

**การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเร่งด่วน
ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)
ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ : ทีมปฏิบัติการ 3***

ละอองดาว สัจจันทร์แจ้**

การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเร่งด่วน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) มีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานผลการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเร่งด่วนในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร 6 เขต ได้แก่ 1) เขตทวีวัฒนา 2) เขตบางแค 3) เขตบางขุนเทียน 4) เขตบางซื่อ 5) เขตบางบอน และ 6) เขตหนองแขม และข้อเสนอแนะแนวทางการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเร่งด่วนในสภาวะวิกฤต ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยค้นคว้าจากเอกสารทางราชการ รายงาน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึง ประสบการณ์การทำงานของผู้จัดทำรายงานในฐานะหัวหน้าทีมปฏิบัติการ 3 การรายงานการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเร่งด่วนฯ นี้ เป็นการนำเสนอผลการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเร่งด่วนในสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID - 19 และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร 6 เขต ดังกล่าว

การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเร่งด่วน ดำเนินการตามมาตรการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเร่งด่วนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 หน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีผลการดำเนินงาน ดังนี้ **1. ขั้นเตรียมการ** ดำเนินการดังนี้ 1) แต่งตั้งทีมปฏิบัติการ/ทีมงานรับผิดชอบการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยทีมปฏิบัติการ 3 ได้แต่งตั้งทีมปฏิบัติการและทีมงาน 4 ทีม ได้แก่ (1) ทีมปฏิบัติการสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยในพื้นที่ 6 ชุด (2) ทีมบันทึกข้อมูล (3) ทีมตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลและเอกสารหลักฐาน (4) ทีมสนับสนุนข้อมูล 2) จัดอบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าใจแก่ทีมงาน 3) จัดประชุมทีมงานร่วมกับอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในพื้นที่ สร้างความเข้าใจร่วมกัน เพื่อให้การลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน ให้กำลังใจ และช่วยเหลือประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ๔) จัดทำแผนการลงพื้นที่ตามเขตพื้นที่ ๕) ปรับปรุง

คำสำคัญ : การช่วยเหลือ ผู้ประสบปัญหาทางสังคม การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)

* ผลงานวิชาการเพื่อเผยแพร่

** รักษาการในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านส่งเสริมสวัสดิการสังคม

ระบบงานบริการทางสังคมเพื่อการบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากร มีความสะดวกในการดำเนินงาน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประสบปัญหาทางสังคมได้รับความช่วยเหลือที่รวดเร็วและมากยิ่งขึ้น 6) สร้างกลุ่มไลน์เพื่อการติดต่อและประสานงาน

2. ขั้นตอนดำเนินงาน ดำเนินการดังนี้ 1) สํารวจข้อมูล โดยวิธีการกรองข้อมูล ผู้ประสบปัญหาทางสังคมเป็นรายบุคคลที่มีความจนมาก ลำบากจริง แยกตามเขต แขวง จากระบบ Social Match ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน 310 ครอบครัว ส่งให้ อพม. เพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น 2) แสวงหา/ตรวจสอบข้อเท็จจริง อพม. นำข้อมูลลงพื้นที่ตรวจสอบเบื้องต้น เช่น ปัญหาความเดือดร้อน การได้รับสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ จากรัฐบาล ซึ่ง อพม. ลงพื้นที่ตรวจสอบเบื้องต้นแล้ว พบว่า มีผู้จนมาก ลำบากจริง จำนวน 412 ครอบครัว และส่งกลับให้ทีมปฏิบัติการ 3 เพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไป 3) พิจารณาและให้ความช่วยเหลือ โดยดำเนินการ ดังนี้ (1) นำรายชื่อและข้อมูล ทั้ง 412 ครอบครัว ทำการตรวจสอบความซ้ำซ้อนการได้รับความช่วยเหลือในระบบงานบริการทางสังคม (2) จัดทำแผนการลงพื้นที่ร่วมกับ อพม. เพื่อเยี่ยมบ้าน ให้กำลังใจ มอบสิ่งของเครื่องอุปโภค บริโภค ร่วมกับ อพม. (3) ลงพื้นที่ตามแผนที่กำหนด โดยดำเนินการ สอบข้อเท็จจริง และบันทึกข้อมูลลงแบบคำขอรับความช่วยเหลือ เก็บเอกสารหลักฐาน ประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน สำเนาบัญชีธนาคาร ประเมินและวินิจฉัย และพิจารณาการช่วยเหลือตามหลักการสังคมสงเคราะห์และระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ซึ่งมีผู้ประสบปัญหาทางสังคมมีคุณสมบัติเป็นไปตามระเบียบฯ จำนวน 365 ครอบครัว พิจารณาเห็นควรให้การช่วยเหลือเป็นเงิน และให้จ่ายเงินในรูปแบบการโอนเข้าบัญชีธนาคาร ผ่านระบบ Krungthai Corporate Online ซึ่งผู้ประสบปัญหาทางสังคมไม่ขัดข้องที่จะรับเงินในรูปแบบดังกล่าว 4) บันทึกข้อมูล พร้อมภาพประกอบการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านเข้าสู่ระบบงานบริการทางสังคม และตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อถูกต้องครบถ้วนแล้ว จัดส่งข้อมูลและเอกสารหลักฐานให้คณะทำงานอนุมัติเบิกจ่ายดำเนินการ และเมื่อคณะทำงานอนุมัติเบิกจ่ายเงินตามขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินแล้วเสร็จ จะนำข้อมูลการโอนเงินเข้าสู่ระบบงานบริการทางสังคม 5) ตรวจสอบการอนุมัติจ่ายเงินสงเคราะห์และการโอนเงิน 6) แจ้งผลการโอนเงินให้ อพม. ในพื้นที่รับทราบ เพื่อแจ้งแก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคมต่อไป ทั้งนี้ มีผู้ประสบปัญหาทางสังคมได้รับการช่วยเหลือ จำนวน 365 ครอบครัว แยกตามเขต ดังนี้ (1) เขตทวีวัฒนา 33 ครอบครัว (2) เขตบางแค 66 ครอบครัว (3) เขตบางขุนเทียน 68 ครอบครัว (4) เขตบางซื่อ 109 ครอบครัว (5) เขตบางบอน 33 ครอบครัว และ (6) เขตหนองแขม 56 ครอบครัว

3. ขั้นตอนการติดตามประเมินผลและรายงานผลการเบิกจ่าย โดยกำหนดให้มีการติดตามการช่วยเหลือทั้งรายวันและรายเดือนเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมได้รับการช่วยเหลือเร่งด่วน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID - 19

กลไกการขับเคลื่อนงาน เพื่อการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเร่งด่วนฯ มี 3 ส่วน ได้แก่ 1. อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ทำหน้าที่เป็นผู้ชี้เป้าคนจนมาก ลำบากจริง 2. ทีมปฏิบัติการ 3 (เจ้าหน้าที่กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) เป็นทีมปฏิบัติการฯ ลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน ให้กำลังใจ สอบข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการพิจารณาให้การช่วยเหลือ และ 3. ภาคีเครือข่ายในพื้นที่ ภาคธุรกิจ เอกชน สนับสนุนสิ่งของ เครื่องอุปโภค บริโภค สำหรับนำไปช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเบื้องต้นเพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน

การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเร่งด่วนฯ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 6 เขต มีปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ดังนี้ 1) ระยะเวลาการเยี่ยมบ้าน ไม่สามารถดำเนินการลงพื้นที่ได้ตามแผนที่กำหนด เนื่องจากผู้ประสบปัญหาทางสังคม หรือ อพม. หรือทีมปฏิบัติการ 3 มีภารกิจเร่งด่วนในวันที่กำหนดตามแผน ส่งผลให้ดำเนินการไม่สำเร็จตามแผนที่กำหนด 2) พาหนะ (รถยนต์) ในการลงพื้นที่ของทีมปฏิบัติการ 3 มีจำกัด ทั้งที่ได้มีการวางแผนการลงพื้นที่เพื่อใช้พาหนะร่วมกันอย่างชัดเจนแล้ว แต่เนื่องจากทีมปฏิบัติการฯ บางชุดไม่สามารถดำเนินงานตามแผนที่กำหนด จึงกระทบกับทีมปฏิบัติการชุดอื่น ทำให้ต้องปรับแผน ขยายวันในการลงพื้นที่ 3. การลงพื้นที่อย่างเร่งด่วน อาจทำให้คนในชุมชนไม่ทราบและไม่เข้าใจการดำเนินงาน ทำให้การเยี่ยมบ้านในชุมชนใช้เวลาค่อนข้างมาก เนื่องจากต้องชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ทั้งนี้ ผู้จัดทำรายงานมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมในสภาวะวิกฤตหรือเร่งด่วนต่อไป ดังนี้ 1) ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้รับทราบการขับเคลื่อนมาตรการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเร่งด่วน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID - 19 ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และควรประสานผู้นำชุมชน ชี้แจงภารกิจ วัตถุประสงค์ การพิจารณาช่วยเหลือ 2) การกำหนดแผนการลงพื้นที่ควรจัดทำแบบมีส่วนร่วมของผู้ประสบปัญหาทางสังคม อพม. และทีมปฏิบัติการฯ เพื่อให้ได้แผนที่ชัดเจน และก่อนลงพื้นที่ควรมีการประสานผู้ประสบปัญหาทางสังคมล่วงหน้า 3) ควรสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านต่าง ๆ ให้ อพม. ซึ่งเป็นผู้อยู่ใกล้ชิดกับผู้ประสบปัญหาทางสังคมในพื้นที่ ให้สามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง 4) อพม. ควรสอบถามข้อมูลให้ชัดเจนในการลงพื้นที่ตรวจสอบเบื้องต้น เช่น หมายเลขโทรศัพท์ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ญาติ คนในครอบครัว และที่อยู่ (ระบุ ตรอก ซอย) รวมทั้ง ระบุจุดสังเกตที่สำคัญ หรือพิกัดที่พิกอาศัย เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า 5) ควรส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาท และมีส่วนร่วมในการดูแลผู้ประสบปัญหาทางสังคมในพื้นที่ของตนเอง 6) ควรจัดทำมาตรการการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเร่งด่วนในสภาวะวิกฤต และประกาศเป็นแนวปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เมื่อเกิดสภาวะวิกฤตสามารถปฏิบัติตามมาตรการได้ทันที ซึ่งจะช่วยให้ลดเวลาในการสอนงาน เสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นแบบมืออาชีพ ทั้งนี้ มาตรการดังกล่าวควรมีการทบทวน ปรับปรุง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ประสบปัญหาทางสังคมได้รับการช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน มีความถูกต้อง และเหมาะสม 7) ควรมีระบบการติดตามผลการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาผู้ประสบปัญหาทางสังคมอย่างยั่งยืนต่อไป