

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงคนพิการเบื้องต้น

จัดทำโดย นายฉนากร บัวเกตู

ตำแหน่ง พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญงาน
สังกัด กลุ่มงานมาตรฐานความปลอดภัย ส่วนแผนและมาตรการป้องกัน
สาธารณภัย สำนักงานยุทธศาสตร์การป้องกันสาธารณภัย
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงคนพิการเบื้องต้น

๒. ความสำคัญของการศึกษา/ที่มาของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีอัตราการเจริญเติบโตของเมืองในทุก ๆ ด้าน และมีคนหลากหลายอาศัยอยู่ในเมืองเป็นจำนวนมาก หนึ่งในกลุ่มคนที่อยู่ในสังคม และต้องใช้ชีวิตในสังคมเมืองร่วมกับทุก ๆ คน ก็คือกลุ่มคนพิการ ไม่ว่าจะเป็นคนพิการที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน การเคลื่อนไหว การเห็น พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใดก็ตาม ซึ่งกลุ่มคนที่กล่าวถึงนี้ ในอดีตมักถูกสื่อสารออกมาว่า เมื่อเป็นคนพิการย่อมขาดความสามารถ หรือมีความสามารถที่จำกัดและเป็นภาระ ดังนั้น การจะขับเคลื่อนให้คนพิการกลายเป็นพลังของสังคมได้นั้น จะต้องทำให้คนในสังคมเปลี่ยนทัศนคติต่อผู้พิการในทางสร้างสรรค์ ให้ความยอมรับ และต้องมีความเชื่อมั่นในศักยภาพเช่นเดียวกับคนทั่วไป การส่งเสริมให้คนพิการมีศักยภาพที่เพิ่มขึ้นในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถทำให้คนพิการมีพื้นที่เพิ่มขึ้นในสังคม เกิดการยอมรับ รวมทั้งลดปัญหาการเลือกปฏิบัติจากเจ้าพนักงาน¹

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สปภ.) มีภารกิจ อำนาจหน้าที่ ตามประกาศโครงสร้างการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้ (๑) ปฏิบัติการป้องกันและระงับอัคคีภัย รวมทั้งบรรเทาสาธารณภัยประเภทอื่น ๆ ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ปริณทลหรือตามที่ร้องขอ (๒) กำหนดมาตรการและมาตรฐานความปลอดภัยในการป้องกัน ระงับอัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัย (๓) ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานต่างประเทศในการดำเนินการป้องกัน ระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัยทุกประเภท (๔) ให้การสงเคราะห์และบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัย (๕) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (๖) จัดทำแผนแม่บท แผนปฏิบัติการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนแม่บทระดับกรุงเทพมหานคร และระดับชาติ (๗) ฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้แก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป (๘) จัดหาควบคุม และบำรุงรักษาเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ และยานพาหนะ รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในงานด้านสาธารณภัย (๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการเตรียมความพร้อมระดับเพลิง เครื่องมือ และอุปกรณ์กู้ภัยเพื่อช่วยเหลือฉุกเฉิน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หากเกิดภัยพิบัติขึ้น โดยเจ้าพนักงานจะทำงานร่วมกับคนทุกกลุ่มในชุมชน รวมถึงคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ ผู้ช่วยคนพิการ และอาสาสมัครช่วยคนพิการ ในเวลาปกติจึงจำเป็นต้องสร้างทีมกู้ภัยที่มีความรู้ และมีทักษะในการเข้าถึงคนพิการที่ถูกต้อง มีมาตรฐานการปฏิบัติ สอดคล้องกับภารกิจของกลุ่มงานมาตรฐานความปลอดภัย ส่วนแผนและมาตรการป้องกันสาธารณภัย สำนักงานยุทธศาสตร์การป้องกันสาธารณภัย ที่ต้องการพัฒนาคุณภาพคน

¹เป็นเจ้าพนักงาน ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐

และพร้อมดำเนินการตามนโยบาย หรือภารกิจเพื่อพัฒนาองค์กรให้สามารถก้าวเข้าสู่สังคม SDGs โดยคำนึงถึงคนทุกกลุ่มในสังคม เป็นมหานครแห่งเอเชีย (Bangkok : Vibrant of Asia)

การจัดทำรายงานส่วนบุคคลนี้ ได้มุ่งหวังเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าพนักงาน (เป็นผู้ที่ผู้อำนวยการกรุงเทพมหานคร (ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) ได้แต่งตั้งให้เป็นเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามกฎหมาย) ในสังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และเป็นผู้ที่ลงพื้นที่ปฏิบัติงานในชุมชน ต้องพบเจอคนหลากหลายกลุ่ม หลายครั้งจะต้องมีการสื่อสารต่อกันเพื่อการเตรียมความพร้อม ชักซ้อมแผนป้องกันสาธารณภัย หรือการสอน แนะนำให้คนพิการ หรือผู้ดูแล หรือผู้ช่วยคนพิการมีการจัดทำแผนส่วนบุคคลกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ทั้งนี้ ผู้จัดทำรายงานในฐานะเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานโดยคำนึงถึงสิทธิคนพิการเป็นสำคัญ จึงนำแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงคนพิการเบื้องต้น มาใช้ในการศึกษา

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนของเจ้าพนักงาน ด้วยการสร้างความรู้และความเข้าใจในการเข้าถึงคนพิการแต่ละประเภท

๓.๒ เพื่อพัฒนาศักยภาพของเจ้าพนักงาน ให้มีความสามารถในการสื่อสาร การแนะนำตัวในฐานะนักดับเพลิงและกู้ภัยกรุงเทพมหานคร กับคนพิการประเภทต่างๆ

๓.๓ เพื่อให้เจ้าพนักงาน เข้าใจถึงวิธีการช่วยเหลือคนพิการ โดยเฉพาะคนพิการทางร่างกาย คนพิการทางการเห็นและคนพิการทางการได้ยิน

๔. เป้าหมาย

เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในประเด็นวิสัยทัศน์มหานครแห่งความปลอดภัย มาตรการด้านมหานครปลอดภัยพิบัติ และประเด็นวิสัยทัศน์มหานครสำหรับทุกคน มาตรการด้านมหานครแห่งความเท่าเทียม ผ่านการฝึกอบรม หรือการเรียน Online ที่ส่งเสริมความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในการเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงกลุ่มคนพิการ ดังนี้

๔.๑ ให้เจ้าพนักงาน มีความรู้ ความเข้าใจคนพิการ และสามารถสื่อสาร แนะนำตัวก่อนปฏิบัติงานในฐานะนักดับเพลิงและกู้ภัยของกรุงเทพมหานคร ถึงภารกิจงานต่อคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ ผู้ช่วยคนพิการ และอาสาสมัครช่วยคนพิการ โดยเฉพาะคนพิการทางร่างกาย คนพิการทางการเห็นและคนพิการทางการได้ยิน

๔.๒ ให้เจ้าพนักงาน จำนวน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของทุกสถานีดับเพลิงและกู้ภัย (จำนวน ๔๗ สถานี) มีความรู้ฯ ตามข้อ ๔.๑ ภายในระยะเวลา ๓ เดือน (๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๔)

๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ ทฤษฎี SWOT Analysis หรือในชื่อไทย เช่น การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือ การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม เป็นแนวคิดที่สำคัญของการบริหารองค์กร โดย อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) เป็นผู้คิดค้นทฤษฎีวิเคราะห์ดังกล่าวนี้

การวิเคราะห์สภาพองค์กรตามวิธี SWOT Analysis จะเป็นการกำหนดจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) จากสภาพแวดล้อมภายใน และวิเคราะห์โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threats) ที่อาจจะเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นแนวคิดที่จะช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ช่วยให้เกิดการวางแผนให้รับมือกับสถานการณ์ รวมทั้งการคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

จากการศึกษาข้อมูลและการปฏิบัติงานของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ผ่านมา นั้นสามารถนำมาวิเคราะห์ SWOT ในด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงคนพิการเบื้องต้นได้ ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง Strength	จุดอ่อน Weakness
๑. มีแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร	๑. ขาดการวางแผนกำหนดนโยบายด้านการจัดการภัยพิบัติสำหรับคนพิการ
๒. สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีกลุ่มงานฝึกอบรม สามารถจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมภายใน หรือหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้และทบทวนแก่เจ้าหน้าที่ประจำทุกปี	๒. มีบุคลากรที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการให้ความช่วยเหลือคนพิการในสถานการณ์ภัยพิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่กู้ภัย (จัดโดยหน่วยงานภายนอกองค์กร) อย่างจำกัด (ประมาณ ๑๐ คน)
๓. สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมีระดับเพลิงและอุปกรณ์กู้ภัยที่พร้อม ปฏิบัติงาน	๓. บุคลากรที่ผ่านการอบรม ในข้อ ๒. ขาดการฝึกซ้อมร่วมกับคนพิการในระดับพื้นที่
๔. มีเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ประจำทุกสถานีดับเพลิงและกู้ภัย	๔. ขาดการประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านคนพิการในระดับพื้นที่
	๕. สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่มีศูนย์ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threats)
<ol style="list-style-type: none"> ๑. การปฏิบัติตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities : CRPD) ๒. การส่งเสริม และสอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานเซนไดเพื่อการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๗๓ ๓. การปฏิบัติภารกิจที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ และกฎหมายที่กำหนดไว้ เช่น พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐, พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับ) ที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๖, ๔. สอดคล้องกับแผนการจัดการภัยพิบัติสำหรับคนพิการ ฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนามาตรการลดความเสี่ยงและเตรียมความพร้อมให้คนพิการและผู้ดูแลคนพิการจากสถานการณ์ภัยพิบัติ ๕. สอดคล้องกับแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้วย Model ๗๐:๒๐:๑๐ ๖. มีคู่มือ และสื่อการสอน ที่พัฒนาตามมาตรฐานสากล และผ่านการทดสอบการอบรมแก่บุคลากร ๗. กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีนโยบายส่งเสริมการให้ความรู้คนพิการกับภัยพิบัติ ในระดับจังหวัดทั่วประเทศ ๘. มีรูปแบบการเรียนการสอนวิถีใหม่ New Normal ที่เอื้อต่อการเผยแพร่องค์ความรู้ เช่น Online course เป็นต้น ๙. รัฐทำตามกรอบภาคีด้านคนพิการเพิ่มขึ้น 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. หน่วยงานภาคีด้านคนพิการในพื้นที่ไม่ให้ความสำคัญกับงานลักษณะนี้ ๒. ความยากของการสื่อสาร ในการเข้าถึงของคนพิการที่มีหลากหลายกลุ่ม

๕.๒ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้วย โมเดล ๗๐:๒๐:๑๐² (70:20:10 Model for Learning and Development) โดยโมเดลนี้ถือเป็นรูปแบบพื้นฐานของการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นหลัก ซึ่งการแบ่งอัตราส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

๗๐% – Experimental Learning / On the Job Experience

๒๐% – Mentoring and Coaching

๑๐% – Formal Training, Classroom and Reading

จากทฤษฎีข้างต้น บุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา มีความพร้อมต่อการแข่งขัน จะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ในการพัฒนาข้าราชการปัจจุบันมักเริ่มจากการวางแผนกลยุทธ์เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาข้าราชการ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กรอบแนวคิดการพัฒนาข้าราชการของยุทธศาสตร์ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) ของสำนักงานก.พ. ซึ่งกรุงเทพมหานครได้จัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีสมรรถนะที่พึงประสงค์ของคนในศตวรรษที่ ๒๑ ด้วยรูปแบบการเรียนรู้ต่าง ๆ จะทำให้เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของกรุงเทพมหานครเป็นผู้มีศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และส่งผลทำให้สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีศักยภาพในการดำเนินการวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ ๒๕๗๕ และมีประสิทธิผลที่สูงขึ้น แม้ว่าผลตอบแทนสูงสุดที่ได้จากศึกษา เช่น การจัดทำรายงานส่วนบุคคลในครั้งนี้จะเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงคนพิการเบื้องต้น ก็ไม่ได้อยู่ที่ผลงานของการศึกษาหรือรายงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่อยู่ที่ศักยภาพทางสมองของเราที่ได้มีการพัฒนามากขึ้น พร้อมกับประสบการณ์และทักษะของการทำงานที่เฉียบคมมากขึ้นกว่าเดิม

๕.๓ ทฤษฎีระบบวงจรคุณภาพของเดมมิง (Deming Cycle หรือ PDCA Cycle) นำมาใช้ในการออกแบบขั้นตอนการดำเนินการ การเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงคนพิการเบื้องต้น ของเจ้าพนักงาน ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๕.๓.๑ การวางแผนงาน (plan) คือขั้นตอนการวางแผนงานที่ต้องจะทำ มีการกำหนดสาเหตุของปัญหา กำหนดเป้าหมายและขอบเขตของงานที่จะทำเพื่อแก้ไขปัญหา เตรียมวัสดุอุปกรณ์ และกำหนดระยะเวลาการทำงาน เพื่อให้ได้ผลผลิต (output) คือ โครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงคนพิการเบื้องต้น จำนวน ๑ รูปแบบ (ฝึกอบรม หรือการเรียน Online)

๕.๓.๒ การดำเนินการตามแผน (do) เมื่อแผนงานได้รับการอนุมัติ

²วารสารปัญญาพัฒนา ฉบับที่ ๓ : กันยายน - ธันวาคม ๒๕๖๐

๕.๓.๓ การติดตามและประเมินผล (check) มีการประเมินผลการดำเนินการตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการ ทั้งในส่วนของวิธีการ กระบวนการ ว่าเป็นไปตามตัวชี้วัด รูปแบบที่กำหนด และการจัดการความรู้ที่นำมาใช้เหมาะสมหรือไม่

๕.๓.๔ การปรับปรุงงาน (act) นำผลการประเมินมาปรับปรุงรูปแบบการจัดการความรู้ และดำเนินงานเพิ่มเติม และจัดทำรายงานสรุปผล ซึ่งเป็นผลลัพธ์ (outcome) ของโครงการ

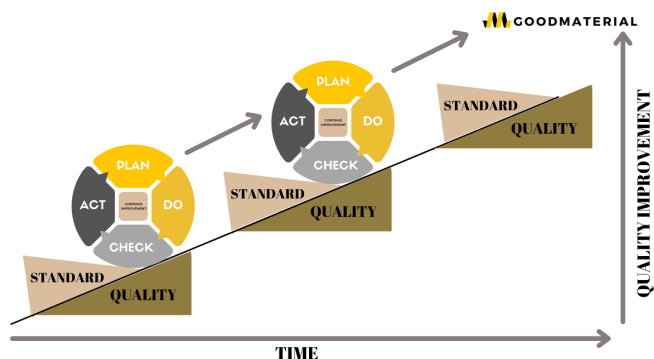


Figure ๑ ภาพจาก <https://www.goodmaterial.co/what-is-pdca/>

๕.๔ กรอบการดำเนินงานเซนไตเพื่อการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๗๓³
สรุปสาระสำคัญ

๕.๔.๑ มีผลลัพธ์ การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติและลดการสูญเสียชีวิต วิธีชีวิต และสุขภาพ ตลอดจนความสูญเสียต่อสินทรัพย์ ทางเศรษฐกิจ กายภาพ สังคม และสภาพแวดล้อม ของบุคคล ธุรกิจ ชุมชน และประเทศ อย่างเป็นรูปธรรม

๕.๔.๒ มีเป้าหมาย การป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงใหม่และลดความเสี่ยงที่มีอยู่เดิม ด้วยมาตรการทางเศรษฐกิจ โครงสร้าง กฎหมาย สุขภาพ วัฒนธรรม การศึกษา สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี การเมือง รวมถึงมาตรการเชิงสถาบัน ที่มีการบูรณาการและลดความเหลื่อมล้ำ เพื่อป้องกัน และทำให้ความล่อแหลมและเปราะบางต่อภัยพิบัติน้อยลง ตลอดจนช่วยให้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับการเผชิญเหตุและฟื้นฟูที่ดียิ่งขึ้น อันนำไปสู่ความสามารถที่จะรับมือและฟื้นคืนกลับได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๕.๔.๓ พันธกิจ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑.) เข้าใจความเสี่ยงจากภัยพิบัติ หมายถึง นโยบายและมาตรการในการบริหารจัดการ ความเสี่ยงจากภัยพิบัติจะต้องจัดทำขึ้นจากฐานความเข้าใจเรื่องความเสี่ยงจากภัยพิบัติในทุกมิติของ

³ สำนักวิจัยและความร่วมมือระหว่างประเทศ, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความเสี่ยง ประกอบด้วย ความเปราะบาง ศักยภาพ ความอ่อนแอของบุคคลและสินทรัพย์ ลักษณะของภัย และสภาพแวดล้อม

๒.) เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารและจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติ หมายถึง ศักยภาพในการบริหารและจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติในทุกระดับ มีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ แผนงาน สมรรถนะที่ต้องการ แนวทางการปฏิบัติงาน และการประสานงานทั้งภายในและระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ให้ชัดเจน ตลอดจนต้องส่งเสริมให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมด้วย การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารและจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติเพื่อดำเนินมาตรการป้องกัน ลดผลกระทบ เตรียมความพร้อม เผชิญเหตุ ฟื้นฟู และบูรณะจึงมีความจำเป็นและส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและหุ้นส่วนระหว่างกลไกและองค์กรต่าง ๆ ในอันที่จะขับเคลื่อนเครื่องมือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติและการพัฒนาที่ยั่งยืน

๓.) ลงทุนในด้านการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติเพื่อให้พร้อมรับมือและฟื้นคืนกลับได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ หมายถึง การลงทุนของรัฐและเอกชนการป้องกันและลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยมาตรการเชิงโครงสร้าง และไม่ใช้เชิงโครงสร้าง ส่งผลให้การรักษาชีวิต ป้องกันและลดความสูญเสียเกิดผลเป็นรูปธรรม อีกทั้งยังช่วยให้การบูรณะฟื้นฟูภายหลังเกิดภัยพิบัติมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้วย

๔.) พัฒนาศักยภาพในการเตรียมความพร้อมเผชิญเหตุภัยพิบัติที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการฟื้นฟูสภาพและซ่อมสร้างที่ดีกว่าเดิมในช่วงของการบูรณะฟื้นฟูภายหลังเหตุภัยพิบัติ หมายถึง ความเสี่ยงจากภัยพิบัติที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการที่ประชาชนและสินทรัพย์มีความอ่อนแอที่จะได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับบทเรียนจากภัยพิบัติที่เกิดขึ้นในอดีตเป็นตัวบ่งชี้ถึงความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความพร้อมในการเผชิญเหตุภัยพิบัติ รับมือต่อสถานการณ์ภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ผนวกมาตรการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติในการเตรียมความพร้อมรับมือภัยพิบัติ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะช่วยพัฒนาศักยภาพให้พร้อมสำหรับการเผชิญเหตุ และการฟื้นฟูที่มีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญอีกประการ คือ การพัฒนาภาวะผู้นำในกลุ่มผู้พิการให้มีส่วนร่วมในการผลักดันและส่งเสริมความเสมอภาค และมาตรการในการเผชิญเหตุ บูรณะฟื้นฟูที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ นอกจากนี้ ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้แสดงให้เห็นว่า ในช่วงของการฟื้นฟูบูรณะที่มีการวางแผนล่วงหน้ามาแล้วนั้นถือเป็นโอกาสสำคัญที่จะทำการฟื้นฟูสภาพและซ่อมสร้างให้ดีกว่าเดิม ด้วยการบูรณาการมาตรการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติไว้ในมาตรการการพัฒนา เพื่อให้ประเทศและชุมชนมีความสามารถในการรับมือและฟื้นคืนกลับได้โดยเร็วได้ทุกครั้งที่เกิดภัยพิบัติ

๕.๔.๔ กลุ่มเป้าหมาย

๑. ระดับชาติ
๒. ระดับท้องถิ่น
๓. ระดับภูมิภาค
๔. ระดับโลก
๕. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> ๕.๑ ภาคประชาสังคม อาสาสมัคร และองค์กรชุมชน (สตรี เด็กและเยาวชน ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ชนพื้นเมือง ผู้อพยพ) ๕.๒ ภาควิชาการ วิทยาศาสตร์ และวิจัย ๕.๓ ภาคธุรกิจ สมาคมวิชาชีพ และสถาบันการเงิน ๕.๔ ภาคสื่อ
๖. องค์กรระหว่างประเทศ

๕.๔.๕ ตัวชี้วัดระดับโลก

การดำเนินงานของประเทศสมาชิกและภาคีเครือข่ายจะนำมาพิจารณาถึงความสำเร็จในภาพรวมการดำเนินงานภัยพิบัติของโลก ซึ่งประกอบด้วย ๗ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑.) อัตราการเสียชีวิต ลดลงอย่างเป็นรูปธรรม ภายในปี พ.ศ. ๒๕๗๓ โดยค่าเฉลี่ยการเสียชีวิตจากภัยพิบัติต่ออัตราการเสียชีวิตของประชากรโลก ๑ แสนคน ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๗๓ จะต้องน้อยกว่าค่าเฉลี่ยระหว่างปี ๒๕๔๘ – ๒๕๕๘

๒.) จำนวนผู้ได้รับผลกระทบ ลดลงอย่างเป็นรูปธรรม ภายในปี พ.ศ. ๒๕๗๓ โดยค่าเฉลี่ยของผู้ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติต่อประชากรโลก ๑ แสนคน ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๗๓ จะต้องน้อยกว่าค่าเฉลี่ยระหว่างปี ๒๕๔๘ – ๒๕๕๘

๓.) ความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดจากภัยพิบัติโดยตรงลดลงเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติของโลก ภายในปี พ.ศ. ๒๕๗๓

๔.) สาธารณูปโภคที่สำคัญและบริการสาธารณะพื้นฐาน ได้แก่ สถานพยาบาลและสถานศึกษาได้รับความเสียหาย ลดลงอย่างเป็นรูปธรรม จากการพัฒนาความพร้อมในการรับมือและฟื้นกลับได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดภัยพิบัติ ภายในปี พ.ศ. ๒๕๗๓

๕.) จำนวนประเทศที่มียุทธศาสตร์ลดความเสี่ยงภัยพิบัติในระดับชาติและระดับท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๖.) มีการยกระดับการให้ความช่วยเหลือระหว่างประเทศแก่ประเทศกำลังพัฒนา ด้วยการให้การสนับสนุนการดำเนินการตามกรอบนี้ในระดับชาติที่เพียงพอและยั่งยืน ภายในปี พ.ศ. ๒๕๗๓

๗.) ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลการแจ้งเตือนภัยล่วงหน้าและข้อมูลความเสี่ยงภัยพิบัติเพิ่มมากขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ภายในปี พ.ศ. ๒๕๗๓

๕.๕ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ⁴ (CRPD)

ประเทศไทย รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิคนพิการ และโอกาสคนพิการมาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๒๐ มีการพัฒนางานเรื่อยมา และเมื่อวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๑ ได้มีการร่วมลงนามในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities : CRPD) มีหลักการพื้นฐานที่สำคัญ เช่น การเคารพในศักดิ์ศรีที่มีมาแต่กำเนิด การอยู่ได้ด้วยตนเอง การมีเสรีภาพในการตัดสินใจเลือกด้วยตนเอง และความเป็นอิสระของบุคคล การไม่เลือกปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในสังคม การเคารพความแตกต่าง ความเท่าเทียมกันของโอกาส ความสามารถในการเข้าถึง สิทธิความเท่าเทียมและการไม่เลือกปฏิบัติ สิทธิการมีชีวิต เสรีภาพและความมั่นคงของบุคคล สิทธิทางกฎหมายที่เท่าเทียมกัน สิทธิที่จะได้รับการเคารพต่อศักดิ์ศรีทางร่างกายและจิตใจ สิทธิในการอาศัยอยู่ในชุมชน สิทธิการเคารพการเป็นส่วนตัว สิทธิการเคารพในการสร้างครอบครัว สิทธิด้านสุขภาพ สิทธิทางการศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ได้สนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างต่อเนื่อง เช่น การสนับสนุนให้คนพิการไทย ได้เป็นคณะกรรมการว่าด้วยสิทธิคนพิการ (UN Committee of CRPD) และการดำเนินกิจกรรมผ่านกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

๕.๖ ยุทธศาสตร์อินซอน เพื่อ “ทำสิทธิให้เป็นจริง” (Incheon Strategy : Make the Right Real)⁵ โดยได้รับการรับรองจากที่ประชุมเจ้าหน้าที่ระดับสูงระหว่างรัฐบาล ภายใต้การดำเนินการทศวรรษคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๖๕ จัดตั้งโดยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนและสังคมแห่งเอเชียและแปซิฟิก (ESCAP) เมื่อวันที่ ๒๙ ตุลาคม – ๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ ณ เมืองอินซอน สาธารณรัฐเกาหลี โดยยุทธศาสตร์อินซอนมีรากฐานมาจากอนุสัญญาว่าด้วยคนพิการ และกรอบการปฏิบัติงานแห่งสหประชาชาติจากทะเลสาบบิวาสู่อสังคมนวัตกรรม และตั้งอยู่บนฐานสิทธิสำหรับคนพิการในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก มี ๑๐ เป้าประสงค์เพื่อทำสิทธิให้เป็นจริง ข้อหนึ่งในนั้นกล่าวถึงการประกันการจัดการและการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติสำหรับคนพิการ นำมาสู่การปฏิบัติในหน่วยงานของประเทศไทยแล้ว คือ แผนการจัดการภัยพิบัติสำหรับคนพิการ ฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “คนพิการและผู้ดูแลคนพิการมีความปลอดภัยในสถานการณ์ภัยพิบัติ”

ซึ่งกรุงเทพมหานคร โดยสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรยกเอากรอบการดำเนินงานเช่นใดเพื่อการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๗๓ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities : CRPD) และยุทธศาสตร์อินซอน

⁴ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities : CRPD), สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พม.

⁵ ยุทธศาสตร์อินซอน เพื่อ “ทำสิทธิให้เป็นจริง” (Incheon Strategy : Make the Right Real) สำหรับคนพิการในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก, UNESCAP

เพื่อ “ทำสิทธิให้เป็นจริง” (Incheon Strategy : Make the Right Real) มาเป็นนโยบายหลักในการจัดทำแผนการจัดการภัยพิบัติสำหรับคนพิการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ต่อไป

๕.๗ กฎหมาย และระเบียบ⁶ ที่เอื้อให้หน่วยงานผู้ภัยและคนพิการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภัยพิบัติ

๕.๗.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ นับจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปีพุทธศักราช ๒๕๔๐ เป็นต้นมา ได้กำหนดห้ามมิให้มีการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความพิการ เพื่อให้คนพิการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป และการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างย่อมจะกระทำมิได้ “ต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกันและจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้น” ทั้งนี้เพื่อให้ทุกคนมีความเท่าเทียมกันในความเป็นอยู่ตามหลักพื้นฐานที่มนุษย์พึงมีพึงได้ อันนำมาซึ่งประโยชน์สุขส่วนรวม และความเท่าเทียมกันตามหลักการประชาธิปไตย

๕.๗.๒ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐, พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับ) ที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๖,

นิยาม

คนพิการ หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป

ความบกพร่อง หมายถึง การสูญเสียหรือความผิดปกติ ของโครงสร้างของร่างกาย หรือการใช้งานของร่างกาย (รวมถึงการทำงานด้านจิตใจ) ที่สังเกตหรือเห็นได้ชัด ดังนั้น ความบกพร่อง จะพิจารณาที่ “อวัยวะ” หรือ “ระบบ การทำงาน” ของส่วนต่างๆ ของมนุษย์

ผู้ดูแลคนพิการ หมายความว่า บิดา มารดา บุตร สามี ภรรยา ญาติ พี่น้อง หรือบุคคลอื่นใดที่รับผิดชอบหรืออุปการะคนพิการ

ผู้ช่วยคนพิการ หมายความว่า บุคคลซึ่งให้ความช่วยเหลือคนพิการเฉพาะบุคคลเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมที่สำคัญในการดำรงชีวิต

⁶ ค้นหาในราชกิจจานุเบกษา, <http://www.mratchakitcha.soc.go.th/>

โดยสรุป กฎหมายกำหนดให้ มีคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการตามประเภทความพิการ เพื่อเข้ามาทำงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ การมีบัตรประจำตัวคนพิการ⁷ การมีอาชีพ ทั้งนี้ คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐบนพื้นฐานความเสมอภาคตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด การกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ หรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใด ในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการจะกระทำมิได้ รวมถึงการกระทำหรืองดเว้น การทำการที่แม้จะมีได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการโดยตรง แต่ผลของการกระทำนั้น ทำให้คนพิการต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับเพราะเหตุแห่งความพิการด้วย

๕.๗.๓ พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นกฎหมายหลักของการจัดการภัยพิบัติ สำคัญของการดำเนินการ คือ

ก่อนเกิดภัย กำหนดให้มีคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อกำหนดนโยบายในการจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งพื้นที่ การป้องกันและการลดผลกระทบ

ขณะเกิดภัย ผู้อำนวยการท้องถิ่นจะต้องบัญชาการเหตุ มีเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และอาสาสมัครในพื้นที่นั้นทำการกู้ภัยและการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนด

หลังเกิดภัย ให้ผู้อำนวยการในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบสำรวจความเสียหาย พร้อมทั้งให้การช่วยเหลือตามระเบียบต่อไป

๕.๗.๔ กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. ๒๕๔๘ ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒

เป็นกฎหมายที่กำหนดให้อาคารประเภทโรงพยาบาล สถานพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข สถานีอนามัย อาคารที่ทำการของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย สถานศึกษา หอสมุดและพิพิธภัณฑ์สถานของรัฐ สถานีขนส่งมวลชน เช่น ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟ สถานีรถ ท่าเทียบเรือ ที่มีพื้นที่ส่วนที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเกิน ๓๐๐ ตารางเมตร และ สำนักงาน โรงมหรสพ โรงแรม หอประชุม สนามกีฬา ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้าประเภทต่างๆ ที่มีพื้นที่ส่วนที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเกิน ๒,๐๐๐ ตารางเมตร จะต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา ตามรายละเอียด ลักษณะ และจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวง อาทิ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก, ทางลาดและลิฟต์, บันได, ที่จอดรถ, ประตู,

⁷ มาตรา ๑๙ เพื่อประโยชน์ในการได้รับสิทธิตามมาตรา ๒๐ คนพิการอาจยื่นคำขอมมีบัตรประจำตัวคนพิการต่อนายทะเบียนกลางหรือนายทะเบียนจังหวัด ณ สำนักงานทะเบียนกลาง สำนักงานทะเบียนจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

การยื่นคำขอมมีบัตรประจำตัวคนพิการและการออกบัตร การกำหนดสิทธิหรือการเปลี่ยนแปลงสิทธิ การขอสละสิทธิของคนพิการ และอายุบัตรประจำตัวคนพิการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

ห้องส้วม, ทางเข้าอาคาร ทางเดินและทางเชื่อมระหว่างอาคาร, พื้นผิวต่างสัมผัส เป็นต้น ซึ่งข้อมูลสถานที่เหล่านี้มีความสำคัญ สามารถปรับเป็นศูนย์อพยพสำหรับคนพิการหากเกิดภัยพิบัติขนาดใหญ่

๕.๗.๕ ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยให้กับคนพิการ การมีผู้ช่วยคนพิการ การช่วยเหลือคนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล และสิทธิของผู้ดูแลคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๒, และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๕

กฎหมาย กำหนดให้คนพิการที่มีสิทธิ ได้รับการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย และในกรณีคนพิการมีสภาพความพิการมากจนไม่สามารถปฏิบัติกิจวัตรที่สำคัญในการดำรงชีวิตได้ด้วย ตนเอง สามารถจะมีผู้ช่วยคนพิการเพื่อช่วยเหลือปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน (ตามระเบียบ ข้อ ๕.๖.๕ นี้ กรณีที่เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพิจารณาแล้ว เห็นว่า “มีความเสี่ยงจะเกิดภัยพิบัติและต้องอพยพ ผู้ช่วยคนพิการก็จะเป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่กู้ภัยที่ดี”)

๕.๘ เทคนิคในการเข้าถึงคนพิการเบื้องต้น^๘

ในที่นี้จะกล่าวแนะนำข้อมูลทั่วไป เพื่อเจ้าหน้าที่กู้ภัยจะได้พูดแนะนำตัว ปฏิบัติ และทำความเข้าใจเบื้องต้นต่อคนพิการทางการเห็น ทางการได้ยินและสื่อความหมาย และคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ซึ่งคนพิการทั้ง ๓ ประเภทนี้เป็นคนกลุ่มใหญ่ที่เจ้าหน้าที่กู้ภัยสามารถพูดคุยและมีปฏิสัมพันธ์ผ่านทักษะการสื่อสารพื้นฐาน และจะช่วยให้การช่วยเหลือคนพิการทำได้ง่ายขึ้น

๕.๘.๑ การเข้าถึงและวิธีปฏิบัติต่อคนตาบอด สิ่งที่นักกู้ภัยจะต้องทราบก็คือคนตาบอดมีศักยภาพและความสามารถ ในช่วงเวลาปกติคนตาบอดสามารถทำงานบ้าน เดินทาง และใช้ความรู้ทักษะและความถนัดประกอบอาชีพได้เป็นอย่างดี จนเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการส่งทีมกู้ภัยเข้าไปทำการช่วยเหลือ ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติต่อคนตาบอดสิ่งแรกที่ต้องทำก็คือหัวหน้าทีมเข้าไปแนะนำตัวพร้อมพูดคุยกับคนตาบอดให้ทราบเหตุการณ์ และบอกขั้นตอนการปฏิบัติให้เหมือนกับที่ได้ทำกับบุคคลทั่วไป เพราะการมองไม่เห็นเป็นเพียงความพิการทางกาย ส่วนความคิด การตระหนักรู้ และความสนใจในด้านความปลอดภัย หรือความต้องการแสดงความคิดเห็นยังคงมีอยู่เหมือนคนทั่วไป จึงไม่ควรมีการเลือกปฏิบัติ เทคนิคและมารยาทที่ดีในการเข้าหาหรือพูดคุยกับคนตาบอด เช่น

- ๑) ทักทายเพื่อแสดงตัว เมื่อเข้าไปในห้องหรือที่มีคนตาบอดอยู่ ควรพูดทักทายหรือใช้เสียงเพื่อให้ทราบว่ามีคนเข้ามา ไม่ควรเดินเข้าไปเงียบๆ หรือย่องเข้า-ออกไปมา

^๘ ดัดแปลงจากเนื้อหา และวิธีการของหลักสูตรการฝึกอบรม การให้ความช่วยเหลือคนพิการในสถานการณ์ภัยพิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่กู้ภัย, Disability and Disasters : ดร.ปาริฉัตร ครองจันทร์

๒) การทักทายเริ่มที่การแนะนำตัวเองก่อน เช่น ผมชื่อ-สกุล ...ตำแหน่ง ...สังกัด/สถานที่ทำงาน ...” และถ้าเคยพบบุคคลนั้นมาก่อน ก็อาจจะพูด ต่อท้ายว่า “เราเคยพบกันมาแล้วครับ ที่” หรือ “ผมเป็นเพื่อนของ ...A.....” เป็นต้น เมื่อแนะนำตัวเองเสร็จจะเป็นการเสนอคนหนึ่งให้รู้จักกับอีกคนหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่ง กำลัง ขออนุญาตบุคคลผู้นั้นแนะนำอีกคนให้รู้จัก ตัวอย่างเช่น “คุณ ..B. ผมขอแนะนำคุณ..A.ครับ” หลังจากนั้นหากมีบุคคลเพิ่มขึ้น ควรบอกให้คนตาบอดทราบด้วย

๓) ให้เกียรติ และแสดงความใส่ใจ ตลอดช่วงการสนทนา

๔) มีน้ำใจให้ความช่วยเหลือ ควรเสนอความช่วยเหลือต่อคนตาบอดให้ได้รับความสะดวกในสถานการณ์ต่างๆ แม้ว่าบางครั้งคุณจะถูกปฏิเสธในการยอมรับความช่วยเหลือก็ตาม

๕) ไม่ต้องเกรงใจเพียงเพราะเขาเป็นคนพิการ เพราะคนตาบอดสามารถดูแลและให้บริการในเรื่องต่างๆ ตามที่ถนัดได้ ดังนั้นไม่จำเป็นต้องเกรงใจเมื่อเขาเสนอให้ความช่วยเหลือ

๖) ควรพูดคุยเหมือนที่กระทำกับคนทั่วไป ไม่ต้องพูดเสียงดังกว่าปกติ หรือพูดผ่านผู้นำทาง หากจำเป็นต้องพูดคำที่เกี่ยวกับความพิการ หรือ “ตาบอด” ก็ให้กระทำได้ไม่จำเป็นต้องเลี่ยงไปใช้คำอื่น

๗) ไม่ต้องไหว้ แต่ทักทายด้วยการสัมผัสมือ การทักทายคนตาบอดทำได้โดยการสัมผัสมือ ซึ่งเป็นการแสดงถึงความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเป็นมิตร ไม่ว่าจะเป็นการพบหรืออำลา

๘) บอกตำแหน่งต่างๆในสถานที่นั้นๆ บรรยากาศ การจัดพื้นที่ห้อง ขนาดห้อง ตำแหน่งประธาน ทางไปห้องน้ำ หรือตำแหน่งผู้พูดในกรณีที่มีการใช้เครื่องขยายเสียงเพื่อจะได้หันหน้าไปทางผู้พูดได้ถูกต้อง

๙) ให้อภัย ไม่ถือสา ให้คิดแบบใจเขาใจเรา หากคนตาบอดทำอะไรไม่ถูกต้องเพราะข้อจำกัดที่เกิดจากการมอง

๑๐) การกล่าวลา หลังการสนทนา เมื่อจะจากไปควรบอกให้คนตาบอดทราบ มีฉะนั้นคนตาบอดอาจรู้สึกเกือเขินที่ต้องพูดอยู่คนเดียว

๕.๘.๒ การเข้าหาและวิธีปฏิบัติต่อคนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย การสื่อสารกับคนพิการทางการได้ยินหรือคนหูหนวกสำหรับคนปกติไม่ใช่เรื่องที่ยากแต่ไม่ยากในการที่จะทำความเข้าใจ เราอาจจะไม่รู้ภาษามือ แต่หากได้ลองสื่อสารผ่านการเขียน การได้อ่านสื่อนำทางและภาษามือที่คนตาบอดสื่อออกมาทุกคนสามารถจะทำได้ เราต้องพยายามและเปิดใจยอมรับในวัฒนธรรมของคนหูหนวก ซึ่งเป็นคนเหมือนกันกับเรา จะต้องเคารพต่อกันและไม่กระทำในสิ่งที่ไม่ควร เช่น

๑) ให้การเคารพ

๒) ไม่ควรเรียกคนหูหนวกและคนหูตึงว่าคนใบ้เพราะคำว่าใบ้หมายถึงคนที่ไร้การศึกษา

๓) ไม่เอารัดเอาเปรียบและดูถูกคนหูหนวก

- ๔) ให้คนหูหนวกได้แสดงความสามารถ บางครั้งหลังจากได้ฝึกหรือสอนแล้วพบว่าคนหูหนวกมีการพัฒนาสามารถทำผลงานได้เหมือนคนปกติหรือดีกว่าคนปกติ
- ๕) ไม่บังคับให้คนหูหนวกพูด
- ๖) ไม่ควรทำปากเน้นคำพูดมากเกินไป เพราะการเน้นในวัฒนธรรมของคนหูหนวกจะแสดงออกทางสีหน้าแทนน้ำเสียง เพราะคนหูหนวกอาจจะเข้าใจว่าเรากำลังโมโห
- ๗) ไม่ควรล้อเลียนหรือขบขันเมื่อเห็นคนหูหนวกใช้ภาษามือ
- ๘) เมื่อได้พูดคุยด้วยภาษามือแล้วไม่เข้าใจท่านไม่ควรเสแสร้งทำเป็นเข้าใจหรือเดาความหมายที่ท่านไม่แน่ใจหรือไม่เข้าใจ
- ๙) ไม่ควรพูดซ้ำคำเดิมถ้าคนหูหนวกไม่ค่อยเข้าใจ ควรเปลี่ยนไปใช้คำอื่นแทน
- ๑๐) ไม่ควรเอาอะไรไว้ในปากหรือมีอะไรปิดปากขณะพูดกับคนหูหนวกเพราะคนหูหนวกเขาจะอ่านคำพูดจากปาก และสีหน้า ของเรา ขณะเดียวกันการยื่นหลังให้กับดวงไฟหรือบริเวณที่มีแสงจ้า เช่น ประตูหรือหน้าต่างก็จะทำให้อ่านปากหรือสังเกตสีหน้าได้ยาก
- ๑๑) หากเราใช้ภาษามือผิดไม่จำเป็นต้องพูดขอโทษทุกครั้ง เพราะคนหูหนวกอยู่แล้วว่าเราใช้ภาษามือไม่ชำนาญ
- ๑๒) เมื่อจะต้องคุยผ่านล่ามให้ท่านพูดและหันหน้าไปคุยกับคนหูหนวกโดยตรงไม่ต้องหันไปคุยผ่านล่ามหรือคุยกับล่ามว่าบอกเขาช่วยพูดกับเขา
- ๑๓) ไม่ควรทวงไยคนหูหนวกมากเกินไปเหตุทำให้เขาขาดโอกาสในการเรียนรู้และมีประสบการณ์ในสิ่งใหม่ ทุกครั้งที่เขามีการพัฒนาตนเองเขาก็จะมีกำลังใจเหมือนกันกับเราทุกคน
- ๑๔) การนัดหมายหรือใช้อาณัติสัญญาณใดก็ได้ก็ตามกับคนปกติจะต้องคำนึงถึงคนหูหนวกที่อยู่ในที่นั้นด้วยเช่นการแจ้งเตือนภัยสำหรับคนหูหนวกต้องใช้สัญญาณแสงไฟกระพริบแทนสัญญาณเสียงไซเรน
- ๑๕) เมื่อต้องเรียกคนหูหนวกให้ใช้มือด้านใดด้านหนึ่ง ยกขึ้นมาระดับหน้าของเราและโบกขึ้นลงเพื่อทำให้คนหูหนวกทราบ หากไม่ได้ผลท่านอาจขอให้คนหูดีที่อยู่ใกล้กันเป็นคนบอก หากไม่มีใครในที่นั้นขอให้ท่านเดินเข้าไปประชิดและสะกิด ไม่ควรใช้สัญญาณมือที่มีท่าทางบ่งบอกว่าเป็นสัตว์ในการเรียกคนหูหนวก

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีส่วนช่วยให้เราสื่อสารกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน และช่วยให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด สื่อสารกับคุณและใครก็ได้ผ่านระบบศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) ช่วยสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับปลายทาง ซึ่งอาจเป็นเสียงพูด ข้อความสั้น ข้อความออนไลน์ หรือภาษามือ โดยมีเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารที่มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษทำหน้าที่เป็นคนกลางในการติดต่อ ท่านสามารถลงทะเบียนการใช้งานระบบผ่านคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์สมาร์ตโฟนที่ <http://www.ttrs.or.th/>

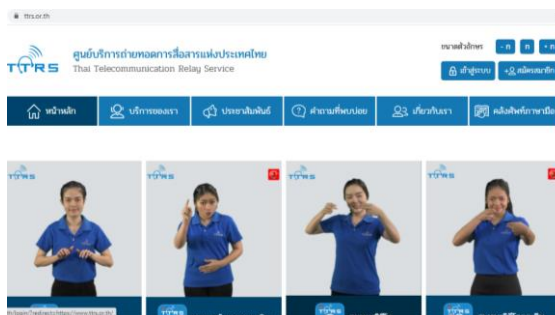


Figure ๒ website ศูนย์ TTRS

๕.๘.๓ การเข้าหาและวิธีปฏิบัติต่อคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ขึ้นตอน การปฏิบัติเหมือนกับบุคคลทั่วไป จะไม่มีการเลือกปฏิบัติ สำหรับบุคคลกลุ่มนี้อาจมีข้อจำกัดในการ ปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในบางกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการ มีความบกพร่องหรือความผิดปกติของศีรษะ ใบหน้า ลำตัว และภาพลักษณ์ภายนอก หรือความบกพร่อง หรือการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว ได้แก่ มือ เท้า แขน ขา อาจมาจากสาเหตุ อัมพาต แขน ขา อ่อนแรง แขน ขาขาด หรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรังจนมีผลกระทบต่อการทำงานของ อวัยวะ (มือ เท้า แขน ขา)



Figure ๓ wheelchair-access-signs : <http://bandageer.info/>

จากข้อความข้างต้น คนพิการไม่ว่าจะพิการเล็กน้อย หรือมากจนแม้ช่วยร่างกายไม่ได้ทุกส่วน ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้แม้ในเรื่องการใช้ชีวิตประจำวัน ทำให้ต้องพึ่งญาติพี่น้องหรือคนดูแล เขาก็ ยังเป็นคนมีความรู้สึกนึกคิด การที่คนอื่นกำหนด คิดว่าคนพิการต้องการ และทำแทนโดยที่คนพิการไม่ ต้องการจริง ๆ สิ่งเหล่านี้คือความทุกข์ใจยิ่งของคนพิการที่ช่วยตัวเองไม่ได้ เราสามารถให้คนพิการ ตัดสินใจชีวิตด้วยตัวเอง (Self-determination) มีสิทธิและโอกาสเลือกหนทางปฏิบัติเอง และมี อิสระเสรีที่จะประสบความสำเร็จ ล้มเหลวหรือเรียนรู้จากความผิดพลาดเช่นเดียวกับคนทั่วไป ซึ่งเป็น หลักการสำคัญของ “การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ”

๕.๙ การปฏิบัติต่อสมาชิกในทีม ในระหว่างการทำงานที่ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่งานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยอาจจะต้องทำงานร่วมกันกับบุคคลกลุ่มใหม่ที่ไม่ใช่สมาชิกของทีม เช่น ผู้ดูแลคน

พิการ ผู้ช่วยคนพิการ อาสาสมัครช่วยคนพิการ จึงจำเป็นต้องนัดหมายกับสมาชิกใหม่ถึงวิธีการในการเข้าถึงคนพิการ การรับมือกับสถานการณ์และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกันเองก่อน บางครั้งเมื่อถึงพื้นที่ปฏิบัติงานอาจมีการนัดหมายให้ทุกคนในทีมทราบสัญญาณอพยพฉุกเฉินและจุดรวมพลหากจำเป็น หรือหากเกิดเหตุภัยพิบัติชั่วคราวระหว่างทำงาน หลังจากนั้นจะเป็นขั้นตอนการเข้าช่วยเหลือโดยต้องคำนึงถึงสิทธิคนพิการ มีแนวทาง ดังนี้

- ๑) กตกริ่งหรือเคาะประตู
- ๒) แนะนำตัวเองและทีมงาน ต่อคนพิการ หรือผู้ช่วยคนพิการเมื่อไปถึง
- ๓) ขอข้อมูลบุคคลของคนพิการจากญาติ สอบถามหรือกวาดสายตาเพื่อหาข้อมูลที่เป็นที่ เช่น เอกสารบัตรประจำตัวคนพิการ ยาประจำตัว ข้อมูลพิเศษด้านสุขภาพ ข้อมูลญาติ สำหรับการติดต่อกรณีฉุกเฉิน ทั้งนี้ต้องทำด้วยความรวดเร็วและคำนึงถึงมารยาทที่ดี เช่น ไม่เข้าห้อง ไม่เหยียบของ หรือหยิบใช้ของโดยไม่ได้รับอนุญาต
- ๔) แจ้งข้อมูลสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น ภัย ความเสี่ยง ข้อมูลการอพยพ ทั้งนี้ให้ระมัดระวังข้อมูลที่เป็นลับ หรือกระทบต่อจิตใจ
- ๕) หากไม่รู้เรื่องใดให้ถามอย่างสุภาพ เช่น อุปกรณ์นี้ใช้งานอย่างไร? อะไรคือวิธีที่ดีที่สุด? เป็นต้น เพื่อที่จะช่วยให้ท่านทำการช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง
- ๖) ขออนุญาตต่อคนพิการเพื่อจะทำการช่วยเหลือ โดยสรุปวิธีการ และทำความเข้าใจกับคนพิการ ผู้ดูแล หรือผู้ช่วยคนพิการนั้นให้เรียบร้อย
- ๗) รับฟังและยอมรับความคิดเห็น หลังจากที่ถูกคุยกับคนพิการเราอาจมีข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าในการช่วยเหลือเบื้องต้นหรือการอพยพเคลื่อนย้ายตามที่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการแนะนำ
- ๘) ไม่ลืมอุปกรณ์และสิ่งของสำคัญเมื่อต้องเริ่มอพยพ เช่น เอกสารสำคัญและบัตรประจำตัวคนพิการ ยา แก้วอึล้อเซ็น วอล์คเกอร์ ออกซิเจน แบตเตอรี่ อุปกรณ์สื่อสาร เป็นต้น
- ๙) ให้ระมัดระวังการเข้าใจผิดในระหว่างการสื่อสารกับคนพิการบางประเภท

๖. แนวทางการดำเนินการ/ ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	กิจกรรม	สิงหาคม	กันยายน	ตุลาคม	หมายเหตุ
๑	ทบทวนความสำคัญ วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ด้านภัยพิบัติกับคนพิการ คนพิการต้นแบบ การจัดการภัยพิบัติในระดับต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	↔			

ลำดับ	กิจกรรม	สิงหาคม	กันยายน	ตุลาคม	หมายเหตุ
๒	ศึกษา แนวคิดหลักการในข้อ ๕ และแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานครเพื่อนำไปจัดทำแผนอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงคนพิการเบื้องต้น		↔		
๓	ประชุมทีมงาน วางขั้นตอนการอบรมจัดทำคู่มือการฝึก และทำข้อสอบก่อนและหลังการอบรม ทำหนังสือเชิญ		↔		
๔	ฝึกอบรม			↔	
๕	ประเมินผลการปฏิบัติ			↔	
๖	รวบรวมข้อมูล ข้อเสนอแนะและรายงานผลการฝึกอบรมต่อผู้บริหาร			↔	

๖.๑ ชั้นเตรียมการ

- ทบทวน SWOT ของหน่วยงาน และถอดบทเรียนจากบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานจริง
- ศึกษานโยบาย หรือแผนงานที่กำลังดำเนินการ และวางแผนจะทำในอนาคต ว่ามีความเกี่ยวข้องหรือแนวทางปฏิบัติที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้
- ทบทวนแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของกรุงเทพมหานคร และแผนการปฏิบัติงานระดับสถานี
- ออกแบบโครงการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในรูปแบบที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และระยะเวลาที่จำกัด
- ทบทวนคู่มือการอบรมหรือหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง

๖.๒ ชั้นดำเนินการ สามารถดำเนินการในข้อใดหรือหลายข้อ ต่อไปนี้

- ประชุมหารือกับผู้บริหารเพื่อเสนอโครงการ
- ประชุมร่วมกับหน่วยงานภาคีด้านการพัฒนาสวัสดิภาพคนพิการเพื่อหากรอบความร่วมมือ
- ออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม และทบทวนความรู้กับผู้เคยผ่านการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง
- เผยแพร่หลักสูตรและการจัดฝึกอบรมแก่สถานีต่างๆ
- จัดซ้อมแผนรับมือภัยพิบัติร่วมกับระดับชุมชนในพื้นที่นำร่อง

๖.๓ ปรับปรุงและประเมินผล

- ประเมินผลการดำเนินงานในกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดำเนินงานภายใต้ประเด็นวิสัยทัศน์ มหานครแห่งความปลอดภัย มาตรการด้านมหานครปลอดภัยพิบัติ และประเด็นวิสัยทัศน์ มหานครสำหรับทุกคน มาตรการด้านมหานครแห่งความเท่าเทียม และมีผู้ที่มีความรู้และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปปรับใช้ในการวางแผนงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านภัยพิบัติร่วมกันกับคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ ผู้ช่วยคนพิการ อาสาสมัครช่วยคนพิการ ในการวางแผนปฏิบัติก่อนเกิดภัย หรือเมื่อเกิดภัยพิบัติขึ้นในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีผลสัมฤทธิ์ ดังนี้

๗.๑ คนพิการ มีความพึงพอใจจากการให้บริการ โดยเจ้าพนักงาน ที่มีความรู้ และความเข้าใจในคนพิการแต่ละประเภท

๗.๒ เจ้าพนักงาน มีความสามารถในการสื่อสาร การแนะนำตัวในฐานะนักดับเพลิงและกู้ภัยกรุงเทพมหานคร กับคนพิการประเภทต่าง ๆ

๗.๓ เจ้าพนักงาน เข้าใจวิธีการเข้าถึงคนพิการ เพื่อช่วยเหลือ โดยเฉพาะคนพิการกายคนพิการทางการเห็น และคนพิการทางการได้ยิน

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

ประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์การเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงคนพิการเบื้องต้น ได้ดังนี้

๙.๑ ประเมินจากจำนวนผู้เข้าร่วมการอบรมและฝึกปฏิบัติ ตามร้อยละของกลุ่มเป้าหมาย เก็บข้อมูลเชิงสถิติจากรายชื่อผู้เข้าร่วมการอบรมและฝึกปฏิบัติ การวัดความเข้าใจและทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผ่านการทำแบบทดสอบก่อนและหลังการอบรม โดยผู้เข้ารับการอบรมควรมีระดับความรู้และความเข้าใจเพิ่มขึ้นตาม เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) ตามเป้าหมาย ดังนี้

๙.๑.๑ มีการอบรมให้กับเจ้าพนักงาน ในการเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงคนพิการเบื้องต้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของทุกสถานดับเพลิงและกู้ภัย

๙.๑.๒ ผู้ผ่านการฝึกอบรม เกิดความรู้สามารถนำไปสื่อสารและปฏิบัติได้ถูกต้อง

๙.๒ ความพึงพอใจของคนพิการ ที่ได้รับการบริการหรือปฏิบัติงานจากเจ้าพนักงาน ที่ผ่านการอบรม ผ่านตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลลัพธ์ (Outcome) ดังนี้

๙.๒.๑ ช่วยลดปัจจัยเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และลดผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนโดยเจ้าพนักงาน มีความรู้ ความสามารถในการเข้าถึงคนพิการได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์

๙.๒.๒ ช่วยให้ทีมกู้ภัย ของสถานดับเพลิงมีแบบแผนปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานคนพิการ หน่วยงานของกรุงเทพมหานครและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

๙.๓ ค้นหาวิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ใน การติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ) เป็นการดำเนินการการออกแบบทดสอบก่อนและหลังอบรมและฝึกปฏิบัติ โดยกำหนดตามมาตรฐานของทักษะที่เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำเป็นต้องมี และมีการติดตามผลความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จากผู้ได้รับการบริการ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

การพัฒนารูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงและกู้ภัย และการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็น หลายปีที่ผ่านมาการทำงานเมื่อต้องช่วยเหลือกลุ่มคนเมื่อเกิดภัยพิบัติขึ้น มักจะพบเห็นปัญหาและต้องปรับรูปแบบการทำงานอยู่เสมอ สำหรับการจัดการภัยพิบัติโดยสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกับคนพิการถือว่าเป็นสิ่งใหม่ บางครั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพบเจอกับคนพิการแล้วแยกความแตกต่างและปฏิบัติได้ไม่ถูกต้องนัก จึงจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งไม่ใช่วิธีการที่ถูกต้อง ดังนั้นควรที่จะต้องปรับเปลี่ยนการปฏิบัติเพื่อให้เป็นมาตรฐาน และถูกต้องตามหลักสากล เช่น

๑๐.๑ สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีความรู้เฉพาะด้าน เช่น หน่วยงานด้านพัฒนาหรือส่งเสริมสวัสดิภาพคนพิการ

๑๐.๒ กำหนดแนวทางการดำเนินงานทั้งในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติ

๑๐.๓ มีการวางแผนและมุ่งเน้นความร่วมมือแบบภาคีเครือข่าย พร้อมทั้งทำความเข้าใจและทบทวนความรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อร่วมกันสร้างกรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งความปลอดภัย มีแนวทางการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการเรียนรู้และความปลอดภัยแก่คนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมตามมิติยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร หรือนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยการจัดโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงคนพิการเบื้องต้น จะมีความสำคัญในการพัฒนาไปสู่ความเท่าเทียมอย่างยั่งยืน เป็น กรุงเทพฯ มหานครแห่งเอเชีย

ภาคผนวก

สถานการณ์คนพิการในประเทศไทย สถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย

ความพิการเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ เช่น การพิการแต่กำเนิด การเป็นโรค ปัญหาจากการทำงาน อุบัติเหตุ ภัยพิบัติ และการเผชิญกับความเปลี่ยนแปลง ความเครียดและความกดดันซึ่งนำไปสู่ความพิการทางจิต จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพิการที่หลากหลาย ซับซ้อน และเชื่อมโยงกับพื้นหลังครอบครัว บริบททางสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ การพัฒนาความเป็นอยู่ และคุณภาพชีวิตของคนพิการให้ดีขึ้น และมีความปลอดภัยในทุกวันจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทราบถึงข้อมูลคนพิการ เช่น สาเหตุของความพิการ ลักษณะความพิการในแต่บุคคล สภาพความยากลำบาก และปัจจัยสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน เช่น ลักษณะชุมชนที่อาศัย กิจกรรมประจำวัน การเข้าถึงคมนาคม เป็นต้น สถานีดับเพลิงและกู้ภัยในพื้นที่ จำเป็นจะต้องมีข้อมูลเหล่านี้เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดข้อมูลบุคคล เพื่อการจัดทำแผนให้การช่วยเหลือ

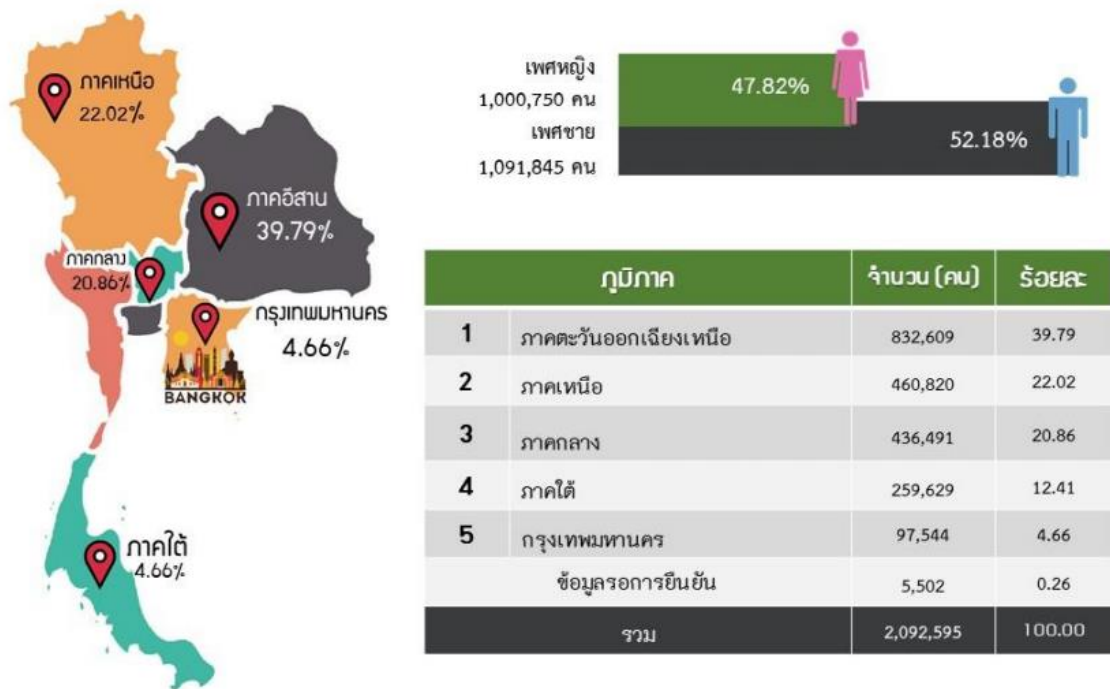


Figure ๔ รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย⁹

- คนพิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัวคนพิการ จำนวน ๒,๐๙๒,๕๙๕ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๑ ของประชากร (ข้อมูลประชากรประเทศไทยจาก สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๓) ทั้งประเทศ
- คนพิการ เพศชาย จำนวน ๑,๐๙๑,๘๔๕ (ร้อยละ๕๒.๑๘) และเพศหญิง จำนวน ๑,๐๐๐,๗๕๐ คน (ร้อยละ๔๗.๘๒)

⁹ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

ทำความเข้าใจกิจกรรมประเภทต่างๆ

ประเทศไทยแบ่งประเภทความพิการ ไว้ ๗ ลักษณะ ตามประกาศกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๕ ออกตามความในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยจัดเรียงตามการออกบัตรประจำตัวคนพิการ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) ได้ดังนี้

อันดับ ๑. ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย	ร้อยละ ๔๙.๘๕ (๑,๐๔๓,๑๙๒ คน)
อันดับ ๒. ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	ร้อยละ ๑๘.๘๔ (๓๙๔,๒๕๙ คน)
อันดับ ๓. ความพิการทางการเห็น	ร้อยละ ๙.๑๒ (๑๙๐,๗๖๗ คน)
อันดับ ๔. ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม	ร้อยละ ๗.๘๐ (๑๖๓,๒๗๘ คน)
อันดับ ๕. ความพิการทางสติปัญญา	ร้อยละ ๖.๘๒ (๑๔๒,๖๖๗ คน)
อันดับ ๖. ความพิการทางออทิสติก	ร้อยละ ๐.๗๘ (๑๖,๒๓๓ คน)
อันดับ ๗. ความพิการทางการเรียนรู้	ร้อยละ ๐.๖๓ (๑๓,๑๒๖ คน)
* พิการมากกว่า ๑ ประเภท	ร้อยละ ๕.๙๔ (๑๒๔,๓๑๒ คน)

ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย

- ๑) ความพิการทางการเคลื่อนไหว หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว ได้แก่ มือ เท้า แขน ขา อาจมาจากสาเหตุอัมพาต แขน ขา อ่อนแรง แขน ขาขาด หรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรังจนมีผลกระทบต่อการทำงานมือ เท้า แขน ขา
- ๒) ความพิการทางร่างกาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่อง หรือความผิดปกติของศีรษะ ใบหน้า ลำตัว และภาพลักษณ์ภายนอกของร่างกายที่เห็นได้อย่างชัดเจน

ความพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย

- ๑) หูหนวก หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการได้ยิน จนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทางกราดได้ยิน เมื่อตรวจการได้ยิน โดยใช้คลื่นความถี่ที่ ๕๐๐ เฮิรตซ์ ๑,๐๐๐ เฮิรตซ์ และ ๒,๐๐๐ เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินดีกว่าจะสูญเสียการได้ยินที่ความดังของเสียง ๙๐ เดซิเบลขึ้นไป
- ๒) หูตึง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการได้ยิน เมื่อตรวจวัดการได้ยิน โดยใช้คลื่นความถี่ที่ ๕๐๐ เฮิรตซ์ ๑,๐๐๐ เฮิรตซ์ และ ๒,๐๐๐ เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินดีกว่าจะสูญเสียการได้ยินที่ความดังของเสียงน้อยกว่า ๙๐ เดซิเบลลงมาจนถึง ๔๐ เดซิเบล

- ๓) ความพิการทางการสื่อความหมาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องทางการสื่อความหมาย เช่น พูดไม่ได้ พูดหรือฟังแล้วผู้อื่นไม่เข้าใจ เป็นต้น

ความพิการทางการมองเห็น

- ๑) ตาบอด หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการเห็นเมื่อตรวจวัดการเห็นของสายตาข้างที่ดีกว่าเมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้ว อยู่ในระดับแย่งกว่า ๓ ส่วน ๖๐ เมตร (๓/๖๐) หรือ ๒๐ ส่วน ๔๐๐ ฟุต (๒๐/๔๐๐) ลงมา จนกระทั่งมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือมีลานสายตาแคบกว่า ๑๐ องศา
- ๒) ตาเห็นเลือนราง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการเห็นเมื่อตรวจวัดการเห็นของสายตาข้างที่ดีกว่า เมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้ว อยู่ในระดับตั้งแต่ ๓ ส่วน ๖๐ เมตร (๓/๖๐) หรือ ๒๐ ส่วน ๔๐๐ ฟุต (๒๐/๔๐๐) ไปจนถึงแย่งกว่า ๖ ส่วน ๑๘ เมตร (๖/๑๘) หรือ ๒๐ ส่วน ๗๐ ฟุต (๒๐/๗๐) หรือมีลานสายตาแคบกว่า ๓๐ องศา

ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม

- ๑) ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องหรือความผิดปกติทางจิตใจหรือสมองในส่วนของความรู้ อารมณ์ หรือความคิด
- ๒) ความพิการออทิสติก หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางพัฒนาการด้านสังคม ภาษาและการสื่อความหมาย พฤติกรรมและอารมณ์ โดยมีสาเหตุมาจากความผิดปกติของสมอง และความผิดปกติที่แสดงก่อนอายุ ๒ ปีครึ่ง ทั้งนี้ ให้รวมถึงการวินิจฉัยกลุ่มออทิสติกสเปกตรัมอื่น ๆ เช่น แอสเพอเกอร์ (Asperger)

ความพิการทางสติปัญญา

การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีพัฒนาการช้ากว่าปกติ หรือมีระดับเชาวน์ปัญญาต่ำกว่าบุคคลทั่วไป โดยความผิดปกติที่แสดงก่อนอายุ ๑๘ ปี

ความพิการทางอภิสติก

การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางพัฒนาการด้านสังคม ภาษาและการสื่อความหมาย พฤติกรรมและอารมณ์โดยมีสาเหตุมาจากความผิดปกติของสมองและความผิดปกติที่แสดงก่อนอายุสองปีครึ่ง ทั้งนี้ให้รวมถึงการวินิจฉัยอภิสติกสเปกตรัมอื่น ๆ เช่น แอสเปอร์เกอร์

ความพิการทางการเรียนรู้

การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมโดยเฉพาะด้านการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางสมอง ทำให้เกิดความบกพร่องในด้านการอ่าน การเขียน การคิดคำนวณ หรือกระบวนการเรียนรู้พื้นฐานอื่นในระดับความสามารถที่ต่ำกว่าเกณฑ์ มาตรฐานตามช่วงอายุและระดับสติปัญญา

ประสบการณ์การเข้าถึงคนพิการเบื้องต้น

มีตัวอย่างการเข้าถึงหรือการปฏิบัติต่อคนพิการทางพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และอภิสติก โดยเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีประสบการณ์สูง มีการสื่อสารกับคนพิการ และคนที่เกี่ยวข้องหลาย ๆ คน มีการพิจารณาหลาย ๆ ด้าน และเลือกใช้แบบการสื่อสารที่เหมาะสมว่าจะแบบปกติหรือแบบพิเศษ เช่น ในปี ๒๕๕๒ เจ้าหน้าที่สถานีดับเพลิงคลองเตย (ชื่อในเวลานั้น) สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้เข้าไปแสดงตัวช่วยเหลือเด็กอภิสติกที่ป็นออกไปอยู่บนระเบียง ชั้น ๓ ของอาคารเรียนศูนย์พัฒนาศักยภาพสำหรับเด็กที่มีความต้องการเป็นพิเศษ (RICS) สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในวันนั้น เป็นวันแรกของเด็กในการเข้าเรียน โดยที่เด็กก็ไม่อยากห่างจากแม่ กรณีนี้เป็นเหมือนเด็กทั่ว ๆ ไป พอครูที่ดูแลเด็กเปลือยปรากฏว่าเด็กได้ออกไปอยู่บนระเบียงชั้น ๓ แม่ครู อาจารย์ แม่เด็กหรือเจ้าหน้าที่กู้ภัยจะพยายามเกลี้ยกล่อมก็ไม่เป็นผล จนเจ้าหน้าที่กู้ภัย กลับมาอีกครั้งในการแต่งกายชุดสไปเดอร์แมน เด็กจึงไว้ใจและกลับเข้ามาหาแม่อีกครั้ง

ทั้งนี้ ไม่ว่าจะคนที่เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จะเข้าไปติดต่อหรือให้การประสงภัยจะเป็นใครเราต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความรัก เอาใจใส่ ให้สังเกตผลที่ได้จากการสื่อสาร อดทนและมีทัศนคติที่ดีต่อกัน ที่สำคัญเมื่อเข้าหาคนพิการ ต้องไม่ปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมของเขา การเปิด/ปิดบานประตู หน้าต่าง และไม่เคลื่อนย้ายสิ่งของของคนพิการ โดยเฉพาะอุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการ เช่น เครื่องช่วยเดิน ไม้ค้ำยัน ไม้เท้า แก้อั้วเซ็น เป็นต้น ทั้งนี้ หากจำเป็นต้องเคลื่อนย้าย ให้ถามและได้รับอนุญาตก่อนเสมอว่าจะให้เคลื่อนย้ายหรือนำไปวางที่ใด



Figure ๕ ภาพการประชุม นักวิชาการ คนพิการ ด้าน Disability and Disasters เพื่อเตรียมการสำหรับหลักสูตรการฝึกอบรม การให้ความช่วยเหลือคนพิการในสถานการณ์ภัยพิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่กู้ภัย : โดย ดร.ปาริฉัตร ครองจันทร์