



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบงานสวัสดิการสังคม  
ศูนย์บริการคนพิการ ผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย นางวรรณภา สุขคง  
รหัส 92020

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 92  
วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.  
ประจำปี 2563  
ลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.



## รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบงานสวัสดิการสังคม  
ศูนย์บริการคนพิการ ผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย นางวรรณภา สุขคง  
รหัส 92020

หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 92  
วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.  
ประจำปี 2563  
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา



## สำนักงาน ก.พ.

เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรมของสำนักงาน ก.พ.

อาจารย์ธำนิษฐ์ ณะเอม

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ

อาจารย์ที่ปรึกษา

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากสถานการณ์ผู้สูงอายุ และคนพิการในประเทศไทย ถือว่าเป็นประชากรกลุ่มเฉพาะที่มีทั้งความเปราะบาง และความเสี่ยง ต้องการกระบวนการพิเศษในการเข้าถึงการเสริมสร้างสุขภาพ และสุขภาวะที่ดี ในขณะที่ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่ “สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์” ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า และจากการดำเนินงานที่ผ่านมา การพัฒนาสังคมโดยภาครัฐเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้เกิดสวัสดิการที่ยั่งยืนต่อประชาชนได้ กล่าวคือ ที่ผ่านมามีการดำเนินงานของภาครัฐมักเริ่มจากนโยบายระดับผู้บริหาร ลงสู่การปฏิบัติ แล้วจึงจะลงสู่ประชาชนในอีกเรื่องสิทธิสวัสดิการที่ควรได้รับ ดังนั้น เพื่อการออกแบบระบบที่สามารถช่วยเหลือกลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการแต่ละกลุ่ม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้จริง

โดยในการจัดทำข้อเสนอโครงการพัฒนางานฉบับนี้ ผู้จัดทำรายงานขอเสนอประเด็นการศึกษา เรื่อง “การพัฒนาระบบงานสวัสดิการสังคมศูนย์บริการคนพิการ ผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์” โดยมีประเด็นการศึกษา คือ ทำอย่างไรให้เกิดระบบบริการสวัสดิการสังคมที่ตอบสนองต่อความต้องการ หรือปัญหาของกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะคนพิการและผู้สูงอายุ และทำอย่างไรให้เกิดการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมของภาคส่วนต่างๆ อย่างเป็นระบบ และยั่งยืน มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมาย “คนพิการและผู้สูงอายุเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี” ซึ่งจำเป็นจะต้องวิเคราะห์ประเด็นโดยรอบด้าน ทั้งรัฐธรรมนูญ กฎหมาย สถานการณ์ปัญหา รูปแบบวิธีการ ตลอดจน การวิเคราะห์องค์กร เพื่อที่จะกำหนดกลยุทธ์ในการบรรลุเป้าหมาย

ใช้การวิเคราะห์สภาพปัญหา และความต้องการ โดยใช้ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (Management Resources) ในอันจะพัฒนาระบบสวัสดิการภายในศูนย์บริการคนพิการและผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์ให้เกิดเป็นรูปธรรม หลักการ 5M โดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis พบว่า การจะพัฒนาระบบสวัสดิการสังคม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยปัจจัยนำเข้า (Input) ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นด้าน M – Man คนงาน พนักงานหรือบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก M – Money งบประมาณ M – Material อุปกรณ์อื่นๆ ซึ่งจากการวิเคราะห์ จะเห็นว่า ในภาพรวมมีจุดแข็ง ความพร้อม ตลอดจนโอกาสทางด้านบุคลากร เครือข่าย และกลไกของกองทุนทั้งด้านคนพิการและผู้สูงอายุที่จะสามารถช่วยหนุนเสริมระบบสวัสดิการสังคมให้เกิดเป็นรูปธรรมได้

ในขณะที่ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ซึ่งประกอบด้วย M – Method กระบวนการทำงาน และ M – Management การบริหารจัดการ พบว่า มีการทำงานเป็นขั้นตอนชัดเจน สามารถระบุและตอบสังคมได้ว่าขั้นตอนดำเนินการเป็นไปอย่างไร แม้ว่าจะขาดการเชื่อมโยงบูรณาการทำงานระหว่างภาคีเครือข่ายทั้งภายใน ภายนอก หากแต่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

จังหวัดเพชรบูรณ์ ยังมีเครือข่าย องค์กร ที่พร้อมให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทุกปัจจัยด้วย TOWS Matrix สามารถกำหนดเป็นกลยุทธ์ ด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูลแบบเชื่อมโยง (Linked Center) ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เปิดบริการ “ศูนย์บริการคนพิการและผู้สูงอายุ” เป็นศูนย์ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียวด้านการคนพิการและผู้สูงอายุ นำร่องต้นแบบความสำเร็จ การบูรณาการงานคนพิการและผู้สูงอายุจังหวัดเพชรบูรณ์ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในเรื่องบริการ ช่องทางการเข้าถึงบริการ (เครือข่าย) การเข้าถึงเทคโนโลยี ดิจิตอล ของกลุ่มเปราะบาง พัฒนาความรู้ให้แก่องค์กรภาคีเครือข่าย ในการสร้างครู ก ด้านการเขียนโครงการ เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพคนพิการและผู้สูงอายุจะสามารถขยายผลกระทบงาน วิธีการ ปัจจัยแห่งความสำเร็จไปยัง ศูนย์บริการคนพิการทั่วประเทศ ลดความเหลื่อมล้ำ ประหยัดงบประมาณของรัฐ เกิดกลไกความร่วมมือ การสร้างคุณค่า ศักยภาพคนพิการ และผู้สูงอายุ

จากการดำเนินการดังกล่าว จะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ของการเป็น ศูนย์บริการคนพิการผู้สูงอายุ ต้นแบบแห่งแรกของประเทศไทย ในการควมรวมบริการสวัสดิการสังคม เพื่อตอบโจทย์ ปัญหา ความต้องการ และยกระดับศูนย์บริการคนพิการ ผู้สูงอายุ กระบวนการห้องปฏิบัติการทางสังคม (Social Lab) โดยนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ทดลองขยายผลระบบการให้บริการแบบใหม่กับภาครัฐ (Co-Creation) ซึ่งจังหวัดเพชรบูรณ์ มีศูนย์บริการคนพิการทั่วไปอยู่ทั่วทุกตำบล สามารถขยายบริการในเชิงพื้นที่ และตอบโจทย์ความต้องการ ธรรมชาติของกลุ่มเป้าหมาย และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งด้าน บุคลากร Agile Team จังหวัดเพชรบูรณ์ กลไกการทำงาน กระบวนการทำงาน การดึงภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสวัสดิการสังคม ก่อให้เกิดรูปแบบบริการที่หลากหลายตอบโจทย์การเป็นสังคมผู้สูงอายุ และการเป็นสังคมน่าอยู่เพื่อคนทุกวัย เมืองที่เป็นมิตรกับทุกคน ทำให้กลุ่มเป้าหมายมีคุณภาพชีวิตที่ดี อย่างยั่งยืน ไม่ต้องเป็นผู้รอรับบริการ แต่เป็นพลังในการขับเคลื่อนสังคม เศรษฐกิจให้กับประเทศต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่อง การพัฒนาระบบงานสวัสดิการสังคม ศูนย์บริการคนพิการ ผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์ ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ดร. ประเมธี วิมลศิริ) และ รองปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ทุกท่าน นางจินตนา จันทร์บำรุง หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นางธนาภรณ์ พรมสุวรรณ อธิบดีกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และนางสุจิตรา พิทยานรเศรษฐ์ อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ ตลอดจนผู้บริหาร จังหวัดเพชรบูรณ์ นำโดยพระราชปรีดิบัณฑิต เจ้าคณะจังหวัดเพชรบูรณ์ (ธรรมยุติ) นายสืบศักดิ์ เอี่ยมวิจารณ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์ นายพงษ์พิทยา ธนไกรศรีทอง รองผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่กรุณาสันับสนุนให้ผู้ศึกษาได้เข้าร่วมอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 92 ตลอดจนคณาจารย์ที่ปรึกษา สละเวลาให้คำแนะนำ เต็มเต็มหลักวิชา และความรู้ที่เป็นคุณูปการยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ธานินทร์ ฝะเอม และ ดร.ณัฐภูมิ พงศ์ศิริ อาจารย์ที่ปรึกษา

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาต้องขอขอบคุณ เพื่อน ๆ นักบริหารระดับสูงรุ่นที่ 92 ทุกท่าน ที่ได้ร่วมผ่านการอบรมแบบวิถีใหม่ (New Normal) ตลอดระยะเวลาการฝึกอบรมด้วยกันมา อีกทั้งกำลังแรงใจ และความปรารถนาดีที่มีให้แก่กันมาโดยตลอด และขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ช่วยสนับสนุนข้อมูล และขับเคลื่อนงานจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณ กลุ่มเป้าหมายเครือข่ายคนพิการ ผู้สูงอายุ และอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สื่อมวลชน ที่เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้ศึกษาได้ตระหนัก และทุ่มเทสรรพกำลัง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของเขา ไปสู่สิ่งที่ดีกว่า และหวังว่ารายงานการศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมกันพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ คนพิการ และเป็นต้นแบบให้กับหน่วยบริการอื่น ๆ ต่อไป

วรรณภา สุขคง

18 กันยายน 2563

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ช
1. วิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย	1
1.1 การวิเคราะห์บริบทและทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	1
1.2 ตำแหน่งรองอธิบดีที่เป็นเป้าหมาย	5
1.2.1 งานในหน้าที่ของตำแหน่ง	5
1.2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	5
1.2.3 ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็น	6
1.3 กำหนดวิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย	8
2. ข้อเสนอโครงการพัฒนางาน	10
2.1 การกำหนดประเด็นการศึกษา	10
2.1.1 ปัญหา ความท้าทาย การพัฒนาที่เลือกศึกษา	14
2.2 การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย	16
2.2.1 หลักการ แนวคิด ที่ใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำข้อเสนอ	16
2.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	18
2.2.3 ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินการตามข้อเสนอ	30
2.3 ภาวะผู้นำเพื่อการขับเคลื่อนข้อเสนอ	31
3. แผนพัฒนาตนเอง	32
3.1 การวิเคราะห์ตนเอง	32
3.2 การวางแผนพัฒนาตนเอง	33
บรรณานุกรม	38
ภาคผนวก	40
ประวัติผู้เขียนรายงานการศึกษาส่วนบุคคล	45

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงประเด็นด้านสิทธิสวัสดิการสังคม เปรียบเทียบเป้าหมายคนพิการและผู้สูงอายุ	17
ตารางที่ 2	แสดงการเปรียบเทียบการวิเคราะห์ SWOT Analysis ในด้านทรัพยากรการจัดการองค์กร	19
ตารางที่ 3	การวิเคราะห์ TOWS Matrix	24
ตารางที่ 4	สรุปภาพรวมแผนการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ	26



## สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	ผังความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์กระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	3
ภาพที่ 2	แสดงสถานการณ์ผู้สูงอายุและสถิติคนพิการ ปี 2560-2563	10
ภาพที่ 3	แสดงหน่วยบริการของศูนย์บริการคนพิการและศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์	11
ภาพที่ 4	แสดงข้อมูลสถานการณ์ทางสังคมจังหวัดเพชรบูรณ์	12
ภาพที่ 5	แสดงแผนที่ศูนย์บริการคนพิการทั่วประเทศ	13
ภาพที่ 6	กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์และพัฒนาข้อเสนอ	18
ภาพที่ 7	ผังสรุปการวิเคราะห์สภาพปัญหาการพัฒนาระบบงานสวัสดิการสังคม ศูนย์บริการคนพิการ ผู้สูงอายุ (Fish bone diagram) + 5M	23

## คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

พส.	ย่อมาจาก	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
พม.	ย่อมาจาก	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
สป.	ย่อมาจาก	สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
ดย.	ย่อมาจาก	กรมกิจการเด็กและเยาวชน
ผส.	ย่อมาจาก	กรมกิจการผู้สูงอายุ
สค.	ย่อมาจาก	กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
พก.	ย่อมาจาก	กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
มท.	ย่อมาจาก	กระทรวงมหาดไทย
สธ.	ย่อมาจาก	กระทรวงสาธารณสุข
รง.	ย่อมาจาก	กระทรวงแรงงาน
สตช.	ย่อมาจาก	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
ศธ.	ย่อมาจาก	กระทรวงศึกษาธิการ

# 1. วิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย

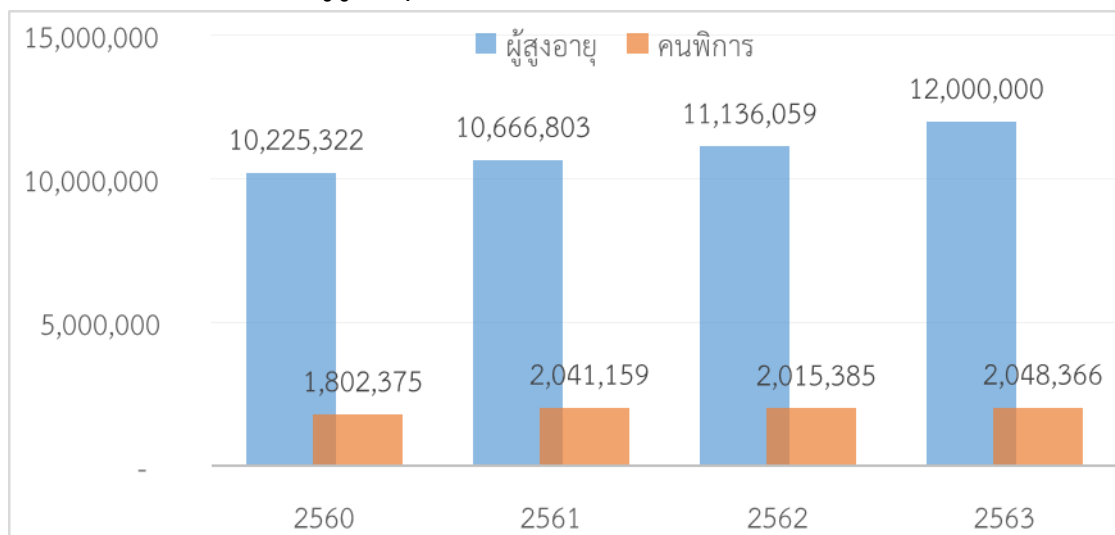
(ข้อมูลส่วนบุคคลไม่เผยแพร่)

## 2. ข้อเสนอโครงการพัฒนางาน

### 2.1 การกำหนดประเด็นการศึกษา

จากสถานการณ์ผู้สูงอายุ และคนพิการในประเทศไทย ถือว่าเป็นประชากรกลุ่มเฉพาะ ที่มีทั้งความเปราะบาง และความเสี่ยง ต้องการกระบวนการพิเศษในการเข้าถึงการเสริมสร้างสุขภาพและสุขภาวะที่ดี ในขณะที่ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่ “สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์” ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า การจัดสร้างระบบและนโยบาย เพื่อรองรับประชากรกลุ่มนี้จึงมีความสำคัญยิ่ง เพราะรัฐจำเป็นต้องทำความเข้าใจสถิติโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงลักษณะ โดยรวมของกลุ่มผู้สูงอายุ และผู้พิการ ให้มากที่สุด เพื่อการออกแบบระบบที่สามารถช่วยเหลือกลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการแต่ละกลุ่ม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้จริง โดยในการจัดทำข้อเสนอโครงการพัฒนางานฉบับนี้ ผู้จัดทำรายงานขอเสนอประเด็นการศึกษาเรื่อง “การพัฒนากระบวนการสวัสดิการสังคมศูนย์บริการคนพิการ ผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์”

ภาพที่ 2 แสดงสถานการณ์ผู้สูงอายุและสถิติคนพิการ ปี 2560 - 2563



ที่มา : รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุและสถิติคนพิการ ข้อมูล ณ 31 ก.ค. 2563

จากสถิติรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุและสถิติคนพิการ สำหรับประเทศไทย ประชากรกำลังมีอายุสูงขึ้นอย่างรวดเร็วมาก ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงอายุระดับสุดยอดในเวลาไม่เกิน 15 ปีข้างหน้า อีก 20 ปีข้างหน้า จำนวนเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี จะลดลงจาก 12 ล้านคน เหลือ 9 ล้านคน คนในวัยแรงงานอายุ 15-59 ปี จะลดลงจาก 44 ล้านคน เหลือ 37 ล้านคน แต่ผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นอีกเกือบเท่าตัวจาก 11 ล้านคนเป็น 20 ล้านคน (รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย, 2561) เมื่อ 50 ปีก่อน คนไทยมีอายุคาดเฉลี่ยประมาณ 59 ปี ในปี 2561 อายุคาดเฉลี่ยของคนไทยเพิ่มขึ้นเป็น 77 ปี ขณะนี้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุของประชากรไทยได้ก่อให้เกิดผลกระทบในหลาย ๆ ด้านต่อภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยแล้ว และนับจากวันนี้เป็นต้นไป ผลกระทบเหล่านี้ก็จะยิ่งทวี

ความรุนแรงและเห็นได้ชัดเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นส่งผลต่อการจัดระบบสวัสดิการ และการประกันสังคมแก่ผู้สูงอายุ การบริการทางด้านสุขภาพอนามัยและการดูแลผู้สูงอายุ

สืบเนื่องมาจาก สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้จัดตั้งศูนย์บริการคนพิการจังหวัดเพชรบูรณ์ขึ้นเป็นแห่งแรกของประเทศไทย เพื่อนำร่องการ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จแก่คนพิการที่ขึ้นทะเบียน จำนวน 32,506 คน ส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ จำนวน 85 ราย มีศูนย์บริการคนพิการทั่วไป 129 แห่ง และมีศูนย์บริการคนพิการจังหวัด 1 แห่ง อีกทั้ง สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้บูรณาการให้บริการ สวัสดิการผู้สูงอายุ ในศูนย์บริการคนพิการจังหวัดเพชรบูรณ์แห่งนี้แบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service Center) โดยจังหวัดเพชรบูรณ์มีผู้สูงอายุ จำนวน 177,211 คน ผู้สูงอายุ 100 ปี ขึ้นไป จำนวนถึง 499 คน และมีกลไกการทำงานในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพ ผู้สูงอายุ จำนวน 30 แห่ง และชมรมผู้สูงอายุ จำนวน 77 ชมรม ดังภาพที่ 3

ภาพที่ 3 แสดงหน่วยบริการของศูนย์บริการคนพิการและศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์



นอกจากนี้ ยังมีการดำเนินการซ่อมแซมบ้านผู้สูงอายุไปแล้วกว่า 56 แห่ง รวมถึง ภูมิปัญญา คลังปัญญาผู้สูงอายุ อีก 356 คน โดยจากที่กล่าวมานี้ ทำให้เห็นถึงความท้าทายในบริบทการดำเนินงาน ซึ่งในมิติของมนุษย์นั้นจำเป็นต้องอย่างยั้งที่ตอบสนองต่อความต้องการแบบองค์รวม (Holistic) ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ อารมณ์ ด้านสังคม และด้านจิตวิญญาณ ซึ่งการจัดสวัสดิการสังคม เป็นสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการ ปัญหาของกลุ่มเป้าหมายได้ ด้วยมิติการจัดสวัสดิการสังคมนั้นครอบคลุมมิติการดำเนินชีวิตของมนุษย์ตั้งแต่ก่อนเกิดจนถึงวาระสุดท้ายและการตาย ซึ่งเป็นภารกิจหลักของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ปรากฏรายละเอียดตามภาพที่ 4

ภาพที่ 4 แสดงข้อมูลสถานการณ์ทางสังคมจังหวัดเพชรบูรณ์



ที่มา : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบูรณ์

อย่างไรก็ตาม สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบูรณ์ มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการดูแล ช่วยเหลือ ค้ำครอง พิทักษ์สิทธิกลุ่มเป้าหมายให้เข้าถึงสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นระบบที่มีองค์ประกอบกว้างขวาง โดยระบบการจัดบริการทางสังคม จะเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ (พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546 (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550) ซึ่งสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

จังหวัดเพชรบูรณ์ มองว่า จุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ จะช่วยสนองความต้องการแบบองค์รวมให้แก่กลุ่มเป้าหมาย โดยมีรูปแบบและบริการ ดังนี้

1. การสำรวจติดตามสภาพปัญหาคนพิการ และจัดทำระบบข้อมูลการให้บริการในพื้นที่รับผิดชอบ
2. ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์คนพิการ เรียกร้องแทนคนพิการ ให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐาน
3. ให้ความช่วยเหลือคนพิการให้ได้รับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ตามความต้องการจำเป็นพิเศษเฉพาะบุคคล
4. ประสาน คัดกรอง ส่งต่อและให้ความช่วยเหลือคนพิการหรือผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะพิการให้ได้รับการดูแลรักษาพยาบาลที่เหมาะสม
5. ประสานความช่วยเหลือกับหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเพื่อให้ความช่วยเหลือคนพิการตามประเภทความพิการ
6. ติดตามและประเมินผล และรายงานเกี่ยวกับการได้รับสิทธิประโยชน์ และการดำรงชีวิตของคนพิการ

ซึ่งจังหวัดเพชรบูรณ์ถือได้ว่าเป็นจังหวัดแรก ที่มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งจะช่วยสนองความต้องการแบบองค์รวมให้แก่กลุ่มเป้าหมาย และพร้อมที่จะเปิดให้บริการแบบวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ภายในเดือนกันยายน 2563 และขยายผลไปยังจังหวัดอื่น ตามภาพที่ 5

ภาพที่ 5 แสดงแผนที่ศูนย์บริการคนพิการทั้งประเทศ



### 2.1.1 ปัญหา ความท้าทาย การพัฒนาที่เลือกศึกษา

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาสังคม โดยให้ความสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำของสังคม การสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ การรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากร และการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน และการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ตลอดจนการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และนโยบายประเทศไทย 4.0 อย่างไรก็ตาม พบว่า การลดความเหลื่อมล้ำนั้นยังเป็นปัญหาที่ท้าทายและไม่สามารถบรรลุผลได้ในระยะเวลาอันสั้นและโดยภาครัฐเพียงอย่างเดียว ซึ่งเมื่อวิเคราะห์การดำเนินงานของภาครัฐ พบว่า ยังมีจุดอ่อนในการดำเนินงาน ดังนี้

- **สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร** สังคมไทยในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วแนวทางการพัฒนาประเทศที่เปลี่ยนไปจากการใช้อุตสาหกรรม นำการผลิตมาเป็นการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม และเทคโนโลยี ครอบคลุมมีขนาดเล็ก และมีความหลากหลายมากขึ้น มีความเหลื่อมล้ำเรื่องรายได้ และการเข้าถึงการคุ้มครองทางสังคม โดยสถานการณ์โครงสร้างประชากรของจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า จำนวนผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้น รวมทั้งสิ้น 169,678 คน เป็นเพศชาย 76,304 คน และ เพศหญิง 93,374 คน ในจำนวนนี้มีอายุมากกว่า 100 ปี จำนวน 272 คน ในขณะที่ ข้อมูลคนพิการของจังหวัดเพชรบูรณ์ มีจำนวน 32,371 คน เป็นเพศชาย 17,315 คน และเพศหญิง 15,056 คน อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์คนพิการและผู้สูงอายุ ที่จดทะเบียนได้รับเบี้ยความพิการ จำนวนกว่า 15,451 คน คิดเป็นร้อยละ 9.11 ของจำนวนผู้สูงอายุทั้งหมด ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และมีปัญหาซับซ้อนมากขึ้น สะท้อนความท้าทายด้านการจัดบริการสวัสดิการสังคมอย่างมาก

- **สวัสดิการแยกส่วน** มองปัญหาตามกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากการแบ่งส่วนราชการระดับกรมตามกลุ่มเป้าหมาย แต่ละหน่วยงานมีกระบวนการงานที่เฉพาะ ขาดการมองปัญหาแบบองค์รวม ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการให้บริการและยากต่อการวางแผนในการพัฒนาศักยภาพ โดยเฉพาะบริการด้านกองทุน ซึ่งยังขาดความสอดคล้องกับโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป และขาดการบูรณาการที่ดี โดยในปัจจุบันพบว่า กองทุนคนพิการ เป็นกองทุนขนาดใหญ่ ในขณะที่กลุ่มเป้าหมายนั้นมีจำนวนไม่มาก ส่วนกองทุนผู้สูงอายุ เป็นกองทุนขนาดเล็ก ขณะที่กลุ่มเป้าหมายมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากสถานการณ์ดังกล่าว

นอกจากนี้ หากพิจารณาตามบริการสวัสดิการสังคม ปัญหาความต้องการ ตลอดจนธรรมชาติของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งคนพิการและผู้สูงอายุ มีบริการที่คล้ายคลึงกัน หากแต่ยังไม่ได้มีการบูรณาการงานร่วมกัน ทั้งเชิงระบบบริการ การบริหารจัดการ บุคลากร และงบประมาณ ซึ่งหากมีการบูรณาการงานได้ จะสามารถตอบสนองความต้องการ ปัญหา และเกิดรูปแบบบริการที่ดี เป็นต้นแบบได้

- **ขาดบูรณาการข้อมูล** กระบวนการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีระบบงานและฐานข้อมูลจำนวนมาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากโครงสร้างกระทรวงที่แบ่งหน่วยงานตามกลุ่มเป้าหมายและบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีการดำเนินการจัดทำระบบฐานข้อมูลกลางผู้รับสวัสดิการจาก พม. โดยรวบรวมข้อมูลทุกมิติด้านสังคมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งจากหน่วยงาน



ภายในและภายนอกเข้ามาไว้ด้วยกัน รวมไปถึงการทำระบบสารสนเทศด้านสังคม (Social MIS) และระบบข้อมูลแผนที่ทางสังคม (Social Map) พม. แต่ในทางปฏิบัติ ข้อมูลที่อยู่ในระบบดังกล่าวไม่สามารถเชื่อมต่อโดยตรงกับระบบของหน่วยงานในสังกัดได้ จึงจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากหน่วยงานในสังกัดทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคก่อน แล้วจึงนำเข้าระบบฐานข้อมูลกลางอีกครั้ง ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นตอนการทำงานให้แก่บุคลากร อีกทั้งข้อมูล ยังไม่เป็นปัจจุบัน ขาดความสมบูรณ์ มองปัญหาได้เพียงมิติเดียว ยากต่อการวางแผนพัฒนาศักยภาพคนแบบองค์รวม

#### - ระบบการบริหารงานภาครัฐที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานและการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย

**เฉพาะ** ด้วยระเบียบ ขั้นตอน ในการให้บริการที่ซับซ้อน และบุคลากรภาครัฐมีจำกัดส่งผลให้การให้บริการประชาชนล่าช้า ไม่ทันต่อความจำเป็นของประชาชน และเป็นเหตุแห่งความเหลื่อมล้ำในกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ที่อยู่ในถิ่นทุรกันดาร ดังนั้นการดำเนินงานโดยภาคส่วนอื่นจะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากกว่า จึงจำเป็นต้องอาศัยภาคส่วนต่างๆ ทั้งชุมชน เอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ทั้งในด้านการบริการสังคม การช่วยเหลือสังคม แต่ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการแบบต่างคนต่างทำ แม้ว่าหน่วยงานหรือบุคคลเหล่านี้จะมีจุดแข็งในแง่ของงบประมาณ ทรัพยากร แต่ก็ยังเป็นการดำเนินงานโดยขาดการคำนึงถึงผลในระยะยาว ในขณะที่ภาครัฐที่มีทั้งองค์ความรู้ บุคลากร ข้อมูล เครือข่าย แต่มีเงื่อนไข ระเบียบในการดำเนินงานที่ซับซ้อน หากได้บูรณาการการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย จะสามารถพัฒนาคนและสังคมได้ยั่งยืนกว่า ซึ่งการดึงให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม ต้องอาศัยผู้นำองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากประชาชน ภาคประชาชน ภาคเอกชน นับเป็นความท้าทายอย่างยิ่ง

จากจุดอ่อนและความท้าทายที่ได้กล่าวมาข้างต้น ส่งผลให้การดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นไปในลักษณะเชิงรับ การดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นการรอรับการแจ้งเหตุและให้บริการเป็นรายกรณีไป แต่เมื่อเกิดภาวะวิกฤตในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เศรษฐกิจได้รับผลกระทบ ส่งผลให้สภาพสังคมเปลี่ยนไป ประชากรวัยแรงงานถูกเลิกจ้าง ครอบครัวที่แต่เดิมต้องพึ่งพาประชากรกลุ่มวัยแรงงานนั้น ไม่สามารถพึ่งพาได้อย่างเคย ภาระต่างๆ จึงตกอยู่กับภาครัฐ ดังจะเห็นได้จากมาตรการเยียวยาต่างๆ ที่รัฐจัดสรรให้ อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีกลุ่มเปราะบาง ทั้งผู้สูงอายุ และคนพิการ จำนวนมากตกหล่นจากมาตรการเฝ้าระวังดังกล่าว คนเหล่านี้เป็นกลุ่มเปราะบางที่แสดงให้เห็นว่า การช่วยเหลือเยียวยาของรัฐยังไม่สามารถเติมเต็มช่องว่างที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤตได้ และสะท้อนให้เห็นว่ารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม จำเป็นต้องมีการปรับปรุง หรือพัฒนาให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ จังหวัดเพชรบูรณ์เป็นจังหวัดหนึ่งที่ประชาชนได้รับผลกระทบ ทั้งทางด้านสุขภาพ สังคม และเศรษฐกิจ ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดที่สร้างความตื่นตัวให้กับสังคม เกิดเป็นวิถีใหม่ในชุมชน (New Normal) ซึ่งยังพบปัญหาว่า กลุ่มเปราะบางบางกลุ่มยังเข้าไม่ถึงสิทธิสวัสดิการ ขาดสาร การเยียวยา และการช่วยเหลือเฉพาะหน้าต่างๆ จากการวิเคราะห์สภาพปัญหา ความท้าทาย และแนวโน้มของปัญหา ผู้จัดทำรายงานจึงได้กำหนดประเด็นการศึกษา ดังนี้

ประเด็นการศึกษาที่ 1 ทำอย่างไรให้เกิดระบบบริการสวัสดิการสังคมที่ตอบสนองต่อความต้องการ หรือปัญหาของกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะคนพิการและผู้สูงอายุ

ประเด็นการศึกษาที่ 2 ทำอย่างไรให้เกิดการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมของภาคส่วนต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และยั่งยืน

## 2.2 การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย

### 2.2.1 หลักการ แนวคิด ที่ใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำข้อเสนอ

(1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 27 กำหนดให้บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครอง ตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ประกอบกับ มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งมีเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกัน เพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว และมาตรา 71 รัฐพึงเสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวอันเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของสังคม จัดให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยอย่างเหมาะสม รัฐพึงให้ความช่วยเหลือเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และคุ้มครองป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าวถูกใช้ความรุนแรง หรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมทั้งให้การบำบัดฟื้นฟู และเยียวยาผู้ถูกกระทำการดังกล่าว ประกอบกับนโยบายของรัฐบาล ด้านการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ

(2) พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ระบุว่า คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ประกอบกับประเด็นยุทธศาสตร์เสริมพลังคนพิการให้เข้าถึงสิทธิ สวัสดิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเท่าเทียม อีกทั้งการกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อให้กลุ่มประชากรคนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ใช้ชีวิตอย่างสมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

(3) มาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติ เรื่อง สังคมสูงอายุ ซึ่งมีมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างระบบคุ้มครองและสวัสดิการผู้สูงอายุ ตลอดจนยกระดับความร่วมมือเสริมสร้างพลังสังคมผู้สูงอายุ โดยหลักจะเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ โดยมีแนวทางการขับเคลื่อนสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2546) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2562 เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดการบูรณาการในการทำงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม และเพื่อให้คนทุกวัยมีคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคมสูงอายุ

(4) การบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา เป็นแนวคิดที่รัฐบาลมุ่งหวังที่จะให้จังหวัดได้นำระบบการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) มาใช้ในการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และสร้างระบบบริการที่เอื้ออำนวยแก่ประชาชน โดยมีการสร้างกระบวนการทำงานสำหรับการระดมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategic Formulation) เพื่อนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติในระดับจังหวัดในลักษณะที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา ข้อเท็จจริงของพื้นที่ ตลอดจนมีการสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และติดตามผล

(5) แนวคิดด้านสิทธิสวัสดิการสังคม สิทธิและสวัสดิการสังคมเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคนในสังคม ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เช่น บริการด้านสาธารณสุข บริการด้านการศึกษา บริการด้านที่อยู่อาศัย บริการประกันสังคม บริการสงเคราะห์ประชาชน บริการสังคม ซึ่งยังมีประชาชนจำนวนมากไม่น้อย โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางทางสังคม เช่น คนพิการ และผู้สูงอายุ เป็นต้น ที่ไม่ทราบสิทธิของตนทางด้านสวัสดิการสังคมที่รัฐจัดให้ ดังนั้น สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในมิติใหม่ของการทำงานสวัสดิการสังคมในหน่วยงานภาครัฐประการหนึ่ง คือ การให้ประชาชนได้รับทราบสิทธิของตนตามกฎหมาย และเข้าถึงสวัสดิการสังคมที่รัฐจัดให้เพื่อให้ประชาชนได้รับสวัสดิการสังคมที่จำเป็นขั้นพื้นฐาน และการมีคุณภาพชีวิตที่ดี สำหรับกลุ่มเป้าหมายคนพิการ และผู้สูงอายุ ถือว่าเป็นกลุ่มเปราะบางทางสังคม ที่รัฐจำเป็นต้องตระหนักและให้ความสำคัญด้านสิทธิอย่างมาก

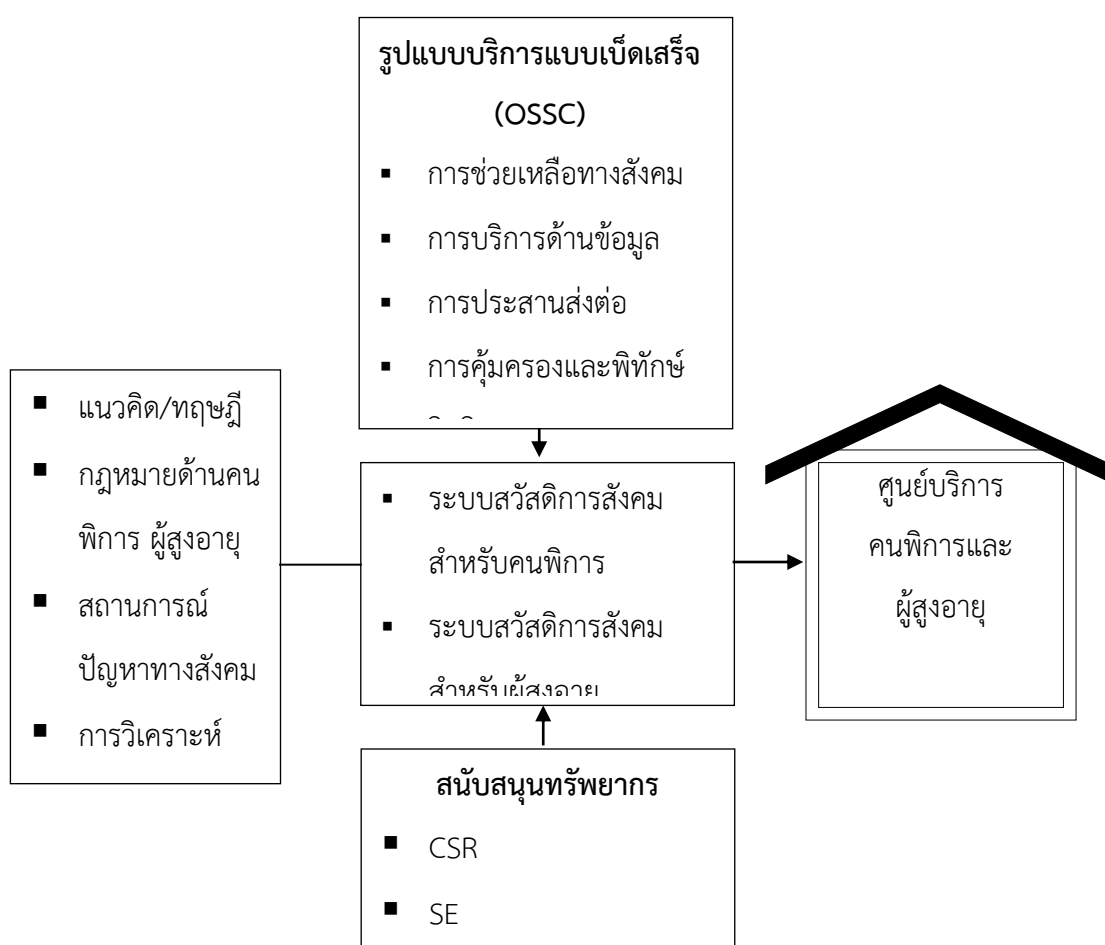
ตารางที่ 1 แสดงประเด็นด้านสิทธิสวัสดิการสังคม เปรียบเทียบกลุ่มเป้าหมายคนพิการ และผู้สูงอายุ

ประเด็นด้านสวัสดิการสังคม	กลุ่มเป้าหมาย	
	คนพิการ	ผู้สูงอายุ
1. สิทธิมนุษยชนในการเป็นพลเมือง	1. การปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน รวมทั้งการมีคนช่วยเหลือ 2. มีเกียรติภูมิศักดิ์ศรี ได้ร่วมกิจกรรม และแสดงความคิดเห็น 3. ดำรงชีวิตอิสระ และตัดสินใจด้วยตนเอง	1. การปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน รวมทั้งการมีคนช่วยเหลือ 2. มีเกียรติภูมิศักดิ์ศรี ได้ร่วมกิจกรรม และแสดงความคิดเห็น 3. ดำรงชีวิตอิสระ และตัดสินใจด้วยตนเอง
2. สิทธิทางกฎหมาย	1. เป็นบุคคลตามกฎหมาย โดยมีการแจ้งเกิด ตั้งชื่อ และทำบัตรประชาชน 2. ทำนิติกรรม 3. การคุ้มครองทางคดีอาญา	1. เป็นบุคคลตามกฎหมาย 2. การลดหย่อนภาษี 3. การช่วยเหลือในทางคดี 4. จัดหาทนายช่วยเหลือ 5. การทำพินัยกรรม
3. สิทธิสวัสดิการ	1. เบี้ยความพิการ 2. บริการด้านการศึกษา 3. การฟื้นฟูสมรรถภาพ และการรักษาพยาบาล 4. ปรับปรุงที่อยู่อาศัย 5. การเข้าถึงกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	1. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 2. เงินทุนประกอบอาชีพ 3. เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ และการลดหย่อนบริการสาธารณะ 4. การฟื้นฟูสมรรถภาพ และการรักษาพยาบาล 5. การเข้าถึงกองทุนผู้สูงอายุ

ที่มา : ระพีพรรณ คำหอม, 2554

จากแนวคิดและหลักการดังกล่าว มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมาย “คนพิการและผู้สูงอายุเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี” ซึ่งจำเป็นจะต้องวิเคราะห์ประเด็นโดยรอบด้าน ทั้งรัฐธรรมนูญ กฎหมาย สถานการณ์ปัญหา รูปแบบวิธีการ ตลอดจน การวิเคราะห์องค์กร เพื่อที่จะกำหนดกลยุทธ์ในการบรรลุเป้าหมายนั้น โดยสามารถสรุปเป็นแผนภาพกรอบแนวคิดเพื่อพัฒนาข้อเสนอ ดังภาพที่ 6

ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์และพัฒนาข้อเสนอ



## 2.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

จากสภาพปัญหาที่ผ่านมา สืบเนื่องจาก สภาพครอบครัวไทยในปัจจุบัน ขนาดครอบครัวเล็กลง ความสัมพันธ์ในครอบครัวเปราะบาง การหย่าร้างสูง ปัญหาเศรษฐกิจส่งผลกระทบให้ครอบครัวยากจน หนี้สินมาก ต้องไปประกอบอาชีพไกลจากภูมิลำเนาเดิม ต้องเปลี่ยนวิถีชีวิตเพื่อให้อยู่รอด จนสภาพครอบครัวอยู่ในภาวะอ่อนแอ ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้ครอบครัวขาดพลังเพียงพอที่จะรับภาระในการดูแลสมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้พิการ และผู้สูงอายุ ซึ่งไม่สามารถจะเป็นกำลังการผลิตของครอบครัว ทำให้ถูกทอดทิ้ง ไร้ผู้อุปการะ ถูกปล่อยให้อยู่คนเดียวไม่มีการดูแล ผู้พิการมีปัญหาในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิต ทั้งที่คนพิการมีศักยภาพ

ปัญหาจากคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ คือ สภาพ ความพิการที่เป็นอุปสรรค การไม่ทราบสิทธิที่กฎหมายรับรองคุ้มครอง ไม่ทราบถึงสวัสดิการพื้นฐานที่ รัฐจัดไว้ให้ โดยเฉพาะในสังคมชนบท

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ประเด็นสิทธิ สวัสดิการสังคม เปรียบเทียบกลุ่มเป้าหมายคนพิการ และผู้สูงอายุ เพื่อจะได้วิเคราะห์ถึงโครงสร้าง ระบบและกลไก ที่ควรเกิดขึ้นในศูนย์บริการคนพิการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

จากการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา และความต้องการ โดยใช้ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (Management Resources) ในอันจะพัฒนาระบบสวัสดิการภายในศูนย์บริการคนพิการและผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์ให้เกิดเป็นรูปธรรม หลักการ 5M ได้แก่ M – Man คนงาน พนักงานหรือบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก M – Money งบประมาณ M – Material อุปกรณ์อื่นๆ M – Method กระบวนการทำงาน M – Management การบริหารจัดการ โดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบการวิเคราะห์ SWOT Analysis ในด้านทรัพยากรการจัดการองค์กร

M – Man คนงาน พนักงานหรือบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก			
จุดแข็ง	จุดอ่อน	โอกาส	อุปสรรค
1. บุคลากรมีความอดทน สู้งาน และมีจิตวิญญาณของการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ 2. มีเครือข่ายบุคลากรจากหลายหน่วยงาน ที่ร่วมทำงานในพื้นที่ -บุคลากร พม. One Home จังหวัดเพชรบูรณ์ รวม 94 คน	1. ไม่มีบุคลากรครบทีมสหวิชาชีพ ที่จะให้บริการพัฒนาฟื้นฟูศักยภาพกลุ่มเป้าหมาย - คนพิการ จำนวน 32,506 คน - ผู้สูงอายุ 177,211 คน / อายุ 100 ปีขึ้นไป 449 คน - ผู้สูงอายุซึ่งเป็นคนพิการ จำนวน 15,767 คน 2. บุคลากรมีภาระงานมาก -เจ้าหน้าที่กองทุนคนพิการ จำนวน 12 คน - เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ จำนวน 2 คน 3. บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่นั้น ขาดทักษะ ความรู้เฉพาะทางที่จำเป็นในการดูแล พัฒนา ฟื้นฟูกลุ่มเป้าหมาย	1. มีเครือข่ายอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการชี้เป้า เฝ้าระวัง ประสานส่งต่อการช่วยเหลือ - อพม.อบรมแล้ว จำนวน 2,250 คน รอการอบรม จำนวน 7,823 คน - อสม.จำนวน 17,600 คน - กำหนดพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและผู้สูงอายุจังหวัดเพชรบูรณ์ ในเดือนกันยายน 2563	การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร และสถานการณ์ปัญหาความรุนแรงด้านสังคม ที่เพิ่มมากขึ้น

M – Man คนงาน พนักงานหรือบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก (ต่อ)			
จุดแข็ง	จุดแข็ง	จุดแข็ง	จุดแข็ง
	- บุคลากรศูนย์บริการคนพิการ และผู้สูงอายุจังหวัดเพชรบูรณ์รวม 12 อัตรา : ข้าราชการ 1 อัตรา พนักงานกองทุนคนพิการ จำนวน 9 อัตรา พนักงานกองทุนผู้สูงอายุ จำนวน 2 อัตรา		
M – Money งบประมาณ			
จุดแข็ง	จุดอ่อน	โอกาส	อุปสรรค
มีกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กองทุนผู้สูงอายุ กองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนงบประมาณ	1. งบประมาณปกติที่ได้รับการจัดสรร ไม่เพียงพอ และไม่สอดคล้องกับภารกิจ 2. กลุ่มเป้าหมายเข้าไม่ถึง และยังขาดการรับรู้ด้านกองทุนทั้ง 2 ประเภท	มีงบประมาณระดับจังหวัดที่สามารถขอรับการสนับสนุนได้ - งบประมาณศูนย์บริการคนพิการจังหวัดเพชรบูรณ์ จากกองทุนคนพิการ รวม 27,500,000 บาท : งบก่อสร้าง จำนวน 24,000,000 บาท งบพร้อมตกแต่ง และอุปกรณ์ จำนวน 3,500,000 บาท ซึ่งนำร่องเป็นสร้างเสร็จเป็นศูนย์แรกของประเทศ	ระบบบริหารแบบราชการ และเงื่อนไขของระเบียบกองทุนคนพิการ และกองทุนผู้สูงอายุ
M – Material อุปกรณ์อื่นๆ			
จุดแข็ง	จุดอ่อน	โอกาส	อุปสรรค
1. มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเพียงพอพร้อมใช้ และเหมาะสม 2. มีการบูรณาการทีมงาน One Home	ยังขาดการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการหรือบริการ	การนำเทคโนโลยี AI จากเครือข่ายตาม MOU มาพัฒนาระบบงานคนพิการและผู้สูงอายุ	การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็วและความเสี่ยงในการใช้ระบบและเทคโนโลยีแบบไม่รู้เท่าทัน

M – Method กระบวนการทำงาน			
จุดแข็ง	จุดอ่อน	โอกาส	อุปสรรค
<p>1. มีกระบวนการขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน</p> <p>2. มีประสิทธิภาพในการบอกให้คำแนะนำในเรื่องสิทธิ คำปรึกษา แนะนำ และให้ความช่วยเหลือ แนะนำแหล่งบริการต่าง ๆ</p>	<p>1. มักยึดติดกับรูปแบบและบริการเดิม ๆ คือมีความจำกัดและติดลบนสิทธิบางประการของกลุ่มเป้าหมายโดยกฎหมายเอง</p> <p>2. การปฏิบัติภารกิจกับกลุ่มเป้าหมายโดยขาดการให้คุณค่ากับสิทธิ ความต้องการและการมีส่วนร่วม</p> <p>3. ยังขาด “ความเชื่อมโยง” ในการปฏิบัติงานเพื่อการคุ้มครองช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางทั้งในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติ</p>	<p>1. มีระเบียบกฎหมายสนับสนุนและเอื้อในการทำงานเพื่อคนพิการและผู้สูงอายุ</p> <p>2. แนวคิดด้านการรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ (CSR) แนวคิดการประกอบการทางสังคม (Social Enterprise) และแนวคิดหุ้นส่วนทางสังคม</p>	<p>ระบบบริหารแบบราชการ การจัดทำเอกสาร ซึ่งเป็นการทำงานที่ไม่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน</p>
M - Management การบริหารจัดการ			
จุดแข็ง	จุดอ่อน	โอกาส	อุปสรรค
<p>มีโครงสร้างองค์กรที่สามารถบริหารจัดการ สั่งการ และกำกับติดตามประเมินผลได้</p>	<p>ขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และยังขาดมาตรการ การประเมินและติดตามผลในระยะยาว</p>	<p>1. มีศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ครอบคลุมตำบลจำนวน 127 แห่ง และศูนย์บริการคนพิการในโรงพยาบาล 2 แห่ง รวมเป็น 129 แห่ง</p> <p>2. มีเครือข่ายองค์กรสาธารณประโยชน์ในพื้นที่ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์ประสานงาน อพม. จังหวัด อำเภอดำบล ครอบคลุม 100 % จำนวน 139 แห่ง</li> <li>- องค์กรสาธารณประโยชน์ จำนวน 49 องค์กร</li> </ul>	<p>ความไม่ยืดหยุ่นของระบบราชการ และระบบบริหารจัดการ</p>

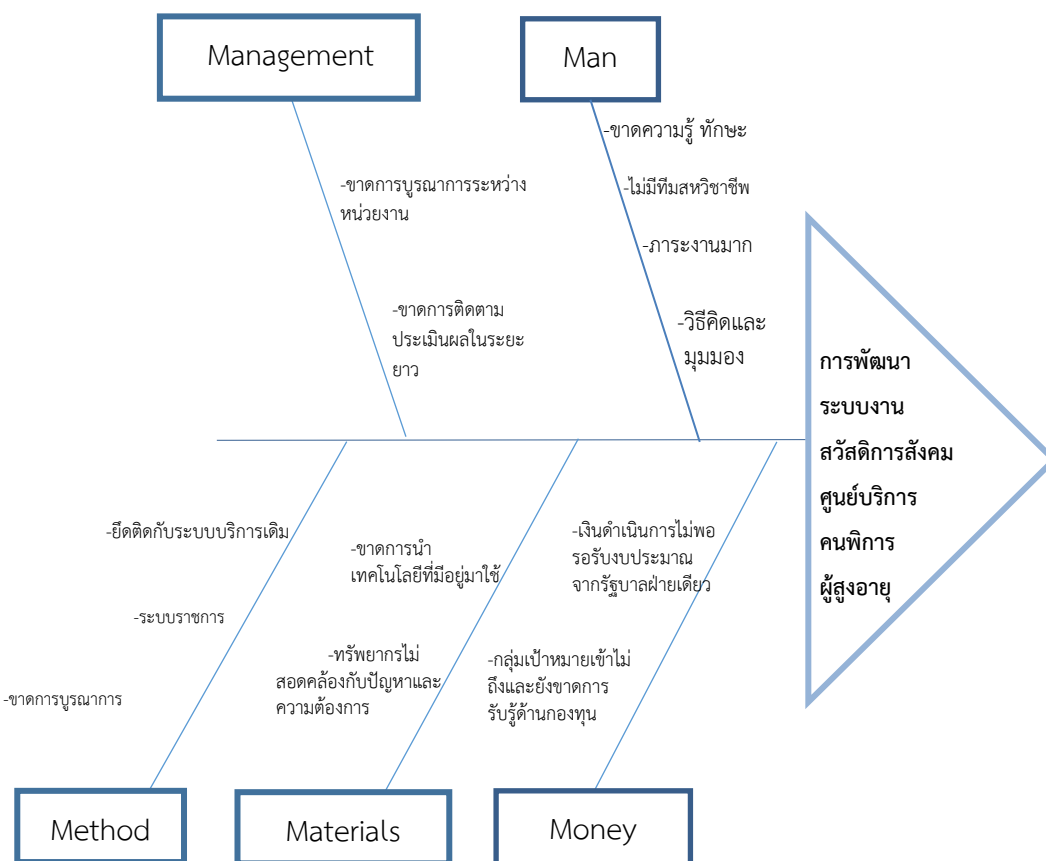
M - Management การบริหารจัดการ (ต่อ)			
จุดแข็ง	จุดแข็ง	จุดแข็ง	จุดแข็ง
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-องค์กรสวัสดิการชุมชน จำนวน 43 องค์กร</li> <li>-ศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชน จำนวน 127 แห่ง</li> <li>3. มีศูนย์ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และ</li> <li>คณะกรรมการ ที่มี</li> <li>องค์ประกอบ จากภาครัฐ</li> <li>ภาคเอกชน ภาคธุรกิจ</li> <li>ภาคประชาชน และคณะ</li> <li>สงฆ์ จำนวน 1 แห่ง</li> <li>-การส่งเสริมการ</li> <li>ดำเนินการ SE ด้านคน</li> <li>พิการ และผู้สูงอายุ</li> <li>ร่วมกับหอการค้า และ</li> <li>สภาอุตสาหกรรมจังหวัด</li> <li>เพชรบูรณ์ ผ่าน</li> <li>คณะกรรมการที่จัดตั้ง</li> <li>เรียบร้อยแล้ว</li> </ul>	

จากหลักการ แนวคิดและผลการวิเคราะห์ข้างต้น ทำให้เห็นภาพระบบและกระบวนการทำงานของศูนย์บริการคนพิการและผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียวของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า การจะพัฒนาระบบสวัสดิการสังคม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยปัจจัยนำเข้า (Input) ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นด้าน M – Man คนงาน พนักงานหรือบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก M – Money งบประมาณ M – Material อุปกรณ์อื่นๆ ซึ่งจากการวิเคราะห์ จะเห็นว่า ในภาพรวมมีจุดแข็ง ความพร้อม ตลอดจนโอกาสทางด้านบุคลากร เครือข่าย และกลไกของกองทุนทั้งด้านคนพิการและผู้สูงอายุที่จะสามารถช่วยหนุนเสริมระบบสวัสดิการสังคมให้เกิดเป็นรูปธรรมได้

ในขณะที่ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ซึ่งประกอบด้วย M – Method กระบวนการทำงาน และ M – Management การบริหารจัดการ พบว่า มีการทำงานเป็นขั้นตอนชัดเจน สามารถระบุและตอบสนองได้ว่าขั้นตอนดำเนินการเป็นไปอย่างไร แม้ว่าจะขาดการเชื่อมโยงบูรณาการทำงานระหว่างภาคีเครือข่ายทั้งภายใน ภายนอก หากแต่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบูรณ์ ยังมีเครือข่าย องค์กร ที่พร้อมให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 7 ผังสรุปการวิเคราะห์สภาพปัญหาการพัฒนาระบบงานสวัสดิการสังคมศูนย์บริการคนพิการ ผู้สูงอายุ (Fish bone diagram) + 5 M



ผู้ศึกษาได้นำมาจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการ “การพัฒนาระบบงานสวัสดิการสังคม ศูนย์บริการคนพิการ ผู้สูงอายุจังหวัดเพชรบูรณ์” เพื่อให้เกิดระบบบริการสวัสดิการสังคมที่ตอบสนองต่อความต้องการ หรือปัญหาของกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะคนพิการและผู้สูงอายุและเกิดการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมของภาคส่วนต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และยั่งยืน ดังนั้น เพื่อให้การกำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์มีความชัดเจน และตรงกับปัญหาที่ควรจะได้รับแก้ไขมากที่สุด ผู้จัดทำรายงาน ได้นำผลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทุกปัจจัยด้วย TOWS Matrix ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ TOWS Matrix

	จุดแข็ง	จุดอ่อน
โอกาส	<p>1. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลแบบเชื่อมโยง (Linked Center) ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ตาม MOU เช่นมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ กลุ่มผู้ประกอบการรุ่นใหม่หรือการค้าจังหวัดเพชรบูรณ์ (YEC)</p> <p>2. เปิดบริการ “ศูนย์บริการคนพิการและผู้สูงอายุ” เป็นศูนย์ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียวด้านการคนพิการและผู้สูงอายุ นำร่องเป็นต้นแบบ (ได้รับอนุมัติงบประมาณก่อสร้างทั่วประเทศ จำนวน 20 แห่ง)</p> <p>3. ต้นแบบความสำเร็จการบูรณาการงานคนพิการและผู้สูงอายุจังหวัดเพชรบูรณ์ จะสามารถขยายผลกระบวนงาน วิธีการ ปัจจัยแห่งความสำเร็จไปยังศูนย์บริการคนพิการทั่วประเทศ ลดความเหลื่อมล้ำ ประหยัดงบประมาณของรัฐ เกิดกลไกความร่วมมือ การสร้างคุณค่า ศักยภาพคนพิการ และผู้สูงอายุ</p>	<p>การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือร่วมกันกับหน่วยงานเครือข่าย ว่าด้วยการบูรณาการบริการสวัสดิการสังคม ของศูนย์บริการคนพิการและผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์ กำหนดพิธีลงนาม ในเดือนกันยายน 2563 เนื่องจากในปี 2564 การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร พม, และผู้ว่า, รองผู้ว่าการขับเคลื่อนการบูรณาการบริการสวัสดิการสังคม ของศูนย์บริการคนพิการและผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์จะต้องผลักดัน อย่างต่อเนื่อง ต่อไป</p>
อุปสรรค	<p>1. การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในเรื่องบริการ ช่องทางการเข้าถึงบริการ (เครือข่าย) การเข้าถึงเทคโนโลยี ดิจิตอล ของกลุ่มเปราะบาง</p> <p>2. พัฒนาความรู้ให้แก่องค์กรภาคีเครือข่าย ในการสร้างครู ก ด้านการเขียนโครงการ เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนต่างๆเพื่อพัฒนา ศักยภาพคนพิการและผู้สูงอายุ</p>	<p>การพัฒนาบุคลากร Agile Team จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้มีความรู้ ทักษะ ทศนคติ ที่เอื้อในการให้บริการ และพร้อมรับกับสถานการณ์ทางสังคม ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว</p>

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทุกปัจจัยด้วย TOWS Matrix สามารถกำหนดเป็นกลยุทธ์ ได้ดังนี้

**1. กลยุทธ์เชิงรุก (SO)** จากการวิเคราะห์จุดแข็งกับโอกาส พบว่า การพัฒนาระบบฐานข้อมูลแบบเชื่อมโยง (Linked Center) ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ไม่เพียงส่งผลให้มีฐานข้อมูลที่เป็นระบบ การเข้าถึงข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็วและลดขั้นตอนการทำงานแล้วนั้น ยังช่วยลดช่องว่างของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการบูรณาการทำงานร่วมกัน รวมถึงการสื่อสารทางสังคมให้ประชาชนได้รับทราบ มีความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ จากจุดแข็งด้านการสร้างเครือข่ายในพื้นที่ทั้งเครือข่ายศูนย์บริการคนพิการทั่วไป และชมรมผู้สูงอายุในพื้นที่ ทำให้การเชื่อมโยงบริการและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขให้กับประชาชนได้ ดังนั้น การเปิดบริการ “ศูนย์บริการ

คนพิการและผู้สูงอายุ” เป็นศูนย์ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นศูนย์บริการ การกระจายข่าวสาร และ ประสานงานจะยิ่งสร้างระบบและกลไกการบริการที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนได้อย่าง ยั่งยืน โดยมีการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ กำหนดแผนบูรณาการ ดำเนินงาน ดังนี้

**จังหวัดเพชรบูรณ์ ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาล ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวง และ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์จังหวัดเพชรบูรณ์**

- **พัฒนาระบบฐานข้อมูลแบบเชื่อมโยง (Linked Center)** การสำรวจข้อมูล กลุ่มเป้าหมาย จัดเก็บข้อมูล บริหารจัดการด้านข้อมูล เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลร่วมกัน และ สามารถเปิดรูปแบบ Web Service เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าว และเชื่อมโยงฐานข้อมูลจากคลังข้อมูล ขนาดใหญ่ หรือ Big Data จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดบริการ สำหรับการใช้งานจะมีการนำ ระบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการประมวลผลข้อมูล และวางรูปแบบ (Platform) สำหรับให้บริการเป็นรายกรณีต่อไป

**ทีม One Home พมจ.เพชรบูรณ์ ร่วมกับ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ และ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ**

- **จัดทำมาตรฐานข้อมูลฯ** ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนออกแบบ ระบบฐานข้อมูลเพื่อการใช้งานสารสนเทศ วิเคราะห์และทดสอบคุณภาพข้อมูล การสอบเทียบ มาตรฐานและความถูกต้องของอุปกรณ์ การให้บริการข้อมูล

**2. กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST)** จากการวิเคราะห์จุดแข็งกับอุปสรรค พบว่า จากจุดแข็ง ด้านเครือข่ายในพื้นที่ ประกอบกับอุปสรรคของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลบริการ และการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการ จึงวางกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในเรื่องบริการ ช่องทางการเข้าถึงบริการ โดยอาจประสานหน่วยงาน ภาคีเครือข่ายร่วมกันสร้างช่องทางการสื่อสาร ที่เข้าถึงประชาชนให้มาก ที่สุด ตลอดจน พัฒนาความรู้ให้แก่องค์กรภาคีเครือข่าย ในการสร้างครู ก ด้านการเขียนโครงการ เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนต่าง ๆ โดยมีการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการ ปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ กำหนดแผนบูรณาการดำเนินงาน ดังนี้

**กรมประชาสัมพันธ์**

- จัดทำ Web Portal เพื่อเป็นศูนย์กลางการรวบรวมและแสดงข้อมูล สำหรับ ประชาชนทั่วไป และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

**สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบูรณ์ ร่วมกับ สื่อสารมวลชนท้องถิ่น**

- จัดส่งข้อมูล ข่าวสาร ให้ประชาชน ผ่าน Social Media (Facebook , Line Official และ SMS (Short Message Service)

**3. กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO)** จากการวิเคราะห์จุดอ่อนกับโอกาส พบว่า แม้รัฐบาลจะเน้น สร้างระบบแบบบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ และกลไกการทำงานร่วมกัน ระหว่างกลุ่มจังหวัดเพื่อสร้าง ประสิทธิภาพในการทำงาน และบริการ ประกอบกับ จังหวัดเพชรบูรณ์มีหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน และเครือข่ายที่มีความพร้อมในการรองรับสถานการณ์ทางสังคม และพร้อมจัดบริการ หากแต่ยังขาดการ

“เชื่อมโยง” ข้อมูล กลไก และการประสานงาน จังหวะกลยุทธ์ การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ ร่วมกันกับหน่วยงาน เครือข่าย ว่าด้วยการบูรณาการบริการสวัสดิการสังคม ของศูนย์บริการคนพิการ และผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ กำหนดแผนบูรณาการดำเนินงาน ดังนี้

#### **สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบูรณ์**

- เสร็จจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางจัดทำความร่วมมือ
- จัดทำ (ร่าง) บันทึกความร่วมมือเพื่อร่วมดำเนินการในระดับพื้นที่
- จัดทำแผนบูรณาการบริการสวัสดิการสังคม ของศูนย์บริการคนพิการและผู้สูงอายุ

จังหวัดเพชรบูรณ์

- รับผิดชอบงานด้านสังคม การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ และกลไกกองทุนคนพิการและ ผู้สูงอายุ ตลอดจนติดตามการดำเนินงาน โครงการ และผลลัพธ์

#### **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง**

- ดูแลด้านสิทธิสวัสดิการ เบี้ยยังชีพ และสวัสดิการสังคมด้านอื่น ๆ

#### **แรงงานจังหวัด กรมการจัดหางานจังหวัด และสำนักงานประกันสังคม**

- ระบบการจ้างงานคนพิการ หรือการจ้างงานผู้สูงอายุ
- การดูแลเรื่องสิทธิประกันสังคมสำหรับกลุ่มคนเปราะบาง

#### **กระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล**

- การสร้างเสริมสุขภาพของครอบครัว สนับสนุนด้านสุขภาพ การรักษาพยาบาลต่างๆ

**4. กลยุทธ์เชิงรับ (WT)** จากการวิเคราะห์จุดอ่อนกับอุปสรรค พบว่า เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานยังขาดทักษะ และคนในสังคมบางส่วนยังไม่มีความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการพัฒนา ในด้านของทักษะ รวมถึงการพัฒนาจิตใจพร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น จังหวะกลยุทธ์เชิงรับ เรื่อง การพัฒนาบุคลากร โดยผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ ตลอดจนจัดการความรู้ สำหรับเผยแพร่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้ผ่านระบบเทคโนโลยี โดยการพัฒนาบุคลากร Agile Team จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้สามารถปฏิบัติงานแบบพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพิ่มความเร็ว ที่องค์กรจะต้องบริหาร เงินงบประมาณ ระบบ คนอย่างมีประสิทธิภาพ

#### **ตารางที่ 4 สรุปภาพรวมแผนการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ**

ประเด็น	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ ร่วมกันกับหน่วยงาน เครือข่าย ว่าด้วยการบูรณาการบริการสวัสดิการสังคม ของศูนย์บริการคนพิการและผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์	1. เสร็จจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางจัดทำความร่วมมือ โดยใช้กลไกคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็น ประธาน ผู้อำนวยการศูนย์บริการคน พิการ เป็นเลขานุการ พร้อม คณะกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนคนพิการ ทุกประเภท และหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องทุกมิติ	ผู้รับผิดชอบหลัก พมจ. เพชรบูรณ์

ประเด็น	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
	2. จัดทำ (ร่าง) บันทึกความร่วมมือเพื่อร่วมดำเนินการในระดับพื้นที่	จังหวัดเพชรบูรณ์ ทีม One Home พ.ม. , มท. สธ. , รง. , สตช. , ศธ. , วธ. และ กรมประชาสัมพันธ์ และภาคีเครือข่าย
	3. แจ้งหน่วยงานที่ร่วมจัดทำบันทึกความร่วมมือตรวจสอบเนื้อหา (ร่าง) บันทึกฯ	
การพัฒนาระบบฐานข้อมูลแบบเชื่อมโยง (Linked Center) ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ	1. คี ก ข ะ บ บ ขั อ มู ล ข อ ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จังหวัดเพชรบูรณ์ อปท. เทศบาล เขต และ สป.พม. (ศทศ) พมจ.เพชรบูรณ์  <b>ผู้รับผิดชอบร่วม</b> ทีม One Home สภาพัฒน์ฯ Nectech
	2. จัดทำมาตรฐานข้อมูลฯ ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
	3. วิเคราะห์ และออกแบบระบบข้อมูลฯ ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
	4. เชื่อมโยงระบบข้อมูลเพื่อบริณาการให้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันในการปฏิบัติงาน	
การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในเรื่องบริการ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	1. จัดทำ Web Portal เพื่อเป็นศูนย์กลางการรวบรวมและแสดงข้อมูล สำหรับประชาชนทั่วไป และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 2. จัดส่งข้อมูล ข่าวสาร ให้ประชาชน ผ่าน Social Media (Facebook , Line Official และ SMS)	ผู้รับผิดชอบหลัก พมจ. เพชรบูรณ์ ผู้รับผิดชอบร่วม ทีม One Home พ.ม. , มท. สธ. , รง. , สตช. , ศธ. , วธ. และ กรมประชาสัมพันธ์
การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อคนพิการและผู้สูงอายุ	1. การนำระบบ Ai มาใช้ในการแจ้งเกิด ตาย เพื่อจดทะเบียน วางแผนการช่วยเหลือ และพัฒนาอย่างเป็นระบบ 2. การนำระบบ Ai มาใช้ในการปิดหมุด การซ่อมบ้านคนพิการและผู้สูงอายุ เพื่อการบริหารจัดการงบประมาณกองทุนที่มีประสิทธิภาพ กระจายความช่วยเหลือ ลดความเหลื่อมล้ำ	จังหวัดเพชรบูรณ์ อปท. เทศบาล เขต และ สป.พม. (ศทศ) พมจ.เพชรบูรณ์  <b>ผู้รับผิดชอบร่วม</b> ทีม One Home สภาพัฒน์ฯ Nectech

ประเด็น	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
การพัฒนาบุคลากร โดยผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ทางด้านดิจิทัลเพื่อคนพิการและผู้สูงอายุ	1. จัดอบรมให้ความรู้ด้านการบริการ พื้นฐานความเข้าใจด้านคนพิการ และผู้สูงอายุ 2. ประชุมซักซ้อมทำความเข้าใจด้านการปฏิบัติงาน กับเจ้าหน้าที่และภาคีเครือข่าย 3. การพัฒนาทักษะความสุขทางดิจิทัล 4. การพัฒนา Agile Team จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อสร้างบุคลากรที่มีความยืดหยุ่น สามารถในการปฏิบัติงานให้บริการทั้งคนพิการและผู้สูงอายุ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง	ผู้รับผิดชอบหลัก พมจ. เพชรบูรณ์ ผู้รับผิดชอบร่วม ทีม One Home พม. , มท. สธ. , รง., สตช. ,
พัฒนาความรู้ให้แก่องค์กรภาคีเครือข่าย ในการสร้างครู ก ด้านการเขียนโครงการ เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนต่างๆ	จัดโครงการอบรมการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนต่างๆ	ผู้รับผิดชอบหลัก พมจ. เพชรบูรณ์

### ประเด็นการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

1) นางธนาภรณ์ พรมสุวรรณ อธิบดีกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบและกลไก โดยตั้งต้นจากการมีส่วนร่วมและการบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง

“ความยั่งยืนในการขับเคลื่อนงานด้านคนพิการและผู้สูงอายุ ควรเป็นภารกิจของจังหวัด โดยจัดทำบันทึกข้อตกลง MOU ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” (สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2563)

### 2) นางสาวสิริสุข อันตรเสน ผู้อำนวยการกองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ

“สำหรับกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุ คนพิการ สามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างร่วมกันได้ใช้ Service ร่วมกันได้ในบางเรื่อง เช่น รถเมล์ ลิฟต์ แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการผู้สูงอายุ คนพิการ กิจกรรมบางอย่างมีมุมมองที่ต่างกัน แต่ยังมีจุดร่วมข้างต้น ให้เกิดการเตรียมความพร้อมคนทั้งสองกลุ่ม” (สัมภาษณ์, 9 กันยายน 2563)

### 3) นายสืบศักดิ์ เอี่ยมวิจารณ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์

“กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นหน่วยงานที่ทำงานพร้อมกับสร้างบุญ เพราะได้ทำงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม และการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามาเป็น

เครือข่าย อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) จะเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนงานในระดับพื้นที่ให้ประสบความสำเร็จ ” (สัมภาษณ์, 9 กันยายน 2563)

#### 4) นายพงษ์พิทยา ธนไกรศรีทอง รองผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์

“จุดเด่นของการขับเคลื่อนงาน พม. กับกลุ่มเป้าหมายคนพิการ ผู้สูงอายุในปีที่ผ่านมาคือการมีศูนย์ CSR ระดับจังหวัด โดยเป็นการดำเนินงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ก้าวต่อไปของการพัฒนาบริการควรส่งเสริมการดำเนินงานธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise : SE) ของคนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งจะเป็นการสร้างคุณค่า ให้เกียรติ สร้างโอกาส และให้กำลังใจ แก่กลุ่มเป้าหมาย การขยายผลและสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับองค์กรที่สำคัญ เช่น APCD (Asia- Pacific development Center on Disabilities) จะเป็นเหมือนสะพานเชื่อมโยงและสร้างโอกาสให้กับคนพิการในระดับภูมิภาคต่อไป ” (สัมภาษณ์, 9 กันยายน 2563)

#### 5) นายกษิต โฆษิตานนท์ ประธานศูนย์ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจจังหวัดเพชรบูรณ์ (CSR) /ที่ปรึกษาประธานหอการค้าจังหวัดเพชรบูรณ์

“คนพิการคือบุคคลที่มีคุณค่า การให้โอกาสโดยการพัฒนาศักยภาพ ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดี การอนุมัติเงินกู้เพื่อประกอบอาชีพสำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ เป็นการลงทุนที่ก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งครอบครัว ชุมชน และเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจจังหวัดเพชรบูรณ์ ” (สัมภาษณ์, 1 กันยายน 2563)

#### 6) นายสมเกียรติ คำโถม นายกสมาคมคนพิการจังหวัดเพชรบูรณ์

“การจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ ผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์ จะเป็นจุดเริ่มต้นของความร่วมมือและขยายโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งคนพิการ และผู้สูงอายุ ซึ่งคนพิการที่มีศักยภาพสามารถเป็นต้นแบบและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำกิจกรรมที่มีคุณค่าร่วมกัน ” (สัมภาษณ์, 8 กันยายน 2563)

#### 7) นายบุญธรรม บานเย็นงาม ประธานอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) จังหวัดเพชรบูรณ์และประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดเพชรบูรณ์

“อาสาสมัครของจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นบุคคลที่มีจิตอาสา พร้อมทำงานช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มกำลัง และพร้อมประสานความร่วมมือทั้ง อพม.และอสม. ดังนั้น หากมีศูนย์บริการคนพิการ ผู้สูงอายุที่ให้บริการในทุกตำบล จะเป็นช่องทางในการขยายบริการให้กลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง และอาสาสมัครทุกคนพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อนำส่งบริการที่มีคุณภาพแก่คนพิการ และผู้สูงอายุ ” (สัมภาษณ์, 9 กันยายน 2563)

ดังนั้นจะเห็นว่า หากมีการดำเนินงานได้ครบกระบวนการกิจกรรม จะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ของการเป็น ศูนย์บริการคนพิการ ผู้สูงอายุ ต้นแบบ แห่งแรกของประเทศไทย ในการรวบรวมบริการสวัสดิการสังคม เพื่อตอบโจทยปัญหา ความต้องการ และยกระดับศูนย์บริการคนพิการ ผู้สูงอายุ กระบวนการห้องปฏิบัติการทางสังคม (Social Lab) โดยนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ทดลองขยายผลระบบการให้บริการแบบใหม่กับภาครัฐ (Co-Creation) ซึ่งจังหวัดเพชรบูรณ์ มีศูนย์บริการคนพิการทั่วไปอยู่ทั่วทุกตำบล สามารถขยายบริการในเชิงพื้นที่ และตอบโจทยความต้องการ ธรรมชาติของกลุ่มเป้าหมาย และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

นอกจากนี้ การเกิดศูนย์บริการคนพิการและผู้สูงอายุต้นแบบ ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งด้านบุคลากร Agile Team จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีความยืดหยุ่น สามารถในการปฏิบัติงานให้บริการทั้งคนพิการและผู้สูงอายุ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง กลไกการทำงาน กระบวนการทำงาน การตั้งภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสวัสดิการสังคม จะก่อให้เกิดรูปแบบบริการที่หลากหลายตอบโจทย์การเป็นสังคมผู้สูงอายุ และการเป็นสังคมน่าอยู่เพื่อคนทุกวัย เมืองที่เป็นมิตรกับทุกคน สะท้อนแนวคิดซึ่งเป็นการท้าทายระบบการจัดสวัสดิการสังคมในรูปแบบราชการ คือ การดูแลกลุ่มเป้าหมายตามแนวคิดพลุดพลัง (Active ageing) คนมีคุณภาพชีวิตที่ดี Active Healthy Aging ประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ 1) มีสุขภาพที่ดี (Healthy) 2) มีความมั่นคงหรือการมีหลักประกันในชีวิต (Security) และ 3) มีส่วนร่วม (Participation) ซึ่งเป็นสิ่งที่ศูนย์บริการคนพิการและผู้สูงอายุต้นแบบ จะต้องดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ต่อไปในอนาคต และจะทำให้กลุ่มเป้าหมายมีคุณภาพชีวิตที่ดี อย่างยั่งยืน ไม่ต้องเป็นผู้รอรับบริการ แต่เป็นพลังในการขับเคลื่อนสังคม เศรษฐกิจให้กับประเทศต่อไป

### 2.2.3 ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินการตามข้อเสนอ

การดำเนินโครงการพัฒนางาน “การพัฒนาระบบงานสวัสดิการสังคมศูนย์บริการคนพิการ ผู้สูงอายุ ต้นแบบจังหวัดเพชรบูรณ์” มีปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความสำเร็จ เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์อันไม่พึงประสงค์สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ในยุคของข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ได้แก่

**1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์** พบว่า การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และข้อมูลข่าวสาร ตลอดจน การปรับเปลี่ยนนโยบายเป็นปัจจัยเสี่ยงที่แผน หรือกลยุทธ์ที่วางไว้ หรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า จะไม่เป็นไปตามที่คิดวิเคราะห์ไว้ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนนโยบายระดับบริหาร ซึ่งอาจทำให้กระทบถึงเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ล่วงหน้า

**2) ความเสี่ยงด้านงบประมาณ** ในการดำเนินงานในปัจจุบัน ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าต้องใช้งบประมาณเป็นตัวขับเคลื่อน โดยเฉพาะกับ การพัฒนาศักยภาพ การส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคม ที่จะต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ที่จะพัฒนาศักยภาพผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นระดับของการฟื้นฟูระยะยาว ซึ่งหากแผนงาน หรือกลยุทธ์ที่วางไว้ ไม่ครอบคลุม เปลี่ยนแปลงหรือไม่ทันสมัย ก็จะมีผลกระทบต่อการทำงานได้

**3) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน** องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านบุคลากร นโยบาย งบประมาณ แผนงาน หรืออื่นๆ ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่า บุคลากร ถือเป็นหัวใจสำคัญหลัก เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้าย จะทำให้ทุกกระบวนการล่าช้า ไม่ต่อเนื่อง หรือหยุดชะงักได้ ส่งไปถึงประสิทธิภาพของการทำงาน และผลสำเร็จของการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งได้



## 2.3 ภาวะผู้นำเพื่อขับเคลื่อนข้อเสนอ

ภาวะผู้นำเพื่อการขับเคลื่อนข้อเสนอ “การพัฒนาระบบงานสวัสดิการสังคม ศูนย์บริการคนพิการผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์” ที่สามารถบริหารให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมกับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในอนาคต คือ

**1. มิวิสัยทัศน์** ผู้บริหารต้องทำให้ภาพขององค์กรมีความชัดเจนและเป็นผู้ชี้นำทิศทางขององค์กร สามารถวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันท่วงที สามารถวิเคราะห์องค์กร ทรัพยากรที่มีเพื่อบริหารจัดการ ทั้งงาน งบประมาณ ระบบ คน ให้สามารถเชื่อมโยงบริการ ลดขั้นตอนและมุ่งตรงสู่ประชาชน

**2. บริหารการเปลี่ยนแปลง** มีภาวะผู้นำแบบ Agile Leadership เป็นสิ่งจำเป็นในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีการเปลี่ยนแปลงแบบยั่งยืนโดยมุ่งการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ โดยการกระตุ้นให้บุคลากรและทีมมุ่งสู่ศักยภาพสูงสุดก้าวข้ามข้อจำกัดเดิม ให้การทำงานในทีมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการเชื่อมโยงและกำหนดเป้าหมายในการขับเคลื่อนทิศทางเดียวกัน นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบกระบวนการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ ทำงานด้วยความรวดเร็ว คล่องแคล่ว เพื่อให้การพัฒนางานบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

**3. ทักษะการสื่อสารและทักษะการนำเสนอ** ต้องมีความสามารถในการสื่อสารถ่ายทอด ความคิดและโน้มน้าวให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นชอบ และต้องสามารถสื่อสารกับคนในองค์กร สร้างแรง บันดาลใจให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นประโยชน์ด้วยเช่นกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และได้รับการ สนับสนุน สร้างพลังความสามารถ หรือ Empower โดยการมอบอำนาจ การสร้างภาวะผู้นำ การจัดวางระบบสืบทอดตำแหน่ง และกระบวนการพัฒนาศักยภาพ

**4. ศักยภาพเพื่อการปรับเปลี่ยน** ผู้นำต้องมีความตั้งใจ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาตนเองเป็นผู้การเปลี่ยนแปลง และความสามารถในการกระตุ้น ผลักดันกลุ่มคนให้เกิดความต้องการจะปรับเปลี่ยนและดำเนินการปรับเปลี่ยนให้เกิดขึ้น โดยการใช้ข้อมูล (Data) ในการมุ่งขับเคลื่อนงานให้มีประสิทธิภาพ บริหารจัดการข้อมูล และพัฒนาให้ได้สารสนเทศที่พร้อมใช้งานมีความยืดหยุ่นในการบริหาร ให้อิสระ เพื่อให้การทำงานมีความยืดหยุ่นสูง มีระบบประเมิน เพื่อนำพาให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปตามที่องค์กรปรารถนา มีพฤติกรรมตามที่องค์กรปรารถนา ค้นหา ช่องว่าง/จุดอ่อนของกระบวนการทำงานและบุคลากร เพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนางาน พัฒนาคน และนำไปประกอบการพิจารณาความก้าวหน้า ความดีความชอบ

**5 การบริหารทรัพยากร** ใช้จุดแข็งของตนเอง ในการสร้างและพัฒนาเครือข่าย (Partnership) ในการบรรลุกิจกรรมการดำเนินงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน องค์กร ห้างร้าน ตลอดจน ภาคประชาสังคม ให้เข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการทำงาน โดยเฉพาะงานพัฒนาระบบงาน รวมทั้งสร้างทีมงานประสิทธิภาพ (Perfect Staff) เป็นการรวมพลัง (Synergies) ในการทำงานภายใต้ข้อจำกัดด้านอัตรากำลัง

### 3. แผนพัฒนาตนเอง

(ข้อมูลส่วนบุคคลไม่เผยแพร่)

## บรรณานุกรม

- นโยบายรัฐบาลไทย เอกสารออนไลน์ [http://www.soc.go.th/acrobat/history\\_61.pdf](http://www.soc.go.th/acrobat/history_61.pdf)  
ค้นหาเมื่อ 1 มิถุนายน 2562
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 – 2564 เอกสารออนไลน์  
[http://www.nesdb.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=6422](http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422) ค้นหาเมื่อ 25 พฤษภาคม 2562
- พระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545
- ยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2560-2564 (ฉบับปรับปรุง  
เดือนมีนาคม 2561) เอกสารออนไลน์ [http://ebooks.m-](http://ebooks.m-society.go.th/ebooks/view/344)  
[society.go.th/ebooks/view/344](http://ebooks.m-society.go.th/ebooks/view/344) ค้นหาเมื่อ 25 พฤษภาคม 2562
- ยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2560-2564 (ฉบับปรับปรุง  
เดือนมีนาคม 2561) เอกสารออนไลน์ <http://ebooks.m-society.go.th/ebooks/view/344>  
ค้นหาเมื่อ 25 พฤษภาคม 2562
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ: การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด.  
สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2562 จาก <https://www.wirach.com/>  
\_\_\_\_\_. แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ. สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน  
2562 จาก <https://www.wirach.com/>
- ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธุ์ และคณะ. (2550). รายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง การศึกษาแนวทางการ  
พัฒนากฎหมายสำหรับคนไร้ที่พึ่ง. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการพัฒนาสังคมและ  
ความมั่นคงของมนุษย์
- สมบัติ อารังธัญวงศ์, นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ,  
(กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมารธรรม, 2549), หน้า 398-413.
- สมพิศ สุขแสน, นโยบายสาธารณะและการวางแผน, (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ : คณะ  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2551), หน้า 99.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี Organization  
Governance (OG). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. , 2551.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน :

คู่มือสมรรถนะทางการบริหาร, กทม. : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

สำนักนายกรัฐมนตรี, พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
พ.ศ. 2546.

สำนักงานสภาพัฒนาการเมืองแห่งชาติ. นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ, 2558.

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

(ร่าง) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ผู้สูงอายุ  
จังหวัดเพชรบูรณ์

-ร่าง-



## บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ

## การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้ จัดทำขึ้นระหว่างจังหวัดเพชรบูรณ์ กับ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบูรณ์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบูรณ์ สำนักงานพลังงานจังหวัดเพชรบูรณ์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ สำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ สภาอุตสาหกรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ หอการค้าจังหวัดเพชรบูรณ์ มูลนิธิไทยเพื่อการศึกษา ศูนย์ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมภาคธุรกิจ (CSR) จังหวัดเพชรบูรณ์ และสภาเด็กและเยาวชนจังหวัดเพชรบูรณ์

เห็นชอบและตระหนักร่วมกันว่า เพื่อให้คนพิการ ผู้สูงอายุ เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิทธิสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก และได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม โดยองค์กร ผู้นำและเครือข่ายทุกระดับ มีศักยภาพความเข้มแข็ง สามารถส่งเสริมคุ้มครองสิทธิของคนพิการ ผู้สูงอายุ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ระบบการบริหารจัดการด้านคนพิการ ผู้สูงอายุ มีการปฏิรูปนโยบาย กฎหมาย และกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสากลและทันสมัย เพื่อให้สังคมมีความรู้ความเข้าใจ และเจตคติเชิงสร้างสรรค์ ต่อความพิการ และปราศจากการเลือกปฏิบัติ ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม อยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยคนพิการ ผู้สูงอายุ เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเดินทาง บริการสาธารณะ การเรียนรู้ ข้อมูลข่าวสาร นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และการช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล รวมทั้งเครือข่ายและหน่วยงานภาครัฐรวมไปถึงทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ร่วมบูรณาการนโยบายแผนงานการดำเนินงานและทรัพยากรการขับเคลื่อนงานพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ

/เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย...

-๒-

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจึงได้มีความตกลงที่จะร่วมมือดำเนินการดังนี้

๑. เสริมพลังคนพิการและองค์กรด้านคนพิการให้มีศักยภาพและความเข้มแข็ง (Empowerment)
๒. พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ จัดการเลือกปฏิบัติ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง (Quality Management)
๓. เสริมสร้างความเข้าใจและเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการและความพิการ (Understanding)
๔. สร้างสภาพแวดล้อมและบริการสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility)
๕. ส่งเสริมการบูรณาการเครือข่ายและสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างยั่งยืน (Linkage)
๖. บูรณาการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการ กลไก นวัตกรรมด้านงานผู้สูงอายุไปสู่การปฏิบัติ
๗. พัฒนาศักยภาพเครือข่ายให้มีส่วนร่วมพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและเตรียมความพร้อมรองรับสังคมผู้สูงอายุ
๘. พัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือและส่งเสริมระยะการจัดสวัสดิการ การคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ
๙. พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรผู้สูงอายุ

เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์และความเข้าใจในการดำเนินการตามข้อตกลงความร่วมมือนี้จึงได้ลงนามความร่วมมือกันไว้เป็นหลักฐาน

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับนี้ทำไว้ ณ วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๓ รวม ๑๗ ฉบับ มีข้อความตกลงกันไว้หน่วยงานละ ๑ ฉบับ และมีผลตั้งแต่วันที่ลงนามเป็นต้นไป

(ลงชื่อ).....

(นายสืบศักดิ์ เอี่ยมวิจารณ์)

ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์

(ลงชื่อ).....

(นางวรรณภา สุขคง)

พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์  
จังหวัดเพชรบูรณ์

(ลงชื่อ).....

(นายแพทย์ชัยวัฒน์ ทองใหม่)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

(ลงชื่อ).....

(นายเมธี เมืองทอง)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน  
เพชรบูรณ์

(ลงชื่อ).....

(นางณัฐราพร ศิริการ)

จัดหางานจังหวัดเพชรบูรณ์

/นายอำนาจ...

-๓-

(ลงชื่อ)..... (นายอำนาจ คงกระพันซ์) พลังงานจังหวัดเพชรบูรณ์	(ลงชื่อ)..... (ดร.ภูวนาท มูลเขียน) ศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์
(ลงชื่อ)..... (ผศ.ดร.ประยูร ลิ้มสุข) อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	(ลงชื่อ)..... (นายพิชัญญ์ ชิดไพฑูรย์) ท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์
(ลงชื่อ)..... (แพทย์หญิงฤทัย วรรณวินิจ) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพชรบูรณ์	(ลงชื่อ)..... (นายสุชาติ กลั่นทอง) ประธานกรรมการอาชีวศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์
(ลงชื่อ)..... (นายสมเกียรติ กิตติธรมบัติ) ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัดเพชรบูรณ์	(ลงชื่อ)..... (นายขญ์สุธา วิชัยธนพัฒน์) ประธานหอการค้าจังหวัดเพชรบูรณ์
(ลงชื่อ)..... (นายอัศเดช ทองใจสด) นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์	(ลงชื่อ)..... (ดร.วัลลภา วิชาสุขมงคล) ประธานมูลนิธิไทยเพื่อการศึกษา
(ลงชื่อ)..... นายกษิต โฆษิตานนท์ ประธานศูนย์ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม ภาคธุรกิจ(CSR)จังหวัดเพชรบูรณ์	(ลงชื่อ)..... (นายเฉลิมพันธ์ อีระสมบูรณ์) ประธานสภาเด็กและเยาวชนจังหวัดเพชรบูรณ์



## ภาคผนวก ข

### กำหนดการพิธีเปิดอาคารศูนย์บริการคนพิการจังหวัดเพชรบูรณ์

#### กำหนดการ

พิธีเปิดอาคารศูนย์บริการคนพิการจังหวัดเพชรบูรณ์  
และงานมหกรรมสร้างสุขพัฒนาอาชีพคนพิการจังหวัดเพชรบูรณ์

วันเสาร์ที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๓

(นายสากล ม่วงศิริ ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์)



เวลา ๑๐.๐๐ น. - ๑๐.๓๐ น.	ลงทะเบียน
เวลา ๑๐.๔๕ น. - ๑๑.๐๐ น.	พิธีสงฆ์ - เจิมป้ายอาคาร “อารยปัญญาพัฒน์”
เวลา ๑๑.๔๕ น. - ๑๒.๓๐ น.	รับประทานอาหารกลางวัน และเยี่ยมชมนิทรรศการ ตลาดนัดอาชีพ คนพิการก้าวผ่านโควิด-19
เวลา ๑๒.๔๕ น. - ๑๓.๔๕ น.	เสวนาวิชาการ เรื่อง “การเสริมสร้างศักยภาพคนพิการ ผู้สูงอายุ เพื่อยกระดับ อาชีพสำหรับเศรษฐกิจวิถีใหม่ (New Normal) โดย ประธานศูนย์ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ CSR จังหวัดเพชรบูรณ์และ ผู้แทนองค์กรพิการ
เวลา ๑๔.๐๐ น. - ๑๔.๔๕ น.	พิธีเปิดศูนย์บริการคนพิการจังหวัดเพชรบูรณ์ และงานมหกรรมสร้างสุขพัฒนา อาชีพคนพิการจังหวัดเพชรบูรณ์ - นายสืบศักดิ์ เอี่ยมวิจารณ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์ กล่าวต้อนรับ - นางธนาภรณ์ พรมสุวรรณ อธิบดีกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการ กล่าวรายงาน - นายสากล ม่วงศิริ ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำกระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ กล่าวเปิด - ประธานเปิดผ้าแพรคลุมป้ายศูนย์บริการคนพิการจังหวัดเพชรบูรณ์
เวลา ๑๕.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น.	- พิธีลงนามความร่วมมือ (MOU) การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและผู้สูงอายุ จังหวัดเพชรบูรณ์ - การแสดงเดินแบบโดยคนพิการ ผู้สูงอายุ - เยี่ยมชมอาคารศูนย์บริการคนพิการจังหวัดเพชรบูรณ์

**หมายเหตุ** : กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อความเหมาะสม

## ประวัติผู้เขียนรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

นางวรรณภา สุขคง

### ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี      สังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ปี พ.ศ.2534  
 ปริญญาโท      สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปี พ.ศ. 2543

### ประสบการณ์รับราชการ

พ.ศ. 2553      หัวหน้ากลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ  
 พ.ศ. 2560      ผู้อำนวยการกองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ  
 พ.ศ. 2561      ผู้อำนวยการกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์  
                          สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์  
 พ.ศ. 2561      พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบูรณ์  
                          สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

### รางวัลหรือทุนการศึกษา

พ.ศ. 2562      ข้าราชการพลเรือนดีเด่น ประจำปี 2562

### ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันและสถานที่ทำงาน

ปัจจุบัน ดำรงตำแหน่ง พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบูรณ์  
 สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบูรณ์  
 เลขที่ 999/11 หมู่ 5 ตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ 67000