

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การให้บริการคนพิการเชิงรุกโดยสร้างเครือข่าย
การมีส่วนร่วมในพื้นที่เขตตลิ่งชัน

จัดทำโดย นางสาวพัศราวตรี ทุนดี
นักพัฒนาสังคมชำนาญการ
ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
สำนักงานเขตตลิ่งชัน

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๑
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

คำนำ

คนพิการ เป็นบุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วม ซึ่งในปัจจุบันยังมีคนพิการอีกจำนวนไม่น้อยที่ยังเข้าไม่ถึงสิทธิความจำเป็นขั้นพื้นฐานคนพิการ และใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลือจากรัฐ

จากสภาพปัญหาของคนพิการ ผู้จัดทำจึงได้นำเสนอรายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การให้บริการคนพิการเชิงรุกโดยสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในพื้นที่เขตตลิ่งชัน ซึ่งเป็นการพัฒนารูปแบบกระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคประชาสังคม ในการให้บริการคนพิการ ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้ดีขึ้นในอีกระดับหนึ่ง และใช้ประกอบการวิเคราะห์สถานการณ์ของคนพิการ อันจะนำไปสู่การวางแผนป้องกัน แก้ไข และส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการต่อไป

ขอขอบคุณ

มีนาคม ๒๕๖๑

สารบัญ

	หน้า
ชื่อเรื่อง	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๔
เป้าหมาย	๔
ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน	๕
กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๙
ระยะเวลาการดำเนินงาน	๑๑
งบประมาณ	๑๑
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๑
ข้อเสนอแนะ	๑๒

๑. ชื่อเรื่อง การให้บริการคนพิการเชิงรุกโดยสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในพื้นที่เขตตลิ่งชัน

๒. หลักการและเหตุผล

คนพิการนับเป็นกลุ่มบุคคลที่มีศักยภาพ มีความรู้ ความสามารถในการพึ่งตนเอง มีส่วนรวมในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ แต่ยังมีคนพิการอีกจำนวนไม่น้อยที่ดำรงชีวิตอยู่ในภาวะยากลำบาก มีคุณภาพชีวิตตกต่ำเขาไม่ถึงสิทธิความจำเป็นขั้นพื้นฐานของคนพิการ หน่วยงานภาครัฐ องค์กรคนพิการ และภาคประชาสังคม ได้ร่วมกันขับเคลื่อนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างต่อเนื่อง

โดยอยู่ภายใต้แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔ เพื่อให้คนพิการมีศักยภาพที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขและสร้างสรรค์ ซึ่งในปัจจุบันจำนวนคนพิการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามอายุที่สูงขึ้น สาเหตุที่ทำให้เกิดความพิการมีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเภทความพิการ แต่ในสภาพรวมพบว่าความชราเป็นสาเหตุความพิการมากที่สุด และการศึกษาของคนพิการส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษาและต่ำกว่าซึ่งถือว่าเป็นผู้ด้อยโอกาส สภาพความพิการทำให้ผู้พิการมักจะถูกทอดทิ้งและเห็นว่าเป็นภาระแก่ครอบครัวและสังคม ทำให้ผู้พิการขาดการดูแลเอาใจใส่ ขาดขวัญกำลังใจจากสังคม

คนพิการ หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญาและการเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๒๐/๓ และมาตรา ๒๐/๔ กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการทุกระดับให้เป็นไปอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติต้องจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรด้านคนพิการที่ผ่านมาตรฐานสามารถจัดตั้งโดยใช้งบประมาณของตนเอง โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ๑) สำรวจ ติดตามสภาพปัญหาคนพิการ และจัดทำระบบข้อมูลการให้บริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- ๒) ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์คนพิการ
- ๓) เรียกร้องแทนคนพิการ
- ๔) ให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐาน
- ๕) ให้ความช่วยเหลือคนพิการให้ได้รับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ตามความต้องการจำเป็นพิเศษเฉพาะบุคคล

- ๖) ประสาน คัดกรอง ส่งต่อ และให้ความช่วยเหลือคนพิการหรือผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะพิการให้ได้รับการดูแลรักษาพยาบาลที่เหมาะสม
- ๗) ประสานความช่วยเหลือกับหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเพื่อให้ความช่วยเหลือคนพิการตามประเภทความพิการ
- ๘) ติดตามและประเมินผล และรายงานเกี่ยวกับการได้รับสิทธิประโยชน์และการดำรงชีวิตของคนพิการ
- ๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น หรือตามที่คณะกรรมการหรือสำนักงานมอบหมาย

คนพิการแต่ละประเภทมีรายละเอียดความพิการตามประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ (ฉบับที่สอง) ออกตามความในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกอบพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่สอง) พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดลักษณะ ดังนี้

๑. ความพิการทางการมองเห็น แบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้
 - ๑) ตาบอด
 - ๒) ตาเห็นเลือนราง
๒. ความพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย แบ่งได้ ดังนี้
 - ๑) หูหนวก
 - ๒) หูตึง
 - ๓) ความพิการทางการสื่อความหมาย
๓. ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย แบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้
 - ๑) ความพิการทางการเคลื่อนไหว
 - ๒) ความพิการทางร่างกาย
๔. ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม
 - ๑) ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม
 - ๒) ความพิการออทิสติก

๕. ความพิการทางสติปัญญา หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีพัฒนาการช้ากว่าปกติ หรือมีระดับเชาวน์ปัญญาต่ำกว่าบุคคลทั่วไป โดยความผิดปกตินั้นแสดงก่อนอายุ ๑๘ ปี

๖. ความพิการทางการเรียนรู้ หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม โดยเฉพาะด้านการเรียนรู้หรือกระบวนการเรียนรู้พื้นฐานอื่นในระดับความสามารถที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานตามช่วงอายุและระดับสติปัญญา

๗. ความพิการทางออทิสติก หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม โดยมีสาเหตุมาจากความผิดปกติของสมองและความผิดปกติที่แสดงก่อนอายุสองปีครึ่ง

สถิติคนพิการจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ข้อมูลเดือนกันยายน ๒๕๖๐) มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๘๐๘,๕๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๕ ของประชากรทั้งประเทศ โดยจำแนกสาเหตุความพิการได้ ดังนี้

- ภาวะความเจ็บป่วยและโรคต่าง ๆ ร้อยละ ๔๕.๙๔
- ความพิการแต่กำเนิด ร้อยละ ๑๔.๐๖
- อุบัติเหตุ ร้อยละ ๑๑
- กรรมพันธุ์ ร้อยละ ๐.๓
- มากกว่า ๑ สาเหตุ ร้อยละ ๑.๗๕
- แพทย์ไม่ระบุสาเหตุความพิการ ร้อยละ ๒๖.๙๕

กรุงเทพมหานครมีคนพิการทั้งสิ้น จำนวน ๗๔,๖๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๒ ของคนพิการ (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๑) ถึงแม้จะดำเนินงานด้านคนพิการอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด แต่ยังมีคนพิการบางส่วนที่ยังไม่ได้จดทะเบียนเป็นคนพิการ ในขณะเดียวกัน คนพิการจำนวนมากที่ยังไม่รับรู้ถึงสิทธิของตน จึงไม่สามารถรับประโยชน์จากกฎหมายได้อย่างเต็มที่ และยังเป็นช่องว่างการถูกเอาเปรียบและใช้สิทธิเพื่อผลประโยชน์จากคนพิการ สวัสดิการขั้นพื้นฐานที่รัฐจัดให้คือการขอรับเบี้ยความพิการ ซึ่งคนพิการบางรายยังไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล คนพิการที่มีครอบครัวอยู่ในภาวะยากลำบาก คนพิการที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองในการดำเนินกิจกรรมประจำวันได้ ซึ่งคนพิการกลุ่มเหล่านี้บางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงบริการของรัฐขั้นพื้นฐานที่จำเป็นได้ จึงทำให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมมากยิ่งขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินชีวิตของคนพิการ พบว่าคนพิการออกัสติกมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินชีวิตมากที่สุด รองลงมา คือ พิกการทางการเคลื่อนไหว พิกการทางกาย พิกการทางจิตใจหรือพฤติกรรม พิกการทางสติปัญญา พิกการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และพิกการทางการเรียนรู้ ความพิการเป็นปัญหาใหญ่ในอนาคต เป็นเรื่องที่สังคมจะต้องพึงใส่ใจมากขึ้นทุกวัน เนื่องจากมีแนวโน้มที่จะเป็นปัญหาสำคัญของสังคมและทวีความรุนแรงมากขึ้น หากเปรียบเทียบความพิการของคนไทยในแต่ละช่วงอายุ จะพบว่าลักษณะความพิการของคนในวัยเด็กและวัยรุ่นส่วนใหญ่ คือ ปัญญาอ่อน ขณะที่กลุ่มวัยทำงานและผู้สูงวัยส่วนใหญ่จะมีอาการสาตาเลือนราง และสาเหตุของความพิการในภาพรวมส่วนใหญ่มาจากโรคภัยไข้เจ็บ

จากสภาพปัญหาดังกล่าว การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับสวัสดิการเพื่อให้คุณภาพชีวิตของคนพิการดีขึ้นในระดับหนึ่ง ภาครัฐจึงต้องจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ :มหานครสำหรับทุกคน ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๓.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส เพราะคนพิการก็คือส่วนหนึ่งของสังคม จึงต้องให้โอกาสและสิทธิประโยชน์มากกว่าคนปกติ ดังนั้น การสร้างเครือข่ายเพื่อบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และ

ภาคประชาชน จึงเป็นสิ่งสำคัญในประสานความร่วมมือให้เกิดการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน เพราะเครือข่าย คือ กลุ่มของคนที่มีศรัทธาทำกิจกรรมร่วมกัน มีองค์ประกอบที่มีความคิดความเชื่อเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน ในขณะเดียวกันก็มีกิจกรรมต่างๆ ที่เหมือนหรือใกล้เคียงกัน มีพันธกิจร่วมกัน และดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้น การสร้างเครือข่ายสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานการให้บริการเพื่อช่วยเหลือคนพิการในเชิงรุก โดยการพัฒนาแบบการมีส่วนร่วมจากภาคประชาสังคม กลุ่มภาคีเครือข่ายต่างๆ เช่น อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้ดูแลคนพิการ ผู้นำชุมชน เป็นต้น เพื่อให้บริการอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือคนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล คนพิการที่มีครอบครัวอยู่ในภาวะยากลำบาก หรือคนพิการที่ไม่สามารถดำเนินกิจวัตรประจำวันได้ตามปกติ สมควรที่จะได้รับสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่รัฐจัดให้ นั่นคือ การรับเบี้ยความพิการ และได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง เพื่อให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ พัฒนารูปแบบกระบวนการให้บริการคนพิการ โดยจัดให้มีบริการนอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนที่เป็นกลุ่มคนพิการ ทำให้คนพิการได้รับการช่วยเหลือ การดูแลเอาใจใส่ เกิดความรู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้งและมีกำลังใจในการดำเนินชีวิตต่อไป

๓.๒ เพื่อบูรณาการในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคมในพื้นที่เขตตลิ่งชัน

๔. เป้าหมาย

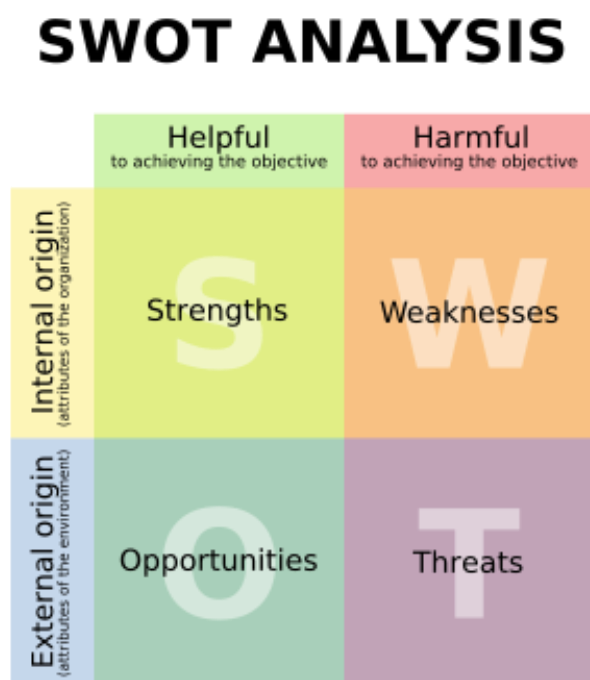
๔.๑ ให้บริการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเบี้ยความพิการนอกสถานที่ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล คนพิการที่มีครอบครัวอยู่ในภาวะยากลำบาก คนพิการที่ไม่สามารถดำเนินกิจวัตรประจำวันด้วยตนเองได้ และคนพิการที่เป็นผู้สูงอายุ

๔.๒ สร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วม โดยบูรณาการร่วมกับภาคประชาสังคมในพื้นที่เขตตลิ่งชัน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการดำเนินการ ได้แก่

๕.๑ การวิเคราะห์ (SWOT Analysis)



(SWOT Analysis) หรือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับองค์กร หรือโครงการ ซึ่งช่วยในการกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อน จากสภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก โอกาสและอุปสรรค ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร ในการส่งเสริมและพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วม ในการให้บริการคนพิการแบบเชิงรุก การที่จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในงานได้นั้น ต้องมีการกำหนดเป็นนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ๒ ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายใน และ ปัจจัยภายนอก โดยใช้ SWOT Analysis เป็นหลักในการวิเคราะห์ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (Strengths)

- ๑) บุคลากรมีความตั้งใจ มุ่งมั่น มีความเสียสละ อดทน มีจิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ๒) บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม
- ๓) บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาส
- ๔) องค์กรมีระบบบริหารจัดการที่ดี มีความทันสมัย

- ๕) มีระบบและกลไกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม
- ๖) มีการนำทรัพยากรต่างๆ เครื่องมือเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน
- ๗) หน่วยงานมีนโยบายและแผนการให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

จุดอ่อน (Weakness)

- ๑) จำนวนบุคลากรไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญงานในหน้าที่เฉพาะด้าน ทำให้การถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรไม่ทั่วถึง และขาดทักษะการสื่อสารกับคนพิการ ทำให้การทำงานล่าช้า
- ๒) การพัฒนาบุคลากรขาดต่อเนื่อง การให้บริการในเชิงรุกยังไม่ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพเพียงพอ
- ๓) ขาดการนิเทศ ควบคุมและประเมินผลกระบวนการทำงานที่ชัดเจนต่อเนื่อง

ปัจจัยภายนอก

โอกาส (Opportunities)

- ๑) หน่วยงานมีแผนด้านการพัฒนาคนพิการ และมีเครือข่ายที่สามารถให้การสนับสนุนได้
- ๒) กลไกและระบบตามพระราชบัญญัติคนพิการมีส่วนในการสนับสนุนการดำเนินการได้
- ๓) สังคมมีความตระหนักในการมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของคนพิการและผู้ด้อยโอกาส
- ๔) มีหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ชุมชน กลุ่มพันธมิตร ภาคีเครือข่ายต่างๆ ให้การสนับสนุนในการประสานงานในการช่วยเหลือคนพิการและผู้ด้อยโอกาสกระจายอยู่ตามพื้นที่ต่างๆ
- ๕) มีระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่ทางเทคโนโลยีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
- ๖) สังคมไทยให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและระบบธรรมาภิบาล เป็นการเปิดโอกาสให้เกิดรูปแบบกิจกรรมเพื่อสังคมเพิ่มมากขึ้น
- ๗) มีภาคประชาสังคมที่สามารถสร้างให้เกิดเป็นเครือข่ายเพื่อบูรณาการทำงานร่วมกันได้ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว

อุปสรรคหรือภัยคุกคาม (Threats)

- ๑) สถาบันครอบครัวมีความอ่อนแอ คนพิการขาดการดูแลเอาใจใส่ ทำให้ส่งผลเสียถึงสภาพจิตใจ
- ๒) ความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ก่อให้เกิดพฤติกรรม การเลียนแบบทางวัฒนธรรม ทำให้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการ เช่น ปัญหาทางสังคม ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาความรุนแรงในปัญหาครอบครัว ปัญหา ยาเสพติด เป็นต้น
- ๓) วัฒนธรรมของคนในสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลง ความหลากหลายทางภาษา วัฒนธรรม และทางศาสนา ทำให้ส่งผลกระทบต่อวิธีการดำเนินชีวิตของคนพิการ
- ๔) ความเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ เช่น กายภาพ สิ่งแวดล้อม การเมือง เศรษฐกิจ สุขอนามัย ฯลฯ ทำให้นโยบายด้านการพัฒนาคนพิการขาดความต่อเนื่อง

๕.๒ กระบวนการวงจรคุณภาพ PDCA



PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ดำเนินการตามแนวทาง ดังนี้

๑. P = Plan การวางแผน โดยจัดการประชุม ปรึกษาหารือกันถึงการวางแผน ในการที่จะลงไปปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. D = Do การปฏิบัติตามแผน เมื่อประชุมกับสมาชิกเครือข่ายต่าง ๆ ได้รับทราบแนวทางดำเนินการ ก็สามารถดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้

๓. C = Check ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน เมื่อปฏิบัติงานตามแผนแล้วเกิดปัญหา / อุปสรรคระหว่างการทำงาน ก็นำผลการดำเนินงานมาประชุมร่วมกันถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

๔. A = Action ปรับปรุงแก้ไข เมื่อประชุมกันแล้วได้ข้อสรุปถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ก็หาทางแก้ไขปัญหา และนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป

๕.๓ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

- ๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- ๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- ๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- ๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- ๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- ๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนอง
- ๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

๕.๔ การประสานงาน หมายถึง การจัดให้บุคคลในองค์การทำงานสัมพันธ์และสอดคล้องกัน โดยตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของหน่วยงาน วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการประสานงาน คือ

- ๑) เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีแก่เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
- ๒) เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การสำเร็จตามเป้าหมาย
- ๓) เพื่อให้งานมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
- ๔) ประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ยังต้องจัดให้มีการประสานงานภาคีเครือข่ายต่างๆ เพื่อให้เป็นตาม วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยมีการประสานงานที่ดี การวางแผนที่ดี เพื่อให้สะดวกแก่ทุกฝ่าย โดยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

๑. การประสานงานต้องปฏิบัติตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
๒. ประสานงานอย่างเป็นระบบเพื่อประสานความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงาน
๓. กระตุ้นให้เครือข่ายมีความเต็มใจในการที่จะประสานงาน และร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้ดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ แนวทางการดำเนินการ

๑. จัดประชุมเจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ กำหนดบทบาทหน้าที่ วางแผนการดำเนินงาน แผนประชาสัมพันธ์และแผนการจัดให้บริการต่าง ๆ
๒. ประสานหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้นำชุมชน กลุ่มคนพิการ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพมก.) เพื่อสร้างเครือข่ายในการช่วยเหลือคนพิการ
๓. ประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจและสร้างการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนในสังคมเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการช่วยเหลือคนพิการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการที่จำเป็น
๔. เครือข่ายอาสาสมัครสำรวจ / ค้นหา คนพิการในพื้นที่ และนำส่งข้อมูลแจ้งสำนักงานเขตทราบ เพื่อลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการ
๕. จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิ / สวัสดิการคนพิการ
๖. ติดตามประเมินผลการทำงาน และประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการข้อมูลข่าวสารหรือการประสานส่งต่อ
๗. จัดประชุมรายงานผลการดำเนินงานและรับฟังข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการ
๘. รายงานสรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๑. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๒. สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร
๓. สำนักงานเขตตลิ่งชัน
๔. หน่วยงานภาครัฐ เช่น สถานีตำรวจนครบาล สถานศึกษา โรงพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุขในพื้นที่ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นต้น
๕. หน่วยงานภาคเอกชน เช่น สถานประกอบการ
๖. ภาคีเครือข่ายต่างๆ เช่น ชุมชนในพื้นที่ กลุ่ม / ชมรม
๗. อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพมก.)

๖.๓ ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. วางแผนงานการค้นหาแหล่งข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การจัดแบ่งงาน
๒. สำรวจ ค้นหา และเก็บรวบรวมข้อมูลคนของพิการในพื้นที่ โดยประสานกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และภาคประชาสังคม
๓. จัดระเบียบข้อมูลเพื่อให้่ายต่อการนำมาใช้ในการดำเนินงาน

แผนดำเนินการ (Operation Plan)

ลำดับ	หัวข้อ	เดือนที่ ๑	เดือนที่ ๒	เดือนที่ ๓	เดือนที่ ๔	เดือนที่ ๕
๑	จัดประชุมเจ้าหน้าที่ชี้แจงวัตถุประสงค์ สร้างความเข้าใจแนวทางดำเนินการ	✓				
๒	วางแผนการดำเนินงาน แผนการ ประชาสัมพันธ์ และแผนการให้บริการ	✓				
๓	จัดทำโครงการเสนอผู้บริหารหน่วยงาน เพื่ออนุมัติโครงการ		✓			
๔	แต่งตั้งคณะทำงาน โดยเน้นการมีส่วน ร่วมจากบุคคลภายนอก		✓			
๕	จัดทำแผนปฏิบัติการ โดยกำหนด ขอบเขตความรับผิดชอบให้เครือข่ายต่างๆ		✓			
๖	ประชุมคณะทำงาน หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และผู้เกี่ยวข้อง			✓		
๗	จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ			✓		
๘	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้			✓		
๙	รวบรวมและจัดทำสรุปข้อมูลที่ได้จาก แบบสอบถามทุกสิ้นเดือน				✓	
๑๐	นำข้อมูลจากผลดำเนินการสรุปให้ที่ ประชุมทราบ หากพบปัญหา / อุปสรรค ให้กำหนดวิธีการและหาแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น				✓	
๑๑	ดำเนินการโดยให้กลุ่มเครือข่ายภาค ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง					✓

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

แบ่งการดำเนินการเป็น ๒ ระยะ

ระยะที่ ๑ เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน กลุ่ม ชมรม ต่าง ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายและวางแผนบูรณาการทำงานร่วมกัน ระยะเวลา ๓ เดือน

ระยะที่ ๒ เมื่อเกิดเครือข่ายจากผลการดำเนินงานในระยะที่ ๑ แล้ว สามารถดำเนินการตามปฏิบัติการที่กำหนดไว้ได้อย่างยั่งยืน

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

ระดับผลผลิต (Output)

- ๙.๑.๑ ร้อยละ ๑๐๐ ของคนพิการตามกลุ่มเป้าหมายที่ประสงค์จะลงทะเบียนขอรับเบี้ยความพิการนอกสถานที่ได้รับบริการ
- ๙.๑.๒ มีเครือข่ายเพื่อการมีส่วนร่วมในการให้บริการคนพิการ จำนวน ๒ เครือข่าย

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ๙.๑.๑ ร้อยละ ๘๐ ของคนพิการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
- ๙.๒.๒ มีการขยายจำนวนเครือข่ายเพื่อการมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ

๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

- ๙.๒.๑ ดำเนินการประสานงานเพื่อให้ความช่วยเหลือกับคนพิการหลังจากได้รับแจ้งภายใน ๓ วันทำการ
- ๙.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ โดยคำนึงถึงหลัก ดังนี้
 - คำถามต้องง่าย กระชับ ชัดเจน
 - ในแต่ละคำถามควรถามประเด็นเดียว
 - คำถามต้องไม่เป็นการถามนำหรือชี้แนะคำตอบ
 - คำนึงถึงความรูประสพการณ์และวัยของผู้ตอบ

๑๐ ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ เิงนโยบาย

๑. หน่วยงานกรุงเทพมหานครควรประสานการทำงานร่วมกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในการจัดทำบัตรประจำตัวคนพิการ เพื่อให้คนพิการสามารถทำบัตรประจำตัวได้อย่างสะดวก และสามารถลงทะเบียนขอรับเบี้ยความพิการได้ในหน่วยงานเดียวกัน เนื่องจากกรุงเทพมหานคร มีหน่วยงานที่รับยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวคนพิการและออกบัตรประจำตัวคนพิการจำนวนน้อย ซึ่งไม่เพียงพอสำหรับการจัดทำบัตรประจำตัวคนพิการ ประกอบกับคนพิการมีข้อจำกัดหลายอย่าง ทำให้ไม่สะดวกที่จะเดินทางไปทำบัตรประจำตัว ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานที่ให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการคนพิการ ดังนี้
 - (๑) ศูนย์บริการคนพิการกรุงเทพมหานคร กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
 - (๒) โรงพยาบาลสิรินธร
 - (๓) โรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน
 - (๔) สถาบันราชานุกูล
 - (๕) โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
 - (๖) โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง)
 - (๗) โรงพยาบาลพระราม ๒
๒. ควรพัฒนาระบบบริหารแบบบูรณาการเครือข่ายในภาคเอกชน ซึ่งจะทำการทำงานเกิดการเชื่อมโยงกัน
๓. ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการระดับหน่วยงาน
๔. ควรจัดตั้งเครือข่ายคนพิการประจำหน่วยงานเพื่อพัฒนารูปแบบกระบวนการในการให้ความช่วยเหลือคนพิการ
๕. ผู้บริหารต้องมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับหน่วยงาน
๖. ควรกำหนดบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจ เนื่องจากงานด้านสวัสดิการเป็นงานวิชาชีพ ต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่งในวิชาชีพเฉพาะด้าน

๑๐.๒ เิงปฏิบัติ

๑. ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตเพื่อให้บริการล่ามภาษามือ และเป็นหน่วยบริการร่วมกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๒. สสำรวจความต้องการของคนพิการในชุมชนสำหรับการจัดระบบและทำฐานข้อมูลให้เป็นมาตรฐาน จะสามารถพัฒนาพันธกิจงานด้านคนพิการได้มากขึ้น
๓. ควรมีการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสร้างระบบติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

<https://www.m-society.go.th/>

<http://www.dsdw.go.th/>

<http://www.thaiwomen.net/>

<http://www.opp.go.th/>