



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ชุดโครงการ

การสร้างความเข้มแข็งทีมวิจัยขององค์กรคนพิการ

เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

เรื่อง แนวทางการจัดบริการด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ

เพื่อมุ่งสู่การเป็นศูนย์บริการคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ

โดย

นายสถิตพงศ์ อธิภิรมย์ศรี และคณะ

ตุลาคม 2559

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ชุดโครงการ

การสร้างความเข้มแข็งทีมวิจัยขององค์กรคนพิการ

เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

เรื่อง แนวทางการจัดบริการด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ

เพื่อมุ่งสู่การเป็นศูนย์บริการคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ

คณะผู้วิจัย

- | | |
|--------------------|--------------|
| 1. น.อ.สถิตพงศ์ | อธิการบดีศรี |
| 2. นางสาวขวัญฤทัย | สว่างศรี |
| 3. นางสาวดรัสพร | ทิมนิกาย |
| 4. นายบุญเลิศ | โพธิ์ตาด |
| 5. นายปิยบุตร | เทียนคำศรี |
| 6. นางสาวผักกาด | โพธิ์ศรี |
| 7. นางสาวสุภัทราพร | ตันอริคม |

สนับสนุนโดย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องแนวทางการจัดบริการด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการเพื่อมุ่งสู่การเป็นศูนย์บริการคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ชุดโครงการการสร้างเสริมเข้มแข็งทีมวิจัยขององค์กรคนพิการเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบบริหารจัดการและระบบการจัดบริการของศูนย์บริการคนพิการที่ดำเนินการโดยศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไท กรุงเทพมหานคร ให้สามารถเป็นศูนย์บริการคนพิการที่จัดบริการด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างคนพิการรุนแรง จำนวน 10 คนและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคนพิการที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการทำงานจำนวนหนึ่ง ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นที่ที่ทำการวิจัยคือชุมชนชินเขตและชุมชนโกสุมรวมใจ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานครในการตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการด้านการดำรงชีวิตอิสระของศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ สามารถแยกออกเป็น 2 ส่วนหลักคือส่วนของผู้ที่กำหนดนโยบายในระดับเขตพื้นที่กรุงเทพ ที่ภาพรวมยังขาดความเข้าใจและความตระหนักในการนำเอาแนวนโยบายด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรด้านคนพิการหรือองค์กรอื่นใดสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการคนพิการผ่านการจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์บริการคนพิการให้ได้อย่างแท้จริง ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่คือศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ เองความพร้อมด้านการบริหารจัดการองค์กรและการจัดบริการเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านและเปรียบเทียบกับภาระงานสามารถแยกออกเป็นรายละเอียดได้ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะด้านบุคลากร ปัจจุบันมีคณะทำงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ไม่เพียงพอต่อการทำงานมีเพียง 2 คน ที่ผ่านการอบรมด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการจากสภาศูนย์การดำรงชีวิตอิสระแห่งประเทศไทย ส่วนคณะทำงานใหม่อีก 3 คน แม้จะมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานแต่ก็ยังขาดทักษะการทำงานในด้านการดำรงชีวิตอิสระและมีระดับการศึกษาที่ค่อนข้างแตกต่างทำให้ขาดความมั่นใจ ไม่กล้าตัดสินใจรวมถึงภาระงานเดิมขององค์กรที่มีมาก การใช้งบประมาณเพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมซึ่งปกติได้รับจากผู้ที่สนใจในแนวคิดและร่วมบริจาคงบประมาณให้มาดำเนินการก็ลดน้อยลงไปตามสัดส่วนความจำเป็นในแต่ละกิจกรรม ส่งผลให้ระบบบริหารจัดการองค์กรโดยรวมขาดประสิทธิภาพ

2. ด้านการจัดบริการแม้ว่าจะมีฐานการทำงานเดิมอยู่แล้วก็ตามแต่พบว่าบริการที่สามารถทำได้ดีและต่อเนื่องด้วยตัวของศูนย์ฯ เองคือการจัดบริการการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อและบริการการพิทักษ์สิทธิ เนื่องจากคณะทำงานของศูนย์ฯ สามารถให้บริการได้ทุกคนและทุกคนมีขีดความสามารถด้านนี้เป็นอย่างดีรวมถึงการใช้เครือข่ายความร่วมมือมาสนับสนุนบริการนี้ ส่วนการให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อนขณะนี้

คณะทำงานของศูนย์ฯ สามารถให้บริการได้เฉพาะผู้ที่ผ่านการอบรมการให้คำปรึกษาอันเพื่อนตามหลักสูตรสภา
ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการแห่งประเทศไทยซึ่งมีเพียง 2 คนเท่านั้น โดยรวมยังไม่สามารถจัดบริการ
ด้านนี้ได้ครบตามเป้าหมายของการแผนการทำงาน สำหรับบริการที่สามารถทำได้แต่ต้องได้รับการสนับสนุนที่
เพียงพอ เหมาะสมและต่อเนื่องจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ (Personal
Assistant: PA) และการจัดบริการการฝึกทักษะสำหรับคนพิการ (Independent Living Training Program: ILP)
ศูนย์ฯ ยังไม่สามารถทำได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับความต้องการจริงของคนพิการ

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ(พท.)
สื่อสารกับกรุงเทพมหานครให้เห็นถึงความสำคัญของศูนย์บริการคนพิการและริบผลักดันให้แต่ละเขตพื้นที่ใน
กรุงเทพฯ เป็นศูนย์บริการคนพิการให้ได้เสียก่อน และในส่วนของสภาศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ
แห่งประเทศไทย ต้องริบดำเนินการประสานงานสร้างความเข้าใจกับทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องเร่งส่งเสริมและ
สนับสนุนให้เกิดกลุ่มหรือองค์กรด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการให้เพิ่มมากขึ้นทั้งนี้เพื่อเตรียมต่อยอด
ให้กับกลุ่มหรือองค์กรนั้นๆ ให้สามารถจัดตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการได้

คำสำคัญ: การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ, ศูนย์บริการคนพิการ, พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ
ชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556

กิตติกรรมประกาศ

ความร่วมมือเป็นอย่างดีของภาคีเครือข่ายทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี โดยเฉพาะสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่นและมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประเทศไทย (TRIP) ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณและองค์ความรู้ด้านงานวิจัยตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษาด้วยความเอาใจใส่ ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของทุกท่านและขอขอบคุณทีมนักวิจัยและสมาชิกศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไท กรุงเทพมหานคร ที่เป็นส่วนสำคัญทำให้งานวิจัยเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ขับเคลื่อนงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในส่วนของการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการเพื่อจัดบริการด้านการดำรงชีวิตอิสระให้กับคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ต่อไป

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 คำถามการวิจัย.....	1
1.4 สมมุติฐานของงานวิจัย.....	1
1.5 ขอบเขตของงานวิจัย	1
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	1
1.7 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ	2
2.2 แนวคิดการจัดบริการให้กับคนพิการโดยองค์กรของคนพิการ	2

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 รูปแบบและขั้นตอนการวิจัย	3
3.2 รายละเอียดการดำเนินกิจกรรม	3
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	3

บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

4.1 ข้อมูลบริบทชุมชน ข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่.....	4
4.2 การค้นพบรากเหง้าของปัญหา.....	4
4.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน	4
4.4 นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ต้นทุนในการดำเนินงาน.....	4
4.5 ระบบบริหารจัดการ	4

4.6 ระบบบริการหลักตามหลักการดำรงชีวิตอิสระคนพิการ	4
4.7 แนวทางแก้ไข	4
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 ข้อค้นพบปัญหาที่เกี่ยวข้อง	5
5.2 ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ศูนย์ฯ มีประสิทธิภาพ	5
5.3 ข้อเสนอแนะ	5
บรรณานุกรม	5
ภาคผนวก.....	5

บทที่ 1 : บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พัฒนาการงานด้านการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจากอดีตจนถึงปัจจุบันที่ดูเหมือนว่าจะไปได้ไกลกว่าที่องค์กรของคนพิการและส่วนงานภาครัฐคาดคิดไว้ส่งผลให้เกิดปัญหาญัตติเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และความคุ้มครองคนพิการเพื่อมิให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมเพราะเหตุแห่งความพิการทั้งนี้เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ทำให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในมิติต่างๆ ทางสังคมเช่นด้านการศึกษา อาชีพการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

หนึ่งในสาระที่สำคัญของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556 ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรด้านคนพิการหรือองค์กรอื่นใดที่ให้บริการแก่คนพิการสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการคนพิการผ่านการจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์บริการคนพิการ ทั้งนี้เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการในด้านต่างๆ ได้อย่างตรงความต้องการที่แท้จริงของคนพิการหากแต่ในความเป็นจริงแม้ว่า กฎ ระเบียบและข้อบังคับตามเงื่อนไขของกฎหมายจะสอดคล้องกับความต้องการของคนพิการแล้วก็ตาม หลายส่วนงานที่เกี่ยวข้องก็ยังมุ่งเน้นการขับเคลื่อนงานด้านนโยบายมากกว่าการหาแนวทางการปฏิบัติซึ่งรวมถึงการมองข้ามเงื่อนไขและข้อจำกัดขององค์กรไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดบริการที่สามารถตอบโจทย์ได้จริง ทำให้องค์กรด้านคนพิการหรือองค์กรอื่นใดที่มีความต้องการจะจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์บริการคนพิการไม่มั่นใจในแนวปฏิบัติของรัฐ ทั้งที่มีความพร้อมในการดำเนินงานอยู่แล้ว

ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไท กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรด้านคนพิการที่มีแนวคิดหลักในการทำงานที่มุ่งส่งเสริมและสร้างความเข้มแข็งให้กับคนพิการด้วยการใช้แนวคิดและกระบวนการทำงานด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการโดยจัดบริการ 1). บริการให้คำปรึกษาเงินเฟื้อน 2). บริการข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ 3). บริการการฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ 4). การพิทักษ์สิทธิ 5). บริการผู้ช่วยคนพิการ และ 6). บริการอื่นๆ ให้กับคนพิการให้เขาเหล่านั้นสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีคุณค่าสมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ หากแต่การดำเนินงานของศูนย์ฯ ปัจจุบันยังติดขัดที่เงื่อนไขและข้อจำกัดทั้งภายในภายนอกหลายประการที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้บริการได้ครอบคลุมทุกบริการตามหลักการการดำรงชีวิตอิสระคนพิการ อาทิ บริการผู้ช่วยคนพิการ บริการการฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ รวมถึงบุคลากรที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอและที่มีอยู่ยังขาดประสบการณ์อยู่ระหว่างการฝึกใหม่ยังไม่มีศักยภาพที่มากพอต่อการให้บริการคนพิการ การความไม่ชัดเจนในขอบข่ายการดำเนินงานอีกทั้งงบประมาณในการดำเนินงานส่วนใหญ่มาจากการร่วมสนับสนุนจาก

ประชาชนทั่วไปที่สนใจในกิจกรรมของศูนย์ฯ นอกจากนั้นเงื่อนไขและข้อจำกัดที่มาจากระเบียบ ระบบการสนับสนุนที่ออกโดยหน่วยงานรัฐในการกำหนดให้องค์กรปฏิบัติตาม เช่น อัตราค่าบริการผู้ช่วยคนพิการที่น้อย ไม่สร้างแรงจูงใจที่ให้นักสนใจเข้ามาทำงาน กรอบกับคนพิการรุนแรงมีจำนวนมากและกระจายอยู่ตามเขตต่างๆ 50 เขต ทำให้ยากในการจัดบริการ เป็นต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ ไม่สามารถเสนอตัวเพื่อขอจัดตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการได้ในขณะนี้แม้ว่าจะได้รับการรับรองมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการแล้วก็ตาม ดังนั้นศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ จึงมีความจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมเพื่อลดข้อจำกัดให้ได้เสียก่อน ก่อนการเสนอขอจัดตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการทั่วไปต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระบบบริหารจัดการ และระบบการจัดบริการ ศูนย์บริการคนพิการ ที่ดำเนินการโดยศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ ให้สามารถเป็นศูนย์บริการคนพิการที่จัดบริการด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 คำถามหลักของการวิจัย

อะไรคือปัจจัยที่สำคัญทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่ทำให้ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ สามารถจัดตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการและดำเนินการจัดบริการด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 สมมุติฐานของงานวิจัย

- องค์กรที่มีการเตรียมความพร้อมในการจัดตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการที่ดีพอทั้งด้านการบริหารจัดการ / การจัดบริการ มีโอกาสที่จะทำให้เกิดความยั่งยืนทั้งในส่วนขององค์กรและระบบได้ค่อนข้างสูง
- องค์กรที่ยังไม่มีความพร้อมที่มากพอทั้งด้านการบริหารจัดการ / การจัดบริการและเร่งรีบในการจัดตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการ อาจจะส่งผลเสียกับองค์กรและระบบได้ในภายหลัง

1.5 ขอบเขตในการวิจัย

แบ่งออกเป็นกรอบใหญ่ๆ ได้ 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1. ศึกษานโยบาย กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการทั้งในกรอบใหญ่ระดับประเทศและท้องถิ่น รวมถึงต้นทุนภาคีเครือข่ายในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 2. ทบทวนระบบบริหารจัดการศูนย์ฯ ค้นหา จุดอ่อน จุดแข็งและปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อประเด็นบุคลากรที่ทำหน้าที่บริหารจัดการและจัดบริการของศูนย์บริการ ด้านงบประมาณ ต้นทุนการจัดบริการ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ ระบบการจัดการ ระบบการจัดเก็บข้อมูลระบบประเมินการให้บริการ

ส่วนที่ 3. ศึกษา ทบทวนระบบบริการหลัก บริการหลักควรจะมีอะไรบ้าง บริการอะไรที่ทำได้ บริการอะไรที่ทำได้

ส่วนที่ 4. พัฒนาระบบบริหารจัดการศูนย์บริการคนพิการ เพื่อศึกษา ทบทวนแนวคิดระบบบริหารจัดการและการจัดบริการตามแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการรวมถึงร่วมวางแผนการบริหารจัดการและการจัดบริการและพัฒนารูปแบบการจัดบริการตามหลักการดำรงชีวิตอิสระคนพิการของศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ

ส่วนที่ 5. การทดลองและประเมินผลการใช้รูปแบบ กับ กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ โดยทดลอง เก็บข้อมูล และศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดบริการและการบริหารจัดการด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ (โดยการใช้รูปแบบและแนวปฏิบัติการตามที่ได้ออกแบบไว้)

ส่วนที่ 6. นำเสนอรูปแบบต่อหน่วยงานในระดับที่สามารถกำหนดนโยบายเพื่อนำลงสู่การปฏิบัติ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ

ความหมายของการดำรงชีวิตอิสระจากประสบการณ์การทำงานขององค์กรคนพิการ ๓ จังหวัดนำร่องด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ ประกอบด้วย จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรีและจังหวัดชลบุรี ได้ร่วมกันให้ความหมายของการดำรงชีวิตอิสระไว้ว่า “การที่คนพิการสามารถกำหนดแนวทางการดำรงชีวิตของตนเองได้อย่างสมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยไม่ขึ้นอยู่กับความพิการว่าจะรุนแรงมากน้อยเพียงไร ทั้งนี้ อาศัยบริการความช่วยเหลือเท่าที่จำเป็น กรณีคนพิการรุนแรงจนไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้จำเป็นต้องได้รับบริการผู้ช่วยเหลือส่วนตัว”

ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ Independent Living Center (ILC)

หมายถึงสถานที่ที่คนพิการมาพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้และฝึกทักษะการใช้ชีวิตอิสระซึ่งกันและกัน ตลอดจนเป็นทั้งองค์กรของคนพิการ (Self-Help Organizations) และองค์กรเพื่อคนพิการ (Service-Delivery Organizations) ที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยมุ่งหวังที่จะทำให้คนพิการสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างอิสระ โดยมีภารกิจที่สำคัญ 2 ด้านคือ

1. การจัดบริการ (Services)
2. การพิทักษ์สิทธิ (Advocacy)

ซึ่งศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการจะต้องพยายามรักษา “สมดุล” การทำงานทั้ง 2 ด้าน โดยไม่มุ่งเน้นการทำงานด้านหนึ่งด้านใดมากเกินไป

บริการของศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ

หมายถึงจัดบริการพื้นฐานที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ คือบริการด้านข้อมูลข่าวสาร และการส่งต่อ (Information & Referral) บริการให้คำปรึกษาแนะเพื่อน (Peer Counseling) การฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ (IL Skill Training) การพิทักษ์สิทธิ (Advocacy) นอกจากนี้ ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการที่มีความพร้อม จะสามารถจัดบริการที่จะเสริมความเข้มแข็งให้กับคนพิการและการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ เช่น บริการผู้ช่วยเหลือส่วนตัว การจัดการที่อยู่อาศัย เครื่องช่วยความพิการ การเดินทางขนส่ง การจ้างงาน การฝึกอาชีพ การศึกษา และบริการด้านกฎหมาย เป็นต้น

ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป

ศูนย์บริการคนพิการที่จัดตั้งโดยองค์กรด้านคนพิการหรือองค์กรอื่นใดที่ให้บริการแก่คนพิการ ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานตามมาตรา 6(10) ราชการส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้บริการแก่คนพิการในระดับพื้นที่ หรือตามประเภทความพิการ หรือให้บริการแก่คนพิการเป็นการเฉพาะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

ศูนย์บริการคนพิการที่จัดตั้งโดยกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับการจัดบริการของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป และดำเนินการอื่น เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการภายในจังหวัด

ผู้ให้บริการด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ

บุคคลหรือองค์กรที่มีคุณสมบัติครบถ้วน สามารถจัดบริการพื้นฐานที่จำเป็นตามแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระแก่คนพิการได้

1.7 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ทราบถึงปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นทั้งด้านระบบการบริหารจัดการและระบบการจัดบริการด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ ในการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการที่ดำเนินงานโดยศูนย์การดำรงชีวิตอิสระคนพิการพญาไทฯ
- ได้ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงกลไกในการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับศูนย์บริการคนพิการ

บทที่ 2: แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมประเด็นและศึกษาเอกสาร ความรู้ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับงานวิจัย มีประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ
2. แนวคิดการจัดบริการให้กับคนพิการโดยองค์กรของคนพิการ

1. แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ (Independent Living Concept)

สถาบันการดำรงชีวิตอิสระ (Independent Living Institute) ซึ่งเป็นสถาบันที่ดำเนินการเกี่ยวกับมาตรฐาน การประสาน การเผยแพร่แนวคิดและการทำงานของ การดำรงชีวิตอิสระในระดับนานาชาติ ได้ให้ความหมายของการดำรงชีวิตอิสระไว้ว่า “การดำรงชีวิตอิสระ เป็นทั้งปรัชญา (Philosophy) และการเคลื่อนไหวทางสังคม (Social Movement) ของคนพิการผู้ซึ่งต้องการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-Determination) โอกาสที่เสมอภาคทางสังคม (Equal Opportunities) และการเคารพตัวเอง (Self-Respect)” การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ “ไม่ได้” หมายถึง การที่คนพิการต้องการทำอะไรทุกอย่างด้วยตัวเองโดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่น หรือต้องการแยกตัวออกไปอยู่อย่างโดยเดียวตามลำพัง

สำหรับประเทศไทย ความหมายของการดำรงชีวิตอิสระจากประสบการณ์การทำงานขององค์กรคนพิการ ๓ จังหวัดนำร่องด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ ประกอบด้วย จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรีและจังหวัดชลบุรี ได้ร่วมกันให้ความหมายของการดำรงชีวิตอิสระไว้ว่า “การที่คนพิการสามารถกำหนดแนวทางการดำรงชีวิตของตนเองได้อย่างสมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยไม่ขึ้นอยู่กับความพิการว่าจะรุนแรงมากน้อยเพียงไร ทั้งนี้ อาศัยบริการความช่วยเหลือเท่าที่จำเป็น กรณีคนพิการรุนแรงจนไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้จำเป็นต้องได้รับการผู้ช่วยเหลือส่วนตัว”

ความหมายของการดำรงชีวิตอิสระจากประสบการณ์การทำงานของ พันโทต่อพงษ์ กุลกรรชิต อดีตผู้นำคนพิการกล่าวไว้ว่า การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ ก็คือการมีชีวิตอยู่เช่นเดียวกับคนทั่วไป กล่าวคือ

- มีโอกาสในการตัดสินใจในเรื่องที่มีผลกระทบต่อชีวิตตน
- สามารถเลือกดำเนินกิจกรรมตามที่ตนต้องการได้ (Self determination)
- หากจะมีข้อจำกัดก็เป็นข้อจำกัดเช่นเดียวกับคนปกติทั่วไป เช่น กฎเกณฑ์ทางสังคม ดินฟ้าอากาศ เป็นต้น (ไม่ใช่เพราะคุณคือคนพิการ)

เกี่ยวกับเรื่องแนวคิด IL พันโทต่อพงษ์ กุลกรรชิต ได้เคยบรรยายให้แก่คนพิการที่สนใจงานด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ ที่กำแพงแสนไว้ว่า “ให้เชื่อในแนวคิด IL อย่างไม่ต้องสงสัย ให้ยึดแนวคิด IL เหมือนเป็นคัมภีร์ เนื่องจากแนวคิดนี้ได้ผ่านการพิสูจน์จากคนพิการหลายสิบประเทศทั่วโลกมากกว่า 30 ปีแล้วว่าสามารถช่วยเหลือคนพิการทุกประเภทและทุกระดับความพิการได้จริง” นอกจากนี้ ยังได้เน้นย้ำถึงบทบาทหน้าที่ของคนพิการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด IL ทุกครั้งว่า งานหลักของคนพิการคือ การสร้างโอกาสที่เสมอภาคของคนพิการ (Equalization of opportunities) ในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด เช่น การได้รับการทางการแพทย์ การศึกษา การประกอบอาชีพและการมีส่วนร่วมในสังคม เพราะถ้าเราคนพิการไม่ลุกขึ้นมาทำงานในเรื่องนี้ ก็ไม่มีใครสนใจทำหน้าที่นี้แทนเรา

สถาบันการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการแห่งประเทศไทย (10 คำถามไอแอล) กล่าวไว้ว่าสิ่งสำคัญอันเป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้คนพิการสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างอิสระคือ

- รู้จักความพิการของตนเอง รู้จักดูแลสุขภาพของตนเองไม่ให้ความพิการมีสภาพรุนแรงขึ้น หรือส่งผลให้เกิดเป็นความเจ็บป่วยได้
- สามารถยอมรับ กับสภาพความพิการที่เป็นอยู่ ไม่มัวแต่เสียอกเสียใจ ว่า “ทำไมฉันต้องเป็นแบบนี้” “ทำไมต้องเป็นฉัน” แต่สามารถมองในมุมที่ว่า “ทำอย่างไรจึงจะใช้ชีวิตตามสภาพร่างกายที่เป็นอยู่ให้มีคุณค่าได้”
- สามารถช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวัน ในการที่จะไปไหนมาไหน สำหรับเรื่องที่ทำเองไม่ได้ ก็สามารถคิดและมีวิธีที่จะหาความช่วยเหลือจากคนอื่นช่วยยามที่ต้องการ
- มีความเชื่อมั่นในตนเอง ว่าความพิการของตัวหรือรูปร่างที่ผิดแปลกไปจากคนอื่นของตัวเองเป็นเรื่องธรรมดาที่จะแตกต่าง ไม่ถือเป็นเรื่องอับอายที่ต้องปิดบัง ซ่อนเร้นเพื่อไม่ให้ใครรู้ใครเห็น ซึ่งทำให้เขากล้าที่จะปรากฏตัวในที่ต่างๆ ได้เช่นเดียวกับคนไม่พิการ กล้าพูด กล้าคุย กล้าแสดงความคิดเห็น และมีความสัมพันธ์กับคนทั่วไปได้
- มีทักษะอื่นๆ อันจะเป็นส่วนเสริม ให้คนพิการดำเนินชีวิตได้อิสระยิ่งขึ้น เช่น การวางแผน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะในการทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งหลายกิจกรรมอาจมีรายได้ตอบแทน หรืออาจเป็นช่องทางในการประกอบอาชีพได้ การบริหารจัดการด้านการเงิน การมีชีวิตคู่ การจัดการบ้านเรือน การทำอาหาร ฯลฯ

ประการสำคัญการจะดำรงชีวิตอิสระได้คนพิการต้องมองเห็นคุณค่าว่าการดำรงชีวิตอิสระเป็นสิ่งมีค่า สบายกว่าการมีชีวิตอย่างพึ่งพาหรือการอยู่ไปวันๆ แล้วก็มาวิเคราะห์ ยังขาดทักษะอะไร และจะเริ่มฝึกฝน ทักษะไหนก่อนหลัง ฝึกอย่างไร

ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ Independent Living Center (ILC)

คือสถานที่ที่คนพิการมาพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้และฝึกทักษะการใช้ชีวิตอิสระซึ่งกันและกัน ตลอดจนเป็นทั้งองค์กรของคนพิการ (Self-Help Organizations) และองค์กรเพื่อคนพิการ (Service-Delivery Organizations) ที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีมุ่งหวังที่จะทำให้คนพิการสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างอิสระ โดยมีภารกิจที่สำคัญ 2 ด้านคือการจัดบริการ (Services) และการพิทักษ์สิทธิ (Advocacy) ซึ่งศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการจะต้องพยายามรักษา “สมดุล” การทำงานทั้ง 2 ด้าน โดยไม่มุ่งเน้นการทำงานด้านหนึ่งด้านใดมากเกินไป

เป้าหมายหลักในการดำเนินงานของศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ

สามารถแบ่งได้เป็น 2 เป้าหมายใหญ่คือการขับเคลื่อนสังคม (Social Movement) โดยการเผยแพร่แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการและสร้างเจตคติความตระหนักรู้เรื่องสิทธิคนพิการแก่สังคม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมที่ยอมรับความแตกต่างหลากหลายได้อย่างแท้จริง อันจะทำให้ทุกคนรวมทั้งคนพิการ ดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นอิสระ มีคุณค่า สมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เป้าหมายที่สองคือการเสริมพลังคนพิการ (Empowerment) ด้วยการจัดบริการเพื่อฟื้นคืนความเชื่อมั่นในตัวเองให้แก่คนพิการ ส่งเสริมให้คนพิการเกิดการพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตระหนักถึงคุณค่าและเชื่อมั่นในตนเอง มีความเข้าใจและสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับคนรอบข้างในสังคม มีพลังในการต่อสู้ชีวิตสามารถใช้ชีวิตอิสระในชุมชนได้อย่างมีความสุข

2. แนวคิดการจัดบริการให้กับคนพิการโดยองค์กรของคนพิการ

สภาศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการแห่งประเทศไทย (10 คำถามไอแอล) กล่าวว่าไว้ว่าศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการมีการจัดบริการพื้นฐานที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการอย่างน้อย 4 อย่าง คือ

2.1 บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ (Information & Referral) ศูนย์ฯจะต้องศึกษาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับคนพิการ ความพิการประเภทต่างๆ การป้องกัน การฟื้นฟูสมรรถภาพและการดูแลตนเองของคนพิการ สิทธิประโยชน์ที่คนพิการพึงมีพึงได้ กลุ่มหรือองค์กรคนพิการที่ดำเนินการอันเป็นประโยชน์ต่อคนพิการ

ข้อมูลคนพิการเป็นรายบุคคลที่จะยกเป็นตัวอย่างทั้งคนพิการที่ประสบความสำเร็จ คนพิการที่มีปัญหา ขาดลำบากในการดำเนินชีวิต โครงสร้างและนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเป็นแหล่ง งบประมาณ ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อสามารถให้เป็นความรู้กับคนพิการโดยตรง และยังเป็นข้อมูลสนับสนุนการ ดำเนินงาน

2.2 บริการให้คำปรึกษาด้านเพื่อน (Peer Counseling) เป็นเครื่องมือสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเองซึ่ง เป็นการช่วยเหลือด้านจิตใจและเป็นรากฐานสำคัญในการสนับสนุนคนพิการที่ต้องการดำรงชีวิตอิสระ โดยมี กระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างคนพิการด้วยกัน ที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันอย่างเพื่อน ได้มารับฟัง ความรู้สึกและเล่าเรื่องราวของตนเอง พร้อมทั้งได้ทบทวนปัญหาหรือเรื่องราวของตนเองเพื่อนำไปสู่การ แก้ปัญหาด้วยตนเอง เป็นการสนับสนุนของกันและกันเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น

2.3 การฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ (IL Skill Training) เป็นกระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ และความมั่นใจ ให้กับคนพิการที่ขาดทักษะในการดำรงชีวิตอิสระบางเรื่อง และเป็นการเตรียมความพร้อมใน เรื่องต่าง ๆ ก่อนที่จะมาใช้ชีวิตอิสระด้วยตนเอง เช่น การกำหนดเป้าหมายในชีวิต การจัดการที่อยู่อาศัย เพศศึกษา ความสัมพันธ์ในครอบครัว ทักษะทางสังคมและข้อมูลข่าวสาร การสร้างเอกลักษณ์ภายใต้ความพิการ การดูแลสุขภาพอนามัย เป็นต้น

2.4 การพิทักษ์สิทธิ (Advocacy) สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิให้กับคนพิการและสังคม และ ส่งเสริมให้คนพิการกล้ายืนหยัดในสิทธิของตน รวมทั้งช่วยเหลือให้คำปรึกษาปัญหาแก่ผู้ที่ถูกละเมิด และ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการที่มีความพร้อม จะสามารถจัดบริการที่จะเสริมความ เข้มแข็งให้กับคนพิการและการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ เช่น บริการผู้ช่วยเหลือส่วนตัว การจัดการที่อยู่ อาศัย เครื่องช่วยความพิการ การเดินทางขนส่ง การจ้างงาน การฝึกอาชีพ การศึกษา และบริการด้านกฎหมาย เป็นต้น

โดยสรุปสิ่งที่จะเป็นตัวบ่งชี้ว่า การดำรงชีวิตอิสระสำหรับคนพิการในสังคมไทยจะเป็นไปได้หรือไม่ มีปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ

- ทักษะและความเข้าใจของคนในสังคม มีตัวบ่งชี้หลายอย่างที่เห็นว่าคนทั่วไปยอมรับและเข้าใจคน พิการมากขึ้น เช่น เรื่องของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก (ทั้งในทางกฎหมาย และความตั้งใจของ ผู้สร้าง) คนพิการได้เข้าสู่ระบบการศึกษามากขึ้น และศึกษาร่วมกับคนปกติได้อย่างไม่รู้สึกละแวก คนพิการไปไหนมาไหนในสังคมมากขึ้น (เห็นตัวคนพิการในท้องถนน ร้านค้า สถานที่ท่องเที่ยว) สื่อ

นำเสนอเรื่องราวของคนพิการในมุมมองของผู้มีความสามารถมากขึ้น จากเมื่อก่อนที่มีแค่ภาพของผู้พิการในลักษณะน่าสงสาร เหล่านี้ชี้ชัดว่าการดำเนินการใด ๆ ที่จะพัฒนาคนพิการให้เข้ามาอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างมีความสุขนั้น สามารถดำเนินการได้ไม่ยากอย่างแน่นอน

- งบประมาณการดำเนินงาน จากการดำเนินงานตามแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการที่มุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายไปที่กลุ่ม “คนพิการระดับรุนแรง” ซึ่งคนพิการกลุ่มนี้ไม่ว่าจะผ่านการฝึกฝนทักษะเรียนรู้เทคนิควิธีการช่วยเหลือตนเองอย่างดีเพียงใดก็ตาม แต่หากสภาพร่างกายไม่เอื้อต่อการทำกิจวัตรประจำวันด้วยตัวเองแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีส่วนช่วยเหลือส่วนตัว ซึ่งเมื่อคิดเป็นค่าใช้จ่ายแล้ว ก็เป็นค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างมาก และต้องใช้ไปตลอดชีวิต แต่เราได้ข้อค้นพบจากการดำเนินงานการดำรงชีวิตอิสระในประเทศไทย ที่สามารถยืนยันได้ว่า แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระสามารถเปลี่ยนแปลงคนพิการที่ดำเนินชีวิตอย่างไร้ค่า ไปเป็นคนพิการที่มีมุมมองในการดำเนินชีวิตใหม่อย่างมีคุณค่าและสามารถทำประโยชน์ให้แก่ตัวเอง ครอบครัว ชุมชนและประเทศชาติได้ ที่สำคัญการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการช่วยทำให้คนพิการและครอบครัวมีความสุขมากขึ้น

แนวทางการจัดหางบประมาณเพื่อมาสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการในการจัดบริการแก่คนพิการ โดยให้คนพิการด้วยกันเป็นผู้จัดบริการและควบคุมมาตรฐานนั้นนับเป็นเรื่องใหม่ในสังคมไทยแต่ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นไปไม่ได้ โดยเฉพาะงบประมาณในการให้บริการผู้ช่วยเหลือคนพิการแก่คนพิการระดับรุนแรงนั้นหากหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการดูแลสุขภาพและยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการในทุกระดับร่วมมือกันสนับสนุนงบประมาณในระบบอัตราส่วน 25 : 25 : 25 : 25 ก็จะเป็นการแบ่งเบาภาระด้านงบประมาณลงไปได้มากรวมทั้งมีความสมเหตุสมผลในเรื่องพื้นที่ และเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ซึ่งอาจจะเริ่มทดลองนำร่องในพื้นที่ที่มีความพร้อมก่อนเพื่อทำการทดสอบ/ปรับปรุงระบบให้เกิดประสิทธิภาพและมาตรฐานในการให้บริการแก่คนพิการก่อนที่จะขยายผลไปยังพื้นที่อื่นต่อไป

ตัวอย่างเช่น ในระดับส่วนกลางให้กระทรวงที่รับผิดชอบด้านสวัสดิการสังคม (พม.) สนับสนุน 25 เปอร์เซ็นต์, ให้กระทรวงที่รับผิดชอบด้านการดูแลสุขภาพประชาชน (สธ. หรือ สปสช.) สนับสนุน 25 เปอร์เซ็นต์ ในระดับส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้หน่วยงานระดับจังหวัดที่มีงบประมาณของตัวเอง (อบจ.) สนับสนุน 25 เปอร์เซ็นต์, ให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นที่มีงบประมาณของตัวเอง (อบต.) สนับสนุน 25 เปอร์เซ็นต์ รวมเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ จ่ายตรงไปยังศูนย์การดำรงชีวิตอิสระคนพิการในพื้นที่ โดยอาจคำนวณจากข้อมูลตัวเลขคนพิการรุนแรงที่อาศัยในพื้นที่ คูณด้วยจำนวนชั่วโมงผู้ช่วยเหลือคนพิการที่รัฐจัดให้ คูณด้วยอัตราค่าจ้างผู้ช่วยเหลือคนพิการ

นอกจากจะดำเนินแนวทางผลักดันข้อเสนอไปยังรัฐบาลแล้วยังมีแนวทางการหาทรัพยากรในชุมชน และผู้ช่วยเหลือจากการอาสาของคนในชุมชนโดยไม่มีค่าตอบแทนเพียงแต่จะต้องทำความเข้าใจกับผู้ช่วยเหลือในเรื่องแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระ สิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เพื่อให้ผู้ช่วยเหลืออาสาช่วยเหลือคนพิการตามความต้องการของคนพิการได้เช่นเดียวกับผู้ช่วยเหลือแบบมีค่าตอบแทนซึ่งสามารถทำได้ทันทีในทุกพื้นที่ดำเนินงาน

- การขยายงานการดำรงชีวิตอิสระ ปัจจุบันมีผู้ให้ความสนใจงานด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานด้านต่างๆ และความสนใจขององค์กรคนพิการที่จะดำเนินการดำรงชีวิตอิสระ มีทั้งระดับที่พร้อมจะเรียนรู้และนำไปดำเนินงาน ก็เป็นอีกข้อยืนยันหนึ่งว่างานการดำรงชีวิตอิสระในประเทศไทยสามารถจะขยายออกไปได้อย่างแน่นอน ซึ่งศูนย์การดำรงชีวิตอิสระทั้ง ๓ จังหวัด ที่ทำงานอยู่ ก็ได้มีการเตรียมการสำหรับการขยายงานแล้วเช่นกัน โดยการจัดตั้งองค์กรกลาง ที่มีบทบาทในการ กำหนดและควบคุมมาตรฐานศูนย์และบริการของศูนย์การดำรงชีวิตอิสระ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และดำเนินงานศึกษาวิจัย ประเมินผล ซึ่งก็จะสามารถสนับสนุนการดำเนินการดำรงชีวิตอิสระที่จะขยายออกไปในอนาคตได้อย่างมีคุณภาพ
- บุคลากร จากประสบการณ์การทำงานในพื้นที่จริง การได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ การเดินทางไปศึกษาดูงานเพิ่มเติมยังต่างประเทศของคณะทำงาน และการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการทำงานของคณะทำงานทั้ง ๓ จังหวัด ที่ผ่านมา ทำให้คณะทำงาน มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ และมีความมั่นใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับมีการสร้างคณะทำงานรุ่นใหม่ ขึ้นมาเสริมการทำงาน ทำให้มีการแบ่งหน้าที่การทำงานภายในศูนย์ ได้ดีขึ้น รวมทั้งมีการประสานเชื่อมเครือข่ายการทำงานร่วมกับทีมนักวิจัย นักวิชาการ นักนโยบายสาธารณะ และหน่วยงานช่วยเหลือสังคมด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้น
- การจัดการความรู้ มีการนำเอาเทคนิควิธีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เข้ามาใช้ในการขับเคลื่อนการทำงาน ได้แก่ การจัดประชุมสรุปถอดบทเรียน การจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างคณะทำงาน การทำวิจัย การจัดทำรายงานเชิงวิเคราะห์ การจัดทำเอกสารประกอบการทำงาน การแปลเอกสารต่างประเทศเพื่อใช้ในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งช่วยให้คณะทำงานสามารถคิดและวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น

บทที่ 3: ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบมีส่วนร่วมเชิงปฏิบัติการ (Participatory Action Research) เน้นการทำงานในพื้นที่อย่างมีส่วนร่วมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษารูปแบบการทำงาน ความสัมพันธ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผลลัพธ์การจัดการด้านการดำรงชีวิตอิสระของผู้ให้บริการในด้านต่างๆ และเพื่อการพัฒนาการทำงานของสมาชิกในศูนย์ฯ

คณะทำงานได้ดำเนินกิจกรรมตามโครงการเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยการค้นหาปัจจัยที่สำคัญในการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการที่มีการบริหารจัดการและสามารถจัดการด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเป็นกรอบในการทำงานให้กับองค์กรที่จะจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการอื่นๆ ได้ โดยมีขั้นตอนและวิธีการวิจัยดังนี้

ระยะที่หนึ่ง การเตรียมงานมีการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ดังนี้

- ประชุมคณะทำงานและที่ปรึกษาโครงการเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ กระบวนการดำเนินงาน เพื่อวางแผนการจัดการให้กับคนพิการในพื้นที่
- ประชุมคณะทำงานและที่ปรึกษาโครงการเพื่อออกแบบเครื่องมือการบริหารจัดการ และการจัดการตามแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระเพื่อจัดการให้กับคนพิการในพื้นที่
- ศึกษา นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ต้นทุน ในการดำเนินงานเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ ของหน่วยงาน
- ทบทวนระบบบริหารจัดการศูนย์ ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ เพื่อหาว่ามีปัจจัยอะไร ข้ออ่อน จุดแข็งอย่างไร ในประเด็นด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่บริหารจัดการ และจัดการของศูนย์บริการคนพิการ ด้านงบประมาณ ต้นทุนการจัดการ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่และระบบการจัดการ ระบบการจัดเก็บข้อมูล ระบบประเมินการให้บริการ
- ศึกษา ทบทวนระบบบริการหลักการดำรงชีวิตอิสระคนพิการ ประกอบด้วย ระบบบริการ การให้คำปรึกษาเพื่อน ระบบบริการข้อมูลข่าวสารและบริการการส่งต่อ ระบบบริการ การพิทักษ์สิทธิ ระบบบริการผู้ช่วยเหลือคนพิการและอื่นๆ

ระยะที่สอง ดำเนินงานตามกิจกรรมได้ออกแบบการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้

- การทดลองปฏิบัติการและติดตาม

- สรุปผลการทดลองปฏิบัติการ
- สรุปบทเรียน สัมเคราะห์ผลการดำเนินงาน

ระยะที่สาม การสรุปติดตามและประเมินผล

- ติดตามประเมินผลตามวงรอบการดำเนินงาน
- จัดทำเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายเสนอต่อส่วนงานที่สามารถกำหนดนโยบายได้
- เขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

รายละเอียดการดำเนินกิจกรรมและผลการดำเนินกิจกรรมเมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์

การดำเนินกิจกรรม			
ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม / วัตถุประสงค์	ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม	ผลการดำเนินกิจกรรม
1	กิจกรรม ประชุมคณะทำงาน / ประชุมวางแผนกับนักวิจัย (ครั้งที่ 1) วัตถุประสงค์ - แต่งตั้งคณะทำงานและที่ปรึกษาโครงการ - เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน ชี้แจงความเป็นมาพร้อมทั้งวัตถุประสงค์ / กระบวนการดำเนินงาน เป้าหมายตลอดจนวงรอบโครงการวิจัยและวิธีการติดตามประเมินผล	โดยการจัดประชุมคณะกรรมการศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ	- สามารถดำเนินกิจกรรมได้ตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้ผลลัพธ์ตามนี้ - ได้คณะทำงานและที่ปรึกษางานวิจัย - คณะทำงานวิจัยมีความเข้าใจในกรอบการทำงานและเป้าหมาย ในประเด็นร่วมที่จะนำผลของการวิจัยมาดำเนินการเปิดศูนย์บริการคนพิการที่บริหารจัดการโดยศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของ พญาไทฯ
2	กิจกรรม ประชุมคณะทำงาน / ประชุม	- ประสานงานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่ประกอบด้วยคณะทำงานวิจัย	- ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความเข้าใจในความเป็นมาพร้อมทั้งวัตถุประสงค์ /

	วางแผนกับนักวิจัย (ครั้งที่ 2) วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความเข้าใจในโครงการกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่ในประเด็นศูนย์บริการคนพิการและการจัดบริการ	เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่หลักสี่ ตัวแทนชุมชน คนพิการและครอบครัวในเขตหลักสี่ เพื่อร่วมประชุม - จัดประชุมเตรียมการ / ออกแบบการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน	กระบวนการดำเนินงาน เป้าหมาย ตลอดจนวางกรอบโครงการวิจัย - เกิดกระบวนการมีส่วนร่วม / ความเป็น Unity ทีมคณะทำงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในโครงการวิจัย
3	กิจกรรม ประชุมคณะทำงาน / ประชุมวางแผนกับนักวิจัย (ครั้งที่ 3) วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา นโยบาย กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ต้นทุนในการดำเนินงาน เรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จัดประชุมชี้แจงและทำความเข้าใจ ศึกษา ทบทวนนโยบาย กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโครงการวิจัยประกอบด้วย คณะทำงานวิจัย เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่หลักสี่ ตัวแทนชุมชน คนพิการและครอบครัวในเขตหลักสี่ เพื่อร่วมประชุม	- ในช่วงแรกเจ้าหน้าที่เขตพื้นที่หลักสี่ ยังมีความเข้าใจน้อยในเรื่องนโยบาย กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติในประเด็นการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ หลังจากที่ได้หารือกันแล้วมีความเข้าใจตรงกันและต้องการจะพัฒนาระบบร่วมกัน - คนพิการและครอบครัวในเขตหลักสี่ ไม่ทราบมาก่อนว่ามีระเบียบปฏิบัติ เรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ เพื่อช่วยเหลือคนพิการ ส่วนใหญ่จะทราบเพียงระเบียบการจ่ายเบี้ยยังชีพกับการกู้ยืมเงินจากกองทุนฯ เพื่อการประกอบอาชีพเท่านั้น อย่างไรก็ตามทุกคนมีความต้องการอยากจะช่วยพัฒนาระบบร่วมกัน
4	กิจกรรม ประชุมคณะทำงานและที่ปรึกษาเพื่อออกแบบเครื่องมือบริหารจัดการ	โดยการจัดสัมมนากลุ่มย่อยในประเด็น - ระบบบริหารจัดการและการจัดบริการหลักของศูนย์การ	- คณะทำงานเข้าใจในแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการและกระบวนการทำงาน / ความหมาย / ขั้นตอนการให้บริการ / คุณสมบัติ

	วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ทบทวนแนวคิด / ระบบบริหารจัดการและการ จัดบริการตาม แนวคิดการ ดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคน พิการพญาไทฯ	ดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญา ไทฯ เพื่อหาว่ามีปัจจัยส่งเสริม อุปสรรคอะไร จุดอ่อน จุดแข็ง อย่างไร - ทบทวนแนวคิดการดำรงชีวิต อิสระของคนพิการรวมถึงบริการที่ จำเป็นเพื่อออกแบบเครื่องมือการ บริหารจัดการและการจัดบริการตาม แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคน พิการเพื่อจัดบริการให้กับคนพิการ ในพื้นที่	ของผู้ให้และผู้รับบริการ - คณะทำงานทราบถึงบริการหลักของ ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ พญาไทฯ ที่สามารถทำได้จริงคือ บริการให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อน / บริการ ข้อมูลข่าวสาร และบริการการส่งต่อ / บริการพิทักษ์สิทธิ / บริการผู้ช่วย เหลือคนพิการ / บริการฝึกทักษะ - คณะทำงานทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็ง ด้านบุคลากร ที่ทำหน้าที่บริหาร จัดการ และจัดบริการที่มีทักษะใน การทำงาน / พื้นฐานการศึกษาของ คณะทำงาน/แกนนำคนพิการแต่ละ คนมีความแตกต่าง ซึ่งเป็นเรื่องของ คุณภาพของงานหากไม่มีมาตรฐานที่ มากพอจะส่งผลให้ไม่สามารถสร้าง ความเชื่อมั่นที่ทำให้ส่วนงานราชการ ในพื้นที่ยอมรับ ซึ่งจะนำไปสู่การมี ศูนย์บริการคนพิการในชุมชนที่ สนับสนุนโดยส่วนงานราชการนั้นๆ ที่สำคัญจำนวนบุคลากรที่ทำงานด้าน คนพิการมีน้อยไม่เพียงพอต่อการ ขับเคลื่อนงาน มองเป็น เรื่องของ ปริมาณของงานที่จะเกิดขึ้นอาจจะ ไม่ได้ตรงตามแผนงานที่ออกแบบไว้ และส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของงาน ด้วย แต่สิ่งเหล่านี้จะถูกชดเชยด้วย
--	---	---	---

			ความมุ่งมั่นและทุ่มเทของทีมได้แม้ไม่มากก็ตาม - คณะทำงานทราบถึงปัญหาด้านงบประมาณ ต้นทุนการจัดบริการค่อนข้างสูงสำหรับใช้ในการเปลี่ยนแปลงคนพิการไปสู่การดำรงชีวิตอิสระ อีกทั้งการสนับสนุนงบประมาณที่น้อยมากจากภาครัฐ - คณะทำงานทราบถึงปัญหาด้านการบริหารจัดการองค์กรที่สัมพันธ์กับจำนวนบุคลากรและขีดความสามารถ และทักษะที่แตกต่างที่ส่งผลให้ภาครัฐและภาคเอกชนขาดความเชื่อมั่นที่จะสนับสนุน - ได้ร่างเครื่องมือการบริหารจัดการ และการจัดบริการตามแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระโดยนำของเดิมมาปรับใช้ - ได้ผู้ประสานงานในพื้นที่ - สามารถกำหนดคนพิการที่จะรับบริการในพื้นที่เพื่อวางแผนการจัดบริการได้
5	กิจกรรม สัมภาษณ์แบบเชิงลึกกับตัวแทนจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บข้อมูล (2 กลุ่มเป้าหมาย) วัตถุประสงค์	แบ่งเป็นสองส่วน - ส่วนแรกเจ้าหน้าที่ที่ทำการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกโดยทีมจะดำเนินการกำหนดประเด็นออกแบบการสัมภาษณ์ / อบรม	- ทราบถึงสภาพปัญหา / ความต้องการ ของคนพิการและครอบครัวที่ส่วนใหญ่มีปัญหาต่อเนื่องมาจากความยากจนส่งผลกระทบต่อความพิการทั้งด้านสุขภาพและด้านสังคม

	เพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผ่าน การสนทนานำไปสู่การหาข้อเท็จจริงกับตัวแทนจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง	วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกให้กับเจ้าหน้าที่ - ส่วนที่สอง กลุ่มเป้าหมายที่จะสัมภาษณ์ ประกอบด้วยกลุ่มที่สามารถกำหนดนโยบาย / แนวทางการปฏิบัติ / งบประมาณ ในพื้นที่ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เขตพื้นที่หลักสี่ กรุงเทพมหานคร โดยมีกรอบประเด็นและเนื้อหาที่ทำการสัมภาษณ์เน้นความชัดเจนและความเข้าใจในเรื่องการนำเอากฎหมายที่เกี่ยวข้องมาดำเนินการออกเป็นระเบียบ/ข้อบังคับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริงรวมถึงแนวทางการบริหารจัดการศูนย์บริการคนพิการที่อยู่บนพื้นฐานที่สามารถปฏิบัติได้จริง - กลุ่มที่ต้องขับเคลื่อนงานหรือกิจกรรมในพื้นที่ร่วมกัน ประกอบด้วยคนพิการ / ครอบครัวกลุ่มเป้าหมาย การให้บริการและการบริหารจัดการของศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ เพื่อการสร้างรูปแบบการ	เพื่อเป็นข้อมูลที่จะจัดบริการ - คนพิการส่วนใหญ่เป็นคนพิการย้ายถิ่น - มีบริการด้านต่างๆ จากภาครัฐแต่คนพิการไม่สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม - รัฐยังคงเน้นงานด้านการสงเคราะห์ - เขตพื้นที่ยังมีความเข้าใจไม่เพียงพอในประเด็นศูนย์บริการคนพิการ
--	--	---	--

		ทำงานที่สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับและสามารถปฏิบัติได้จริง และความเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในระดับพื้นที่	
6	กิจกรรม สัมมนากลุ่มย่อยกับตัวแทนจาก กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บ ข้อมูล (2 กลุ่มเป้าหมาย) วัตถุประสงค์ เพื่อออกแบบเครื่องมือการ บริหารจัดการและการจัดบริการ และเตรียมความพร้อมการลง พื้นที่เพื่อดำเนินกิจกรรม / กำหนดคนพิการและครอบครัว ที่จะรับบริการต้นแบบ / แนว ทางการประสานงานผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องในพื้นที่ / วิจัยพื้นที่ สำรวจเยี่ยมบ้านคนพิการเพื่อ เก็บข้อมูลเบื้องต้น	- แบ่งกลุ่มพูดคุย แลกเปลี่ยน ประสบการณ์จริงกับวิทยากรคน พิการต้นแบบแยกตามกลุ่มเป้าหมาย - จำลองสถานการณ์จริงในพื้นที่การ ทำงานร่วมกับคณะทำงาน โครงการวิจัย - ออกแบบเครื่องมือการบริหาร จัดการและการจัดบริการศูนย์บริการ คนพิการ	- ทราบถึงสภาพบริบททางสังคมอีก มากมายที่ทำให้คนพิการและ ครอบครัวเข้าไม่ถึงบริการต่างๆ จาก ภาครัฐ - กลุ่มเป้าหมายทราบและเข้าใจถึง บทบาทของตนเองในการพัฒนา ระบบร่วมกันในระดับหนึ่งเช่นการลง พื้นที่ร่วมกันเพื่อค้นหาคนพิการ / การ ประเมินคนพิการที่จะได้รับบริการ จากศูนย์ฯ / การติดตามและ ประเมินผลการจัดบริการ
7	กิจกรรม จัดบริการด้านการดำรงชีวิต อิสระกับคนพิการกลุ่มเป้าหมาย ในพื้นที่ วัตถุประสงค์ เพื่อทดลองและประเมินผลการ ใช้รูปแบบ / แนวปฏิบัติการ บริหารจัดการและการจัดบริการ	- ดำเนินการจัดบริการด้านการ ดำรงชีวิตอิสระของคนพิการใน พื้นที่เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ให้กับคน พิการกลุ่มเป้าหมายจำนวน 10 คน ตามขีดความสามารถจริงของศูนย์ฯ โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดการ จัดบริการหลักดังนี้ คัดเลือกผู้ที่จะ ได้รับบริการตามเกณฑ์การพิจารณา	- ได้ข้อมูลในการจัดบริการด้านการ ดำรงชีวิตอิสระกับคนพิการกับ กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่บางส่วน - เริ่มเห็นแนวทางที่ปฏิบัติได้จริงและ ข้อขัดข้องในการบริหารจัดการและ การจัดบริการ

	ด้านการดำรงชีวิตอิสระกับ กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่	/ ประเมินสภาพปัญหา ความ ต้องการ ผ่าน การ สอบถาม สัมภาษณ์แบบเชิงลึก การให้ คำปรึกษาแนะเพื่อน / วางแผนการ จัดบริการ / จัดบริการตามความ ต้องการของคนพิการ / ติดตาม ประเมินผลและเก็บข้อมูลทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการ - เก็บ ข้อมูลจากคนพิการและ ครอบครัวภายหลังการที่ได้รับ บริการของศูนย์ฯ - เก็บ ข้อมูลจากเจ้าหน้า ที่ ปฏิบัติงานของศูนย์ฯ ภายหลังการที่ ได้ให้บริการคนพิการและครอบครัว	
8	กิจกรรม การติดตามประเมินผล วัตถุประสงค์ เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรม ได้ตามแผนงานที่ได้ออกแบบ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของ โครงการ	จัดประชุมชี้แจงคณะทำงานเพื่อวาง กรอบการติดตามประเมินผลทั้งก่อน / ระหว่างและหลังการดำเนินงาน โดยแบ่งวงรอบออกเป็น 3 ช่วง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมด้วย	สามารถปรับแผนการทำงานในช่วง ระหว่างการดำเนินงานการลงเก็บ ข้อมูลและการสัมภาษณ์เชิงลึก เนื่องจากตรวจพบว่าคณะทำงานยังไม่ เข้าใจในบางประเด็น ภายหลังจากที่ ได้ทำความเข้าใจแล้วสามารถทำงาน ได้ตามแผน
9	กิจกรรม ประชาสัมพันธ์โครงการ วัตถุประสงค์	ประชาสัมพันธ์ โครงการ กับ เครือข่ายความร่วมมือระหว่าง องค์การของคนพิการกับกลุ่ม/คน	เกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่าง องค์การของคนพิการกับกลุ่ม/คนพิการ ในพื้นที่ ในการประชาสัมพันธ์

เพื่อสร้างการรับรู้การให้บริการด้านการดำรงชีวิตอิสระให้กับคนพิการผ่านศูนย์บริการคนพิการที่บริหารจัดการโดยศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ	พิการในพื้นที่ผ่าน Social Media	โครงการ
---	---------------------------------	---------

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยครั้งนี้มี 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นกลุ่มที่กำหนดนโยบายแนวทางงบประมาณในการดำเนินงานเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ คือกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.) สภาศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการแห่งประเทศไทย เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและองค์กรของคนพิการที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการทำงาน ประเด็นเนื้อหาที่ทำการศึกษาคือจะเน้นที่ความชัดเจนและทำความเข้าใจในเรื่องการนำเอากฎหมาย ที่เกี่ยวข้องมาดำเนินการออกเป็นระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริงภายใต้กรอบของเวลาที่เหมาะสมรวมถึงเนื้อหาสาระระเบียบข้อบังคับของบริการต่างๆ และแนวทางการบริหารจัดการศูนย์บริการคนพิการที่อยู่บนพื้นฐานที่สามารถปฏิบัติได้จริง กลุ่มที่สองเป็นกลุ่มที่ต้องขับเคลื่อนงาน กิจกรรมในพื้นที่ร่วมกันเพื่อสรุปผลลัพธ์ที่ได้เสนอต่อกลุ่มหลักเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายของแต่ละพื้นที่ คือศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ คนพิการกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ที่ต้องดำเนินการจัดบริการให้ (ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในกิจวัตรประจำวันที่สำคัญหรือคนพิการที่มีความต้องการออกไปมีส่วนร่วมทางสังคม) ประเด็นเนื้อหาที่ทำการศึกษาคือจะเน้นที่การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการและการให้บริการของศูนย์บริการคนพิการเพื่อสร้างรูปแบบการทำงานที่นำไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับและสามารถปฏิบัติได้จริงและความเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับพื้นที่ ที่ส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดระบบสวัสดิการชุมชนด้านคนพิการที่มีองค์กรของคนพิการเป็นศูนย์บริการคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

- แบบบันทึกข้อมูลคนพิการ

- แบบบันทึกสภาพปัญหาและความต้องการของคนพิการเบื้องต้น
- แบบบันทึกรายละเอียดผลการจัดกระบวนการ Empowerment
- แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับตัวแทนจากกลุ่มเป้าหมาย โดยแบ่งลักษณะการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่มคือสัมภาษณ์แบบกลุ่มย่อยประกอบด้วยกลุ่มของครอบครัวผู้ปกครองของคนพิการ กลุ่มตัวแทนของเขตพื้นที่และแบบเฉพาะบุคคลซึ่งเน้นเฉพาะคนพิการ

บทที่ 4: ผลการศึกษาวิจัย

คณะทำงานวิจัยพบว่าจุดเริ่มต้นที่สำคัญคือการสร้างความเข้าใจของแนวคิดและกระบวนการทำงานที่ถูกต้องอย่างมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในโครงการวิจัยร่วมในประเด็นเดียวกันที่นำไปสู่การเห็นเป้าหมายในอนาคตร่วมกัน สามารถสรุปสาระสำคัญเป็นส่วนต่างๆ ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1. ศึกษาข้อมูลบริบทชุมชน ข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่

ลักษณะพื้นที่และการปกครองของกรุงเทพมหานคร แตกต่างจากพื้นที่อื่นๆ กล่าวคือมีพื้นที่ที่กว้างใหญ่ แบ่งเป็นเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต ผู้บริหารสูงสุดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงมีลักษณะของการบริหารงานแบบพิเศษคือแยกการบริหารงานจากส่วนกลางทำให้การบูรณาการงานโดยรวมทำแบบเอกเทศขาดการเชื่อมโยงกับส่วนงานต่างๆ ของภาครัฐ อำนาจการจัดการยึดติดกับการเมืองระดับประเทศ (พรรคการเมือง หนุนหลัง) ค่อนข้างมากอีกทั้งมีประชากรส่วนใหญ่กระจุกกระจายอยู่ตามเขตต่างๆ 50 เขต มีทั้งประชากรที่อาศัยอยู่ดั้งเดิมกับประชากรย้ายถิ่นทำให้เกิดความหลากหลายของประชากรไม่ว่าจะเป็นประเพณีวัฒนธรรม ความเชื่อ เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ ฐานะความเป็นอยู่ ความเหลื่อมล้ำทางสังคม ปัญหาสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในกรุงเทพฯ ที่สำคัญทัศนคติ แนวคิด มุมมองของชุมชนที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของคนพิการ

จากการนำเสนอข้อมูลของเจ้าหน้าที่เขตพื้นที่หลักที่ร่วมงานวิจัยพบว่าบริเวณพื้นที่ที่ทำการวิจัยคือชุมชนโกสุมนิเวศน์และชุมชนชินเขตซึ่งอยู่ในเขตหลักสี่มีประชากรจำนวนประมาณ 25,000 คน ประชากรที่พิการมีจำนวนประมาณ 300 คนอาศัยกระจุกกระจายอยู่ทั่วไป เมื่อเทียบกับประชากรที่พิการทั้งหมดในกรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนประมาณ 60,000 กว่าคน โดยสภาพความเป็นอยู่ของคนพิการส่วนใหญ่ยังเป็นภาระต่อครอบครัว ไม่มีผู้ดูแล ไม่มีอาชีพ ส่วนน้อยที่มีอาชีพแต่ไม่มั่นคงเช่นขายสลากกินแบ่ง ขายของเล็กๆ น้อยๆ พอเลี้ยงตนเองและครอบครัวรายได้ส่วนใหญ่รับเบี้ยความพิการเดือนละ 800 บาท ด้านการศึกษายังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน ด้านการรับบริการด้านสาธารณสุขยังเข้าไม่ถึงปัจจัยหลักคือปัญหาเรื่องปากท้องและสภาพแวดล้อมที่ไม่เป็นมิตรไม่เอื้อต่อการเดินทางของคนพิการเช่นระบบขนส่ง ไม่มีหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรของคนพิการในพื้นที่ที่คอยให้บริการคนพิการในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อมูลชุดนี้เป็นเพียงข้อมูลที่ได้จากการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นจากคณะทำงานเท่านั้นหากแต่ข้อมูลที่ถูกค้นหา จัดเก็บและนำมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบที่แท้จริงเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาในอนาคตหาได้ยากมากทำให้งานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการเป็นส่วนใหญ่

ส่วนที่ 2. การค้นพบรากเง้าของปัญหา

ด้านตัวคนพิการ

- เกือบทั้งหมดต้องการมีรายได้ที่พอเพียงสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ อยากได้โควตาสลากกินแบ่งเพื่อมาประกอบอาชีพ อยากให้รัฐ เขตพื้นที่หลักสี่ดูแลเรื่องความเป็นอยู่และปัญหาปากท้องให้มากกว่าเดิม
- ไม่มีคนคอยดูแล ไปไหนไม่ได้เป็นการกีดกันครอบครัวต้องการคนมาช่วยดูแลในเรื่องกิจวัตรประจำวันเพื่อไม่ให้เป็นการกีดกันผู้อื่น
- ไม่ทราบเรื่องสิทธิของพลเมืองและคนพิการเลยอยากให้เขตพื้นที่ช่วยดำเนินการให้โดยเฉพาะเรื่องการกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพ
- บางส่วนที่มีปัญหาเรื่องสุขภาพเช่นเป็นแผลกดทับ คิดเชื่อไม่สามารถไปโรงพยาบาลได้ต้องรักษาเองตามมีตามเกิดที่บ้านอยากให้มามีบริการด้านนี้ด้วยเช่นรถรับส่งไปโรงพยาบาล

ด้านครอบครัวของคนพิการ

- เกือบทั้งหมดต้องการมีรายได้เพื่อนำมาช่วยคนพิการในครอบครัว อยากให้รัฐ เขตพื้นที่หลักสี่ดูแลเรื่องความเป็นอยู่และปัญหาปากท้องให้มากกว่าเดิม
- ไม่มีคนคอยช่วยดูแลคนพิการในครอบครัว ไปไหนมาไหนไม่ได้ต้องการคนมาช่วยดูแลคนพิการในครอบครัวเพื่อจะได้ไปทำมาหากินได้
- ไม่ทราบเรื่องสิทธิของพลเมืองและคนพิการเลยอยากให้เขตพื้นที่ช่วยดำเนินการให้โดยเฉพาะเรื่องการกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพของผู้ดูแล

ด้านส่วนงานราชการที่เกี่ยวข้อง

- เขตพื้นที่ไม่ทราบว่ามีการเขียนข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในเรื่องศูนย์บริการคนพิการมาก่อนเลย มีเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เป็นคนพิการที่ได้รับการจ้างงานให้ทำงานด้านคนพิการในเขตพื้นที่ที่พอจะมีความเข้าใจในเรื่องนี้
- เขตพื้นที่เน้นงานด้านคนพิการในลักษณะการสงเคราะห์เป็นส่วนใหญ่ จากการพูดคุยการทำงานยังขาดการเชื่อมโยงกับหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องที่สำคัญไม่มั่นใจว่าส่วนงานอื่นๆ ในพื้นที่ที่ทำงานในลักษณะเดียวกันสามารถทำงานได้
- เขตพื้นที่ไม่ทราบแนวคิดด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่เป็นหลักสากล

ด้านองค์กรของคนพิการและชุมชน

- สถานศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการแห่งประเทศไทย ในฐานะองค์กรแม่ข่ายด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการถึงแม้ว่าจะขับเคลื่อนงานด้านนโยบายจนเกิดเป็นระเบียบ

ข้อบังคับขึ้นมาก็ตามแต่ยังขาดการทำงานในระดับพื้นที่นำร่องของเครือข่ายการดำรงชีวิตอิสระทำให้ขาดความเข้าใจในแนวคิด หลักการที่สำคัญและแนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมในบริบทของแต่ละพื้นที่

- ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ ยังไม่มีความพร้อมในหลายๆ ด้านเช่นการบริหารจัดการองค์กรและการให้บริการกับคนพิการในพื้นที่ได้ มีเงื่อนไข ข้อจำกัด ภายในองค์กรที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ครอบคลุมทุกบริการตามหลักการการดำรงชีวิตอิสระคนพิการ ยังขาดการมีปฏิสัมพันธ์การทำงานที่ดีกับหน่วยงานในชุมชนรวมถึงคนในชุมชนด้วย
- ชุมชน ผู้นำชุมชนและชุมชนโดยรอบศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ ไม่ทราบและไม่คิดว่าศูนย์จะสามารถช่วยเหลือเขาเหล่านั้นได้

ส่วนที่ 3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน

คณะทำงานฯ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงบวกและลบที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ ที่ผ่านมา โดยแยกเป็นรายละเอียดที่สำคัญคือ ปัญหาด้านบุคลากร ด้านการศึกษาองค์ความรู้ ด้านการบริหารจัดการ ด้านทักษะการทำงาน การให้บริการ โดยได้ผลลัพธ์ดังนี้

ปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินงาน (จุดแข็ง / โอกาส)	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน (จุดอ่อน / อุปสรรค)
• ด้านบุคลากร - ผู้นำมีวิสัยทัศน์ กล้าที่จะทำอะไรที่นอกกรอบ / คิดต่าง - ผู้นำมีความกล้าที่จะรับในสิ่งที่ต่างทั้งด้านแนวคิดและวิธีปฏิบัติในการทำงาน - ทีมมีความสามัคคีมีความมุ่งมั่นกระตือรือร้นที่จะทำงานเพื่อเป้าหมายขององค์กร - ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของทีม - ส่วนใหญ่มีทักษะการทำงานสูง - ทีมมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง	• ด้านบุคลากร - มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่มาก - ส่วนใหญ่เป็นคนพิการระดับรุนแรง มักจะมีปัญหา ด้าน สุข ภาพ ส่งผลกระทบต่อการทำงาน - ไม่มีคนรุ่นใหม่ๆ เข้ามาทดแทน - องค์กรประกอบด้านการศึกษาที่แตกต่างกันค่อนข้างมากของทีมรุ่นใหม่ ทำให้การพัฒนาต้องใช้เวลามาก - ไม่มีค่าตอบแทนการทำงานของทีมงาน ทำให้กระทบต่อความเป็นอยู่และ

ทั้งด้านองค์ความรู้และทักษะการทำงานอย่างต่อเนื่อง	งานของศูนย์ฯ
- ด้านวัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ - มีความพร้อมของสำนักงานและวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานในระดับหนึ่ง - มีรถตู้ติดลิฟต์ให้บริการกับทีมและสมาชิกบางครั้งคราว - ด้านงบประมาณ ต้นทุนการบริหารจัดการ / การจัดบริการ - ส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากการบริจาคไม่เน้นเงินไขในการทำงาน / มีอิสระในการทำงาน - เครือข่ายภาคเอกชนเห็นถึงศักยภาพการทำงานทำให้ง่ายต่อการขอรับการสนับสนุนในด้านต่างๆ - ระบบการจัดการ / ระบบการจัดเก็บข้อมูล / ระบบประเมินการให้บริการ - เกิดความท้าทายกับคณะทำงานที่จะสร้างระบบการบริหารจัดการขึ้นมาใช้เฉพาะองค์กร - ความผันแปรทางการเมืองทำให้นโยบายไม่มี	- ด้านวัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ - สำนักงานยังไม่เป็นขององค์กร ปัจจุบันยังคงต้องเช่าเป็นรายปี - ศูนย์ฯ ยังคงต้องรับภาระในการดูแลรถตู้ติดลิฟต์เช่นค่าซ่อมบำรุง / ค่าน้ำมัน / พ.ร.บ. / พนักงานขับรถและค่าประกันภัย - ด้านงบประมาณ ต้นทุนการบริหารจัดการ / การจัดบริการ - รัฐสนับสนุนน้อยมาก / วงรอบในการเปิดรับการสนับสนุนไม่ตรงกับแผนการทำงาน - การสนับสนุนของรัฐมีเงื่อนไขมากและไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง - สภาพเศรษฐกิจของประเทศมีผลกระทบต่อการพัฒนาคนพิการ - รัฐจัดสรรงบประมาณไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบันทำให้การพัฒนาคนพิการไม่ได้ตามเป้าหมาย - ระบบการจัดการ / ระบบการจัดเก็บข้อมูล / ระบบประเมินการให้บริการ - ปัจจุบันมีแต่ขาดประสิทธิภาพ / ยังไม่เป็นระบบอย่างที่ควร - ไม่มีระบบประเมินผลการให้บริการ - รัฐจัดตั้งอำนวยการความสะดวกให้คนพิการยังมีไม่เพียงพอ ขาดการส่งเสริมการจัด

ความต่อเนื่อง • กระแสการปฏิรูประบบราชการ การเมือง ส่งผลให้มีการพัฒนาคนพิการไปในทางที่ดีขึ้น • รัฐมีแผน นโยบาย งบประมาณ ที่ให้การสนับสนุนคนพิการและองค์กรด้านคนพิการ • มีองค์กรที่ดำเนินงานด้านคนพิการทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ • รัฐเปิดโอกาสให้องค์กรด้านคนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานด้านคนพิการมากขึ้น รัฐมีการจัดการศึกษาให้คนพิการในหลายรูปแบบ และทุกระดับ	สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อคนพิการ • หน่วยงานท้องถิ่นในระดับเขตพื้นที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่ดีพอ • ความเชื่อ เจตคติเชิงลบของสังคมที่มีต่อคนพิการและความพิการ
---	---

จากนั้นได้มีการประชุมหารือเพื่อหาบทสรุปผลการวิเคราะห์องค์กรเพื่อประเมินการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการด้านการดำรงชีวิตอิสระ

สรุปการทำ SWOT ขององค์กร (เชิงบวก)	ผลการวิเคราะห์ ปัญหาและข้อจำกัด	ปัจจัย / สาเหตุ ของปัญหาและข้อจำกัด	แนวทางการแก้ไข
1. ด้านบุคลากร ภายใต้ทีมที่มีความสามัคคี มีความมุ่งมั่นกระตือรือร้น มีทักษะการทำงานสูงที่จะทำงานเพื่อเป้าหมายขององค์กรรวมถึงพร้อมที่จะพัฒนาตนเองทั้งด้านองค์ความรู้และทักษะการทำงานอย่างต่อเนื่องโดยมีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ กล้าที่จะทำอะไรที่นอกกรอบ / คิดต่าง	- คณะทำงานมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่มาก - ส่วนใหญ่เป็นคนพิการ ระดับรุนแรงมักจะมีปัญหา ด้านสุขภาพส่งผลกระทบต่อการทำงาน - ไม่มีคนรุ่นใหม่ ๆ เข้ามาทดแทน	- องค์กรยังไม่มีแผนงานที่ชัดเจนในการสร้างผู้นำรุ่นใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับบริบทของคนพิการในปัจจุบัน - องค์กรยังไม่มีระบบสวัสดิการที่มั่นคงพอที่จะจูงใจให้คนพิการรุ่นใหม่ ๆ เข้ามาร่วมงาน เช่นการประกันสุขภาพ ค่าตอบแทนรายเดือนหรือต่อครั้งที่ทำงาน	- ควร มี แผน งาน ของ องค์กร ที่ จะ สร้าง คณะทำงานรุ่นใหม่ ๆ เข้ามาทดแทน - สร้างระบบสวัสดิการผ่านการจ้างงานในมาตรา 33, 35 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเพื่อเป็นเบี้ยและประกันสุขภาพ ค่าตอบแทน โดยการปรับภารกิจการจัดบริการด้าน

			การดำรงชีวิตอิสระให้เข้ากับหมวดของการจ้างงานตามกฎหมายว่าด้วยการจ้างงานคนพิการเพื่องานสาธารณะประโยชน์ในชุมชน
2. ด้านการศึกษา / องค์ความรู้ - ผู้บริหารองค์กรและคณะทำงานชุดเก่าส่วนใหญ่มีพื้นฐานการศึกษาและทักษะทางสังคมเดิมที่ดีอยู่แล้ว - คณะทำงานชุดเก่าบางท่านผ่านการอบรมเรื่องแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการจากประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นประเทศต้นแบบในกลุ่มเอเชียแปซิฟิก	- องค์ประกอบด้านการศึกษาที่แตกต่างกันค่อนข้างมากของทีมรุ่นใหม่ทำให้การพัฒนาต้องใช้เวลานาน - ทีมรุ่นใหม่ฯ ยังขาดความเข้าใจในแก่นแท้ของแนวคิดการทำงาน (แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ) อย่างแท้จริง	- พื้นฐานการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ขาดความมั่นใจในการทำงาน - องค์กร (เครือข่าย IL, เครือข่ายหลัก TIL) ยังไม่มีแผนงานที่ชัดเจนในเรื่องการอบรมชุดองค์ความรู้เกี่ยวกับการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ - คนพิการที่เป็นคณะทำงานบางส่วนพิการตั้งแต่กำเนิดไม่ได้เข้าระบบการศึกษาในช่วงนั้นต่อเนื่องเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน (บางคนเขียน / อ่านหนังสือไม่ได้)	- การสนับสนุนส่งเสริมให้คณะทำงานเข้ารับการศึกษาระดับที่สูงกว่าหรือที่ต้องการ - จัดทำโครงการเสริมสร้างศักยภาพคนพิการให้กับคณะทำงานชุดใหม่ (ขณะนี้กำลังดำเนินการอยู่) - คณะทำงานเข้ารับการอบรมชุดองค์ความรู้เกี่ยวกับการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการกับภาคีเครือข่าย IL ย่อย
3. ด้านการบริหารจัดการ	- มีระบบการจัดการ / ระบบการจัดเก็บข้อมูล / ระบบประเมินการให้บริการแต่ขาดการนำไปใช้งานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	- ภาระงานของคณะทำงานแต่ละคนมีค่อนข้างมากและทำงานหลายหน้าที่ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ - ไม่มีระบบประเมินผลการให้บริการ	- องค์กรเตรียมแผนระยะยาวในการจัดทำระบบบริหารจัดการแบบอิเล็กทรอนิกส์ - เตรียมการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรในส่วนของงานศูนย์บริการคน

			พิจารณาถึงการอบรม เรื่องแนวทางการบริหาร จัดการองค์กร / โครงสร้าง การทำงาน / บทบาทหน้าที่ ของศูนย์บริการคนพิการ
4. ด้านทักษะการทำงาน / การให้บริการ	- ประสิทธิภาพในการ ให้บริการยังไม่มาก เท่าที่ควร - คณะทำงานชุดใหม่ 3 คน ยังขาดความมั่นใจในการ จัดบริการ / การใช้ กระบวนการ Empowerment ยังน้อย มุ่งเน้นเฉพาะบางบริการ เท่านั้น - การให้บริการยังไม่ สามารถตอบโจทย์ผู้ขอรับ บริการได้ในมิติของ จำนวนครั้งของการ ให้บริการ ทำให้ ประสิทธิภาพลดลง	- คณะทำงานชุดใหม่ 3 คน ยังยึดติดกับฐานคิดการ ทำงานแบบเดิมๆ เนื่องจาก ง่ายไม่ต้องมีการต่อเนื่อง - คณะทำงานทำงานหลาย อย่างทั้งงานส่วนตัวและ งานขององค์กรทำให้เกิด อุปสรรคในการจัดการ เรื่องเวลา	- เปิดโอกาสให้คณะทำงาน ชุดใหม่ทั้ง 3 คน ได้จัด กระบวนการ IL Empowerment ได้ทำ Case ให้มากกว่าเดิมเพื่อเพิ่ม ความมั่นใจ - อบรมการฝึกปฏิบัติงาน จริง On the Job Training ในพื้นที่โดยใช้เครือข่าย ความร่วมมือของ IL Network

ส่วนที่ 4. ศึกษานโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ต้นทุน ในการดำเนินงานเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ

คณะทำงานได้จัดประชุมชี้แจงและทำความเข้าใจศึกษา ทบทวนนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโครงการวิจัยในประเด็นการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ ประกอบด้วยคณะทำงานวิจัย เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่หลักสี่ ตัวแทนชุมชน คนพิการและครอบครัวในเขตหลักสี่ เพื่อร่วมประชุมรวมถึงได้จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เกี่ยวข้องเรื่องแนวความคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ วิทยากรได้เปิดเวทีให้คนพิการและครอบครัวของแต่ละคนได้เล่าถึงความเป็นอยู่ปัญหา อุปสรรคและความต้องการให้กับเพื่อนๆ กลุ่มอื่นได้ทราบหลังจากนั้นได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนเขตได้เล่าถึงแนวทางการดูแลคนพิการของเขตฯ และสุดท้าย

คณะทำงานศูนย์ฯ ได้ร่วมทำความเข้าใจในเรื่องแนวคิดการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ โดยมีองค์กรของคนพิการเป็นผู้บริหารจัดการรวมถึงทำความเข้าใจในแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ วิทยากรได้ชวนให้ร่วมกันคิดและออกแบบการวางแผนการบริหารจัดการและการจัดบริการที่เหมาะสมกับบริบทของกรุงเทพฯ ที่ง่ายต่อการจัดการและให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรู้สึกเป็นเจ้าของ / อยากจะพัฒนาระบบร่วมกัน โดยรวมบรรยากาศเป็นกันเองหลายๆ คนให้ข้อคิดและแนวทางที่เป็นประโยชน์เช่นการหาแหล่งทุนมาช่วยการจัดบริการที่นอกเหนือจากภาครัฐ

พัฒนาการด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่ผ่านมาจากอดีตจนถึงปัจจุบันเกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เมื่อองค์การสหประชาชาติประกาศให้ปี พ.ศ. 2524 เป็น“ปีคนพิการสากล” ประเทศไทยได้เข้าร่วมโครงการดังกล่าว ซึ่งส่งผลให้ผู้นำคนพิการจำนวนหนึ่งได้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งต่างประเทศ และในประเทศ จึงได้เรียนรู้แนวคิด เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของคนพิการเพื่อการดำรงชีวิตอิสระ ต่อมาองค์กรของคนพิการ กลุ่มคนพิการและครอบครัว รวมถึงผู้ปฏิบัติงานด้านคนพิการทั้งภาครัฐและเอกชนได้ร่วมกันผลักดันให้เกิดกฎหมายต่างๆ ตั้งแต่พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 จนถึงพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556 มีการระบุเรื่องสิทธิของคนพิการในกฎหมายต่างๆ โดยเปลี่ยนสังคมไทยจากเวทนานิยมหรือสังคมฐานสงเคราะห์ไปสู่สังคมฐานสิทธิซึ่งคนพิการทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันและเท่าเทียมกับคนทั่วไป ส่งผลให้เกิดบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และความคุ้มครองคนพิการเพื่อมิให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมเพราะเหตุแห่งความพิการ ทั้งนี้เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ทำให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในมิติต่างๆ ทางสังคมเช่นด้านการศึกษา อาชีพการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

หนึ่งในสาระที่สำคัญของกฎหมาย คือมุ่งเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรด้านคนพิการหรือองค์กรอื่นใดที่ให้บริการแก่คนพิการสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการคนพิการผ่านการจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์บริการคนพิการได้ ทั้งนี้เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการในด้านต่างๆ ได้อย่างตรงความต้องการที่แท้จริงของคนพิการหากแต่ในความเป็นจริง กฎ ระเบียบและข้อบังคับตามเงื่อนไขของกฎหมายตั้งแต่ระดับบนจนถึงระดับท้องถิ่นในพื้นที่การทำงานยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของคนพิการ ส่วนงานด้านนโยบายก็ยังคงมุ่งเน้นขับเคลื่อนการออกนโยบายมากกว่าการหาแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมซึ่งรวมถึงการมองข้ามเงื่อนไขและข้อจำกัดขององค์กรของคนพิการที่ต้องการทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการในด้านต่างๆ กับเพื่อนคนพิการด้วยกันเอง

จากเงื่อนไขดังกล่าวคณะทำงานมองเป็นจุดแข็งของการทำงานหากมีการร่วมมือกันอย่างจริงจังเพื่อดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร น่าจะสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย

กรุงเทพมหานครซึ่งมีการปกครองแบบพิเศษอยู่แล้วไม่ได้ขึ้นอยู่กับรัฐบาลกลางมากนักสามารถออกกฎระเบียบด้านศูนย์บริการคนพิการได้เองเพิ่มเติมจากระเบียบเดิมทั้งนี้เพื่อเกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการอีกทั้งยังสามารถเชื่อมโยงการทำงานกับองค์กรของคนพิการในพื้นที่เขตหลักสี่คือศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ พญาไท กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5. ศึกษากระบวนการบริหารจัดการ

ศูนย์ฯ ได้ดำเนินการตามข้อสรุปของการประชุมเตรียมการและการวางแผนการบริหารจัดการโดยแยกเป็นประเด็นที่สำคัญคือพัฒนาศักยภาพบุคลากรกับระบบการจัดการของศูนย์บริการคนพิการ และได้เริ่มเห็นเค้าร่างของแนวทางที่ปฏิบัติได้จริงและข้อขัดข้องในการบริหารจัดการหลังจากที่ปฏิบัติงานได้ระยะหนึ่งแต่อย่างไรก็ตามคงไม่ใช่ผลสรุปทั้งหมดเสียทีเดียวเนื่องจากเป็นเพียงช่วงเวลาสั้นๆ ของโครงการเท่านั้น สรุปได้ดังนี้

ด้านการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาศักยภาพ	กระบวนการ	ผลลัพธ์
ทีมบริหาร ▪ น.อ.ภราดร คุ่มทรัพย์ ▪ น.ส.สุภัทราพร ตันอริคม ▪ น.ส.ขวัญฤทัย สว่างศรี ▪ น.ส.ดริลพร ทิมนิกาย ▪ นายบุญเลิศ โพธิ์ตา	สนทนากลุ่มเรื่องหลักการบริหารจัดการองค์กรที่สอดคล้องกับยุคปัจจุบัน	ได้ข้อคิดใหม่ๆ เช่นความยืดหยุ่นกับทัศนคติเชิงลบของภาครัฐในการจัดระบบการดูแลคนพิการ
คณะทำงานชุดเดิม ▪ น.อ.ภราดร คุ่มทรัพย์ ▪ น.ส.สุภัทราพร ตันอริคม ▪ น.ส.ขวัญฤทัย สว่างศรี ▪ น.ส.ดริลพร ทิมนิกาย ▪ นายบุญเลิศ โพธิ์ตา	- สนทนากลุ่มในหัวข้อ ทบทวน / ทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายต่างๆ - จัดสนทนากลุ่มเรื่องแนวคิดการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ (ด้านการดำรงชีวิตอิสระ)	คณะทำงานทุกคนมีความเข้าใจตรงกันทั้งแนวคิด / กระบวนการ / วิธีการที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย
คณะทำงานชุดใหม่ ▪ น.ส.ศุภกานต์ โพธิ์ศรี ▪ นายปิยะบุตร เทียนคำศรี	- จัดอบรมแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระและการจัดบริการด้านการดำรงชีวิตอิสระ / ฝึกปฏิบัติงาน	- นื่องๆ คณะทำงานมีความเข้าใจในแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระและการจัดบริการด้านการดำรงชีวิตอิสระ

▪ นายสุริยะ โกทา ▪ น.ส.อิสรีย์ ปัญญาอธิสิน ▪ นางถาวร แม่นด้วง ▪ นายสัมพันธุ์ แซ่ลี	จริง - จัดสนทนากลุ่มเรื่องแนวคิดการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ (ด้านการดำรงชีวิตอิสระ) - จัดอบรมบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายต่างๆ - แผนปฏิบัติงาน - หลักการทำงานร่วมกับชุมชน	เพียงผิวเผิน ไม่ลึกซึ้งซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาเรียนรู้ผ่านการทำงานจริงในพื้นที่อีกระยะหนึ่ง - ทุกคนเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองและฝ่ายต่างๆ - หลังจากการสนทนากลุ่มน้อยๆ มีความมุ่งมั่นที่จะร่วมผลักดันให้เกิดศูนย์บริการคนพิการ (ด้านการดำรงชีวิตอิสระ) - มีความเข้าใจในหลักการทำงานร่วมกับชุมชนและการทำแผนปฏิบัติงาน
---	---	--

ด้านระบบการจัดการ

ระบบจัดการ	ขั้นตอนการนำมาใช้งาน	ผลลัพธ์
ระบบการจัดเก็บข้อมูล	ออกแบบระบบการจัดเก็บข้อมูล – นำมาใช้งาน – ปรับใหม่เพื่อความเหมาะสมในการใช้งาน – นำมาใช้งานใหม่	คณะทำงานได้นำแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลจากคนพิการและครอบครัวก่อนและหลังจากที่ได้รับบริการของศูนย์ฯ มาดำเนินการประกอบด้วย (Form 1) แบบบันทึกข้อมูลคนพิการ (Form 2) แบบบันทึกสภาพปัญหาและความต้องการของคนพิการเบื้องต้น

		(Form 3) แบบบันทึกรายละเอียดผล การจัดกระบวนการ Empowerment - ในเบื้องต้นอยู่ในระหว่างการใช้ งานแบบฟอร์มนี้อยู่
ด้านวัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่	มีการวางแผนระยะยาวในการจัดหา อาคารสถานที่ในการจัดตั้งที่เป็นของ องค์กร	มีแผนระดมทุนจากเครือข่าย
ด้านงบประมาณ ต้นทุน การ จัดบริการ	มีการวางแผนในเรื่องงบประมาณ การดำเนินงานเน้นภาคเอกชน / ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	มีภาคเอกชน / ประชาชนสนับสนุน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำงาน
ระบบบัญชี / การเงิน	ชี้แจงแนวทางการจัดการระบบบัญชี / การเงิน ของมูลนิธิพัฒนาศักยภาพ คนพิการซึ่งเป็นองค์กรหลักที่ดูแล ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ พญาไทฯ (เป็นฝ่ายการทำงานของ มูลนิธิฯ)	ในช่วงแรก ของ การ ทำ งาน งบประมาณที่ได้จากโครงการจะถูก แยกบัญชีกับมูลนิธิพัฒนาศักยภาพ คนพิการแต่ละดำเนินการโดยศูนย์ การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ พญาไทฯ (ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการ คนพิการ)
คู่มือการจัดบริการ	อยู่ในระหว่างการออกแบบ	ได้ร่างคู่มือการจัดบริการ (ไม่ สมบูรณ์เป็นชุดทดลองใช้)
แบบประเมินการให้บริการ	อยู่ในระหว่างการออกแบบเพื่อให้ เหมาะสม (ปรับตามวงจรการ ประเมิน)	

ส่วนที่ 6. ศึกษากระบวนการหลักตามหลักการดำรงชีวิตอิสระคนพิการ

ศูนย์ฯ ได้ออกแบบและเริ่มดำเนินการทดลองการจัดบริการด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพร้อมทั้งเริ่มปรับแผนการบริหารจัดการจากเดิมมาเป็นแนวปฏิบัติใหม่โดยนำผลสรุปจากการหารือมาปรับใช้ในพื้นที่เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ให้กับคนพิการกลุ่มเป้าหมายจำนวน 10 คน ตามขีดความสามารถจริงของศูนย์ฯ โดยมี

ขั้นตอนและรายละเอียดการจัดบริการหลักดังนี้ (1) ลงพื้นที่สำรวจคนพิการในพื้นที่จำนวน 20 รายเพื่อเตรียมคัดเลือก (2) คัดเลือกผู้ที่ได้รับบริการตามเกณฑ์การพิจารณาจำนวน 10 ราย (3) ประเมินสภาพปัญหา ความต้องการ ผ่านการสอบถาม สัมภาษณ์แบบเชิงลึก การให้คำปรึกษานักเพื่อน (4) วางแผนการจัดบริการตามความต้องการ (5) จัดบริการตามความต้องการของคนพิการ (6) ติดตามประเมินผลและเก็บข้อมูลทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

โดยการพิจารณาร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจากสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ยึดเกณฑ์การพิจารณาที่ได้จากสรุปผลการประชุมของคณะทำงานคือเป็นคนพิการในเขตพื้นที่หลักสี่ที่ต้องการการดำรงชีวิตอิสระไม่มีปัญหาทางสมองและจิตเวชสามารถสื่อสารได้ หลังจากนั้นทีมจะดำเนินการประเมินสภาพปัญหา / ความต้องการ เบื้องต้นผ่านการสอบถาม / สัมภาษณ์แบบเชิงลึก / การให้คำปรึกษานักเพื่อน โดยมีผลลัพธ์สำคัญของกิจกรรมคือ

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	เกณฑ์การพิจารณา		บริการที่ศูนย์ฯ จัดให้				
		ผ่าน	ไม่ผ่าน	(01)	(02)	(03)	(04)	(05)
1	นางอุสา ใจฝัน		/	1	1	1	-	-
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (กล้ามเนื้ออ่อนแรง)							
2	นางนภาพร พันธุ์ไชย		/	1	1	1	-	-
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (อัมพาต)							
3	นายณัฐพล อนันต์เอื้อ	/		5	3	3	-	3
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (อัมพาต)							
4	นายอาทิตย์ ทองคำ	/		5	3	3	-	3
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (อัมพาต)							
5	นายประเสริฐ เดชรอด		/	1	1	1	-	-
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (อัมพาต)							

6	ค.ญ.บุปผาสวรรค์ วรรณทอง		/	1	1	1	-	-
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (อัมพาต)							
7	นางน้อม อ่อนเทพ		/	1	1	1	-	-
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว							
8	นางลมัย บุญประเสริฐ		/	1	1	1	-	-
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว							
9	นางสาวสารยา ปิ่นทอง	/		5	3	3	-	3
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (อัมพาต)							
10	นายบุญลือ แสงดาว	/		5	3	3	-	3
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (อัมพาต)							
11	นางถาวร แม้นด้วง	/		2	3	1	5	2
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (อัมพาต)							
12	น.ส.อิสริย์ ปัญญาธิสิน	/		3	3	2	8	4
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (อัมพาต)							
13	นางสาวจุไรรัตน์ หาญณรงค์		/	1	1	1	-	-
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว / พิการทางสติปัญญา							
14	นายบุญส่ง ไผ่เจริญ		/	1	1	1	-	-
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (อัมพาต)							
15	นายบุญเสริม แก่นประคำร้อย		/	1	1	1	-	-
	พิการทางการมองเห็น							

16	นายปฐวี กนิษฐาชน	/		5	3	3	-	3
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (อัมพาต)							
17	นายพงษ์ เนียมเฟือก		/	1	1	1	-	-
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (อัมพาต)							
18	นายอุดม อุตทา		/	1	1	1	-	-
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (อัมพาต)							
19	นางสาวอรรณพ ธรรมเนียม		/	1	1	1	-	-
	พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว (สมอง)							

บริการที่ศูนย์ฯ จัดให้

- (01) บริการข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ
- (02) บริการการให้คำปรึกษาแนะเพื่อน
- (03) บริการการ
- (04) บริการผู้ช่วยคนพิการ
- (05) บริการการฝึกทักษะสำหรับคนพิการ พิทักษ์สิทธิ

สรุปบริการของศูนย์ฯ

1. บริการที่สามารถทำได้ดีและต่อเนื่องด้วยตัวของศูนย์ฯ เอง ประกอบด้วย

1.1 การจัดบริการการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ

เนื่องจากคณะทำงานของศูนย์ฯ สามารถให้บริการได้ทุกคน / ทุกคนมีขีดความสามารถด้านนี้เป็นอย่างดีรวมถึงการใช้เครือข่ายความร่วมมือมาสนับสนุนบริการนี้และที่สำคัญคือบริการนี้ไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงานและสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนได้ โดยรวมสามารถจัดบริการด้านนี้ได้ตามเป้าหมาย

1.2 การจัดบริการการให้คำปรึกษาอันเพื่อนทั้งแบบตัวต่อตัวและแบบกลุ่ม

เป็นบริการหลักและจำเป็นสำหรับการให้บริการด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการที่เชื่อมโยงกับบริการด้านอื่นๆ เพื่อให้ถึงเป้าหมายที่คนพิการได้ตั้งไว้ ขณะนี้คณะทำงานของศูนย์ฯ สามารถให้บริการได้เฉพาะผู้ที่ผ่านการอบรมการให้คำปรึกษาอันเพื่อนตามหลักสูตรสภาศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการแห่งประเทศไทยและมีประสบการณ์การให้คำปรึกษาอันเพื่อนกับคนพิการในพื้นที่มากพอสมควรอยู่จำนวนไม่มาก แต่สามารถใช้เครือข่ายของศูนย์ IL จากสภาศูนย์การดำรงชีวิตอิสระฯ ได้ ในทางปฏิบัติจึงไม่ค่อยพบปัญหามากนักสำหรับเรื่องงบประมาณในการดำเนินงาน ใช้ไม่มากส่วนใหญ่จะเป็นค่าอาหารและค่าเดินทางสำหรับคนพิการที่ได้รับมอบหมายให้ไปทำงานเท่านั้นโดยรวมยังไม่สามารถจัดบริการด้านนี้ได้ครบตามเป้าหมายของการแผนการทำงานอย่างไรก็ตามยังคงมีการจัดบริการต่อเนื่องในช่วงต่อไป

1.3 การจัดบริการการพิทักษ์สิทธิ

สามารถดำเนินงานควบคู่ไปกับการให้คำปรึกษาอันเพื่อนคณะทำงานของศูนย์ฯ สามารถให้บริการได้ทุกคน / ทุกคนมีขีดความสามารถด้านนี้เป็นอย่างครอบคลุมถึงการใช้เครือข่ายความร่วมมือมาสนับสนุนบริการนี้ และยังเป็นกิจกรรมที่ศูนย์ฯ ดำเนินการตามวงรอบการทำงานอยู่แล้ว โดยรวมสามารถจัดบริการด้านนี้ควบคู่ไปกับบริการอื่นๆ ได้ตามเป้าหมาย

1.4 การจัดบริการการอื่นๆ

คณะทำงานสามารถดำเนินการจัดบริการการอื่นๆ ตามความต้องการของคนพิการโดยคัดเลือกจากทักษะและความชำนาญของแต่ละคนรวมถึงการใช้เครือข่ายความร่วมมือมาสนับสนุนบริการนี้ เช่นบริการฝึกการขับรถยนต์ การเรียนคอมพิวเตอร์

2. บริการที่สามารถทำได้แต่ต้องได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอ เหมาะสมและต่อเนื่องจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

2.1 การจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ (Personal Assistant: PA)

ศูนย์ฯ ยังไม่สามารถทำได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับความต้องการจริงของคนพิการเนื่องจากติดเงื่อนไขที่ศูนย์ฯ ไม่มีค่าตอบแทนเป็นรายเดือนที่เหมาะสมให้กับผู้ที่เข้ามาทำหน้าที่นี้ให้สามารถดำรงชีพและยึดเป็นอาชีพหลักได้ทำให้ผู้ที่สมัครเข้ามาเป็นผู้ช่วยคนพิการมีจำนวนน้อยและส่วนใหญ่จะเข้ามาในลักษณะ Part Time / ช่วงเวลาที่ผู้ช่วยคนพิการกับเวลาที่คนพิการต้องการการสนับสนุนที่ไม่ตรงกัน บริการบางอย่างที่ผู้ช่วยคนพิการทำไม่ได้เช่นการดูแลเรื่องระบบขับถ่ายทำให้ในบางครั้งไม่สามารถตอบโต้ให้กับคนพิการได้ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบอย่างมากคือค่าตอบแทนสำหรับตัวผู้ช่วยคนพิการที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงทางบริบทสังคมที่ตัวผู้ช่วยคนพิการสามารถนำมาเป็นอาชีพที่สามารถเลี้ยงดูตนเองได้ ทำให้หาผู้ที่มาทำอาชีพนี้ได้ยาก งานของศูนย์ฯ IL จึงขาดความต่อเนื่องนำไปสู่การขาดความน่าเชื่อถือได้ในที่สุดหากพยายาม

สนองตอบต่อส่วนงานภาครัฐโดยไม่คำนึงถึงศักยภาพขององค์กร โดยรวมสามารถจัดบริการด้านนี้ได้เฉพาะคนพิการบางคนเท่านั้นเนื่องจากข้อจำกัดข้างต้น

2.2 การจัดบริการการฝึกทักษะสำหรับคนพิการ (Independent Living Training Program: ILP)

เป็นบริการที่เชื่อมโยงกับบริการด้านอื่นๆ เพื่อให้ถึงเป้าหมายที่คนพิการได้ตั้งไว้ซึ่งเป็นการวางแผนร่วมกันระหว่างคนพิการกับคณะทำงานที่ต้องอาศัยระยะเวลาพอสมควรที่จะไปถึงเป้าหมาย ศูนย์ฯ ไม่สามารถกำหนดได้ว่าจะต้องทำจำนวนมากน้อยเท่าใดและอย่างไรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระบวนการทำกิจกรรมร่วมกันของคนพิการกับคณะทำงานซึ่งเป็นเรื่องที่จะยืดหยุ่น โดยรวมศูนย์ฯ สามารถจัดบริการด้านนี้ได้เฉพาะคนพิการบางคนเท่านั้นเนื่องจากข้อจำกัดข้างต้น

ส่วนที่ 6. นำเสนอแนวทางแก้ไข

จากสภาพปัญหาข้างต้นในพื้นที่ที่ดำเนินงาน มีข้อค้นพบหลายประการ ประการหนึ่งที่สำคัญคือการบูรณาการการทำงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่เหมาะสมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันระหว่างเขตพื้นที่หลักสี่และศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ แล้วเชื่อว่าจะสามารถลดปัญหาดังกล่าวได้ และจากแนวทางนี้จึงนำมาสู่การพัฒนาเพื่อมุ่งสู่ศูนย์บริการคนพิการให้ได้ต่อไป โดยมีแนวทางดังนี้

1. สำนักงานเขตพื้นที่หลักสี่กำหนดให้การทำงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเด็นศูนย์บริการคนพิการเป็นนโยบายเร่งด่วนด้วยการผลักดันให้เกิดเป็นข้อบัญญัติของเขตพื้นที่เพื่อสนับสนุนด้านบุคลากร งบประมาณและแผนงาน

2. สำนักงานเขตพื้นที่หลักสี่ร่วมกับศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ นำเอาแนวทางที่ได้จากงานวิจัยชิ้นนี้มาปรับใช้เพื่อดำเนินการจัดบริการคนพิการผ่านศูนย์บริการคนพิการที่ดำเนินงานโดยศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ

บทที่ 5: บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้สามารถค้นพบถึงปัญหาและได้รูปแบบของศูนย์บริการคนพิการที่ดำเนินการโดยศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งระบบบริหารจัดการ และระบบการจัดบริการ โดยมีรายละเอียดคือ

ด้านตัวคนพิการ

- เกือบทั้งหมดต้องการมีรายได้ที่พอเพียงสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ อยากได้โควตาสลากกินแบ่งเพื่อมาประกอบอาชีพ อยากให้รัฐ เขตพื้นที่หลักสี่ดูแลเรื่องความเป็นอยู่และปัญหาปากท้องให้มากกว่าเดิม
- ไม่มีคนคอยดูแล ไปไหนไม่ได้เป็นภาระกับครอบครัวต้องการคนมาช่วยดูแลในเรื่องกิจวัตรประจำวันเพื่อไม่ให้เป็นภาระกับผู้อื่น
- ไม่ทราบเรื่องสิทธิของพลเมืองและคนพิการเลยอยากให้เขตพื้นที่ช่วยดำเนินการให้โดยเฉพาะเรื่องการกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพ
- บางส่วนที่มีปัญหาเรื่องสุขภาพเช่นเป็นแผลกดทับ คิดเชื่อไม่สามารถไปโรงพยาบาลได้ต้องรักษาเองตามมีตามเกิดที่บ้านอยากให้มามีบริการด้านนี้ด้วยเช่นรถรับส่งไปโรงพยาบาล

ด้านครอบครัวของคนพิการ

- เกือบทั้งหมดต้องการมีรายได้เพื่อนำมาช่วยคนพิการในครอบครัว อยากให้รัฐ เขตพื้นที่หลักสี่ดูแลเรื่องความเป็นอยู่และปัญหาปากท้องให้มากกว่าเดิม
- ไม่มีคนคอยช่วยดูแลคนพิการในครอบครัว ไปไหนมาไหนไม่ได้ต้องการคนมาช่วยดูแลคนพิการในครอบครัวเพื่อจะได้ไปทำมาหากินได้
- ไม่ทราบเรื่องสิทธิของพลเมืองและคนพิการเลยอยากให้เขตพื้นที่ช่วยดำเนินการให้โดยเฉพาะเรื่องการกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพของผู้ดูแล

ด้านส่วนงานราชการที่เกี่ยวข้อง

- เขตพื้นที่ที่ไม่ทราบว่ามีการเขียนข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในเรื่องศูนย์บริการคนพิการมาก่อนเลย มีเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เป็นคนพิการที่ได้รับการจ้างงานให้ทำงานด้านคนพิการในเขตพื้นที่ที่พอจะมีความเข้าใจในเรื่องนี้

- เขตพื้นที่ที่เน้นงานด้านคนพิการในลักษณะการสงเคราะห์เป็นส่วนใหญ่ จากการพูดคุยการทำงานยังขาดการเชื่อมโยงกับหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องที่สำคัญไม่มั่นใจว่าส่วนงานอื่นๆ ในพื้นที่ที่ทำงานในลักษณะเดียวกันสามารถทำงานได้
- เขตพื้นที่ที่ไม่ทราบแนวคิดด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่เป็นหลักสากล

ด้านองค์กรของคนพิการและชุมชน

- สถานการณ์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการแห่งประเทศไทย ในฐานะองค์กรแม่ข่ายด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการถึงแม้ว่าจะขับเคลื่อนงานด้านนโยบายจนเกิดเป็นระเบียบข้อบังคับขึ้นมาก็ตามแต่ยังขาดการทำงานในระดับพื้นที่นำร่องของเครือข่ายการดำรงชีวิตอิสระทำให้ขาดความเข้าใจในแนวคิด หลักการที่สำคัญและแนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมในบริบทของแต่ละพื้นที่
- ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ ยังไม่มีความพร้อมในหลายๆ ด้านเช่นการบริหารจัดการองค์กรและการให้บริการกับคนพิการในพื้นที่ได้ มีเงื่อนไข ข้อจำกัด ภายในองค์กรที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ครอบคลุมทุกบริการตามหลักการการดำรงชีวิตอิสระคนพิการ ยังขาดการมีปฏิสัมพันธ์การทำงานที่ดีกับหน่วยงานในชุมชนรวมถึงคนในชุมชนด้วย
- ชุมชน ผู้นำชุมชนและชุมชนโดยรอบศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการพญาไทฯ ไม่ทราบและไม่คิดว่าศูนย์จะสามารถช่วยเหลือเขาเหล่านั้นได้

ปัจจัยที่สำคัญทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่ทำให้ศูนย์ฯ เป็นศูนย์ที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยเชิงบวกที่สำคัญ

ความพร้อมของต้นทุนในการจัดบริการและการบริหารจัดการในเบื้องต้นที่ค้นพบปัจจัยที่จำเป็นในการจัดบริการและการบริหารจัดการศูนย์บริการคนพิการประกอบด้วยบุคลากรที่มีศักยภาพในการจัดบริการการดำรงชีวิตอิสระได้ต้องมีความรู้ มีทักษะการทำงานอย่างแท้จริงและต้องมีความพร้อมทั้งด้านสุขภาพกายใจ

ความเป็น Unity ของคณะทำงาน องค์กรที่มีความมั่นคงทางด้านอุดมการณ์

ด้านระเบียบ ข้อบังคับ ศูนย์ฯ ผ่านมาตรฐานองค์กรที่ออกโคตรกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พ.ก.) อยู่ในกฎเกณฑ์ที่สามารถจัดตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการได้

การสร้างความตระหนักและความเข้าใจรวมถึงความสามารถในการประสานงานที่ดีกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในระดับพื้นที่การทำงาน

ศูนย์ฯ มีภาคีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างชุมชนและองค์กรของคนพิการในพื้นที่และมีความหลากหลายของเครือข่ายและสามารถที่จะเชื่อมโยงกับกิจกรรมอื่นของศูนย์ฯ กับงานที่เกี่ยวข้องได้

ความต่อเนื่องของงบประมาณการดำเนินงานที่องค์กรจะต้องจัดเตรียมไว้เพื่อเป็นค่าดำเนินงาน งานไม่ควรจะสะดุดหากในช่วงการทำงานจะขาดความเชื่อมั่นทันทีที่ตัวคนพิการ ครอบครัว

ปัจจัยเชิงลบที่สำคัญ

การขาดการจัดการความรู้และการขยายงานด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ ทั้งที่ปัจจุบันมีผู้ให้ความสนใจและจะดำเนินงานด้านการดำรงชีวิตอิสระเพิ่มมากขึ้น แต่องค์กรหลักด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการที่มีบทบาทในการกำหนดและควบคุมมาตรฐานบริการของศูนย์การดำรงชีวิตอิสระยังไม่แสดงบทบาทที่ชัดเจน ไม่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และดำเนินงาน เพื่อที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายให้ขยายออกไปในอนาคตได้อย่างมีคุณภาพ

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ยังไม่มั่นใจในการจัดบริการของศูนย์ฯ มากนัก

บทเรียนที่สำคัญหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น / ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน

1. ปัจจัยเรื่องบุคลากรด้านการดำรงชีวิตอิสระของศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ พญาไทฯ ที่มีจำนวนน้อย / ทักษะการทำงานด้านการให้บริการด้านการดำรงชีวิตอิสระในบางคนยังไม่มากพอเช่นผู้ที่จะเป็นผู้ให้คำปรึกษาอันเป็นที่ถือเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการเสริมพลังให้กับคนพิการ (ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรการให้คำปรึกษาอันเพื่อน และมีชั่วโมงการให้บริการการให้คำปรึกษาอันเพื่อนในพื้นที่ที่มากพอ) และการฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ

2. การคัดเลือกคณะทำงาน มีความสำคัญมากนอกเหนือจากความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานแล้วหัวใจหลักที่ต้องมีคืออุดมการณ์ที่แน่วแน่ที่จะทำงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

3. ปัจจัยเรื่องบุคลากรที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยคนพิการที่แทบจะไม่มีผู้สมัครเข้ามาทำงานเลยเนื่องจากเป็นงานหนักที่ต้องดูแลกิจวัตรประจำวันที่สำคัญของคนพิการเช่นระบบขับถ่าย ป้อนอาหาร คอยพลิกตัว พาไปโรงพยาบาล เป็นต้น รวมถึงค่าตอบแทนที่น้อยไม่สมดุลกับปริมาณงานที่มากผู้ช่วยคนพิการไม่สามารถยึดเป็นอาชีพที่มั่นคงได้จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บริการผู้ช่วยคนพิการไม่ต่อเนื่อง

4. ความคาดหวังของคนพิการและครอบครัวที่มีสูงต่อการจัดการบริการด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ ทำให้เกิดภาวะความกดดันกับคณะทำงานที่ต้องสนองต่อการให้บริการกับคนพิการในพื้นที่ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ซึ่งส่วนนี้หากศูนย์ฯ ไม่สามารถตอบสนองสิ่งเหล่านี้ได้แล้วก็จะขาดความศรัทธาของคนพิการและครอบครัวที่มีต่อศูนย์ฯ ได้

5. ส่วนงานของเขตพื้นที่ยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับศูนย์บริการคนพิการรวมถึงการจัดบริการในด้านต่างๆ ที่จำเป็นต่อคนพิการ ยังคงมองว่าเป็นงานที่ซ้ำซ้อนกับงานเดิมของเขตที่มีอยู่แล้ว กังวล

เรื่องงบประมาณที่หน่วยงานอาจจะต้องใช้เพื่อการจัดทำศูนย์บริการคนพิการ การสื่อสารระหว่างส่วนงานที่เกี่ยวข้องระดับนโยบายคือกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พ.ม.) / กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พ.ก.) ลงมาสู่หน่วยปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพฯ ยังคลุมเครือ ไม่ชัดเจน ทำให้ส่งผลโดยตรงต่อองค์กรของคนพิการที่จะจัดตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการที่ต้องการความร่วมมือในการทำงานจากเขตพื้นที่กรุงเทพฯ

6. เงื่อนไขของกรอบระยะเวลา ในประเด็นนี้จะเน้นการจัดบริการด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการในด้านต่างๆ ให้กับคนพิการดังนั้นเครื่องมือในการเสริมพลังจะประกอบด้วยหลายส่วนเชื่อมโยงกันเริ่มตั้งแต่การให้คำปรึกษาแนะนำ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร / การส่งต่อ การร่วมค้นหาเป้าหมายในชีวิต กระบวนการฝึกทักษะในด้านต่างๆ และการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ ทั้งนี้กระบวนการดังกล่าวนี้เพื่อจะนำคนพิการไปสู่การดำรงชีวิตอิสระได้ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในแต่ละคนค่อนข้างมากขึ้นอยู่กับสถานะความกดดันของตัวคนพิการ รวมถึงครอบครัวด้วยเมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาในการจัดบริการตามโครงการแล้วถือว่าน้อยมากอาจจะไม่เห็นความเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในระดับผู้กำหนดนโยบายหลัก

1.1 กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พ.ก.) ควรเร่งสร้างช่องทางการสื่อสารที่ไม่ใช่เพียงเฉพาะส่วนงานตามสายการบังคับบัญชาแต่ควรคำนึงถึงส่วนงานหลักข้างเคียงเช่น กรุงเทพมหานคร บริบทการของการเป็นเมืองหลวงที่มีรูปแบบการปกครองที่มีความแตกต่างส่งผลให้การปฏิบัติตามนโยบายเป็นไปได้ยาก

1.2 กรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตพื้นที่ หลักสี่ เป็นพื้นที่เป้าหมายการทำงานจะต้องตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของศูนย์บริการคนพิการและรับผลักดันให้แต่ละเขตพื้นที่ในกรุงเทพฯ เป็นศูนย์บริการคนพิการให้ได้เสียก่อนซึ่งจะทำให้แต่ละเขตพื้นที่สามารถกำหนดรายละเอียดการดำเนินงานได้เองผ่านการออกเป็นข้อบัญญัติของ เขตพื้นที่นั้นๆ ได้เลย

1.3 สถานการณ์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการแห่งประเทศไทย ต้องรีบดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดกลุ่มหรือองค์กรด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการให้เพิ่มมากขึ้นทั้งนี้เพื่อเตรียมต่อยอดให้กับกลุ่มหรือองค์กรนั้นๆ สามารถจัดตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการได้

2. ข้อเสนอแนะในระดับผู้ปฏิบัติงาน

ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระคนพิการ พญาไทฯ การเตรียมความพร้อมของบุคลากร องค์กรของคนพิการที่ต้องการจัดบริการด้านการดำรงชีวิตอิสระจะต้องมีบุคลากรที่มีศักยภาพในการจัดบริการการดำรงชีวิตอิสระได้ กล่าวคือต้องมีความรู้ความเข้าใจเรื่องแนวคิด กระบวนการทำงานและเป้าหมายของการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการและต้องมีทักษะการทำงานในพื้นที่ ที่มากพอ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ควรสร้างรูปแบบการพัฒนาระบบศูนย์บริการคนพิการ โดยนำแนวทางขององค์กรด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการที่สามารถปฏิบัติได้จริงไปปรับใช้งาน

รูปแบบของศูนย์ที่มีประสิทธิภาพ

รูปแบบที่ 1 ศูนย์บริการคนพิการที่จัดบริการหลักตามแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ

ลักษณะการจัดบริการ

จัดบริการตามแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการร่วมกับเขตพื้นที่หลักสี่ในระหว่างวันจันทร์ถึงวันศุกร์เวลา 09.30 น.-16.00 น. เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมีทีมคนพิการที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการและมีประสบการณ์การทำงานเป็นผู้จัดบริการ โดยมีการจัดบริการหลักคือ

การให้คำปรึกษาแนะเพื่อน

การฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ

การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ

บริการผู้ช่วยคนพิการ

การพิทักษ์สิทธิ

รูปแบบที่ 2 ศูนย์บริการคนพิการที่จัดบริการทั่วไป

ลักษณะการจัดบริการ

จัดบริการหนุนเสริมเพื่อให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอิสระได้ร่วมกับเขตพื้นที่หลักสี่ในระหว่างวันจันทร์ถึงวันศุกร์เวลา 09.30 น.-16.00 น. เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมีทีมคนพิการที่ผ่านการคัดกรองจากศูนย์การดำรงชีวิตอิสระพญาไทฯ และมีประสบการณ์การทำงานเข้าร่วมจัดบริการ โดยมีการจัดบริการคือ

ด้านสุขภาพ

ด้านกายอุปกรณ์

ด้านการฝึกอาชีพ

ด้านการศึกษา

บรรณานุกรม

- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556
- ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับศูนย์บริการคนพิการ พ.ศ. 2556
- สถานูการณ์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการแห่งประเทศไทย (10 คำถามไถ่แอล)