

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ
เกี่ยวกับการใช้สิทธิคำรักษาพยาบาลของลูกจ้างชั่วคราว
ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
สำนักงานเขตลาดกระบัง

จัดทำโดยนางจุฑาภักดิ์ ธีรศิลาเวทย์
ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
สังกัดฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
สำนักงานเขตลาดกระบัง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้นรุ่นที่ ๒๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้สิทธิคำรักษาพยาบาลของ ลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งทำหน้าที่บริหารเขต การปกครองรูปแบบพิเศษมีฐานะเป็นนิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘แบ่งส่วนราชการออกเป็น ๕๐ เขต จัดกลุ่มเพื่อบริหารเขตเป็น ๖ โซน สำนักงานเขตลาดกระบัง เป็นส่วนหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตการปกครองที่มีพื้นที่มากเป็น อันดับที่ ๒ ของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก มีส่วนราชการ ๑๐ ฝ่าย คือ ฝ่าย ปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและ สวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ เป็นส่วนราชการหนึ่งของสำนักงานเขต ลาดกระบัง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษา สภาพสิ่งแวดล้อม การเก็บขนมูลฝอย การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล ขยะมูลและน้ำมันการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการ เก็บขนมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การปลูก ดูแลและบำรุงรักษาต้นไม้ การพิจารณาอนุญาตตัดและขุดย้าย ต้นไม้ในที่สาธารณะ การจัดทำแผนการปลูกต้นไม้และพื้นที่สีเขียวในพื้นที่เขตที่รับผิดชอบ การดูแล รักษาความสะอาดบริเวณโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม การสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ตาม พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองพ.ศ. ๒๕๓๕ ปัจจุบันมี ข้าราชการ ๑๓ อัตรา ลูกจ้างประจำ ๓๒๓ อัตรา และลูกจ้างชั่วคราว ๓๐๕ อัตรา

ในด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ลูกจ้างชั่วคราวได้รับความช่วยเหลือเรื่องคำ รักษาพยาบาลของสิทธิคำรักษาพยาบาลทั้ง ๒ สิทธิ ดังนี้

๑. สิทธิสวัสดิการของกรุงเทพมหานครตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ลูกจ้าง พ.ศ. ๒๕๓๕ ระบุว่า

ข้อ ๖๓ ลูกจ้างมีสิทธิได้รับสวัสดิการทั่วไปตามที่ปลัดกรุงเทพมหานครกำหนด

ข้อ ๖๔ ลูกจ้างมีสิทธิได้รับเงินทำขวัญตามระเบียบหรือกฎหมายเกี่ยวกับการ จ่ายเงินทำขวัญข้าราชการและลูกจ้างซึ่งได้รับอันตรายหรือป่วยเจ็บเพราะการปฏิบัติงานในหน้าที่

๒. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยเรื่องการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๓๐

ข้อ ๔ ในข้อบัญญัตินี้ ข้อบัญญัติ หมายความว่า ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร ` บุคคลในครอบครัว' หมายความว่า คู่สมรส บิดา มารดา ของผู้มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือ และบุตรโดย ชอบด้วยกฎหมายซึ่งยังไม่บรรลุนิติภาวะ หรือบุตรชอบด้วยกฎหมายซึ่งบรรลุนิติภาวะแต่เป็นคนไร้ ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ และอยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูของบิดา มารดาซึ่งเป็นผู้มีสิทธิ ได้รับการช่วยเหลือ แต่ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรม หรือบุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่นแล้ว

ข้อ ๘ ผู้มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือประเภท ค. ได้แก่บุคคลต่อไปนี้

(๕) ลูกจ้างประจำ และ ลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร

๓. สำนักงานประกันสังคมบังคับให้นายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ ๑ คนขึ้นไป มีหน้าที่ขึ้นทะเบียนให้กับลูกจ้างตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ ซึ่งมีสิทธิประโยชน์ ๒ กองทุน ดังนี้

๓.๑ สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีที่ลูกจ้างเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุไม่ใช่เนื่องจากการทำงาน โดยนายจ้างจะต้องนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของนายจ้าง และลูกจ้าง ในอัตราฝ่ายละร้อยละ ๕ ของค่าจ้าง มีสิทธิประโยชน์ดังนี้

๓.๑.๑ กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย

๓.๑.๒ กรณีคลอดบุตร

๓.๑.๓ กรณีทุพพลภาพ

๓.๑.๔ กรณีเสียชีวิต

๓.๑.๕ กรณีสงเคราะห์บุตร

๓.๑.๖ กรณีชราภาพ

๓.๑.๗ กรณีว่างงาน

๓.๒ สิทธิประโยชน์กองทุนทดแทน กรณีที่ลูกจ้างเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน การเรียกเก็บเงินสมทบและการคำนวณเงินสมทบให้นายจ้างจ่ายเงินสมทบเป็นรายปีเงินสมทบให้คำนวณจากค่าจ้างที่จะต้องจ่ายให้แก่ลูกจ้างทั้งปี คนละไม่เกิน ๒๔๐,๐๐๐ บาทต่อปี กำหนดอัตราเงินสมทบตามความเสี่ยงภัยของกิจการของนายจ้างเมื่อชำระเงินสมทบติดต่อกัน ๓ ปีที่ ๔ จะคำนวณหาอัตราการสูญเสีย เพื่อหาค่าอัตราเงินสมทบตามประสบการณ์ และนำมาเรียกเก็บในปีที่ ๕ หากนายจ้างจัดให้ลูกจ้างมีความปลอดภัยในการทำงานจะได้รับการลดอัตราเงินสมทบ หากไม่ดูแลเรื่องความปลอดภัยจะต้องถูกต้องเพิ่มอัตราเงินสมทบการเพิ่มหรือลดจะคิดเพิ่มลดจากอัตราเงินสมทบหลักของนายจ้างนายจ้างที่ได้รับอนุญาตให้ผ่อนชำระเงินสมทบเป็นงวด จะต้องจ่ายเงินฝากไว้จำนวนร้อยละ ๒๕ ของเงินสมทบโดยประมาณทั้งปีภายในเดือนมกราคมและจ่ายเงินสมทบเป็นรายงวด ๔ งวด ภายในเดือนเมษายน กรกฎาคม ตุลาคม และมกราคมของปีถัดไปภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปีนายจ้างต้องแจ้งจำนวนค่าจ้างทั้งหมดของปีที่ล่วงมาแล้วที่จ่ายจริงให้แก่ลูกจ้างตามแบบที่กำหนดเพื่อคำนวณเงินสมทบที่ถูกต้องและนำส่งเงินสมทบที่ชำระค่าไปภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ของทุกปี

กรุงเทพมหานคร ได้ให้ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการหักเงินประกันสังคมจากค่าจ้างชั่วคราวนำส่งสำนักงานประกันสังคมตามที่กฎหมายกำหนด ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะได้ดำเนินการหักเงินประกันสังคมในส่วนของลูกจ้างและนายจ้าง อัตราร้อยละ ๕ ของค่าจ้างชั่วคราวนำส่งสำนักงานประกันตามข้อ ๒.๑ แต่ไม่มีให้หักเงินสมทบกองทุนทดแทนตามข้อ ๒.๒ แต่อย่างใด

ที่ผ่านมาได้เกิดปัญหาระหว่างที่ลูกจ้างชั่วคราวปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการประสบอุบัติเหตุตกต้นไม้จนแขนหักต้องเข้ารับการรักษายาบาลโดยด่วน ซึ่งญาติของลูกจ้างชั่วคราวที่ได้รับบาดเจ็บได้นำตัวส่งรักษายาบาลที่โรงพยาบาลเอกชนที่ลูกจ้างชั่วคราวใช้สิทธิรักษายาบาลประกันสังคมอยู่ตามข้อ ๒.๒ ลูกจ้างชั่วคราวไม่มีสิทธิรักษายาบาลจากสำนักงานประกันสังคมตามที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น นอกจากสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลและสถานพยาบาลของส่วนราชการตามข้อ ๑. และเจ้าหน้าที่ได้บอกกล่าวทำความเข้าใจกับญาติของลูกจ้างชั่วคราวแล้ว แต่ญาติลูกจ้างชั่วคราวยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนกับการใช้สิทธิรักษายาบาล ญาติของลูกจ้างชั่วคราวจึงนำตัวไปรักษายาบาลที่โรงพยาบาลเอกชนเหมือนเดิมมิได้ไปใช้สิทธิรักษายาบาลโรงพยาบาลของส่วนราชการตามที่เจ้าหน้าที่ได้บอกกล่าวไปแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ได้บอกญาติของลูกจ้างชั่วคราวว่า ถ้าหากสำนักงาน

ประกันสังคมตรวจสอบแล้วพบว่าการใช้สิทธิรักษาพยาบาลเหตุเนื่องการทำงาน ไม่สามารถจะเบิกจากสำนักงานประกันสังคมได้ จะทำให้เสียสิทธิรักษาพยาบาล เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลเอกชนจะเบิกไม่ได้ ถ้าไม่ได้เป็นคนไข้ใน ญาติของลูกจ้างชั่วคราวได้บอกว่า ทำไมจะเบิกไม่ได้เพราะเขาทำงานให้กับหน่วยงาน จึงเป็นเหตุให้ญาติของลูกจ้างชั่วคราวไม่พอใจและจะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ได้เห็นถึงปัญหาดังกล่าว ซึ่งส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และเกิดข้อพิพาทระหว่างข้าราชการและลูกจ้างหรือญาติของลูกจ้างอยู่บ่อยครั้ง ผู้จัดทำรายงานเกิดแนวคิดในการแก้ปัญหาโดยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้กับลูกจ้างชั่วคราวให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในสิทธิสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลส่วนราชการตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๓๐ และสิทธิประโยชน์ประกันสังคมที่ลูกจ้างชั่วคราวควรจะได้รับ เพื่อลดปัญหาและเป็นแนวทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้ลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบังมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาล

๓.๒ เพื่อให้ลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง ใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง

๔. เป้าหมาย

การเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ความรู้เรื่องการใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาลให้กับลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง ให้ได้ครบถ้วนทุกคนภายในเดือนกันยายน ๒๕๕๙

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการดำเนินงาน

ความรู้ที่นำมาใช้และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

๕.๑ ทฤษฎี PDCA

ทฤษฎี PDCA หรือที่เรียกว่าวงจรเดมिंग (Deming Cycle) หรือวงจรชูฮาร์ต (Shewhart Cycle) คือ วงจรการควบคุมคุณภาพ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (๒๕๔๕, หน้า ๔๓-๔๗) กล่าวถึง วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การปรับปรุงงานและการควบคุมอย่างเป็นระบบอันประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การนำไปปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) กล่าวคือ จะเริ่มจากการวางแผน การนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และหากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหมายไว้ จะต้องทำการทบทวนแผนการโดยเริ่มต้นใหม่อีกครั้งหนึ่งและทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีก เมื่อวงจรคุณภาพหมุนซ้ำไปเรื่อย ๆ จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและทำให้ระดับผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น การกระทำตามวงจรคุณภาพ จึงเท่ากับการสร้างคุณภาพที่น่าเชื่อถือมากขึ้นโดยจุดเริ่มต้นของวงจรคุณภาพอยู่ที่การพยายามตอบคำถามให้ได้ว่า ทำอย่างไรจึงจะดีขึ้น

ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน (Plan)

ในบรรดาองค์ประกอบทั้ง ๔ ประการของวงจรคุณภาพนั้น ต้องถือว่าการวางแผนเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด การวางแผนจะเป็นเรื่องที่ทำให้กิจกรรมอื่น ๆ ที่ตามมาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะถ้าแผนการไม่เหมาะสมแล้ว จะมีผลทำให้กิจกรรมอื่นได้รับประสิทธิภาพตามไปด้วย แต่ถ้ามีการเริ่มต้นวางแผนที่ดี จะทำให้มีการแก้ไขน้อย และกิจกรรมจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขั้นตอนที่ ๒ การนำแผนไปปฏิบัติให้เกิดผล (Do)

เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำแผนการไปปฏิบัติอย่างถูกต้องนั้น เราจะต้องสร้างความมั่นใจว่าฝ่ายที่รับผิดชอบในการนำแผนไปปฏิบัติได้รับทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนการนั้น ๆ มีการติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม มีการจัดให้มีการศึกษาและการอบรมที่ต้องการเพื่อการนำแผนการนั้น ๆ มาปฏิบัติ และมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในเวลาที่เป็นด้วย

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบ (Check)

การตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผน ควรจะต้องมีการประเมินใน ๒ ประการ คือ มีการปฏิบัติตามแผนหรือไม่ หรือตัวแผนการเองมีความเหมาะสมหรือไม่

การที่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้เป็นเพราะไม่ปฏิบัติตามแผนการ หรือความไม่เหมาะสมของแผนการ หรือจากทั้งสองประการรวมกัน เราจำเป็นต้องหาว่าสาเหตุมาจากประการไหน ทั้งนี้ เนื่องจากการนำไปปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไขจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง

ถ้าความล้มเหลวมาจากการจัดทำขึ้นไม่เหมาะสม อาจเป็นผลมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

๑. ความผิดพลาดในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่

๒. เลือกเทคนิคที่ใช้ผิดเนื่องจากมีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอและมีความรู้ในขั้นตอนการวางแผนไม่เพียงพอ

๓. ประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติตามแผนผิดพลาด

๔. ประเมินความสามารถของบุคลากรที่ต้องนำแผนมาใช้ผิดพลาด

ถ้าความล้มเหลวมาจากการไม่ปฏิบัติตามแผน อาจเป็นผลมาจากสาเหตุต่อไปนี้

๑. ขาดความตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุง

๒. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสมและมีความเข้าใจในแผนไม่เพียงพอ

๓. การให้การศึกษาและการฝึกอบรมไม่เพียงพอ

๔. ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้นำและการประสานงานระหว่างการปฏิบัติ

๕. ประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้น้อยเกินไป

ขั้นตอนที่ ๔ ปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข (Act)

ถ้าความล้มเหลวมาจากการวางแผนที่ไม่เหมาะสม การทบทวนแผนการเท่านั้นไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการวางแผนโดยการหาปัจจัยที่ไม่เหมาะสม สาเหตุของการวางแผน และทำการปฏิบัติการแก้ไข ความก้าวหน้าของการปรับปรุงจะเกิดขึ้นได้โดยการกำจัดสาเหตุ และขั้นตอนที่สำคัญ ก็คือ การทบทวนแผนการที่ต้องมีการชี้บ่งถึงสาเหตุแห่งความ

ล้มเหลวอย่างถูกต้องและมีการเปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปี และมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าแผนการดังกล่าวมีความเชื่อถือได้และเหมาะสม การนำวงจรคุณภาพไปปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องในระดับขององค์กร จะทำให้เราสามารถปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน เมื่อปัญหาเดิมหมดไปเราก็สามารถแก้ปัญหาใหม่ ๆ ได้ด้วยวงจรคุณภาพต่อไป

เมลนิค และเดนซเลอร์ (Melnyk&Denzlerอ้างถึงใน เรื่องวิทยายุทธการ, ๒๕๔๕, หน้า ๙๘-๙๙)กล่าวถึงแนวคิดของเดมมิงว่าผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาทหลายด้าน และการจัดการคุณภาพที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องอาศัยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) แบ่งออกเป็น ๔ ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน (Plan) หมายถึง วางแผนโดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่หรืออาจเก็บรวบรวมขึ้นมาใหม่ นอกนั้นอาจทดสอบเพื่อเป็นการนำร่องก่อนก็ได้

ขั้นตอนที่ ๒ การทำ (Do) หรือลงมือทำ หมายถึง ลงมือเอาแผนไปทำ ซึ่งอาจทำในขอบข่ายเล็ก ๆ เพื่อทดลองดูก่อน

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบ (Check) หมายถึง การตรวจสอบ หรือสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใดและเป็นไปในทางใด

ขั้นตอนที่ ๔ การแก้ไข (Act) หรือลงมือแก้ไข (corrective action) หมายถึง หลังจากที่ได้ศึกษาผลลัพธ์แล้ว อาจไม่เป็นไปตามที่ต้องการหรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไข ก็ต้องดำเนินการแก้ไขตามที่จำเป็น หลังจากนั้นสรุปเป็นบทเรียนและพยากรณ์เพื่อเป็นพื้นฐานในการคิดหาวิธีการใหม่ๆ ต่อไป

๕.๒ หลักการประสานงาน (Cooperation)

องค์ความรู้ด้านเทคนิคการประสานงานมีนักวิชาการ (ดร.สมิต สัจฉกร) ได้ให้ความหมายและแนวคิดในทางราชการและทางธุรกิจซึ่งมีความหมายดังนี้

๑. ในทางราชการ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง “การจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้อนกันขัดแย้งกันหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ”

๒. ทางธุรกิจ ที่จะทำให้ความหมายว่าการประสานงาน หมายถึง “การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อนขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน”

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการ (กุลิกและเออร์วิค (Gulick and Urwick, ๑๙๓๓ : ๑๓) ได้ให้ความหมายด้านการประสานงาน ดังนี้

การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานเป็นไปด้วย ความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การประสานงานระหว่างหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การประสานงานเป็นขั้นหนึ่ง

ของกระบวนการบริหาร ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้เทคนิคในการส่งเสริม ชักจูง ตักเตือน และช่วยเหลือให้ทุกหน่วยงานขององค์การ หน้าที่ขององค์การเป็นจุดมุ่งหมายปลายทาง โดยเฉพาะในประเด็นการติดต่อและประสานงานซึ่งเป็นการจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้งานและเพื่อนร่วมงานมีปฏิสัมพันธ์เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อลดข้อขัดแย้ง และทำให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และทำให้การทำงานสัมพันธ์สอดคล้องกัน นอกจากนี้ การติดต่อประสานงาน หรือการมีมนุษยสัมพันธ์กับคน หรือกลุ่มองค์กร ยังเป็นการจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่จากส่วนต่างๆในหน่วยงาน ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำให้งานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน และให้ความร่วมมือด้วยดี สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ ทั้งยังเป็นการติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์เพื่อ ให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ทั้งยังทำให้เกิดการลดข้อขัดแย้ง และทำให้งานดำเนินไปได้ด้วยดี

๕.๓ ทฤษฎีการประชาสัมพันธ์

นักวิชาการทางด้านการประชาสัมพันธ์ และผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิชาชีพแขนงนี้ ได้ให้นิยามความหมายของการประชาสัมพันธ์ คือ

John E.Marston ให้ทัศนะว่า

การประชาสัมพันธ์ เป็นคำที่ให้นิยามหรือคำจำกัดความได้ยากพอ ๆ กับคำว่า ศาสนา (religion) หรือการศึกษา (education) ทุกคนต่างก็ยอมรับว่า ทั้งศาสนาและการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ แม้กระนั้น คนสองคน ก็ไม่เคยให้คำจำกัดความของคำทั้งสองนี้ ได้อย่างถูกต้องหรือเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ปัจจุบันมีผู้สนใจในวิชาการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น การเรียนรู้และเข้าใจถึงคำจำกัดความของการประชาสัมพันธ์ย่อมเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษา แต่การให้คำจำกัดความอันเป็นที่ยอมรับแก่ทุก ๆ คน นั้นมิใช่ของง่าย เราควรจะเริ่มต้นให้คำนิยามหรือคำจำกัดความอย่างกว้าง ๆ เสียก่อน เพื่อหลีกเลี่ยงรายละเอียดที่ปลีกย่อยมากเกินไป (hairsplitting) จากนั้นเราจึงค่อยบีบกระชับความหมายให้รัดกุมคมคายยิ่งขึ้นในภายหลัง

๑. การประชาสัมพันธ์ คือ การสื่อสารที่มีการวางแผน และเป็นการสื่อสารเพื่อการชักจูงใจ(persuasive communication) โดยการจัดวางรูปแบบขึ้น เพื่อให้มีอิทธิพลเหนือกลุ่มประชาชนที่มีความหมายอย่างสำคัญต่อหน่วยงานนั้น

สิ่งสำคัญของคำจำกัดความข้างต้นนี้ คือ “การวางแผน” “การจูงใจ” “การสื่อสาร” และ“กลุ่มประชาชนที่มีความหมายอย่างสำคัญต่อหน่วยงานนั้น” เราทราบว่า การประชาสัมพันธ์มิใช่สิ่งที่เกิดขึ้นอย่างบังเอิญ แต่ทว่าเกิดขึ้นจากการวางแผนอย่างระมัดระวัง ส่วนที่ต้องมีการสื่อสารก็เพราะว่าการประชาสัมพันธ์นั้นเราจะต้องสื่อสารเผยแพร่ไปยังกลุ่มชนต่าง ๆ ที่เราต้องการ แต่สิ่งสำคัญยิ่งในที่นี้ คือ “การจูงใจ” ซึ่งเป็นกิจกรรมของมนุษย์ (human activity) ที่มีมานานแต่โบราณกาลแล้ว เช่น การพูดจูงใจของทนายความขณะเสนอคดีต่อคณะลูกขุน การเทศนาจูงใจของนักบวช พ่อค้าพูดจูงใจให้ผู้คนซื้อสินค้าของตน รวมทั้งการพูดจูงใจในรณรงค์แข่งขันเพื่อการเลือกตั้ง ฯลฯ เหล่านี้ล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยการจูงใจทั้งสิ้น เพื่อผลแห่งความเชื่อถือหรือปฏิบัติตามสิ่งที่เราประสงค์

๑. การประชาสัมพันธ์ คือ สถานการณ์ การกระทำ หรือคำพูดใด ๆ ที่ทรงอิทธิพลต่อประชาชน

๒. การประชาสัมพันธ์ คือ ศิลปะในการทำให้บริษัทของท่านเป็นที่นิยมชมชอบและยอมรับของพนักงานลูกจ้างภายในบริษัท รวมทั้งลูกค้า และประชาชนซึ่งเป็นผู้ซื้อจากบริษัทและประชาชนซึ่งบริษัทขายสินค้าให้

๓. การประชาสัมพันธ์ คือ การสื่อสารความคิดอย่างมีทักษะไปสู่ประชาชนกลุ่มต่าง โดยมีจุดมุ่งหมายให้ได้ผลสมดังที่เราตั้งความปรารถนาไว้

๔. การประชาสัมพันธ์ คือ การค้นหาว่าประชาชนชอบอะไรในตัวเรา และทำสิ่งนั้นให้มากขึ้น และค้นหาว่าประชาชนไม่ชอบอะไรในตัวเรา แล้วทำสิ่งนั้นให้ลดน้อยลง

๕. การประชาสัมพันธ์ คือ ภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหารในอันที่จะประเมินถึงทัศนคติหรือความคิดเห็นของประชาชน แล้วจัดตั้งนโยบายต่าง ๆ ขององค์การให้สอดคล้องกับผลประโยชน์และความต้องการของประชาชน รวมทั้งการดำเนินการปฏิบัติงานด้วยการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจและยอมรับในหน่วยงาน

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

หลักการบริหารคุณภาพ PDCA คือการวางแผน (Plan : P) การนำไปปฏิบัติ (Do : D) การตรวจสอบ (Check : C) และการแก้ไขหรือปรับปรุง (Act : A) มาเป็นแนวทางในการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานและในขั้นตอนการทำงานในทุกกิจกรรมต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมเพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ P : PLAN วางแผนการดำเนินการ

๖.๑.๑ ศึกษาสภาพปัญหาและระเบียบกฎหมาย

- การศึกษาจากสภาพปัญหา ปรากฏว่า ลูกจ้างชั่วคราวไม่เข้าใจและสับสนการสิทธิเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลระหว่างสิทธิของกรุงเทพมหานครและสิทธิของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงไม่ทราบระเบียบกฎหมายและข้อบัญญัติต่าง ๆ ของทั้ง ๒ หน่วยงาน

- เพื่อเป็นการแก้ปัญหาดังกล่าว จึงได้กำหนดให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาลของลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง ตามช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น การจัดทำแผ่นพับ การประชุมลูกจ้าง การให้ข้อมูลสื่อสารผ่าน Application line และ Facebook

๖.๑.๒ กำหนดช่องทางการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

๑) การจัดทำแผ่นพับ

๒) การประชุมลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง

๓) การสื่อสารผ่าน Application line ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง

๔) การสื่อสารผ่าน Facebook ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง

ในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้สิทธิคำรักษาพยาบาล
 ของลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบังผู้จัดทำรายงาน
 ได้นำแนวคิด PDCA มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

ลำดับ ที่	กิจกรรม	ปี พ.ศ. ๒๕๕๙					หมายเหตุ
		พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑.	วางแผนการดำเนินงาน (Plan) ๑.๑ ศึกษาสภาพปัญหาและ ระเบียบกฎหมาย ๑.๒ กำหนดช่องทางการประชาสัมพันธ์ ๑. การจัดทำแผ่นพับ ๒. การประชุมลูกจ้าง ฝ่าย รักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ๓. การสื่อสารผ่าน APPLication Line ฝ่ายรักษาความสะอาดและ สวนสาธารณะ ๔. การสื่อสารผ่าน Facebook ของฝ่ายรักษาความสะอาดและ สวนสาธารณะ						๑.อาจมีการ เปลี่ยนแปลง ตามความ เหมาะสม ๒.เจ้าหน้าที่ การเงินและ บัญชีชำนาญ งาน ฝ่าย รักษาความ สะอาดและ สวนสาธารณะ สำนักงานเขต ลาดกระบัง ผู้รับผิดชอบ
๒.	ดำเนินการ / ปฏิบัติตามแผน (Do) ๒.๑ การจัดทำแผ่นพับ - รูปแบบแผ่นพับ - รายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิคำ รักษาพยาบาล ทั้ง ๒ สิทธิ - กำหนดวิธีการประชาสัมพันธ์โดย ใช้แผ่นพับ ๒.๒ กำหนดช่องทางการประชาสัมพันธ์						
๓.	ประเมินผลการดำเนินกิจกรรม (Check) - ด้านการประชาสัมพันธ์ - ด้านลูกจ้างชั่วคราวที่ได้รับผลกระทบ						
๔.	ปรับปรุง พัฒนา (Action) - นำประเมินผลการดำเนินกิจกรรมมา ปรับปรุง พัฒนา ให้มีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น						

๖.๒ D : Do ดำเนินการ / ปฏิบัติตามแผน

๖.๒.๑ กำหนดรูปแบบของแผ่นพับ

การกำหนดรูปแบบของแผ่นพับ แบบ ๒ พับ ๓ ตอน

๖.๒.๒ กำหนดช่องทางการประชาสัมพันธ์

๑) กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิรักษาพยาบาล ทั้ง ๒ สิทธิ ดังนี้

สิทธิของกรุงเทพมหานคร	สิทธิของสำนักงานประกันสังคม
ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยเรื่องการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๓๐ ข้อ ๔ ในข้อบัญญัตินี้ “บุคคลในครอบครัว” หมายความว่า คู่สมรส บิดา มารดา ของผู้มีสิทธิ ได้รับการช่วยเหลือ และบุตรโดยชอบด้วยกฎหมายซึ่งยังไม่บรรลุนิติภาวะ หรือบุตรชอบด้วยกฎหมายซึ่งบรรลุนิติภาวะแต่เป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ และอยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูของบิดา มารดาซึ่งเป็นผู้มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือ แต่ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรมหรือบุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่นแล้ว ข้อ ๘ ผู้มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือประเภท ค. ได้แก่บุคคลต่อไปนี้ (๕) ลูกจ้างประจำ และ ลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร ๑. ลูกจ้างชั่วคราวจะได้รับการรักษาพยาบาลของส่วนราชการได้ เมื่อได้รับอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงานเท่านั้น ๒. บุคคลในครอบครัวของลูกจ้างชั่วคราวสามารถใช้สิทธิการรักษาพยาบาลของส่วนราชการได้ เว้นแต่บุคคลดังกล่าวมีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือสิทธิประกันสังคม ไม่สามารถใช้สิทธิของส่วนราชการได้	ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ มีสิทธิประโยชน์ ๒ กองทุน ดังนี้ ๒.๑ สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีที่ลูกจ้างเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุไม่ใช่เนื่องจากการทำงาน โดยนายจ้างจะต้องนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของนายจ้างและลูกจ้าง ในอัตราฝ่ายละร้อยละ ๕ ของค่าจ้าง มีสิทธิประโยชน์ คือ - กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย - กรณีคลอดบุตร - กรณีทุพพลภาพ - กรณีเสียชีวิต - กรณีสงเคราะห์บุตร - กรณีชราภาพ - กรณีว่างงาน ๒.๒ สิทธิประโยชน์กองทุนทดแทน กรณีที่ลูกจ้างเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน ซึ่งการเรียกเก็บเงินสมทบและการคำนวณเงินสมทบให้นายจ้างจ่ายเงินสมทบเป็นรายปี ลูกจ้างชั่วคราวจะใช้สิทธิประกันสังคมได้ ดังนี้ ๑.ลูกจ้างที่ได้รับอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยที่ไม่ใช่จากการทำงาน สามารถใช้สิทธิประกันสังคมตามที่ตนเองเลือกโรงพยาบาลไว้ ๒. ลูกจ้างที่ได้รับอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน ไม่สามารถใช้สิทธิประกันสังคมให้ใช้สิทธิรักษาพยาบาลของส่วนราชการ

๒) กำหนดวิธีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ดังนี้

- การประสานงานกับหัวหน้าผู้ควบคุมงานกลุ่มงานกวาด กลุ่มงานสวน กลุ่มงานเก็บขนมูลฝอยและกลุ่มงานสุขสิ่งปฏิกูล เพื่อนำแผ่นพับแจกให้กับลูกจ้างชั่วคราว
- การนำแผ่นพับวางตามจุดบริการต่าง ๆ ภายในฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง
- การประสานงานกับฝ่ายปกครอง เพื่อทำการนำแผ่นพับติดตามบอร์ดประกาศภายในสำนักงานเขตลาดกระบัง

๖.๒.๓ การประชุมลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง

๑) ให้ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เรื่องการแจกแผ่นพับตามรูปแบบ
ข้อ ๖.๒.๑ ให้กับลูกจ้างชั่วคราว

๒) ประสานงานกับหัวหน้าผู้ควบคุมงานแต่ละกลุ่มงานให้รับ line กลุ่ม

๓) ให้หัวหน้าผู้ควบคุมงานสร้าง line กลุ่มกับลูกจ้างของตนเอง เพื่อแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลให้กับลูกจ้างชั่วคราวในกลุ่มงานของตนเอง ที่อาจมีการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาล

๔) ลงรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิใน line กลุ่ม ให้กับหัวหน้าผู้ควบคุมงาน เพื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลส่งผ่าน line ต่อไปยังลูกจ้างชั่วคราวในกลุ่มงานของตนเอง

๖.๒.๔ การสื่อสารผ่าน Application Line

๑) สร้างกลุ่ม line สิทธิการรักษาพยาบาลลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ สำนักงานเขตลาดกระบัง

๒) ประสานงานกับหัวหน้าผู้ควบคุมงานแต่ละกลุ่มงานให้รับ line กลุ่ม

๓) ให้หัวหน้าผู้ควบคุมงานสร้าง line กลุ่มกับลูกจ้างของตนเอง เพื่อแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลให้กับลูกจ้างชั่วคราวในกลุ่มงานของตนเอง ที่อาจมีการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาล

๔) ลงรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิใน line กลุ่ม ให้กับหัวหน้าผู้ควบคุมงาน เพื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลส่งผ่าน line ต่อไปยังลูกจ้างชั่วคราวในกลุ่มงานของตนเอง

๖.๒.๕ การสื่อสารผ่าน Facebook

๑) ประสานงานกับผู้รับผิดชอบโดยการนำข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลของลูกจ้างชั่วคราว ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง

๒) ปิดประกาศประชาสัมพันธ์ให้ลูกจ้างชั่วคราวเข้ามาใช้ Facebook

๖.๓ ประเมินผลการดำเนินกิจกรรม (Check)

เมื่อได้ทำกิจกรรมการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลของลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง ไปได้ประมาณ ๕ เดือน จึงประเมินผลกิจกรรมที่ผ่านมา ดังนี้

๖.๓.๑ ด้านการประชาสัมพันธ์

ทำการตรวจสอบถึงปัญหาเดิมที่ได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้นจากการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สอบถามลูกจ้างชั่วคราวมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิค่ารักษาพยาบาลทั้งก่อนและหลังจากได้มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อหาข้อแตกต่างและข้อเปรียบเทียบภายใน ๒ สัปดาห์

๖.๓.๒ ด้านลูกจ้างชั่วคราวที่ได้รับผลกระทบ

สอบถามลูกจ้างชั่วคราวที่ได้รับผลกระทบว่ามีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หรือไม่โดยใช้แบบสอบถามไปยังลูกจ้างชั่วคราวที่ได้รับผลกระทบภายหลังจากที่ได้รับการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ แล้วเสร็จไม่เกิน ๒ สัปดาห์

๖.๔ ปรับปรุง พัฒนา (Action)

นำผลจากการตรวจสอบและแบบสอบถามมาสรุปผล เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และหากเห็นผลจะนำไปเผยแพร่ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครต่อไป

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลาการดำเนินการ ๕ เดือนนับจากเริ่มโครงการ โดยแบ่งเป็นระยะดังนี้

๗.๑ ระยะวางแผนการดำเนินการ ใช้เวลา ๑ เดือน

๗.๒ ระยะดำเนินการ/ปฏิบัติตามแผน ใช้เวลา ๒ เดือน

๗.๓ ระยะประเมินผลการดำเนินกิจกรรม ใช้เวลา ๑ เดือน

๗.๔ ระยะปรับปรุงและพัฒนากิจกรรม ใช้เวลา ๑ เดือน

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เพื่อให้การเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลของลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง บรรลุวัตถุประสงค์จึงกำหนดตัวชี้วัด ดังนี้

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด KPI	วิธีการ / เครื่องมือ
ระดับผลผลิต (Output) - การเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ความรู้เรื่องการใช้สิทธิการรักษาพยาบาลให้กับลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	- ภายในเดือนกันยายน ๒๕๕๙ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง มีการเผยแพร่ความรู้เรื่องการใช้สิทธิการรักษาพยาบาลให้กับลูกจ้างชั่วคราว ได้อย่างน้อย ๔ ช่องทาง	- จำนวนแผ่นพับที่แจก - ข้อมูลที่ปรากฏตามช่องทางที่ได้กำหนดในการเผยแพร่ผ่าน Line กลุ่ม และ Facebook ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง
ระดับผลลัพธ์ (Outcome) - เพื่อให้ลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้สิทธิการรักษาพยาบาล	- ลูกจ้างชั่วคราวฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้สิทธิการรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้น อย่างน้อยร้อยละ ๙๐	- แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สิทธิการรักษาพยาบาลของ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง
- เพื่อให้ลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง	- ลูกจ้างชั่วคราว ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตลาดกระบัง สามารถใช้สิทธิการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้องเพิ่มขึ้น อย่างน้อยร้อยละ ๙๐	- รายงานการเบิกสิทธิการรักษาพยาบาล

๑๐. ข้อเสนอแนะ

ผู้จัดทำรายงาน เห็นควรให้มีการจัดรูปแบบการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลของลูกจ้างชั่วคราวในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การจัดทำสื่อทาง Online เพื่อให้ข้อมูลกับลูกจ้างชั่วคราว และเป็นข้อมูลประจำหน่วยงาน เนื่องจาก กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัสิทธิสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลประกันสังคมมีจำนวนมากและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และมีการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สิทธิรักษาพยาบาลประกันสังคมอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้งเพื่อลดปัญหาในการใช้สิทธิรักษาพยาบาลประกันสังคมได้อย่างต่อเนื่อง หรือทุกครั้งที่มีการประกาศรับสมัครลูกจ้างชั่วคราวรายใหม่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

