื่น สถาบันศาสนา องค์กรธุรกิจหรือกลุ่มคนไร้ที่พึ่ง มีส่วนร่วมในการสร้างโอกาสในสังคมให้แก่คนไร้ที่พึ่ง

ส่วนที่ ๖

การพัฒนาคุณภาพชีวิต

ข้อ ๒๒ ส่งเสริมให้คนไร้ที่พึ่งสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข มีปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต ได้รับการยอมรับจากครอบครัว ชุมชน และสังคม

ส่วนที่ ๗

การสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีงานทำ

ข้อ ๒๓ จัดให้มีข้อมูลตำแหน่งงานที่เหมาะสมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

ข้อ ๒๔ สนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนมีส่วนร่วมเป็นผู้ดำเนินการจัดหางานที่เหมาะสมให้แก่คนไร้ที่พึ่ง

ส่วนที่ ๘

การสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีที่พักอาศัย

ข้อ ๒๕ สนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีที่พักอาศัย และสนับสนุนให้เกิดการรวมตัวกันเพื่อนำไปสู่การมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

ข้อ ๒๖ สนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนจัดให้คนไร้ที่พึ่งได้มีที่พักอาศัยเป็นของตนเอง

ข้อ ๒๗ จัดที่พักอาศัยชั่วคราวให้คนไร้ที่พึ่งในระหว่างการหาที่พักอาศัยเป็นของตนเอง ทั้งนี้ตามที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือองค์กรอื่นที่มีการดำเนินการในลักษณะเดียวกับสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกำหนด

ส่วนที่ ๙

การป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อคนไร้ที่พึ่ง

ข้อ ๒๘ การกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนไร้ที่พึ่งเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ หรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใดจะกระทำมิได้ รวมทั้งการงดเว้นกระทำการที่แม้จะมีได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนไร้ที่พึ่งโดยตรง แต่ผลของการกระทำนั้นทำให้คนไร้ที่พึ่งต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ

หมวด ๓
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ข้อ ๒๙ ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่ได้รับการขอรับการคุ้มครองจากคนไร้ที่พึ่งตามมาตรา ๑๙ หรือรับคนไร้ที่พึ่งที่ถูกส่งตัวมายังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามมาตรา ๒๐ หรือมาตรา ๒๒ ดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) รับตัวคนไร้ที่พึ่งไว้
- (๒) สอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และประเมินสภาพปัญหา ดำเนินการช่วยเหลือเบื้องต้นหากมีภาวะวิกฤติหรือเร่งด่วน
- (๓) สืบเสาะข้อมูลและจัดทำทะเบียนประวัติรวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่ง เพื่อนำมาวิเคราะห์ วินิจฉัยหาสาเหตุของปัญหารวมถึงแนวทางการคุ้มครองที่เหมาะสม หากพิจารณาแล้วพบว่าคนไร้ที่พึ่งนั้นมีกฎหมายเฉพาะให้การคุ้มครอง ให้ดำเนินการตามข้อ ๓๓
- (๔) กรณีคนไร้ที่พึ่งที่ไม่มีหลักฐานประจำตัว และทำการสืบเสาะข้อมูลแล้วไม่สามารถสืบค้นทางทะเบียนราษฎรได้ ให้ดำเนินการใด ๆ เพื่อให้คนไร้ที่พึ่งได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานตามความจำเป็นและเหมาะสม
- (๕) จัดให้มีการตรวจสุขภาพกายและสุขภาพจิต หากคนไร้ที่พึ่งจำเป็นต้องได้รับการตรวจรักษา ให้จัดให้คนไร้ที่พึ่งได้รับการตรวจรักษาต่อไป
- (๖) จัดให้มีอาหารและเครื่องนุ่งห่มที่เหมาะสมและถูกสุขลักษณะ
- (๗) ฝึกอบรมและฝึกอาชีพรวมทั้งหาอาชีพให้แก่คนไร้ที่พึ่ง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ ๓๑
- (๘) ให้การบำบัดฟื้นฟู โดยให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งในด้านการดำรงชีวิต ด้านกฎหมายหรือด้านอื่น เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป
- (๙) ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจัดให้มีแฟ้มข้อมูลคนไร้ที่พึ่งรายบุคคลซึ่งอย่างน้อยต้องมีข้อมูลรายละเอียดตาม (๒) (๓) (๕) (๗) (๘) (๙) และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับคนไร้ที่พึ่งผู้นั้น แยกต่างหากจากทะเบียนรายชื่อคนไร้ที่พึ่งที่ให้การคุ้มครอง

ข้อ ๓๐ ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่รับคนไร้ที่พึ่งที่ถูกส่งตัวมายังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามมาตรา ๒๒ กำหนดเงื่อนไขที่คนไร้ที่พึ่งต้องปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- (๑) การให้ความยินยอมเข้ารับการคุ้มครองในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เว้นแต่ในกรณีคนไร้ที่พึ่งอยู่ในภาวะที่ไม่อาจให้ความยินยอมได้ ให้เจ้าหน้าที่ที่จัดส่งตัวคนไร้ที่พึ่งนั้นลงลายมือชื่อเป็นผู้จัดส่งตามแบบที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกำหนด
- (๒) ระยะเวลาที่ต้องเข้ารับการคุ้มครองในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในขั้นต้นซึ่งไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน แต่ไม่เกินสี่สิบห้าวัน

(๓) ข้อปฏิบัติและหรือข้อห้ามปฏิบัติของคนไร้ที่พึ่ง ในระหว่างที่เข้ารับการคุ้มครองในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตาม (๒)

(๔) เงื่อนไขอื่นที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกำหนด ทั้งนี้ ให้พิจารณาตามความเหมาะสมของสภาพและปัญหาของคนไร้ที่พึ่งเฉพาะราย

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอาจนำเงื่อนไขทั้งหมดหรือบางส่วนตามวรรคหนึ่ง กำหนดเป็นส่วนหนึ่งในข้อตกลงตามข้อ ๓๑ ก็ได้

ในกรณีที่คนไร้ที่พึ่งไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขตามวรรคหนึ่ง ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นพิจารณาดำเนินคดีต่อไป

ในกรณีที่คนไร้ที่พึ่งได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขตามวรรคหนึ่ง ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้นยุติการดำเนินคดี

ข้อ ๓๑ คนไร้ที่พึ่งซึ่งจะเข้าพักอาศัยในสถานที่ซึ่งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจัดให้ ต้องจัดทำข้อตกลงเข้าร่วมการอบรมเพื่อฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ การประกอบอาชีพ และการทำงาน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกำหนด ซึ่งอย่างน้อยอาจประกอบด้วยเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดระยะเวลาการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยเงื่อนไขการกำหนดระยะเวลาให้มีการพิจารณาตามความเหมาะสมเป็นรายกรณี

(๒) ข้อปฏิบัติและหรือข้อห้ามปฏิบัติของคนไร้ที่พึ่ง ในระหว่างการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และมาตรการการดำเนินการกรณีฝ่าฝืน

(๓) สิทธิที่คนไร้ที่พึ่งพึงมีพึงได้

ในกรณีที่คนไร้ที่พึ่งผู้ใดปฏิเสธการจัดทำข้อตกลงหรือฝ่าฝืนข้อตกลง ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิเสธการจัดทำข้อตกลงหรือฝ่าฝืนข้อตกลงร่วมกับคนไร้ที่พึ่งผู้นั้น ทั้งนี้ หากคนไร้ที่พึ่งยังคงปฏิเสธการจัดทำข้อตกลงหรือฝ่าฝืนข้อตกลงดังกล่าว สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอาจงดให้การคุ้มครองบางประการแก่คนไร้ที่พึ่งผู้นั้นได้ โดยให้เจ้าหน้าที่บันทึกเหตุแห่งการปฏิเสธการจัดทำข้อตกลง และระบุขอบเขตที่จะให้การคุ้มครองแก่คนไร้ที่พึ่งไว้ พร้อมเงื่อนไขที่จะใช้ในการดำเนินการตามหมวด ๒ โดยให้มีเจ้าหน้าที่ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งลงลายมือชื่อเป็นพยานอย่างน้อยหนึ่งคน

ในกรณีที่คนไร้ที่พึ่งอยู่ในภาวะที่ไม่อาจให้ความยินยอมในการจัดทำข้อตกลงได้ด้วยตนเอง ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ให้การคุ้มครองตามที่เห็นสมควรโดยให้เจ้าหน้าที่บันทึกเหตุแห่งการที่คนไร้ที่พึ่งไม่อาจให้ความยินยอม และให้มีเจ้าหน้าที่ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งลงลายมือชื่อเป็นพยานอย่างน้อยหนึ่งคน

ข้อ ๓๒ ในระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอาชีพและการเริ่มต้นการประกอบอาชีพ คนไร้ที่พึ่งอาจได้รับเงินช่วยเหลือในการยังชีพตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๒๕

ข้อ ๓๓ ในกรณีที่ปรากฏว่าคนไร้ที่พึ่งเป็นบุคคลซึ่งมีกฎหมายเฉพาะให้การคุ้มครองอยู่แล้ว ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งให้ความช่วยเหลือเท่าที่จำเป็นในเบื้องต้น แล้วจัดส่งคนไร้ที่พึ่งผู้นั้นไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบตามกฎหมายนั้น ทั้งนี้ โดยความยินยอมของคนไร้ที่พึ่ง เว้นแต่ในกรณีที่มิเหตุจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ของคนไร้ที่พึ่ง สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจะดำเนินการรับตัวคนไร้ที่พึ่งผู้นั้นไว้ในความดูแลต่อไปก็ได้

การจัดส่งคนไร้ที่พึ่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบตามกฎหมายเฉพาะตามวรรคหนึ่ง ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งรีบดำเนินการภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ปรากฏข้อเท็จจริงดังกล่าว พร้อมส่งข้อมูล ประวัติ รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่งที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๒๙ (๓) ให้แก่หน่วยงานนั้นด้วย

ข้อ ๓๔ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอาจให้คนไร้ที่พึ่งพ้นจากการดูแลของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งก่อนครบกำหนดระยะเวลาการเข้ารับการคุ้มครองก็ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งพิจารณาเห็นว่าคนไร้ที่พึ่งสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป มีปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต และมีสภาพร่างกายและจิตใจเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

(๒) เมื่อปรากฏบิดา มารดา ผู้ปกครอง ญาติ หรือผู้ใดซึ่งมีหลักฐานน่าเชื่อถือ และจัดทำหนังสือขอรับตัวคนไร้ที่พึ่งโดยรับรองว่าจะให้การปกครองดูแลคนไร้ที่พึ่งที่ขอรับตัวไปโดยใกล้ชิด

ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งในด้านการดำรงชีวิต สืบหา ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเป็นระยะ ตามอำนาจหน้าที่

ข้อ ๓๕ ในกรณีที่คนไร้ที่พึ่งได้เข้ารับการคุ้มครองในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งครบกำหนดระยะเวลาตามข้อตกลงตามข้อ ๓๑ แล้ว ให้คนไร้ที่พึ่งพ้นจากการดูแลของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เว้นแต่คนไร้ที่พึ่งขอรับการคุ้มครองตามมาตรา ๑๙ ประกอบมาตรา ๒๔ หรือ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งพิจารณาเห็นว่าคนไร้ที่พึ่งไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป หรือมีเหตุจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ของคนไร้ที่พึ่ง สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอาจให้คนไร้ที่พึ่งเข้าพักอาศัยในสถานที่ซึ่งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจัดให้ต่อไปก็ได้ โดยต้องจัดทำข้อตกลงตามหลักเกณฑ์ที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกำหนด ทั้งนี้ ให้นำความในข้อ ๓๑ มาใช้บังคับกับการจัดทำข้อตกลงโดยอนุโลม

หมวด ๔

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ข้อ ๓๖ ให้ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งดำเนินการให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและทำหน้าที่เป็นเครือข่ายให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในเขตพื้นที่ หรือสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอื่น

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งของหน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีการเข้าถึงการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ

ข้อ ๓๗ ให้ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่ได้รับการขอรับการคุ้มครองจากคนไร้ที่พึ่งตามมาตรา ๑๙ หรือรับคนไร้ที่พึ่งที่ถูกส่งตัวมายังศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามมาตรา ๒๐ หรือมาตรา ๒๒ ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) สืบหา ติดตามสภาพปัญหาของคนไร้ที่พึ่งในพื้นที่รับผิดชอบ

(๒) รับตัวคนไร้ที่พึ่งไว้

(๓) สืบเสาะข้อมูลและจัดทำบันทึกประวัติรวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่ง เพื่อนำมาวิเคราะห์ วินิจฉัยหาสาเหตุของปัญหา รวมถึงแนวทางการคุ้มครองที่เหมาะสมในเบื้องต้น

(๔) ประสานงานเพื่อจัดส่งคนไร้ที่พึ่ง พร้อมข้อมูลและประวัติรวมถึงรายละเอียดตาม (๓) ไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

(๕) ให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมอบหมาย หรือตามที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเห็นสมควร ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาของคนไร้ที่พึ่ง

ให้ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจัดให้มีทะเบียนรายชื่อคนไร้ที่พึ่งที่ให้การคุ้มครองและอาจจัดให้มีแฟ้มข้อมูลคนไร้ที่พึ่งเป็นรายบุคคลซึ่งระบุรายละเอียดตาม (๓) และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับคนไร้ที่พึ่งด้วยก็ได้

ในระหว่างการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอาจจัดให้คนไร้ที่พึ่งเข้าพักในสถานที่ซึ่งศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจัดให้ก็ได้ แต่ไม่เกินสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับการขอรับการคุ้มครอง หรือวันที่รับคนไร้ที่พึ่งที่ถูกส่งตัวมายังศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งไว้ เว้นแต่มีความจำเป็นให้พิจารณาตามความเหมาะสมเป็นรายกรณี หากไม่อาจจัดให้คนไร้ที่พึ่งเข้าพักได้ ให้รับดำเนินการตาม (๔) โดยเร็ว

ข้อ ๓๘ ในกรณีที่ปรากฏว่าคนไร้ที่พึ่งเป็นบุคคลซึ่งมีกฎหมายเฉพาะให้การคุ้มครองอยู่แล้ว ให้ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งให้ความช่วยเหลือเท่าที่จำเป็นในเบื้องต้น แล้วจัดส่งคนไร้ที่พึ่งผู้นั้นไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบตามกฎหมายนั้น ทั้งนี้ โดยความยินยอมของคนไร้ที่พึ่ง เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ของคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจะจัดส่งคนไร้ที่พึ่งไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเพื่อรับตัวไว้ในความดูแลต่อไปก็ได้

การจัดส่งคนไร้ที่พึ่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบตามกฎหมายเฉพาะตามวรรคหนึ่ง ให้ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งรับดำเนินการภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ปรากฏข้อเท็จจริงดังกล่าว พร้อมส่งข้อมูล ประวัติ รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่งที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๓๗ (๓) ให้แก่หน่วยงานนั้นด้วย

หมวด ๕

การฟื้นฟูสภาพจากการคุ้มครองของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ข้อ ๓๙ คนไร้ที่พึ่งจะฟื้นฟูสภาพจากการคุ้มครองของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งแล้วแต่กรณี ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ตาย

(๒) หลบหนีออกจากสถานที่ซึ่งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจัดให้

(๓) สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นรับตัวไปเพื่อพิจารณาดำเนินคดีต่อไปตามข้อ ๓๐ วรรคสาม

(๔) สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจัดส่งตัวไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบตามกฎหมายเฉพาะตามข้อ ๓๓ หรือข้อ ๓๘ แล้วแต่กรณี

(๕) ฟื้นฟูสภาพจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามข้อ ๓๔ หรือข้อ ๓๕

(๖) ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจัดส่งตัวไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามข้อ ๓๗ (๔)

(๗) กระทำผิดอาญา และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องขอรับตัวไปควบคุมเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย การพ้นสภาพจากการคุมครองตาม (๑) ให้สถานคุมครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุมครองคนไร้ที่พึ่ง แล้วแต่กรณี ประสานหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมายและดำเนินการเพื่อให้มีการจัดการศพ ตามประเพณี

ข้อ ๔๐ เมื่อคนไร้ที่พึ่งพ้นสภาพจากการคุมครองตามข้อ ๓๙ วรรคหนึ่ง ให้สถานคุมครอง คนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุมครองคนไร้ที่พึ่งแล้วแต่กรณี จำหน่ายออกจากทะเบียน

หมวด ๖

การสิ้นสุดการคุมครองคนไร้ที่พึ่ง

ข้อ ๔๑ คนไร้ที่พึ่งจะสิ้นสุดการคุมครองคนไร้ที่พึ่ง ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ตาย

(๒) สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข มีปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตและสามารถ พึ่งพาตนเองได้

(๓) สถานคุมครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุมครองคนไร้ที่พึ่งหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยความเห็นชอบ ของอธิบดีเห็นว่าไม่เป็นคนไร้ที่พึ่งตามมาตรา ๓ และมาตรา ๙ (๓)

ข้อ ๔๒ ให้สถานคุมครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุมครองคนไร้ที่พึ่งจัดทำรายงานการให้การคุมครอง คนไร้ที่พึ่ง ให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทราบทุกวันสิ้นปีงบประมาณ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

พลตำรวจเอก อุดลย์ แสงสิงแก้ว

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ประธานกรรมการคุมครองคนไร้ที่พึ่ง

ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
เรื่อง มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

หน้า ๒๗

เล่ม ๑๓๓ ตอนพิเศษ ๓๘ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
เรื่อง มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๙ (๕) ประกอบกับมาตรา ๑๔ วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติ
การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๗ คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่อง “มาตรฐาน
การปฏิบัติงานของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มาตรฐาน” หมายความว่า ลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ และจัดบริการที่เหมาะสม
เพื่อให้การคุ้มครอง ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนคนไร้ที่พึ่งให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และพึ่งพาตนเอง
ได้ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ข้อ ๔ ให้อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการรักษารักษาการตามประกาศนี้

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของคนไร้ที่พึ่ง การให้คนไร้ที่พึ่ง
มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพัฒนาศักยภาพตนเอง และพึ่งตนเองได้ โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
การรักษาความลับของคนไร้ที่พึ่ง สิทธิที่คนไร้ที่พึ่งมีสิทธิได้รับ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ
เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ข้อ ๖ การจัดการบริการแก่คนไร้ที่พึ่งต้องคำนึงถึงลักษณะหรือรูปแบบ และวิธีการในการดำเนินการ
ที่เหมาะสม ตามสภาพปัญหาความต้องการ รวมทั้งการส่งเสริม การพัฒนา การคุ้มครอง การสงเคราะห์
และการบำบัดฟื้นฟู

หมวด ๒

มาตรฐานด้านการให้บริการ

ข้อ ๗ จัดให้มีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจนเป็นขั้นตอน ตามหลักการและวิธีการ
ทางสังคมสงเคราะห์

ข้อ ๘ มีการพิจารณาเพื่อจัดคนไร้ที่พึ่งเข้าที่พักตามเกณฑ์การพิจารณา คัดกรอง จัดทำแฟ้ม
รายบุคคล โปรแกรมฟื้นฟูรายบุคคล

ข้อ ๙ จัดให้มีระบบผู้ดูแลประจำวันที่เหมาะสมสำหรับคนไร้ที่พึ่งที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้อันเนื่องจากความบกพร่องทางกายหรือจิต และเพื่อให้สามารถปรับตัวอยู่ในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งได้

ข้อ ๑๐ จัดให้มีอาหารเพียงพอตามหลักโภชนาการและมีอาหารเฉพาะสำหรับผู้ป่วยหรือผู้ที่มีโรคประจำตัว

ข้อ ๑๑ จัดให้มีการดูแลสุขภาพอนามัยของคนไร้ที่พึ่ง การตรวจสุขภาพ การดูแลรักษาพยาบาล เมื่อเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ ต้องได้รับการดูแลอย่างทันที่ทั้งที่ โดยการปฐมพยาบาลเบื้องต้น พบแพทย์ หรือพาไปสถานพยาบาลเมื่อจำเป็น

ข้อ ๑๒ จัดให้มีกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ โดยกระบวนการจิตบำบัด กิจกรรมบำบัด อาชีวบำบัด หรือกายภาพบำบัด แล้วแต่กรณีตามสภาพปัญหาอย่างเหมาะสม รวมทั้งประสานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการข้างต้น

หมวด ๓

มาตรฐานด้านการเสริมสร้างความรู้ การฝึกอาชีพ และการจัดหาอาชีพ

ข้อ ๑๓ จัดให้มีกระบวนการเสริมสร้างความรู้ ทักษะชีวิตประจำวัน การบริการข้อมูลข่าวสาร ให้ครอบคลุมการศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุน หน่วยงานสถานศึกษาให้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อคนไร้ที่พึ่ง

ข้อ ๑๔ จัดให้มีการพัฒนาทักษะการอาชีพ การจัดหางานอาชีพที่ก่อให้เกิดรายได้ที่สามารถพึ่งพาเลี้ยงตนเองได้ต่อไป

หมวด ๔

มาตรฐานด้านการประสานเครือข่ายและการดำเนินงานกับหน่วยงานภายนอก

ข้อ ๑๕ เปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม เข้าถึงข้อมูลการดำเนินการของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ที่เป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และเกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน

ข้อ ๑๖ มีการประสานทีมสหวิชาชีพ ในการให้ความช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง หรือการออกหน่วยเคลื่อนที่ เพื่อดำเนินการให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ข้อ ๑๗ มีการส่งเสริม สนับสนุนให้มีอาสาสมัคร จิตอาสาที่จะเข้ามาดูแลช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง

หมวด ๕

มาตรฐานด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย

ข้อ ๑๘ จัดพื้นที่สำหรับผู้ใช้บริการคนไร้ที่พึ่งในสัดส่วนที่เหมาะสม และปรับปรุงรักษาพื้นที่ สำหรับให้บริการอยู่ในสภาพที่ใช้ได้ และเพียงพอต่อการจัดบริการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- (๑) จัดให้มีที่พักอาศัยสำหรับคนไร้ที่พึ่งที่จัดไว้เหมาะสม
- (๒) จัดให้มีพื้นที่ส่วนพยาบาล โดยจัดให้มีพื้นที่และสัดส่วนในการให้บริการ
- (๓) จัดให้มีพื้นที่สำหรับการจัดกายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด และกิจกรรมนันทนาการ
- (๔) จัดให้มีพื้นที่สำหรับการฝึกอาชีพ
- (๕) จัดให้มีโรงอาหารหรือโรงครัว โดยจัดพื้นที่และสัดส่วนการให้บริการ
- (๖) จัดให้มีห้องน้ำ ห้องส้วมที่ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอต่อการให้บริการ
- (๗) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้คนไร้ที่พึ่งที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว

ขึ้น - ลงอาคาร

(๘) จัดให้มีอุปกรณ์การเคลื่อนย้ายคนไร้ที่พึ่งที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ หรืออุปกรณ์ที่เป็นเครื่องทุ่นแรงสำหรับผู้ดูแลในชีวิตประจำวัน และยานพาหนะสำหรับนำส่งผู้ป่วย

ข้อ ๑๙ จัดให้มีสภาพแวดล้อมที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยและการจัดการที่ถูกสุขลักษณะ มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสม และบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ มีป้ายชื่อ ป้ายเตือนและสัญลักษณ์ที่จำเป็น รวมทั้งการจัดให้มีพื้นที่สีเขียว สร้างภูมิทัศน์ให้สวยงามน่าอยู่และปลอดภัย

ข้อ ๒๐ จัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัย มีระบบการตรวจค้นสิ่งที่จะเป็นอันตรายหรือสิ่งที่สามารถใช้เป็นอาวุธได้ ระบบเตือนภัยในอาคารและอุปกรณ์ดับเพลิง การตรวจสอบระบบไฟฟ้าเป็นประจำ ตลอดจนการจัดให้มีเวรรักษาการณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และการอบรมหรือซักซ้อมเพื่อช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งเป็นประจำ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

พลตำรวจเอก อดุลย์ แสงสิงแก้ว

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ประธานกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนกรณีคนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองหรือ
ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

หน้า ๓๐
เล่ม ๑๓๓ ตอนพิเศษ ๓๘ ง ราชกิจจานุเบกษา ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนกรณีคนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับการปฏิบัติ
ที่ไม่เหมาะสมจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๙ (๗) ประกอบกับมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติ
การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๗ คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่อง หลักเกณฑ์
และวิธีการร้องเรียนกรณีคนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจาก
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“คูกรณี” หมายความว่า คนไร้ที่พึ่งซึ่งเป็นผู้ร้องเรียน และสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครอง
คนไร้ที่พึ่งที่ถูกร้องเรียน หรือเจ้าหน้าที่ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่ถูกร้องเรียน
“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ข้อ ๔ เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่คนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับ
การปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือเจ้าหน้าที่
ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ทั้งนี้ หากผู้มีสิทธิร้องเรียน มิได้ร้องเรียนภายในกำหนดเวลาสามสิบวันนับแต่วันเกิดเหตุที่อยู่ในวิสัย
อันควรร้องเรียนได้ ให้ถือว่าสิทธิในการร้องเรียนเป็นอันระงับไป

ข้อ ๕ ผู้มีสิทธิร้องเรียน ได้แก่

(๑) คนไร้ที่พึ่งที่ไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือเจ้าหน้าที่ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

(๒) บุคคลที่พบกรณีตาม (๑) สำหรับคนไร้ที่พึ่งที่อยู่ในสภาวะที่ไม่อาจร้องเรียนด้วยตนเองได้

ข้อ ๖ ผู้มีสิทธิร้องเรียนสามารถร้องเรียนเป็นหนังสือหรือด้วยวาจาหรือด้วยวิธีการอื่นใด
เพื่อให้คณะกรรมการดำเนินการวินิจฉัยและหรือมีคำสั่งโดย

(๑) ในกรุงเทพมหานครให้ร้องเรียนต่อสำนักงานหรือสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครอง
คนไร้ที่พึ่ง ที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

(๒) ในจังหวัดอื่นให้ร้องเรียนต่อสำนักงานหรือสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่รับผิดชอบเขตพื้นที่จังหวัดที่ให้การคุ้มครอง

การร้องเรียนด้วยวาจาหรือด้วยวิธีการอื่นใด หน่วยงานซึ่งรับเรื่องร้องเรียนอาจจัดให้มีการบันทึกข้อมูล การร้องเรียนเพื่อให้ทราบเรื่องที่ไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงสิทธิ และประโยชน์ในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเป็นสำคัญ

ข้อ ๗ ให้หน่วยงานตามข้อ ๖ ซึ่งได้รับเรื่องร้องเรียนมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ รวบรวมข้อเท็จจริง พร้อมทั้งเสนอความเห็นต่อหัวหน้าหน่วยงานส่งเรื่องให้สำนักงาน เพื่อเสนอ คณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับเรื่อง ในกรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขอขยายเวลาออกไปได้ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ครบกำหนดเวลาดังกล่าว

ข้อ ๘ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๗ แล้ว ให้สำนักงานดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมสรุปความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการภายในระยะเวลาสามสิบวัน นับจากวันที่ได้รับเรื่อง เว้นแต่มีเหตุผลและความจำเป็นอื่น

(๒) เมื่อคณะกรรมการได้ลงมติในการวินิจฉัยและหรือออกคำสั่งเรื่องนั้นแล้ว ให้จัดทำร่างคำวินิจฉัย และหรือคำสั่งเสนอต่อคณะกรรมการ และเสนอประธานกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งลงนามในคำวินิจฉัย และหรือคำสั่ง

(๓) แจ้งคำวินิจฉัยและหรือคำสั่งให้คูร์ณีทราบภายในสิบห้าวันนับจากการวินิจฉัยเสร็จสิ้น

(๔) ปฏิบัติการอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ในการรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาตาม (๑) จะต้องเปิดโอกาสให้คูร์ณีได้แสดง พยานหลักฐานของฝ่ายตนภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าคูร์ณีมิได้ปฏิบัติภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าคูร์ณีที่ไม่ได้แสดงพยานหลักฐานนั้น ไม่มีพยานหลักฐานสนับสนุน หรือยอมรับข้อเท็จจริง ตามพยานหลักฐานของคูร์ณีอีกฝ่ายหนึ่ง แล้วแต่กรณี

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน จากสำนักงาน ทั้งนี้ ก่อนที่คณะกรรมการจะมีคำวินิจฉัยและหรือคำสั่งอาจเปิดโอกาสให้คูร์ณีชี้แจง และแสดงพยานหลักฐานประกอบคำชี้แจงของตนตามควรแก่กรณี

คณะกรรมการมีอำนาจอนุญาตให้คูร์ณีชี้แจงด้วยวาจาต่อหน้าคณะกรรมการ หรือจะดำเนินการ ใต้วงวนวิธีการอื่นใดได้

ข้อ ๑๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาพยานหลักฐานที่เห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐานคำชี้แจงหรือความเห็นของคูร์ณี หรือของพยานบุคคล หรือพยาน ผู้เชี่ยวชาญที่คูร์ณีกล่าวอ้าง เว้นแต่คณะกรรมการเห็นว่าเป็นการกล่าวอ้างที่ไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเพื่อประวิงเวลา

(๓) ขอข้อเท็จจริง หรือความเห็นจากคูร์ณี พยานบุคคล หรือพยานผู้เชี่ยวชาญ

(๔) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๕) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๑๑ ให้อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการรักษาการตามประกาศนี้ และมีอำนาจกำหนดวิธีปฏิบัติและแบบเอกสารเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

พลตำรวจเอก อุดุลย์ แสงสิงแก้ว

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ประธานกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการสนับสนุนการดำเนินการหน่วยงานของรัฐ องค์กร
สาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน องค์กรภาคเอกชนอื่น สถาบันศาสนา กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง
หรือกลุ่มบุคคลเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

หน้า ๘

เล่ม ๑๓๓ ตอนพิเศษ ๑๘๔ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙

ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการสนับสนุนการดำเนินการแก่หน่วยงานของรัฐ
องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน องค์กรภาคเอกชนอื่น สถาบันศาสนา
กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง หรือกลุ่มบุคคล เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

โดยที่สมควรกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการสนับสนุนการดำเนินการแก่หน่วยงานของรัฐ
องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน องค์กรภาคเอกชนอื่น สถาบันศาสนา กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง
หรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเป็นไปอย่างทั่วถึงเหมาะสมและมีประสิทธิภาพตามเจตนารมณ์
ของกฎหมาย คนไร้ที่พึ่งสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขและสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างสมศักดิ์ศรี
ความเป็นมนุษย์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๙ (๖) ประกอบมาตรา ๑๕ และมาตรา ๑๗ แห่งพระราชบัญญัติ
การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๗ คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์
วิธีการ และเงื่อนไขการสนับสนุนการดำเนินการแก่หน่วยงานของรัฐ องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กร
สวัสดิการชุมชน องค์กรภาคเอกชนอื่น สถาบันศาสนา กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง หรือกลุ่มบุคคล เพื่อการคุ้มครอง
คนไร้ที่พึ่ง”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“องค์กร” หมายความว่า หน่วยงานของรัฐ องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน
องค์กรภาคเอกชนอื่น สถาบันศาสนา กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง หรือกลุ่มบุคคล

“องค์กรภาคเอกชนอื่น” หมายความว่า องค์กรที่ไม่มีหน่วยงานของรัฐและเป็นองค์กรที่ดำเนินการ
ตามวัตถุประสงค์และกิจกรรมเกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

“สถาบันศาสนา” หมายความว่า องค์กรทางศาสนาหรือกลุ่มศาสนิกชนแห่งศาสนาหนึ่ง
หรือหลายศาสนาที่รวมตัวขึ้นโดยมีกิจกรรมหรือประสพการณ์เกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

“กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง” หมายความว่า กลุ่มของคนไร้ที่พึ่งที่รวมตัวเพื่อทำกิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด
เกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือเพื่อให้ได้รับการคุ้มครองตามสิทธิขั้นพื้นฐาน

“กลุ่มบุคคล” หมายความว่า กลุ่มของบุคคลที่รวมตัวจำนวนตั้งแต่ห้าคนขึ้นไป เพื่อทำกิจกรรม
อย่างหนึ่งอย่างใดเกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือมีประสพการณ์เกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

“กองทุน” หมายความว่า กองทุนในการกำกับดูแลของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์ หรือกองทุนที่เรียกชื่ออย่างอื่นในการกำกับดูแลของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์

“เงินอุดหนุน” หมายความว่า เงินอุดหนุนที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้รับการจัดสรรตามแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี

“อธิบดี” หมายความว่า อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์สนับสนุนให้องค์กรต่าง ๆ จัดให้มีการดำเนินการในลักษณะเดียวกับสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือมีส่วนร่วมในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยให้หน่วยงานมีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่องค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านวิชาการ ด้านการพัฒนาองค์ความรู้ เป็นต้น ตลอดจนประสานหน่วยงานและดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๕ องค์กรที่จัดให้มีการดำเนินการในลักษณะเดียวกับสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกำหนด อาจได้รับการสนับสนุนด้านการเงินหรือด้านอื่น ทั้งนี้ วงเงินและรายการที่ให้การสนับสนุนให้พิจารณาตามความจำเป็นและเหมาะสมตามหลักเกณฑ์ที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการประกาศกำหนด

ข้อ ๖ การขอรับการสนับสนุนเงินอุดหนุนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ยื่นต่อกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ในจังหวัดอื่นให้ยื่นต่อสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เพื่อนำเสนอกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ข้อ ๗ ให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการพิจารณาการขอรับการสนับสนุนเงินอุดหนุน แล้วแจ้งผลการพิจารณาให้องค์กรทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับอนุมัติ

ข้อ ๘ องค์กรที่ได้รับเงินอุดหนุนต้องรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินที่ได้รับตามแบบรายงานที่อธิบดีกำหนด

หากองค์กรมิได้ดำเนินการหรือดำเนินการไม่เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน ให้อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายระงับการจ่ายเงินไว้ก่อน แล้วตรวจสอบเพื่อดำเนินการต่อไป

ข้อ ๙ องค์กรจะต้องยินยอมให้เจ้าหน้าที่ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ หรือสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตรวจเยี่ยมการดำเนินการตามที่ได้รับเงินอุดหนุน หรือให้เข้าตรวจเอกสารเกี่ยวกับบัญชีทะเบียนและหลักฐานอื่น ๆ ตลอดจนสอบถามหรือสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องได้ด้วย

ข้อ ๑๐ องค์กรที่จัดให้มีการดำเนินการในลักษณะเดียวกับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง อาจได้รับการสนับสนุนด้านการเงินหรือด้านอื่น ทั้งนี้ วงเงินและรายการที่ให้การสนับสนุนให้พิจารณาตามความจำเป็นและเหมาะสมตามหลักเกณฑ์ที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการประกาศกำหนด

ให้นำความในข้อ ๖ ข้อ ๗ ข้อ ๘ และข้อ ๙ มาใช้บังคับแก่การขอรับการสนับสนุน การแจ้งผลการพิจารณา การรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงิน และการตรวจเยี่ยมโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ องค์กรอาจขอรับการสนับสนุนจากกองทุนเพื่อดำเนินการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กองทุนนั้นกำหนด

องค์กรอาเซียนขอรับการสนับสนุนโดยเขตกรุงเทพมหานครให้ยื่นต่อกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการในจังหวัดอื่นให้ยื่นต่อสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เพื่อนำเสนอกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการพิจารณาคัดกรองและพัฒนาโครงการที่ขอรับการสนับสนุนแล้วส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบกองทุนนั้นต่อไป

ข้อ ๑๒ ให้อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการรักษาการตามประกาศนี้และมีอำนาจกำหนดวิธีปฏิบัติและแบบเอกสารเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

พลตำรวจเอก อุดุลย์ แสงสิงแก้ว

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ประธานกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

**TAKE
NOTE**

A series of horizontal dashed lines for writing.

**TAKE
NOTE**

A series of horizontal dashed lines for writing.

**TAKE
NOTE**

A series of horizontal dashed lines for writing.

**TAKE
NOTE**

A series of horizontal dashed lines for writing.

**TAKE
NOTE**

A series of horizontal dashed lines for writing.

คณะผู้จัดทำ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพรัช บวรสมพงษ์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. นางสาวอุษา อติโกบุตรณ์
วิทยาลัยประชากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. นางสาวอัจฉราภรณ์ ทองแฉล้ม
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. นางสาวปาจรีย์ ศิริกำเนิด
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์





กองทุนรองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
1034 ถนนกรุงเกษม แขวงมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100
โทร. 02 659 6276