

รายงานส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การบูรณาการข้อมูล สิทธิ สวัสดิการ  
และการให้บริการคนพิการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร  
ผ่าน Line OA

จัดทำโดย นางสาวทัศนันทน์ เศรษฐวิบูลย์

ตำแหน่ง นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ  
สังกัด สำนักงานสวัสดิการสังคม สำนักพัฒนาสังคม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๓  
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร  
สำนักงาน ก.ก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. หัวข้อ การบูรณาการข้อมูลสิทธิ สวัสดิการและการให้บริการคนพิการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผ่าน Line OA

## ๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

คนพิการ ถือเป็นกลุ่มผู้ด้อยโอกาส และเป็นกลุ่มเปราะบางทางสังคม และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือ เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป อีกทั้งได้รับสิทธิสวัสดิการ ตามมาตรา ๒๐ แห่ง พระราชบัญญัติ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖ ปัจจุบันประเทศไทยมีประชากรจำนวนทั้งสิ้น ๖๖,๐๙๐,๔๗๕ คน เป็นคนพิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัวคนพิการ จำนวน ๓,๔๑๑,๓๐๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๖ ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ และพบว่ากรุงเทพมหานครมีคนพิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัวคนพิการ จำนวน ๑๐๔,๙๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๘ ของจำนวนคนพิการทั้งประเทศ

สำนักพัฒนาสังคมเป็นหน่วยงานหลักของกรุงเทพมหานคร ที่มีภารกิจในการพัฒนาคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างความเข้มแข็งทางสังคม เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางด้านการจัดบริการทางสังคม โดยตระหนักถึงความเสมอภาคและเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ จัดการศึกษาและสร้างอาชีพ ให้ประชาชนมีความเป็นอยู่อย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านพัฒนาสังคมด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กรและประชาชน นอกจากนี้สำนักพัฒนาสังคมได้ดำเนินการตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในการส่งเสริมให้คนพิการได้รับสิทธิสวัสดิการอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม และให้มีคุณภาพชีวิตดีขึ้นด้วยการทำงานเชิงรุก โดยการผลักดันนโยบายด้านคนพิการเพื่อใช้เป็นกรอบในการทำงาน ได้แก่ ๕ ดี ๕ ด้าน รายละเอียดมีดังนี้

๑. ด้านเศรษฐกิจดี ได้แก่ การขับเคลื่อนการจ้างงานคนพิการในสำนักงานเขต และการส่งเสริมอาชีพแก่คนพิการ

๒. ด้านสุขภาพดี ได้แก่ การพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ให้คนพิการเข้าถึงบริการสาธารณสุข และการแพทย์ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ

๓. ด้านเรียนดี ได้แก่ การส่งเสริมการศึกษาแก่เด็กพิการอย่างเท่าเทียม การแนะนำเรื่องการศึกษต่อและค้นหาทักษะของตัวเอง และครูกรุงเทพมหานครทุกคนจะต้องเป็นครูการศึกษาพิเศษ

๔. ด้านโครงสร้างดี และเดินทางดี ได้แก่การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน และส่งเสริมการออกแบบเมืองเพื่อทุกคน

๕. ด้านบริหารจัดการดี ได้แก่การปรับเจตคติหรือทัศนคติคนทั่วไปให้เปลี่ยนความเชื่อว่าคนพิการไม่ใช่ภาระแต่เป็นพลังขับเคลื่อนสังคมเทียบเท่ากับทุกคนได้

จากสถิติการจ้างงานภาครัฐ เมื่อวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๕ หน่วยงานภาครัฐจะต้องจ้างงานคนพิการ ๑๗,๕๑๓ ตำแหน่ง มีการจ้างงานคนพิการในภาครัฐแล้วเพียง ๓,๓๓๔ ตำแหน่ง ประกอบด้วยการจ้างงานตามมาตรา ๓๓ จำนวน ๒,๕๒๕ คน และมาตรา ๓๕ จำนวน ๘๐๙ คน ซึ่งมีตำแหน่งงานที่ต้องจ้างเพิ่ม ๑๔,๑๗๙ ตำแหน่ง (ร้อยละ ๘๐.๙๖) แม้ว่ากฎหมายเกี่ยวกับความพิการจะมีผลบังคับใช้กับภาคเอกชนอย่างเคร่งครัด แต่สถานการณ์สำหรับหน่วยงานรัฐนั้นแตกต่างกัน สำหรับบทบัญญัติการใช้มาตรา ๓๕ ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ในหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถนำมาบังคับได้ เพราะหากจะให้หน่วยงานรัฐจะจ่ายค่าปรับอาจจะต้องใช้เงินงบประมาณ ทำให้หน่วยงานในภาครัฐไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายฉบับดังกล่าว กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการพยายามให้คำแนะนำกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลาง

และระดับภูมิภาคให้เข้าใจข้อจำกัดความพิการทุกประเภท แต่ยังคงพบว่าคนพิการที่ทำงานในหน่วยงานภาครัฐลาออก เนื่องจากหน่วยงานไม่สามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการได้อย่างเหมาะสม ไม่มีระบบการแนะแนวการทำงาน และไม่มีสวัสดิการจูงใจ ประกอบกับคนพิการต้องเผชิญกับอุปสรรคทั่วไป ในการเข้าร่วมตลาดแรงงานภาครัฐ ได้แก่ การขาดความรู้และทักษะสำหรับการทำงานด้านเทคโนโลยี เนื่องจากข้อจำกัดทางการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานและนำไปสู่การก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การขาดแรงจูงใจและความมั่นใจในตนเอง เนื่องจากครอบครัวและสังคมไม่ได้เปิดโอกาสให้คนพิการออกมาทำงานภายนอก การขาดทักษะในการเข้าสังคม ทำให้คนพิการไม่สามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมทั้งการเข้าไม่ถึงบริการข้อมูลข่าวสาร สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกและการเดินทางสาธารณะ ที่เหมาะสม ดังนั้นคนพิการไม่ได้รับทราบข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และต้องเพิ่มค่าใช้จ่าย ในการใช้ชีวิตในที่ทำงานหรือค่าเดินทางที่สูงขึ้น ทำให้รายได้ที่คนพิการได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ส่งผลให้คนพิการต้องลาออกจากงานอีกด้วย ซึ่งปัจจุบันกรุงเทพมหานครจะต้องจ้างคนพิการเข้าทำงานจำนวน ๖๗๐ จากจำนวนบุคคลกรข้าราชการและลูกจ้างจำนวน ๖๗,๐๐๐ คน และปัจจุบันมีการจ้างงานคนพิการแล้ว จำนวน ๓๙๒ ราย แบ่งเป็นการจ้างงานตามมาตรา ๓๓ จำนวน ๓๔๐ ราย และจ้างงานตามมาตรา ๓๕ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๑ ของอัตราจ้างงานในกรุงเทพมหานคร

นอกจากการเน้นการจ้างงานคนพิการแล้ว ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีนโยบายที่จะมุ่งเน้นให้คนพิการสามารถเข้าถึงสิทธิสวัสดิการอย่างครอบคลุม ทัวถึง และเป็นธรรม ผ่าน LINE OA Bangkok For ALL โดยเริ่มจากการมีฐานข้อมูลคนพิการรายบุคคลที่ถูกต้องครบถ้วนในเชิงสถานภาพ ปัจจุบันสามารถใช้ข้อมูลเพื่อการเข้าถึง และการพัฒนาสวัสดิการสังคม และการสร้างโครงข่ายความปลอดภัยทางสังคม เพื่อนำข้อมูลใช้ในการจัดสวัสดิการแก่คนพิการ ตั้งแต่แรกพบความพิการจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิตเพื่อให้การจัดสวัสดิการ และการจัดบริการด้านต่างๆ ได้อย่างครอบคลุมทัวถึง

สำนักพัฒนาสังคมร่วมกับ ดร.วสันต์ ภัทรอริคม นักวิจัยอาวุโส ห้องปฏิบัติการวิจัยระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) พัฒนาแอปพลิเคชันระบบ LINE Official BMA for Bangkok Handicap person สร้างขึ้นมาเพื่อสร้างเป็น Community ของคนพิการ เพื่อให้คนพิการสามารถรับรู้และเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการ และการให้บริการของกรุงเทพมหานคร LINE Official Account BMA for Bangkok ได้เปิดใช้งานแล้วตั้งแต่วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๕ ภายใต้ชื่อว่า LINE OA Bangkok For ALL “กรุงเทพเพื่อทุกคน” ซึ่งปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดเป้าหมายให้คนพิการเข้ามาสมัครเป็นเพื่อนใน LINE OA จำนวน ๑๐,๐๐๐ คน แต่ปัจจุบันมีคนพิการเข้ามาเป็นเพื่อน เพียงจำนวน ๒,๔๖๙ คน ดังนั้น ปัญหาที่สำคัญของการสร้าง Community ของคนพิการผ่าน LINE OA ที่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อาจจะเป็นเพราะว่าสิทธิประโยชน์ที่มีใน LINE OA ยังไม่ดึงดูดใจคนพิการ และยังไม่มีความหลากหลายของสิทธิ จึงทำให้คนพิการยังไม่เห็นประโยชน์จากการสมัครเป็นเพื่อนกับกรุงเทพมหานครผ่าน LINE OA ดังกล่าว

ดังนั้น เพื่อประโยชน์ของคนพิการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จึงมีแนวความคิดที่จะบูรณาการข้อมูลสิทธิ สวัสดิการ และการให้บริการคนพิการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และรวบรวมอยู่ใน LINE OA Bangkok For ALL “กรุงเทพเพื่อทุกคน” ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อคนพิการในการเข้าถึงสิทธิ ในด้านต่าง ๆ และเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสาร และแจ้งเตือนเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ได้ และที่สำคัญกรุงเทพมหานครจะมีฐานข้อมูลคนพิการเป็นรายบุคคลที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์กำหนดนโยบาย วางแผนการให้ความช่วยเหลือ การจัดสวัสดิการได้อย่างเหมาะสม

โครงการนี้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๖๙) แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) แผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การลดความเหลื่อมล้ำด้วยการบริหารเมืองรูปแบบอารยะสำหรับทุกคน ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๓.๑ ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสได้รับการดูแลอย่างครบวงจร เป้าประสงค์ที่ ๓.๑.๓ มีระบบสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

### ๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ LINE OA Bangkok For ALL “กรุงเทพเพื่อทุกคน” เป็นที่รู้จัก และมีคนพิการเข้ามาใช้งานมากขึ้น

๒. คนพิการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถเข้าถึงข้อมูลสิทธิ สวัสดิการ และการจัดบริการของคนพิการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

### ๔. เป้าหมาย

๑. จัดทำรายงานสรุปข้อมูลสิทธิ สวัสดิการ และการให้บริการคนพิการของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖

๒. เชื่อมโยงฐานข้อมูลสิทธิ สวัสดิการ และการให้บริการคนพิการของหน่วยงานต่างๆ ลงใน LINE OA Bangkok For ALL “กรุงเทพเพื่อทุกคน” ภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

๓. ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลฯ ผ่านช่องทาง Onsite และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ในรูปแบบอินโฟกราฟิกให้แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐ และองค์กรคนพิการ

### ๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

การทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังต่อไปนี้

๑. ความหมายของคนพิการ
๒. ความหมายของสวัสดิการสังคม
๓. แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ของคนพิการ
๔. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการของคนพิการ
๕. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๖. แนวคิดการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมด้วย SWOT Analysis
๗. การวิเคราะห์ด้วยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก TOWS Matrix

#### ๕.๑ ความหมายของคนพิการ

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) ได้ให้บทนิยามคำว่า "คนพิการ" ไว้ในมาตรา ๔ "คนพิการ" หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็นการได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรค ในด้านต่าง ๆ และ มีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภท และหลักเกณฑ์ ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, WHO) ให้คำนิยามของคำว่า ความพิการ หรือ disability ไว้ว่าเป็นสภาวะที่ซับซ้อนที่สะท้อนให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของร่างกายที่มีความบกพร่องและของสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ต้องเผชิญ (พรธิดา วิเศษศิลปานนท์ และคณะ, ๒๕๕๗, หน้า ๗)

องค์การสหประชาชาติ (United Nations, UN) ให้ความหมาย ความพิการว่าเป็นข้อจำกัดทั้งหลายที่ทำให้ประชากรประเทศใดประเทศหนึ่งไม่อาจทำหน้าที่ของตนเองได้ อันเนื่องมาจากข้อเท็จจริงที่ว่า คนเราอาจจะพิการได้จากสาเหตุความบกพร่องทาง ร่างกาย สติปัญญา หรือประสาทสัมผัสหรือจากสภาพการณ์ด้านการแพทย์หรืออาการ เจ็บป่วยทางจิตที่กล่าวมานี้ก็อาจมีลักษณะถาวรก็ได้ หรือเกิดขึ้นเพียงชั่วคราวซ้ำๆ เทานั้นก็ได้ (พรธิดา วิเศษศิลปานนท์ และคณะ, ๒๕๕๗, หน้า ๗)

ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พุทธศักราช ๒๕๔๑ ให้ความหมาย คนพิการ หรือทุพพลภาพ เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าสมควรที่จะได้รับสิทธิและโอกาสในการ พัฒนาให้เต็มศักยภาพ ได้รับการปกป้องคุ้มครองจากการถูกเอารัดเอาเปรียบ ได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ด้วยความเสมอภาค ได้รับข้อมูล ข่าวสารสื่อต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับความพิการ และได้รับการยอมรับในศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์

## ๕.๒ ความหมายของสวัสดิการสังคม

ระพีพรธณ คำหอม (๒๕๔๙ : ๖ - ๒๓) ได้สรุปความหมายของสวัสดิการสังคมโดยรวบรวมความหมายตามหลักเกณฑ์ ได้แก่

๑. เกณฑ์คุณภาพชีวิตที่ดี หรือการกินดีอยู่ดี (Quality of Life or Well-being) ควบคู่กับการ ใช้นโยบายทางสังคม เพื่อสร้างระบบบริการสังคมอย่างครอบคลุมเพื่อนำไปสู่การสร้างความมั่นคง ของมนุษย์ และความมั่นคงทางสังคมโดยรวม

๒. เกณฑ์สวัสดิการสังคมเป็นวัตถุประสงค์ (Aims) ซึ่งความหมายนี้เชื่อว่าสวัสดิการสังคมเป็น เป้าหมายการทำงาน เพื่อใช้งานสวัสดิการสังคมเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การพัฒนาสังคมโดยรวม

๓. เกณฑ์ความหมายเฉพาะเจาะจงในรูปของโครงการหรือกิจกรรมหรือบริการ

๔. เกณฑ์สวัสดิการสังคมเป็นสถาบันทางสังคม

๕. เกณฑ์สวัสดิการสังคมเป็นสิทธิและความเท่าเทียมของคนทุกคนในสังคม

สรุปว่า สวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการจัดสรร และจัดการบริการสังคมในลักษณะของโครงการหรือ บริการต่างๆ ให้กับทุกคนในสังคม ภายใต้หลักสิทธิความเท่าเทียมกันความเสมอภาค และความเป็น ธรรมทางสังคม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม การพัฒนาสังคมโดยรวม รวมทั้งการสร้างระบบความมั่นคงของมนุษย์ และสังคมในระยะยาว

## ๕.๓ แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ของคนพิการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๒ อธิบายความหมายของคำว่า “สิทธิ” ไว้ว่า หมายถึง อำนาจอันชอบธรรม บุคคลมีสิทธิและหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญและอำนาจที่จะกระทำการใด ๆ ได้อย่างอิสระโดยได้รับการรับรองจากกฎหมาย ศาสตราจารย์ ดร.หยุด แสงอุทัย ได้อธิบายว่า สิทธิเป็นการก่อให้เกิดหน้าที่แก่บุคคลอื่น ในอันที่จะต้องปฏิบัติทำให้เป็นไปตามประโยชน์ที่กฎหมายรับรอง และคุ้มครองให้ รวมถึงมีหน้าที่ที่จะไม่รบกวนต่อสิทธิหรือหน้าที่ที่จะกระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดให้ เป็นไปตามสิทธิ ทั้งนี้ แล้วแต่ประเภทของสิทธินั้น ๆ ด้วย (หยุด แสงอุทัย, ๒๕๓๕, หน้า ๒๒๔)

คณิน บุญสุวรรณ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “สิทธิ” หมายถึงอำนาจอันชอบธรรมที่บุคคลสามารถที่จะมีหรือทำอะไรก็ได้ที่มีกฎหมายรองรับ แต่คำว่าจะทำอะไรก็ได้ในที่นี้ มิได้ หมายความว่าทำอะไรได้ตามใจ เพราะหากทำอะไรลงไปแล้วเกิดไปกระทบสิทธิของคนอื่นหรือทำให้คนอื่นต้องเดือดร้อนเสียหาย หรือสูญเสียอะไรบางอย่าง การกระทำดังกล่าวก็เป็นสิ่งที่ ต้องห้าม เช่น สิทธิในการมีทรัพย์สินส่วนตัว สิทธิในที่ดิน สิทธิในการป้องกันตัวเอง หรือสิทธิในการใช้รถใช้ถนน สิทธิในความ เป็นอยู่ส่วนตัว เป็นต้น (คณิน บุญสุวรรณ, ๒๕๔๗, หน้า ๒๐-๒๑)

อุดม รัฐอมฤต และคณะมีความเห็นเรื่อง “สิทธิ” ว่าหมายถึง อำนาจที่กฎหมายรับรอง ให้แก่บุคคลในอันที่จะกระทำการเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินและบุคคลอื่นหรือเรียกร้องให้บุคคลอื่น หรือหลายคนกระทำการหรืองดเว้นกระทำการบางอย่างเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตน (อุดม รัฐอมฤต และ คณะ, ๒๕๔๔ หน้า ๘๖)

ทั้งนี้ อาจสรุปได้ว่า คำว่า สิทธิ (Rights) หมายถึง ประโยชน์หรืออำนาจของบุคคลที่ กฎหมายรับรองและคุ้มครองมิให้มีการละเมิด รวมทั้งบังคับการให้เป็นไปตามสิทธิในกรณีที่มีการละเมิด ด้วย เช่น สิทธิในครอบครัว สิทธิความเป็นอยู่ส่วนตัว สิทธิในเกียรติยศ ชื่อเสียง สิทธิในการเลือกอาชีพ ถิ่นที่อยู่การเดินทาง สิทธิในทรัพย์สิน เป็นต้น (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๖, หน้า ๙)

สิทธิ สามารถจำแนกออกได้ เป็น ๒ ประเภท คือ

๑) สิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) หมายถึง สิทธิที่กฎหมายให้การรับรองคุ้มครอง สามารถพิสูจน์ ได้แน่ และบังคับให้เป็นไปตามสิทธิได้จริง เช่น สิทธิในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน เสรีภาพ ฯลฯ

๒) สิทธิทางจริยธรรม (Moral Rights) เป็นสิทธิในอุดมคติเกิดขึ้นพร้อมกับความเป็น มนุษย์ สิทธิทางจริยธรรมขาดสภาพบังคับตามกฎหมาย แต่ถ้าสิทธิทางจริยธรรมใดกฎหมายให้การ รับรองและคุ้มครองสิทธินั้นจะกลายเป็นสิทธิตามกฎหมายเช่น สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมือง ของประชาชน สิทธิในการเลือกตั้ง สิทธิได้รับการศึกษา ฯลฯ (พงษ์เทพ สันติกุล, ๒๕๖๒, หน้า ๓๙)

หากนำหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของ “สิทธิ” มาพิจารณาแล้ว อาจสรุป ลักษณะสำคัญของสิทธิ ได้ดังนี้

(๑) สิทธินั้นจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าของสิทธิที่จะเลือกใช้สิทธิ สิทธิจะเป็นการรับรอง ให้เจ้าของสิทธิมี “อำนาจ” สามารถ “ใช้” สิทธินั้นได้ หรืออาจจะไม่ใช้สิทธินั้นได้ตามเจตจำนงของ เจ้าของสิทธิ ในบางกรณีก็อาจจะให้ผู้อื่นใช้สิทธิของตนแทนได้ ซึ่งการให้ผู้อื่นใช้สิทธิแทนนี้มีกฎ กกฎหมายแพ่ง

(๒) สิทธินั้นเรียกร้องให้ผู้อื่นมีหน้าที่ต้องเคารพสิทธิของตนนั้น กล่าวคือ ถ้าเป็นสิทธิ ในทางแพ่งจะสามารถเรียกร้องต่อทรัพย์สิน (ทรัพย์สินสิทธิ) บุคคลอื่นมีหน้าที่ต้องยอมรับและไม่ละเมิดต่อสิทธิ ในทรัพย์สินอันผู้อื่นมีสิทธิอยู่นั้น หรือเรียกร้องให้บุคคลดำเนินการหรือไม่ดำเนินการ (บุคคลสิทธิ) หรือ ในทางกฎหมายมหาชน สิทธินั้นจะเรียกร้องให้รัฐโดยหน่วยงานของรัฐ กระทำการ หรือไม่กระทำการใด ๆ เพื่อตนได้ ทุกกรณีนั้นแสดงถึง “หน้าที่” ที่ผู้อื่นจะกระทำต่อสิทธินั้น กล่าวคือในทุกสิทธิจะมีหน้าที่ต่อ ผู้อื่นเสมอ

(๓) สิทธิจะเกิดขึ้นก็แต่โดยกฎหมายเท่านั้น เนื่องจากสิทธิเป็นเรื่องของอำนาจและ หน้าที่ที่จะบังคับต่อบุคคลอื่นหรือรัฐ ปัจเจกชนทั่วไปจะบังคับต่อบุคคลอื่นหรือรัฐได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมาย รับรองสิทธิของตน และกำหนดหน้าที่ต่อบุคคลอื่นเท่านั้น จริยอยู่แม้ในทางแพ่งบุคคลมีสิทธิจะทำนิติกรรม ผูกพันได้โดยเสรี และนิติกรรมนั้นก็อาจจะเกิดสิทธิทางแพ่งขึ้นก็ได้ แต่การที่บุคคล สามารถทำนิติกรรม

กันได้นั้นก็ต้องชอบด้วยเงื่อนไขที่กฎหมายได้กำหนดไว้ด้วยดังนั้นจึงสามารถ กล่าวได้ว่าสิทธิจะเกิดขึ้นได้ก็แต่โดยกฎหมายเท่านั้น โดยกฎหมายอาจจะกำหนดสิทธิไว้โดยชัดเจน หรือให้อำนาจแก่ปัจเจกชนไปกำหนดก่อตั้งสิทธิระหว่างกันและกันได้โดยเสรี ตราบใดที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีของประชาชน ส่วนสิทธิต่อรัฐนั้นก็ชัดเจนว่าต้องเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายบัญญัติเท่านั้น (สมคิด เลิศไพฑูรย์ และกล้า สมุทรวณิช, ๒๕๔๖, หน้า ๔-๖)

ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) ซึ่งที่ประชุมใหญ่องค์การสหประชาชาติได้มีการลงมติรับรอง เมื่อวันที่ ๑๐ ธันวาคม ค.ศ. ๑๙๔๘ โดยตราสารดังกล่าวได้วางมาตรฐานร่วมกัน เกี่ยวกับการรับรองสิทธิมนุษยชน หรือสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคลทั่วไปไว้ รวม ๓๐ ข้อ แบ่งเป็น ๕ ประเภท ได้แก่

(๑) สิทธิพลเมือง (Civil Rights) ได้แก่ สิทธิในชีวิตและร่างกาย เสรีภาพและความมั่นคงในชีวิต ไม่ถูกทรมาน ไม่ถูกทำร้ายหรือฆ่า สิทธิในความเสมอภาคต่อหน้ากฎหมาย สิทธิที่จะได้รับสัญชาติ เป็นต้น

(๒) สิทธิทางการเมือง (Political Rights) ได้แก่ สิทธิในการมีส่วนร่วมกับรัฐในการดำเนินกิจการที่เป็นประโยชน์สาธารณะ เสรีภาพในการรวมกลุ่มเป็นพรรคการเมือง เสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบ สิทธิการเลือกตั้งอย่างเสรี เป็นต้น

(๓) สิทธิทางสังคม (Social Rights) ได้แก่ สิทธิการได้รับการศึกษา สิทธิการได้รับหลักประกันด้านสุขภาพ ได้รับการพัฒนาบุคลิกภาพอย่างเต็มที่ ได้รับความมั่นคงทางสังคม มีเสรีภาพในการเลือกคู่ครอง และสร้างครอบครัว เป็นต้น

(๔) สิทธิทางเศรษฐกิจ (Economic Rights) ได้แก่ สิทธิการมีงานทำ ได้เลือกงานอย่างอิสระและได้รับค่าจ้างที่เหมาะสม สิทธิในการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน เป็นต้น

(๕) สิทธิทางวัฒนธรรม (Cultural Rights) ได้แก่การมีเสรีภาพในการใช้ภาษาหรือสื่อความหมายในภาษาท้องถิ่นของตน มีเสรีภาพในการแต่งกายตามวัฒนธรรม การปฏิบัติตามวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นของตนการปฏิบัติตามความเชื่อทางศาสนาการพักผ่อนหย่อนใจทางศิลปวัฒนธรรมและการบันเทิงได้โดยไม่มีใครมาบีบบังคับ เป็นต้น (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, ๒๕๕๕, หน้า ๖-๑๒)

สำหรับการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการตามกฎหมายของคนพิการ นั้น ควรทำความเข้าใจกับคำว่า “การเข้าถึงสิทธิ” ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Access to Rights” คำว่า “เข้าถึง” ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Access” และคำว่า “สิทธิ” ตรงกับคำว่า “Rights” ดังนั้น “การเข้าถึงสิทธิ” หรือ Access to Rights จึงประกอบไปด้วย การเข้าถึง (Access) ซึ่งพจนานุกรม NECTEC’s Textron ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง ทางเข้า, สิทธิในการเข้าพบหรือสิทธิหรือโอกาสในการใช้ เช่น การเข้าถึงสารสนเทศ (Information access) ซึ่งหมายถึง การที่ผู้ใช้สามารถค้นและได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ ทั้งนี้ อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า “การเข้าถึงสิทธิ” หมายถึงการที่บุคคลทุกคนรวมทั้งคนพิการ มีสิทธิโอกาสที่เสมอภาคและเท่าเทียมกันในการใช้ทรัพยากร ตามสิทธิที่กฎหมายรับรองด้วยความชอบธรรม โดยปราศจากอุปสรรคสิ่งกีดขวาง เช่น ไม่เลือกปฏิบัติ เพราะความแตกต่างในถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพกายและสุขภาพ สถานะของบุคคลฐานะทาง เศรษฐกิจหรือสังคม และความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และความคิดเห็นทางการเมือง เป็นต้น

### ๕.๕ แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการของคนพิการ

จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร (๒๕๕๖) กล่าวว่า “สวัสดิการสังคม” หมายถึง เป็นงานหรือกิจกรรมที่มีขอบข่ายกว้างขวางอาจดำเนินการได้ทั้งฝ่ายรัฐซึ่งเรียกว่าการประชาสงเคราะห์และฝ่ายเอกชนซึ่งเรียกว่าการสังคมสงเคราะห์เอกชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีซึ่งในแง่คุณภาพชีวิต (Quality of Life) ทั้งในยามปกติและยามประสบปัญหาการให้ความช่วยเหลืออาจเป็นเงิน สิ่งของ หรือ บริการต่างๆ การดำเนินงานสวัสดิการสังคมส่วนใหญ่จะใช้วิธีการทางสังคมสงเคราะห์เป็นหลักในการดำเนินงาน

พระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.๒๕๕๖ นิยามคำว่า “สวัสดิการสังคม” หมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคม ซึ่งเกี่ยวกับการป้องกันการแก้ปัญหาการพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างถึง เหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัยที่อยู่อาศัย การทำงาน และการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และการบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึง ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์สิทธิที่ประชาชนต้อง ๆ ได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

อภิญา เวชชัย (๒๕๕๘) ได้สังเคราะห์ความหมายของงานสวัสดิการสังคมว่ามี ๓ ลักษณะ ได้แก่

๑. ความหมายที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์สังคมระบบการจัดบริการ สังคมที่ครอบคลุมฐานชีวิตทั้งมวลของมนุษย์ การได้รับการตอบสนองความจำเป็นพื้นฐาน การเข้าถึงคุณภาพชีวิตและความมั่นคงของชีวิตในระยะยาวอย่างยั่งยืน การได้รับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในระดับต่าง ๆ สวัสดิการที่เคารพ ยอมรับในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ประสบปัญหาสวัสดิการที่อยู่บนพื้นฐานความหลากหลาย และเป็นธรรมทางสังคม

๒. ความหมายกว้างขวาง ครอบคลุมเรื่องระบบการให้บริการและความมั่นคงของชีวิตมากขึ้นสวัสดิการที่ประกอบด้วยองค์ประกอบที่รอบด้าน อาทิ ๗ ด้านของความมั่นคงในชีวิต เช่น การศึกษา สาธารณสุข ที่อยู่อาศัย รายได้และการมีงานทำ ความมั่นคงทางสังคมนันทนาการและบริการทางสังคม

๓. ความหมายที่มองสวัสดิการเชิงลึกในด้านการพัฒนาและบริการเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการมากกว่าการสงเคราะห์เป็นด้านหลัก สวัสดิการในความหมายนี้ให้ความสำคัญกับแนวคิดสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค ความเท่าเทียมทางโอกาส การเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการของตนเองมากขึ้น สวัสดิการจึงเป็นเรื่องการ พิทักษ์และคุ้มครองสิทธิการส่งเสริมสวัสดิภาพ การพัฒนา ความสามารถของกลุ่มเป้าหมาย

กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุล (๒๕๕๙) กล่าวว่า “สวัสดิการ” หมายถึง ความต้องการทำให้ประชาชนในสังคมมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งประชาชนควรจะได้รับจากการดูแลจากสังคมอย่างครอบคลุม ได้แก่

๑. การมีสุขภาพที่ดี
๒. การได้รับการศึกษาที่ดี
๓. การมีที่อยู่อาศัย
๔. การมีงานทำ มีรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัวโดยที่มาจากรายได้ต้องไม่เป็นเหตุ

ให้ต้อง เสื่อมเสียความเป็นมนุษย์

๕. การได้รับความมั่นคงทางสังคม แยกได้เป็น ๒ ระบบ คือการประกันสังคมเป็นสวัสดิการ สำหรับคนทำงาน และการสงเคราะห์สังคมเป็นสวัสดิการที่ให้ แก่ประชาชนที่ยากลำบาก ไม่มีรายได้ประจำ

๖. การได้รับบริการทางสังคม เมื่อประชาชนมีความต้องการทางสังคมพิเศษ ไม่ว่าประชาชนนั้นจะมีประกันสังคมหรือไม่ก็ตาม

๗. นันทนาการเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการเจริญงอกงาม ซึ่งไม่เป็นเหตุให้ต้องเสื่อม เสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

การให้ความหมายของงานสวัสดิการสังคมในทุกมิติจึงเกี่ยวข้องกับกลไกของนโยบายรัฐ กลไกการบริหารจัดการ กลไกการดำเนินงานให้มีสวัสดิภาพ ประสิทธิภาพ โดยทั่วไปงานสวัสดิการสังคมทั่วโลกจึงเลือกทำเฉพาะด้านหลักที่น่าจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคม เช่น ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านที่อยู่อาศัย การจัดสวัสดิการ จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบทุกด้านให้ก้าวหน้าทันกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการสร้างนโยบายสาธารณะให้เรื่องสวัสดิการเป็น แบบสากลมากขึ้น และกระจายความรับผิดชอบทางสังคมสู่ภาคส่วนต่างๆ

#### ๕.๔.๑ องค์ประกอบของสวัสดิการสังคม

พงศ์ฤกษ์ มงคลสินธ์ (๒๕๓๖) กล่าวว่า องค์ประกอบของสวัสดิการสังคมเท่าที่พบมีอยู่ด้วยกันสองแบบ คือ (๑) กำหนดตามความหมาย และ (๒) กำหนดตามความหมายที่เป็นกิจกรรม โครงการหรือ บริการที่มีความหมายแคบกว่า ความหมายแรก ซึ่งมักกำหนดตามพระราชบัญญัติความมั่นคงทางสังคม (Social Security Act ๑๙๓๕) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ดังนั้นองค์ประกอบของสวัสดิการสังคมตามความหมายแรก หรือความหมายกว้างจะประกอบด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ ๗ ประการ โดยถือว่า ประชาชนจะมีความเป็นอยู่ที่ดีได้จำเป็นต้องคำนึงถึง ปัจจัยเหล่านี้คือ

๑. การศึกษา (Education)
๒. สุขภาพอนามัย (Health)
๓. ที่อยู่อาศัย (Housing)
๔. การทำงานและการมีรายได้ (Employment and Income Maintenance)
๕. ความมั่นคงทางสังคม (Social Security)
๖. บริการสังคม (General Social Services)
๗. นันทนาการ (Recreation)

อย่างไรก็ตาม การจำแนกองค์ประกอบของสวัสดิการสังคม ยังมีความแตกต่างกันในเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องหลาย ๆ แห่ง เช่น มีผู้นิยมจำแนกองค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติความมั่นคงทางสังคมของสหรัฐอเมริกา โดยแบ่ง เป็น ๓ ประเภทใหญ่ ๆ คือ

๑. การประกันสังคม (Social Insurance)
๒. การสงเคราะห์ประชาชน (Public Assistance)
๓. การบริการสังคม (Social Services)

#### ๕.๔.๒ การเข้าถึงระบบสวัสดิการสังคมของคนพิการ

ในด้านการเข้าถึงระบบสวัสดิการสังคม กลุ่มคนพิการมักจะประสบปัญหาด้วยสาเหตุต่าง ๆ กัน ในแต่ละประเภทความพิการโดยภาพรวมปัญหาในการเข้าถึงระบบสวัสดิการสังคมของคนพิการมีสาเหตุหลัก ๒ ประการ ได้แก่ ประการแรก เกิดจากตัวคนพิการหรือครอบครัวคนพิการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนพิการหรือ ครอบครัวที่อยู่ในชนบทซึ่งค่อนข้างมีฐานะยากจน และการศึกษาต่ออีกทั้งยังอยู่ห่างไกลแหล่งให้ บริการ ดังนั้นโอกาสที่จะได้รับทราบข้อมูลหรือแหล่งที่ให้บริการเพื่อการ

พื้นที่ผสมรรถภาพด้านต่าง ๆ จึงค่อนข้างมีจำกัด ไม่ว่าจะให้บริการทาง ด้านการแพทยการศึกษา การมีงานทำ หรือการมีส่วนร่วมในสังคม อีกทั้งคนพิการและครอบครัวส่วนใหญ่ไม่รู้สิทธิที่พึงได้จึงทำได้เรียกร้องสิทธิของคนพิการรอคอยบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ จะหยิบยื่นให้ ประการที่สอง เกิดจากแหล่งให้บริการไม่ว่า จะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ไม่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการ เช่น คนพิการทางการเคลื่อนไหว ประสบปัญหาในการเข้าถึงตั้งแต่เริ่มแรก ด้วยระบบคมนาคม บริการขนส่งสาธารณะ แหล่งให้บริการไม่อำนวยความสะดวก เช่น ไม่มีทางลาด หรือคนหูหนวกเมื่อเมื่อไปแหล่งให้บริการไม่มีล่ามภาษามือให้บริการ หรือคนตาบอดไม่มีหนังสือเสียง หรืออักษรเบลล์จึงไม่สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล หรือเข้าถึงสถานบริการได้เป็นต้น

นอกจากนี้สวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ทั้งของภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับคนพิการยังไม่มี ความชัดเจน ยิงขาด การประสานงานที่ดี กลุ่มคนพิการมีความแตกต่างกันมากใน ความพิการแต่ละประเภท ซึ่งมีระดับความพิการที่แตกต่างกัน ในแต่ละประเภทความพิการด้วย ในภาพรวมอาจกล่าวได้ว่า คนพิการเป็นกลุ่มที่ยากจนและด้อยโอกาสใน สังคมอย่างชัดเจน คนพิการอาจพิการมาแต่กำเนิด หรือพิการภายหลัง ครอบครัวของคนพิการส่วนใหญ่มีฐานะทางเศรษฐกิจยากจน รายได้ไม่แน่นอน ดังนั้น การมีคนพิการอยู่ในครอบครัว จึงเป็นภาระซ้ำเติมอันหนักหน่วงที่ต้องแบกรับไว้ ปัญหาที่สำคัญ ของคนพิการคือ ขาดการศึกษา ขาดทางเลือกทางอาชีพ คนส่วนใหญ่ในสังคมยังมีทัศนคติในทางลบ ไม่มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของคนพิการ รวมทั้งพ่อ แม่ ผู้ปกครอง หรือคนกลพิการของคนพิการบางคนก็ยังมีทัศนคติต่อคนพิการในครอบครัวของตนแบบผิด ๆ โดยมีกจะกักขัง คนพิการให้อยู่แต่ในบ้าน ไม่ปล่อยให้คนพิการได้มีโอกาสเรียนรู้หรือปรับตัวกับสังคมภายนอก และคนพิการส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของรัฐ เนื่องจากขาดข้อมูล ขาดความรู้ความเข้าใจ และการเดินทางไปรับสวัสดิการมีความยากลำบาก

#### ๕.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ โดยสาระสำคัญของรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการนั้น ได้กำหนดไว้ใน มาตรา ๒๗ กำหนดไว้ว่า บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิ และเสรีภาพและได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกันชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกันการเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยสาเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิดเชื้อชาติภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดทางการเมือง อันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใด จะกระทำไม่ได้และมาตรการรัฐที่กำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ คนด้อยโอกาส ย่อมไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมนอกจากนี้ใน มาตรา ๗๑ กำหนดไว้ว่ารัฐพึงส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของสถาบัน ครอบครัวอันเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของสังคม จัดให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยอย่างเหมาะสม ส่งเสริมและพัฒนากการสร้างสรรค์สุขภาพเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่แข็งแรงและมีจิตใจเข้มแข็ง รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนากการกีฬาให้ไปสู่ความเป็นเลิศและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รัฐพึงส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้เป็นพลเมืองที่ดีและมีคุณภาพและความสามารถสูงขึ้น รัฐพึงให้ความช่วยเหลือเด็กเยาวชน สตรีผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และคุ้มครองป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าว ถูกใช้ความรุนแรงหรือเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมทั้งให้การบำบัดฟื้นฟูเยียวยาผู้ถูกกระทำดังกล่าว ในการจัดสรรงบประมาณ รัฐพึงคำนึงถึงความจำเป็นและต้องการที่แตกต่างกันของเพศ วัย ทั้งนี้เพื่อความเป็นธรรม

**๒. พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐** กฎหมายฉบับนี้เป็นบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์และความคุ้มครองคนพิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการอันเนื่องมาจากสภาพทางกายหรือสุขภาพ รวมถึงการกำหนดให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและมีสิทธิในการได้รับความช่วยเหลือจากรัฐรวมถึงกำหนดหน้าที่ให้รัฐต้องให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์คนพิการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งพาตนเองได้ในพระราชบัญญัตินี้

ทั้งนี้ คนพิการมีสิทธิในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นใดจากรัฐ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในมาตรา ๒๐ ดังนี้

(๑) การบริการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลค่าอุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการ และสื่อส่งเสริมพัฒนาการ เพื่อปรับสภาพทาง ร่างกาย จิตใจอารมณ์ สังคม พฤติกรรม สติปัญญาการเรียนรู้ หรือเสริมสร้างสมรรถภาพให้ดีขึ้น ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนด

(๒) การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติหรือแผนการศึกษาแห่งชาติตามความเหมาะสม ในสถานศึกษาเฉพาะหรือในสถานศึกษาทั่วไป หรือการศึกษาทางเลือก หรือ การศึกษานอกระบบโดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการ ให้การสนับสนุนตามความเหมาะสม

(๓) การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ การให้บริการที่มีมาตรฐาน การคุ้มครองแรงงาน มาตรการเพื่อการมีงานทำตลอดจนได้รับการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระและบริการสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกเทคโนโลยีหรือความช่วยเหลืออื่นใดเพื่อการทำงานและประกอบอาชีพของคนพิการ ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานประกาศกำหนด

(๔) การยอมรับและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองอย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานแห่งความเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ตลอดจนได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ที่จำเป็น สำหรับคนพิการ

(๕) การช่วยเหลือให้เข้าถึงนโยบายแผนงาน โครงการกิจกรรม การพัฒนาและบริการอันเป็นสาธารณะผลิตภัณฑ์ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต การช่วยเหลือทางกฎหมายและการจัดหาทุนความว่าต่างแก่ต่างคดีให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

(๖) ข้อมูลข่าวสารการสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภทตลอดจน บริการสื่อสารสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนดในกฎกระทรวง

(๗) บริการล่ามภาษามือตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

(๘) สิทธิ ที่จะนำสัตว์นำทาง เครื่องมือหรืออุปกรณ์นำทาง หรือเครื่องช่วยความพิการ ใด ๆ ติดตัวไปในยานพาหนะหรือสถานที่ใด ๆ เพื่อประโยชน์ในการเดินทาง และการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ โดยได้รับการยกเว้นค่าบริการค่าธรรมเนียม และค่าเช่า เพิ่มเติมสำหรับ สัตว์ เครื่องมืออุปกรณ์ หรือเครื่องช่วยความพิการดังกล่าว

(๙) การจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ กำหนด ในระเบียบ

(๑๐) การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย การมีผู้ช่วยคนพิการ หรือการจัดให้มีสวัสดิการอื่นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

๓. แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ ๕ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - พ.ศ. ๒๕๖๕) ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง ดำรงชีวิตอิสระ ในสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันอย่างยั่งยืน (Make the Right Real for Persons with Disabilities towards Independent Living in Sustainable Inclusive Society) และกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน ๕ ยุทธศาสตร์ ที่มีชื่อว่า EQUAL = ความเท่าเทียม ดังนี้

- ๑. เสริมพลังคนพิการและองค์กรด้านคนพิการให้มีศักยภาพและความเข้มแข็ง (Empowerment)
- ๒. พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ขจัดกีดกันปฏิบัติเพื่อให้คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง (Quality Management)
- ๓. เสริมสร้างความเข้าใจและเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการและความพิการ (Understanding)
- ๔. สร้างสภาพแวดล้อมและบริการสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility)
- ๕. ส่งเสริมการบูรณาการเครือข่ายและสร้างเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างยั่งยืน (Linkage)

๔. แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การลดความเหลื่อมล้ำด้วยการบริหารเมืองรูปแบบอารยะสำหรับทุกคน ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๓.๑ ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสได้รับการดูแลอย่างครบวงจร เป้าประสงค์ที่ ๓.๑.๓ มีระบบสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

**๕.๖ การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมด้วย SWOT (SWOT Analysis)**

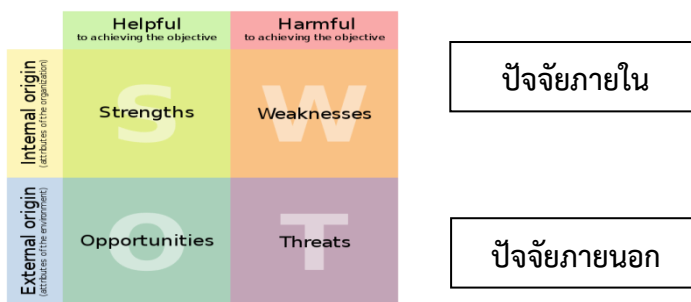
SWOT Analysis คือการคือวิเคราะห์สภาพองค์กร ณ ปัจจุบัน เพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ที่เกิดขึ้นกับทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำไปแยกแยะและหาวิธีพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน โดยสามารถแบ่งเป็น ๒ กลุ่มย่อย คือ

- Internal Origin : ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ Strengths และ Weaknesses
- External Origin : ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ Opportunities และ Threats

SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมายดังนี้

- ๑) Strengths - จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ
- ๒) Weaknesses - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ
- ๓) Opportunities - โอกาสที่ส่งเสริมให้มีโอกาสดำเนินการได้สำเร็จ
- ๔) Threats - อุปสรรค ข้อจำกัดหรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

**SWOT ANALYSIS**



แผนภูมิที่ ๑ แสดงภาพเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยภายในและภายนอก

หลักการสำคัญของ SWOT คือ การวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ ๑) ปัจจัยภายในองค์กร และ ๒) ปัจจัยภายนอกองค์กร ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้เป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน วิเคราะห์โอกาส และวิเคราะห์อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร จะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ทั้งสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กร จุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อองค์กร

### ๑. ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT

เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงาน โอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

### ๒. ขั้นตอน / วิธีการดำเนินการ SWOT Analysis

การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาบนจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มัน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑) การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูล เพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้านทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณา ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย

- จุดแข็งขององค์กร (S - Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั่นเองว่า ปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

- จุดอ่อนขององค์กร (W - Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายใน จากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้น ๆ เอง ว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็น จุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไปอันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๒) การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม ระดับการศึกษา และอัตราหนี้สินของประชาชน การตั้งถิ่นฐาน และการอพยพของประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและ

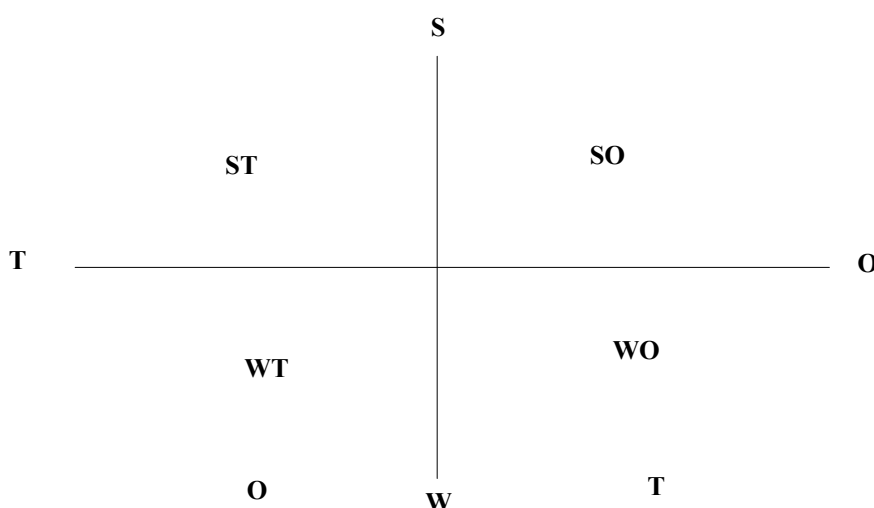
วัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ ๆ และพัฒนาการทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ

- โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O - Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

- อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T - Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อในระดับมหภาคในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรง และทางอ้อมซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกดดันดังกล่าวได้

### ๕.๗ การวิเคราะห์ด้วยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก TOWS Matrix

TOWS Matrix เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว ให้นำจุดแข็ง - จุดอ่อน ภายในมาเปรียบเทียบกับโอกาส - อุปสรรค จากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายในได้ สถานการณ์เช่นนั้น องค์กรควรจะทำอย่างไร เพื่อนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ต่าง ๆ



แผนภูมิที่ ๒ แสดงการวิเคราะห์โดยใช้ TOWS Matrix

SO = ใช้จุดแข็งไปคว้าโอกาส (กลยุทธ์เชิงรุก)

WO = ใช้โอกาสไปแก้ไขจุดอ่อน (กลยุทธ์เชิงแก้ไข)

WT = แก้ไขจุดอ่อนและป้องกันอุปสรรค (กลยุทธ์เชิงรับ)

ST = ใช้จุดแข็งไปรับมือกับอุปสรรค (กลยุทธ์เชิงป้องกัน)

จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis สามารถนำ จุดแข็ง/จุดอ่อน/โอกาส และอุปสรรค มาจับคู่เพื่อกำหนดกลยุทธ์ ตามแนวทาง TOWS Matrix ซึ่งทำให้ได้สถานการณ์ ๔ รูปแบบดังนี้

๑. กลยุทธ์เชิงรุก (SO) คือ การกำหนดจุดแข็ง + โอกาส มารวมกันกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก เพื่อค้นหาข้อได้เปรียบดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาปรับใช้และสร้างประโยชน์ให้ได้อย่างเต็มที่

๒. กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) คือ การนำจุดอ่อน + โอกาส มารวมกัน เพื่อกำหนดกลยุทธ์เชิงแก้ไข จากสถานการณ์ที่มีข้อได้เปรียบเชิงการแข่งขันจากปัจจัยภายนอก แต่ติดขัดตรงจุดอ่อนภายในองค์กร

๓. กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) คือ การนำจุดแข็ง + อุปสรรค มารวมกันกำหนดเป็นกลยุทธ์เชิงป้องกัน เป็นการเตรียมการรับมือกับภัยคุกคามจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยใช้จุดแข็งที่มีให้เป็นประโยชน์

๔. กลยุทธ์เชิงตั้งรับ (WT) คือ การนำจุดอ่อน + อุปสรรค มาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์เชิงตั้งรับ หรือเตรียมความพร้อม เพื่อลดการสูญเสีย หรือหลีกเลี่ยงจากภัยคุกคาม / อุปสรรคภายนอกองค์กร รวมทั้งจุดอ่อนภายในองค์กร

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมของ “สำนักงานสวัสดิการสังคม” ตามหลักการ SWOT Analysis สรุปได้ตามตารางดังนี้

ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>๑. ผู้บริหารสำนักงานสวัสดิการสังคมให้การสนับสนุนการดำเนินงานด้านคนพิการ (S<sub>๑</sub>)</p> <p>๒. บุคลากรของสำนักงานสวัสดิการสังคมมีความรู้ความชำนาญด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (S<sub>๒</sub>)</p> <p>๓. โครงการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ของสำนักงานสวัสดิการสังคม ได้รับงบประมาณ และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (S<sub>๓</sub>)</p>	<p>๑. สำนักงานสวัสดิการสังคมมีภารกิจที่ดำเนินการจำนวนมาก (W<sub>๑</sub>)</p> <p>๒. มีบุคลากรในการดำเนินการจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน (W<sub>๒</sub>)</p> <p>๓. สำนักงานสวัสดิการสังคม ยังไม่มีการรวบรวมข้อมูล เรื่องสิทธิ สวัสดิการและการจัดบริการคนพิการ (W<sub>๓</sub>)</p>
ปัจจัยภายนอก	
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
<p>๑. ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยสร้าง Community ของคนพิการผ่าน LINE OA (O<sub>๑</sub>)</p> <p>๒. ได้รับความร่วมมือจาก ดร.วสันต์ ภัทรอริคมนตรี กวีจัยอาวุธ จาก สวทช. จัดทำและพัฒนา Lime OA “กรุงเทพเพื่อทุกคน” เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลคนพิการและติดต่อสื่อสารระหว่างกรุงเทพมหานครกับคนพิการ (O<sub>๒</sub>)</p> <p>๓. เมืองครุหน่วยงานภาคีเครือข่าย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรคนพิการ ร่วมกันจัดสวัสดิการและการบริการ เพื่อส่งเสริมและดูแลคนพิการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (O<sub>๓</sub>)</p>	<p>๑. คนพิการบางคนไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร (โทรศัพท์) (T<sub>๑</sub>)</p> <p>๒. คนพิการบางคนไม่สามารถเข้าสู่ระบบ LINE OA “กรุงเทพเพื่อทุกคน” เพื่อรับสิทธิสวัสดิการ และการจัดบริการได้ (T<sub>๒</sub>)</p> <p>๓. ช่องทางการสนับสนุนด้านการจัดสวัสดิการและการบริการจากกรุงเทพมหานคร ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ (T<sub>๓</sub>)</p>

จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis ข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ภายนอกองค์กร (สำนักงานสวัสดิการสังคม) มาทำการจับคู่กลยุทธ์ในรูปแบบ TOWS Matrix ได้ดังนี้

ตารางกำหนดกลยุทธ์ TOWS Matrix

ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weakness)
<b>โอกาส (Opportunities)</b>	กลยุทธ์เชิงรุก (S <sub>๓</sub> O <sub>๑</sub> ) “ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยมีนโยบายให้จัดทำ Lime OA เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลคนพิการ และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือในการจัดสวัสดิการและการบริการใน Line OA”	กลยุทธ์เชิงแก้ไข (W <sub>๓</sub> O <sub>๒</sub> ) “การพัฒนา LINE Official Account BMA for Bangkok เป็นช่องทางสื่อสารระหว่างกรุงเทพมหานครกับ คนพิการ และเป็น การรวบรวมฐานข้อมูลสิทธิ สวัสดิการ และการจัดบริการกรุงเทพมหานครแก่คนพิการในพื้นที่”
<b>อุปสรรค (Threats)</b>	กลยุทธ์เชิงป้องกัน (S <sub>๒</sub> T <sub>๒</sub> ) “หน่วยงานกรุงเทพมหานครควรให้ความร่วมมือจัดบริการใน Lime OA เพื่อให้คนพิการ เข้าถึงสิทธิ สวัสดิการ และการจัดบริการได้ อย่างครอบคลุมและทั่วถึง”	กลยุทธ์เชิงรับ (W <sub>๓</sub> T <sub>๓</sub> ) “การรวบรวมสิทธิ สวัสดิการ และการจัดบริการคนพิการ ใน Line OA ให้มีความน่าสนใจตรงต่อความต้องการของคนพิการ”

สรุปผู้ศึกษาได้เลือกใช้กลยุทธ์แก้ไข (SO Strategies) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดโครงการ/กิจกรรม “การบูรณาการข้อมูลสิทธิ สวัสดิการและการให้บริการคนพิการในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ผ่าน Line OA” ต่อไป

**๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง**

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ															ผู้รับผิดชอบ	
	พ.ศ. ๒๕๖๖			พ.ศ. ๒๕๖๗													
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
๑. ศึกษารวบรวมสิทธิ สวัสดิการ และการให้บริการคนพิการของ กรุงเทพมหานคร หน่วยงาน ภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	←		→														- สสส.สพส
๒. วิเคราะห์ จำแนกข้อมูลฯ และ ประชุมหารือร่วมกับ สวทช. เพื่อ คัดกรอง เชื่อมโยงข้อมูล เข้าไปใน Line OA Bangkok For ALL				←		→											- สสส.สพส - สวทช.

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ															ผู้รับผิดชอบ	
	พ.ศ. ๒๕๖๖			พ.ศ. ๒๕๖๗													
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
๓. นำเข้าข้อมูลด้านสิทธิ สวัสดิการและการให้บริการไว้ใน Line official Account “กรุงเทพเพื่อทุกคน” (Bangkok For ALL)																	- สสส.สพส - สวทช - สยป,สนพ, สนอ,สจส,สนช
๔. จัดทำ Info graphic ประชาสัมพันธ์ Line official Account “กรุงเทพเพื่อทุกคน” (Bangkok For ALL) ผ่านสื่อ Onsite และ Online																	- สสส.สพส - สปส.สลป
๕. ติดตามและประเมินผล การเข้าถึงข้อมูลคนพิการ ผ่าน Line OA																	- สสส.สพส

### ๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๑. กรุงเทพมหานครมีระบบ หรือช่องทาง การเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการ และการให้บริการ แก่คนพิการในภาพรวม
๒. สำนักพัฒนาสังคม สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนจัดทำโครงการ/ กิจกรรมเชิงรุกให้แก่คนพิการต่อไป
๓. คนพิการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถเข้าถึงข้อมูลสิทธิ สวัสดิการ และการ บริการได้โดยง่าย และรวดเร็ว

### ๘. งบประมาณ

ในการจัดโครงการครั้งนี้ไม่ใช้งบประมาณ ใช้ประสานความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย ภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรคนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำงาน

### ๙. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- ๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

ระดับผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
๑. ร้อยละความสำเร็จในการบูรณาการข้อมูล สิทธิสวัสดิการ และการบริการคนพิการฯ ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๑๐๐ ของข้อมูลสิทธิสวัสดิการ	๑. คนพิการที่เป็นสมาชิกใน LINE OA มากขึ้น ภายในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ ค่าเป้าหมาย จำนวน ๒๐,๐๐๐ คน
๒. ร้อยละความสำเร็จในการเชื่อมโยงฐานข้อมูล สิทธิ สวัสดิการ และการให้บริการคนพิการฯ ใน LINE OA Bangkok For ALL “กรุงเทพเพื่อทุกคน” ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๑๐๐	๒. ร้อยละของคนพิการมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของกรุงเทพมหานคร มีจำนวนมากขึ้น ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๘๐ วัดความรวดเร็วของการ เข้าถึงบริการ

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

- กลุ่มงานจัดสวัสดิการผู้สูงอายุและคนพิการ ส่วนกิจการผู้สูงอายุและคนพิการ สำนักงานสวัสดิการสังคม สำนักพัฒนาสังคม เป็นผู้ติดตาม และประเมินผลการดำเนินโครงการ
- การประเมินความพึงพอใจจากคนพิการที่เข้าใช้บริการจาก LINE OA Bangkok For ALL “กรุงเทพเพื่อทุกคน” โดยการใช้แบบสอบถาม
- การจัดทำรูปแบบ LINE OA ให้น่าสนใจ เช่น การนำสวัสดิการ และการบริการที่ดึงดูดใจ เพื่อให้คนพิการอยาก จะเข้ามาเป็นเพื่อนกับกรุงเทพมหานคร
- คนพิการได้รับการจัดสวัสดิการ และเข้าถึงบริการของกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น โดยวัดจากการเข้าใช้บริการระบบ LINE OA Bangkok For ALL “กรุงเทพเพื่อทุกคน”

#### ๑๐. ข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่สำคัญของการสร้าง Community ของคนพิการผ่าน LINE OA ที่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เกิดจากการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และการออกแบบฟังก์ชันที่ง่ายต่อการเข้าใช้บริการ และหน้าตาการเพิ่มเพื่อนด้วยวิธีที่ง่าย ไม่ซับซ้อน จะทำให้คนสามารถเข้าถึงคนพิการได้สะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเข้าสวัสดิการ และการบริการที่ครบวงจร ให้อยู่ใน LINE OA เพื่อให้คนพิการมีความสะดวก สามารถเข้าใช้บริการด้วยในระบบได้โดยอัตโนมัติ

## บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖ , (ฉบับอ้างอิง ปรับปรุงครั้งที่ ๑๓), หน้า ๒ - ๔

พระราชบัญญัติส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๔ (Online). Available: <http://www.nep.go.th/> , ๑๓ April ๒๐๑๓. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๖

พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓ (Online). Available: <http://www.thailandlawyercenter.com>, ๑๓ April ๒๐๑๓ สืบค้นเมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๖

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, WHO) (อ้างในพรธิตา วิเศษศิลปานนท์ และคณะ, ๒๕๕๗, หน้า ๗)

องค์การสหประชาชาติ (United Nations, UN , (อ้างในพรธิตา วิเศษศิลปานนท์ และคณะ, ๒๕๕๗, หน้า ๗)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๒ (อ้างในหยุด แสงอุทัย, ๒๕๕๕, หน้า ๒๒๔) ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐). สืบค้นเมื่อ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ จาก [http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/๒๐๒๓/๐๖/NS\\_PlanOct๒๐๑๘.pdf](http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/๒๐๒๓/๐๖/NS_PlanOct๒๐๑๘.pdf)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐). สืบค้นเมื่อ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ จาก <https://www.dpe.go.th/testimonials>

กรุงเทพมหานคร. (๒๕๖๖). แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐). สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร. (๒๕๖๖). แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร

<https://www.chadchart.com/policy/>. นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖

สืบค้นเมื่อ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๖ จาก <http://hsmil๒.psu.ac.th/upload/forum/paper> [www.qsgconsult.com](http://www.qsgconsult.com). การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis).

สืบค้นเมื่อ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๖ จาก <https://docs.google.com/presentation/d>