

ส่วนที่ 1

ความเป็นมาของมาตรฐานการคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ ในสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาเด็กพิการและคนพิการ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนใช้จิตตฤๅและศูนย์บริการบุคคลออทิสติก

ความเป็นมา

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ขณะนั้นกำกับดูแลสถานสงเคราะห์เด็กพิการ/คนพิการจำนวน 11 แห่ง สถานสงเคราะห์บ้านกึ่งวิถีคนใช้จิตตฤๅ 2 แห่ง ต่อมาภายหลังจึงเพิ่มศูนย์บริการบุคคลออทิสติกอีก 2 แห่ง รวม 15 แห่ง ได้รับการตรวจประเมินมาตรฐานจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทุกแห่งแล้ว ยกเว้นศูนย์บริการบุคคลออทิสติกที่เพิ่งจัดตั้งภายหลัง ซึ่งมาตรฐานสถานสงเคราะห์เด็กพิการ/คนพิการ และสถานสงเคราะห์บ้านกึ่งวิถีคนใช้จิตตฤๅ ได้ใช้มาตลอด 8 ปีเศษที่ผ่านมา ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 ได้มีการปรับโครงสร้างของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กำหนดให้สถานสงเคราะห์เด็กพิการ/คนพิการ และสถานสงเคราะห์บ้านกึ่งวิถีคนใช้จิตตฤๅ ให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยเปลี่ยนชื่อเป็น สถานคุ้มครองและพัฒนาสวัสดิภาพเด็กพิการ/คนพิการ และสถานคุ้มครองและพัฒนาสวัสดิภาพคนใช้จิตตฤๅ ต้องมีการประเมินมาตรฐาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต้องปรับปรุงมาตรฐานให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงมากขึ้น ประกอบกับมีปัจจัยภายนอกหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อคนพิการในสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการต่าง ๆ ค่อนข้างมาก ได้แก่

1. ได้มีการประกาศใช้ พ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 พ.ร.บ.ส่งเสริมสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 พ.ร.บ.การศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 ตลอดจนระเบียบและกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตคนพิการในด้านบวกมากขึ้นตามลำดับ ซึ่งในที่นี้จะหมายรวมถึงบริการในสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการต่าง ๆ ไปพร้อมกัน
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถจัดบริการให้คนพิการได้อย่างกว้างขวางทั่วถึงมากขึ้น ทั้งด้านการแพทย์ การศึกษา การฝึกอาชีพและการจ้างงาน การกีฬา การมีส่วนร่วมของคนพิการที่สังคมเปิดโอกาสให้คนพิการมากขึ้น เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม สภาวะของสังคมปัจจุบันหลายส่วนยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยสาเหตุจากข้อจำกัดทางด้านงบประมาณที่พอมืออยู่ในระดับหนึ่ง แต่การกระจายงบประมาณยังไม่ทั่วถึงเนื่องจากขาดแคลนบุคลากรวิชาชีพ เช่น นักสังคมสงเคราะห์ นักกายภาพบำบัด พยาบาลวิชาชีพ นักจิตวิทยา เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาของทั้งระบบแรงงานของประเทศ รวมถึงปัญหาที่ครอบคลุมชาวไทยเป็นครอบครัวเดียวจำนวนมากยังไม่พร้อมดูแลฟื้นฟูคนพิการ ทำให้จำนวนคนพิการที่รอเข้าสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการมีมากหลายร้อยคน

ดังนั้น ด้วยสถานการณ์ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป และมีผลกระทบต่อภายใน จึงทำให้จำเป็นต้อง
หน่วยงานต่าง ๆ ต้องปรับปรุงมาตรฐานให้เหมาะสมกับยุคสมัยมากขึ้น โดยจะยังคงใช้กรอบมาตรฐานเดิมไว้
แบ่งเป็น 3 หมวด ได้แก่ หมวดบริหาร หมวดบริการ และหมวดคุณภาพบริการ

วัตถุประสงค์การจัดทำมาตรฐานการคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีส่วนร่วมจัดทำมาตรฐาน ตัวชี้วัด เพื่อใช้วัดผลการปฏิบัติงานเพื่อ
คนพิการได้อย่างมีคุณภาพ
2. เพื่อให้เกิดการพัฒนาฐานข้อมูลตามตัวชี้วัดการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะและ
สร้างเสริมการทำงานเป็นทีมและเป็นระบบ
3. เพื่อนำผลของการประเมินนำสู่การปรับปรุง พัฒนาแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมอย่าง
ต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานคุ้มครองสวัสดิภาพคนพิการ

กรอบแนวคิดการปรับปรุงมาตรฐานการคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ

กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องและใช้เป็นกรอบในการปรับปรุงจัดทำมาตรฐานฯ มีดังนี้

1. พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556
2. พระราชบัญญัติส่งเสริมสุขภาพจิต พ.ศ. 2551
3. พระราชบัญญัติการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2553
4. แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555-2559
5. ข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรฐานการจัด
สวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

“มาตรฐาน” หมายถึง กิจกรรมในการวางข้อกำหนดเกี่ยวกับปัญหาสำคัญที่มีอยู่หรือที่จะ
เกิดขึ้น เพื่อให้เป็นหลักเกณฑ์ที่มีใช้กันทั่วไปจนเป็นปกติวิสัย โดยมุ่งให้บรรลุถึงความสำคัญสูงสุดตาม
ข้อกำหนดที่วางไว้ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ กรรมวิธี และการบริการ
ตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้องค์ระหว่างประเทศ ว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for
Standard : ISO)

“ดัชนี / ตัวบ่งชี้ ตัวชี้วัด” (Index/Indicator) หมายถึง เครื่องมือที่กำหนดขึ้นในกระบวนการติดตามและประเมินผล เพื่อการตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยให้สอดคล้องและสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในเชิงปริมาณและคุณภาพ

“องค์ประกอบ” หมายถึง ส่วนย่อยที่อธิบายถึงดัชนี/ตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัด ซึ่งจะประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ที่สำคัญเป็นตัวกำหนดเนื้อหาสาระ สะท้อนปัญหาของด้านนั้น ๆ ที่ต้องการจะอธิบาย วัดความสำเร็จ โดยทั่วไปองค์ประกอบจะต้องใช้ตัวร่วมอธิบายหลายด้านเพื่อเชื่อมโยงให้เห็นถึงความก้าวหน้าความสำเร็จของดัชนีนั้น ๆ

“เกณฑ์” (Criteria) หมายถึง ข้อกำหนดในภาพรวมเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติวิธีการดำเนินงานและวิธีปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินคุณภาพ หรือการให้คุณค่ากับกลุ่มเป้าหมาย ที่มีลักษณะเป็นที่ยอมรับว่ามีความเหมาะสมตามสภาพหรือคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในเชิงบวก ซึ่งถือว่าเป็นผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

“คนพิการ” หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด

“คนพิการรุนแรง” หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ความบกพร่องนั้นรุนแรงจนสามารถช่วยเหลือตนเองในกิจวัตรประจำวันได้น้อย หรือไม่สามารถช่วยเหลือตนเองในกิจวัตรประจำวันได้ จนจำเป็นต้องมีคนดูแลใกล้ชิด ช่วยในเรื่องการอุ้ม ยก เคลื่อนย้าย รับประทานอาหาร

“การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ” หมายถึง การเสริมสร้างสมรรถภาพหรือความสามารถของคนพิการให้มีสภาพที่ดีขึ้น หรือดำรงสมรรถภาพหรือความสามารถที่มีอยู่เดิมไว้ โดยอาศัยกระบวนการทางการแพทย์ การศาสนา การศึกษา สังคม อาชีพ หรือกระบวนการอื่นใด เพื่อให้คนพิการได้มีโอกาสทำงานหรือดำรงชีวิตในสังคมอย่างเต็มศักยภาพ

“การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต” หมายถึง การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ การจัดสวัสดิการ การส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิ การสนับสนุนให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอิสระ มีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ และเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป มีส่วนร่วมทางสังคมอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ภายใต้อุปสรรคที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

“หน่วยงานของรัฐ” หมายถึง กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การให้บริการ” หมายถึง การจัดบริการใด ๆ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

(พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556)

“ทีมสหวิชาชีพ” หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ มีความรู้ ทักษะและความสามารถเฉพาะด้านที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาอย่างมีระบบ และเป็นกระบวนการ โดยอยู่บนพื้นฐานของเป้าหมาย และวัตถุประสงค์เดียวกันในการปฏิบัติงาน โดยจะมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างต่อเนื่องเพื่อการประเมินสภาพการณ์ของปัญหา และมีความรับผิดชอบร่วมกันทั้งกระบวนการ

รูปแบบการทำงานเครือข่ายแบบทีมสหวิชาชีพ แบ่งได้เป็น 2 รูปแบบตามลักษณะการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) Interdisciplinary คือ การประสานความร่วมมือจากหลายสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการส่งต่อข้อมูล และประสานขอทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเป็นทางการ เพื่อใช้ในการดำเนินงานตามกระบวนการต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีการประชุมร่วมกัน
- 2) Multidisciplinary เป็นการประชุมทีมสหวิชาชีพ เพื่อปรึกษาหารือกันในการระดมความคิดเห็น และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างร่วมกัน

ในกรณีสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาเด็กพิการ/คนพิการ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนไข้จิตทุเลา และศูนย์บริการบุคคลออทิสติก องค์ประกอบของทีมสหวิชาชีพภายใน ได้แก่ นักวิชาชีพไม่น้อยกว่า 3 คน ที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงให้ได้มากที่สุด เป็นปัจจุบันนำเข้าสู่การประเมินสถานะด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สังคม เพื่อประชุมร่วมกันกำหนดแนวทางการพัฒนารายบุคคล หรือการดำเนินการช่วยเหลือ (Intervention)

ในกรณีต้องใช้ทีมสหวิชาชีพจากภายนอกหน่วยงาน เช่น แพทย์ นักกิจกรรมบำบัด นักแก้ไขการพูด หน่วยงานเหล่านั้นจะทำหนังสือ หรือประสานโดยวาจาเพื่อเชิญทีมสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม เพื่อกำหนดแนวทางการช่วยเหลือ ฟันฟู แก้ไขกลุ่มเป้าหมายเป็นรายบุคคล ตลอดจนการมอบหมายให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

“แผนพัฒนารายบุคคล” หมายถึง แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เป็นแผนการพัฒนาผู้ใช้บริการ โดยใช้กิจกรรม หรือกลุ่มกิจกรรมที่สามารถพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ของคนพิการ โดยนักวิชาชีพ อย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจน ตามระยะเวลาที่กำหนด การเรียน การทำงาน ทักษะชีวิต การทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือการดำรงชีวิต โดยมีขั้นตอน วิธีการดำเนินการ การสนับสนุนจากผู้เกี่ยวข้อง และมีการติดตาม ประเมินผล โดยผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (Client orientation)

“แผนการฟื้นฟูรายบุคคล” (Individual Rehabilitation Plan) หมายถึง การนำผลการประเมินศักยภาพ ปัญหาความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการเพื่อจัดทำเป้าหมาย และแผนการฟื้นฟู

สมรรถภาพ เพื่อนำสู่สมรรถภาพที่ดีขึ้น ด้วยกระบวนการวิธีการต่าง ๆ จากนักกายภาพ และนักวิชาชีพอื่น โดยร่วมกันจัดกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพสำหรับคนพิการแต่ละราย หรืออาจจัดทำเป็นกลุ่ม หากมีเป้าหมายที่คล้ายคลึงกัน สามารถดำเนินการได้ตามทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงานหรือที่สามารถประสานงานได้ มีการติดตามผล ประเมินผลตามระยะเวลาที่กำหนด

“การเยี่ยมบ้าน” หมายถึง เจ้าหน้าที่สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาเด็กพิการ/คนพิการ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนใช้จิตทุเลา และศูนย์บริการบุคคลออทิสติก ไปบ้านของผู้ใช้บริการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเยี่ยมบ้าน ได้แก่

- ระยะเวลาแรก เป็นการเยี่ยมบ้านเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้มาก่อนหน้านั้น หรือสืบเสาะข้อเท็จจริงเพิ่มเติม การประเมินสภาพครอบครัว และชุมชน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ วินิจฉัยปัญหาความต้องการ การประเมินศักยภาพและข้อจำกัดของผู้ใช้บริการ ครอบครัวและผู้เกี่ยวข้อง นำสู่การกำหนดเป้าหมายการทำงานกับผู้ให้บริการ วางแผนให้ความช่วยเหลือ ระยะสั้น ระยะยาว
- ระยะเวลาหลังการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ หรือเมื่อดำเนินการตามแผนฟื้นฟูรายบุคคล หรือแผนพัฒนารายบุคคลแล้วมีการเปลี่ยนแปลง หรือเมื่อต้องการส่งผู้ให้บริการคืนสู่ครอบครัว ชุมชน จะเป็นการเยี่ยมบ้าน เพื่อประเมินสภาพความพร้อมในการรองรับผู้ให้บริการกลับสู่วิถีชีวิตครอบครัวด้วยความปลอดภัย

“การอุปการะ” หมายถึง การรับผู้ให้บริการที่ไม่มีที่อยู่อาศัย หรือที่อยู่อาศัยไม่ปลอดภัย หรือจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ โดยแยกจากครอบครัวเป็นการชั่วคราวเพื่อการคุ้มครอง โดยรับบริการที่พักอาศัย อาหาร ยารักษาโรค การบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวันพื้นฐาน การให้คำปรึกษาอบรมสั่งสอน แนะนำ แนะนำ ทั้งแบบพักอยู่ในสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ หรือพักอยู่ในบ้านตนเองหรือญาติที่ต้องมีความปลอดภัย ซึ่งจะได้รับช่วยเหลือสิ่งของจำเป็นต่อการดำรงชีวิตระยะหนึ่ง

“การประสานส่งต่อ” หมายถึง เป็นการส่งผู้ให้บริการไปรับบริการยังหน่วยงานอื่นที่มีการจัดบริการได้ตรงตามความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน โดยมีการประเมินสภาพปัญหา ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ และบริการนั้นเกินจากขอบเขตการจัดบริการของสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาเด็กพิการ/คนพิการ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนใช้จิตทุเลา และศูนย์บริการบุคคลออทิสติก หรือเป็นการประสานส่งต่อตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดย

- 1) รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และการประเมินสภาพปัญหาของผู้ใช้บริการ รวมถึงหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ
- 2) สรุปการให้บริการที่สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการหรือหน่วยงาน จัดให้กับผู้ให้บริการ บันทึกเป็นเอกสารประกอบการประสานส่งต่อ

- 3) ประสานทางโทรศัพท์ หรือประสานด้วยตนเอง หรือผ่านที่ประชุมทีมสหวิชาชีพ เพื่อให้หน่วยรับทราบถึงเหตุผล วัตถุประสงค์ในการประสานส่งต่อ และความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ
- 4) ชี้แจงต่อผู้ใช้บริการถึงความจำเป็น ความเหมาะสมที่ต้องส่งต่อผู้ใช้บริการไปรับบริการยังหน่วยงานที่ส่ง และให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่จะรับผู้ใช้บริการ
- 5) ทำหนังสือประสานส่งต่อ พร้อมสรุปข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อนำส่งหน่วยรับล่วงหน้า หรือพร้อมตัวผู้ใช้บริการ
- 6) ติดตามผลการประสานส่งต่อ โดยประสานกับหน่วยรับเพื่อรับทราบผลการประสานส่งต่อ และเพื่อการให้ข้อมูลเพิ่มเติม หากบรรลุวัตถุประสงค์ของการประสานส่งต่อ สถานสงเคราะห์ต่าง ๆ สามารถยุติการให้บริการได้

“การส่งคืนครอบครัว ชุมชน” หมายถึง การส่งผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการจากสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการกลับคืนสู่ครอบครัว หรือกลับไปอยู่ในบ้านของตนเองหรือญาติ ในชุมชนหลังจากแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการกลับไปอยู่กับครอบครัวอย่างเป็นปกติ โดยผ่านกระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนส่งคืนครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การประเมินความพร้อมของผู้ใช้บริการในมิติของสุขภาพ จิตใจ อารมณ์ การเรียน การประกอบอาชีพ การพร้อมจะอยู่ร่วมกับสมาชิกในครอบครัว การมีสัมพันธภาพที่ดีกับสมาชิกครอบครัว
- 2) การประเมินความพร้อมของครอบครัวที่จะรับผู้ใช้บริการกลับไปอยู่ด้วยในด้านสัมพันธภาพของสมาชิกครอบครัวกับผู้ใช้บริการ สวัสดิภาพและความปลอดภัยในบ้านและสภาพแวดล้อม ฐานะเศรษฐกิจการอบรมเลี้ยงดู (กรณีเป็นเด็กและเยาวชนพิการ)
- 3) การกำหนดแนวทางการสนับสนุน เป้าหมายการสนับสนุนผู้ใช้บริการและครอบครัวให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ ดำเนินชีวิตเป็นปกติ

“การยุติการให้บริการ” หมายถึง การยุติการให้บริการความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการภายในสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาเด็กพิการ/คนพิการ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนใช้จิตทุเลา และศูนย์บริการบุคคลออทิสติก โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์การยุติการให้บริการ โดยมีเกณฑ์ทั่วไป ดังนี้

- 1) ผู้ใช้บริการเสียชีวิต
- 2) ผู้ใช้บริการไม่ประสงค์จะรับบริการจากหน่วยงานที่รับบริการอยู่
- 3) ผู้ใช้บริการได้รับการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา และดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ และหรือดำเนินการได้ตามแผนการฟื้นฟูรายบุคคล (IRP) หรือแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) และได้รับบริการครบถ้วน ผู้ใช้บริการสามารถอยู่ในครอบครัว ชุมชนได้ตามวิถีชีวิตปกติ หมายถึงมีโอกาสไปเรียน หรือมีโอกาสไปทำงาน หรือมีโอกาสไปมีครอบครัวใหม่ เป็นต้น
- 4) ผู้ใช้บริการออกจากการดูแลของสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ โดยไม่แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบและไม่สามารถติดต่อกับผู้ใช้บริการได้เกินกว่า 1 ปี

5) หรืออื่น ๆ ตามที่หน่วยงาน กำหนดเป็นเกณฑ์เฉพาะ

ทั้งนี้สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาเด็กพิการ/คนพิการ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนา คนไข้จิตทุเลา และศูนย์บริการบุคคลออทิสติก ควรพิจารณาการยุติการให้บริการ โดยนักสังคมสงเคราะห์ พิจารณาตามหลักเกณฑ์ หรือทีมสหวิชาชีพภายในจัดประชุมเพื่อพิจารณายุติการให้บริการ แจ้งให้ผู้ให้บริการ หรือญาติ หรือผู้เกี่ยวข้องทราบ โดยมีการจัดทำสรุปรายงานการยุติการให้บริการ และเก็บเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป

“สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ” หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือ ทูพพลภาพ และคนชรา” หมายถึง ส่วนของอาคารที่สร้างขึ้นและอุปกรณ์อันเป็นส่วนประกอบของอาคารที่ ติดหรือตั้งอยู่ภายในและภายนอกอาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสำหรับผู้พิการหรือ ทูพพลภาพและคนชรา

(กฎกระทรวงมหาดไทย: กฎกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้ พิการหรือทูพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2558)

“การปรับสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ” หมายถึง การปรับสภาพแวดล้อม ขจัดข้อจำกัด อุปสรรคของสภาพแวดล้อม ในที่อยู่อาศัย ให้เอื้อต่อคนพิการในการดำรงชีวิต ใช้ประโยชน์และปฏิบัติกิจกรรม ในชีวิตประจำวันในที่อยู่อาศัยได้โดยสะดวกและปลอดภัย ถูกสุขอนามัย และเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป

“การดำรงชีวิตเป็นปกติ” หมายถึง คนพิการที่รู้ เข้าใจความพิการของตนเอง รู้ศักยภาพในการ ดำเนินชีวิตประจำวัน การใช้ชีวิตในบ้าน นอกบ้าน ตลอดจนการทำงานประกอบอาชีพ มีบทบาทหน้าที่ใน สถานะสมาชิกของครอบครัว ชุมชน แก้ไขปัญหาชีวิต สามารถรับผิดชอบตนเองได้ตามวัย ตามศักยภาพ ผู้ดูแล สมาชิกครอบครัวเข้าใจ และยอมรับในการตัดสินใจของคนพิการในการอยู่ร่วมกัน

“การจ้างงานคนพิการ” หมายถึง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานได้ออกกฎกระทรวงกำหนด จำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้าทำงาน และ จำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการ เมื่อวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2554 โดยกำหนดให้นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการทั่วไปที่มี ลูกจ้างตั้งแต่ 100 คนขึ้นไปให้รับคนพิการที่สามารถทำงานได้ไม่ว่าจะอยู่ตำแหน่งใดในอัตราส่วนลูกจ้าง 100 คนต่อคนพิการ 1 คน เศษของลูกจ้าง 100 คน หากเกิน 50 คนจะต้องรับคนพิการเพิ่มอีก 1 คนหากนายจ้าง หรือเจ้าของสถานประกอบการผู้ใดไม่รับคนพิการเข้าทำงาน จะต้องส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมคนพิการและ พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเป็นรายปี โดยคำนวณจากอัตราค่าสุดของอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของอัตราค่าจ้าง ขั้นต่ำตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานที่ใช้บังคับหลังสุดในปีก่อนที่มีหน้าที่ส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตคนพิการ

กระบวนการตรวจประเมินมาตรฐาน

กระบวนการประเมินมาตรฐานการคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการในสถานสงเคราะห์ สถานสงเคราะห์คนไข้จิตทุเลา ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ ศูนย์บริการบุคคลออทิสติก และศูนย์พัฒนาอาชีพคนพิการ ประกอบด้วย 3 กระบวนการใหญ่ ได้แก่ 1) การจัดการของคณะผู้ประเมิน 2) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ 3) เกณฑ์การประเมิน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การจัดการของคณะผู้ประเมิน

คณะผู้ประเมิน หมายถึง บุคคล คณะบุคคลที่เป็นนักวิชาการและ หรือ เป็นนักวิชาชีพที่มีคุณสมบัติตามที่กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการกำหนด ได้แก่

นักวิชาการ

- 1) ผู้ที่สอนระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทหรือปริญญาเอกในคณะสาขาที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะสังคมสงเคราะห์ คณะสังคมศาสตร์ เป็นต้น เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี
- 2) ผู้ที่มีประสบการณ์การวิจัย การฝึกอบรมในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ
- 3) ผู้ที่มีเวลามากเพียงพอต่อการตรวจประเมินมาตรฐานตามแผนที่กำหนด
- 4) สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเป็นทีม
- 5) ผู้ที่ผ่านการอบรม ความรู้ การตรวจประเมินมาตรฐานการคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ

บทบาทหน้าที่ผู้ประเมิน

ในการประเมินตามมาตรฐานการคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ คณะผู้ประเมินต้องมีบทบาทการประเมิน จัดเก็บข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ด้วยความเป็นมิตรกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้อง โดย

- 1) คณะผู้ประเมินต้องประชุมชี้แจง ความรู้ ความเข้าใจ ที่ถูกต้องเกี่ยวกับมาตรฐาน วัตถุประสงค์ กระบวนการประเมินตามมาตรฐานและผลที่คาดว่าจะได้รับ ให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ
- 2) ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบหลักฐานข้อมูลตามตัวชี้วัดแต่ละตัว เพื่อยืนยันกับสภาพความเป็นจริงที่ปรากฏ ถูกต้องตามรายงานการประเมินตนเองหรือ Self-Assessment Report (SAR) ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งเป็นการสะท้อนความเป็นจริง
- 3) ตรวจสอบกระบวนการงาน ขั้นตอน วิธีการดำเนินงาน บริการ โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดต่าง ๆ เป็นไปตามรายงานการประเมินตนเองหรือไม่ และมีความน่าเชื่อถือเพียงใด

4) ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานการประเมินประเมินมาตรฐาน การคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ

5) รายงานผลการประเมินมาตรฐาน ส่งกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

องค์ประกอบของคณะผู้ตรวจประเมิน

คณะผู้ตรวจประเมินจะต้องได้รับการคัดเลือกและแต่งตั้งจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ คณะผู้ตรวจประเมิน 1 คณะควรมีผู้ตรวจประเมินจำนวนอย่างน้อย 2 คน ต่อการตรวจหน่วยงาน 1 แห่ง ซึ่งต้องมีความพร้อมที่จะตรวจประเมินในที่ตั้งของ หน่วยงานนั้น

ระยะเวลาในการตรวจประเมิน

การประเมินมาตรฐานการคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ กำหนดให้ คณะผู้ตรวจประเมินต้องทำงานตรวจประเมินเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 2 วัน ทำงานต่อเนื่อง ระหว่างเวลา 8.30–16.30 น. ยกเว้นผู้ตรวจประเมินต้องการร่วมสังเกตการณ์การปฏิบัติงาน นอกเวลาราชการ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอนสำคัญสำหรับการตรวจประเมินมาตรฐาน การคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ เนื่องจากคณะผู้ตรวจประเมินมีระยะเวลาจำกัด และต้องตรวจสอบหลักฐานที่สัมพันธ์กับตัวชี้วัดแต่ละตัว เพื่อเป็นการยืนยันการปฏิบัติงานของ หน่วยงาน ตามสภาพที่เป็นจริง ซึ่งการเก็บข้อมูลมีหลายวิธีการดังนี้

1) การศึกษาจากเอกสาร แหล่งข้อมูลเอกสาร ได้แก่

- รายงานผลการประเมินตนเอง
- แผนยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการต่าง ๆ หรือแผนปฏิบัติงานประจำปี
- แผนผัง โครงสร้าง บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
- รายงานประจำปีของหน่วยงาน
- แผนพัฒนาบุคลากร
- รายงานการประชาสัมพันธ์และศูนย์เรียนรู้
- รายงานผลการดำเนินโครงการต่าง ๆ
- รายงานการประชุมทีมสหวิชาชีพ
- รายงานการประชุมประจำเดือนและรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานเหตุการณ์ ประจำวัน รายงานการเบิก-จ่ายพัสดุ ของใช้ผู้ใช้บริการ รายงานการเงินของ หน่วยงาน เป็นต้น
- รายงานผลการติดตามประเมินผลผู้ใช้บริการที่กลับสู่ครอบครัว ชุมชน
- รายงานผลการประเมินผลและรายงานการประเมินความพึงพอใจ เป็นต้น

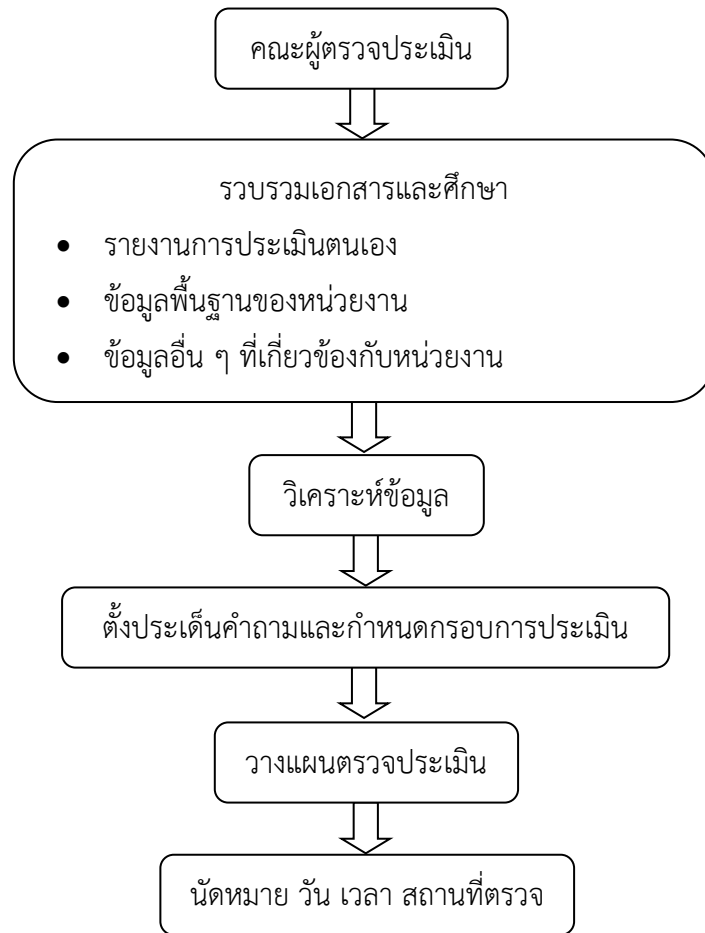
- 2) การสัมภาษณ์ โดยผู้ตรวจประเมินจะดำเนินการสอบถามเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทุกระดับโดยการสุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์ บันทึกผลการสัมภาษณ์และพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูล แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือที่สุด ซึ่งการสัมภาษณ์จะเป็นลักษณะการสัมภาษณ์เจาะลึก การสัมภาษณ์กลุ่มและอาจมีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยมีการขออนุญาตบันทึกเทปไว้เป็นหลักฐาน
- 3) การสังเกต เป็นวิธีการเก็บข้อมูลโดยตรงจากปฏิกิริยาท่าทางของผู้ใช้บริการ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ณ ขณะเวลาหนึ่งและจดบันทึก โดยไม่ต้องสัมภาษณ์ เช่น แหล่งข้อมูลที่เป็นสภาพกายภาพ หรือบริบทแวดล้อมของสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ หรืออาจจะสังเกตการจัดกิจกรรมกับผู้ใช้บริการที่อยู่ในขณะนั้น
- 4) การสำรวจกายภาพในหน่วยงาน ได้แก่ อาคารเรือนนอน ห้องน้ำ ห้องส้วม โรงครัว บริเวณที่รับประทานอาหาร การเก็บอาหารสด/แห้ง/เครื่องปรุงรส ที่ตั้งถังแก๊ส การกำจัดขยะมูลฝอย น้ำเสีย ทางลาด ทางเดิน ไฟส่องสว่าง อาคารพยาบาล ห้องแยกผู้ป่วย อาคารฝึกกิจกรรมหรืออาชีพ นันทนาการต่าง ๆ ระบบรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด เวย์รียม เป็นต้น

ขั้นตอนการประเมินมาตรฐานการคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ จะแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ ได้แก่

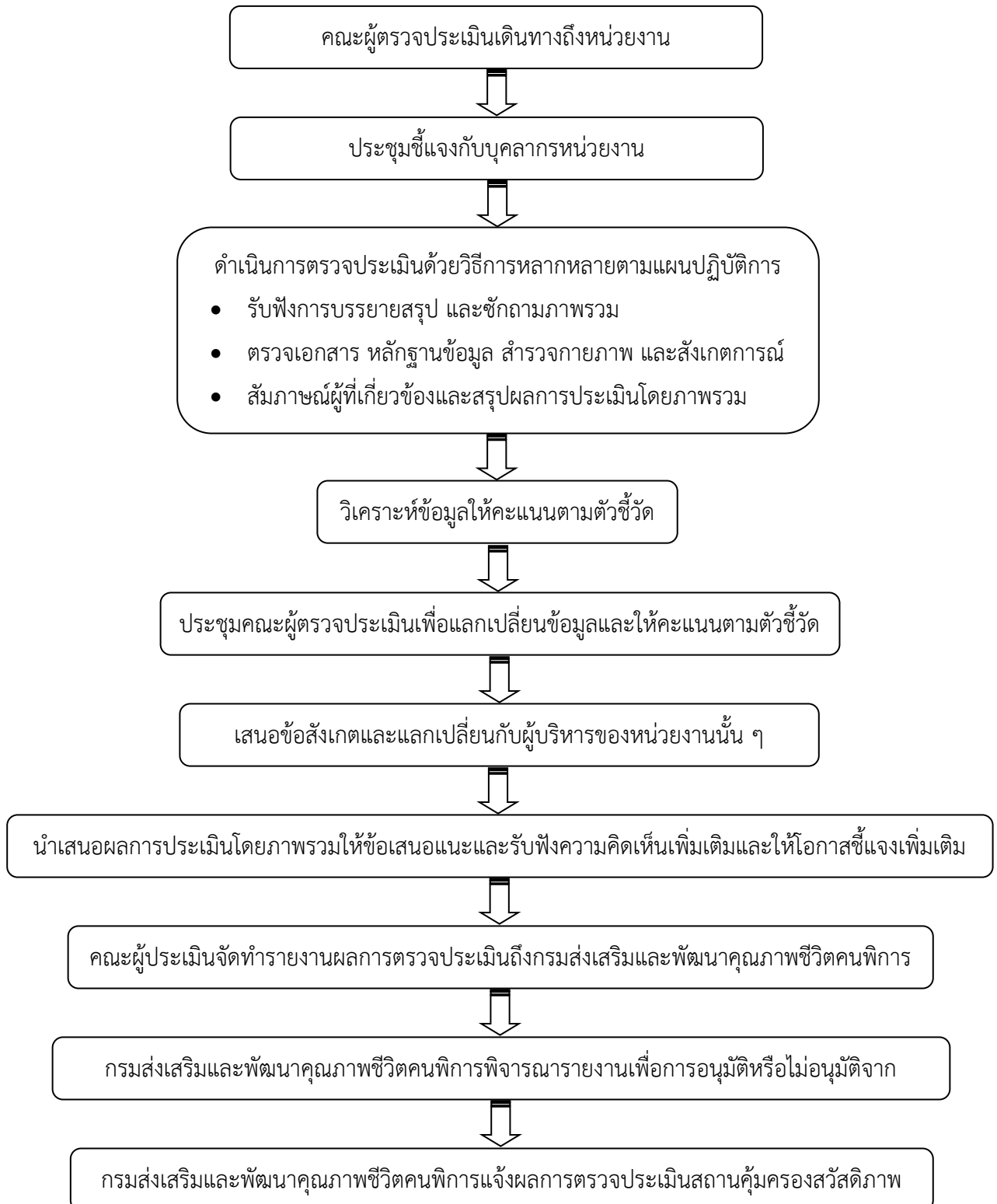
- 1) ก่อนการตรวจประเมิน
- 2) ระหว่างการตรวจประเมิน
- 3) ภายหลังการประเมิน

โดยมีขั้นตอนย่อย ดังนี้

ก่อนการตรวจประเมิน



ระหว่างการตรวจประเมิน



ภายหลังการประเมิน

การติดตามผลการพัฒนามาตรฐานการคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการฯ

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ควรจัดทำแผนพัฒนาการคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการในสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาเด็กพิการ/คนพิการ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนไข้จิตทุเลา และศูนย์บริการบุคคลออทิสติก

ปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะจากคณะผู้ตรวจประเมิน ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องที่ได้คะแนนน้อยเป็นหลัก ทั้งนี้ต้องมีกรอบเวลาเพื่อการปรับปรุงแก้ไขพอสมควร

3. เกณฑ์การประเมิน

สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาเด็กพิการ/คนพิการ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนไข้จิตทุเลา และศูนย์บริการบุคคลออทิสติก ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินโดยได้คะแนนระดับคุณภาพ ดังนี้

- 1) ผลคะแนนระดับคุณภาพแต่ละข้อต้องมากกว่า 0
- 2) ผลรวมคะแนนระดับคุณภาพแต่ละด้านคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
- 3) ผลรวมคะแนนระดับคุณภาพทั้ง 3 หมวด คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาเด็กพิการ/คนพิการ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนไข้จิตทุเลา และศูนย์บริการบุคคลออทิสติก ที่ได้รับรองมาตรฐาน จะต้องได้คะแนนผลการประเมินผลการประเมินทั้ง 3 หมวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 โดยแบ่งเป็น

“ระดับผ่าน”	ต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
“ระดับดี”	ต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85
“ระดับดีมาก”	ต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

ส่วนที่ 2

คำอธิบายตัวชี้วัด วิธีประเมิน และการตรวจสอบหลักฐาน

ส่วนที่ 2 จะเป็นการอธิบายตัวชี้วัดเพิ่มเติมให้ชัดเจนในแต่ละประเด็นของตัวชี้วัด และให้คำอธิบายวิธีการตรวจประเมินของแต่ละตัวชี้วัดที่ต้องมีหลักฐานประกอบ พร้อมกับการกำหนดจำนวนคะแนนของแต่ละตัวชี้วัดได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

หมวดที่ 1 การบริหาร ประกอบด้วย

- 1.1 วิสัยทัศน์และพันธกิจ
- 1.2 นโยบาย
- 1.3 แผนงาน โครงการ
 - 1.3.1 การดำเนินงาน แผนงาน โครงการ
 - 1.3.2 การปรับปรุงแผนงาน โครงการ
- 1.4 โครงสร้างบทบาทหน้าที่
- 1.5 การประเมินผล
 - 1.5.1 การประเมินผลผู้ให้บริการ
 - 1.5.2 การประเมินผลโครงการและกิจกรรม
- 1.6 การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่
 - 1.6.1 คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ
 - 1.6.2 การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่
 - 1.6.3 การพัฒนาบุคลากร
- 1.7 การสร้างขวัญและกำลังใจบุคลากรผู้ให้บริการ
- 1.8 การประชาสัมพันธ์และศูนย์เรียนรู้ความพิการ
- 1.9 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการ
- 1.10 การเงินและบัญชี
- 1.11 พัสดุ ครุภัณฑ์
- 1.12 สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ
- 1.13 การสนับสนุนการทำงานร่วมกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง
- 1.14 รายงานผลการดำเนินงาน

หมวดที่ 2 การบริการ ประกอบด้วย

- 2.1 มีการกำหนดบริการของหน่วยงานที่ชัดเจน
- 2.2 กระบวนการบริการ
- 2.3 การตรวจวินิจฉัยทางการแพทย์ การให้คำแนะนำและการให้การปรึกษา

- 2.4 การฝึกทักษะบุคคลออทิสติก
- 2.5 อาชีวบำบัด
- 2.6 การเตรียมความพร้อมให้ทำงานกับผู้อื่น
- 2.7 การเสริมพลังครอบครัว
- 2.8 มีระบบบริการ Respite care
- 2.9 การส่งเสริมเจตคติที่ดีของสังคม
- 2.10 ความปลอดภัย

หมวดที่ 3 คุณภาพบริการ ประกอบด้วย

- 3.1 การให้บริการในกรอบเวลาที่กำหนด
- 3.2 การติดตามผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง
- 3.3 การประเมินความพึงพอใจ
- 3.4 บริการที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

หมวดที่ 1 การบริหาร

1.1 วิสัยทัศน์และพันธกิจ

ตัวชี้วัด

1. มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
2. เจ้าหน้าที่ทุกคน รู้ เข้าใจ ร้อยละ 80 ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ เพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อทิศทางของหน่วยงาน

คำอธิบาย

- 1) มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
- 2) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ เข้าใจ และสามารถอธิบายวิสัยทัศน์และพันธกิจได้ ด้วยการอธิบายวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน และอธิบายขยายความ วิสัยทัศน์และพันธกิจ ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้ถูกต้อง และมีความสอดคล้องต่อกัน เช่น การอธิบายความหมายของคำ กลุ่มคำ ประโยคในวิสัยทัศน์ เช่น “คุ้มครองสิทธิ” “บริการ” “คุณภาพชีวิต” เป็นต้น

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาความสอดคล้องของวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานกับกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	<ul style="list-style-type: none"> • วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานสอดคล้องกับกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ 	1
2. สัมภาษณ์เจาะลึกเจ้าหน้าที่หน่วยงาน โดยการสุ่มตัวอย่างฝ่ายละ 1 คน รวม 2 คน	<ul style="list-style-type: none"> • กรณีสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ <ul style="list-style-type: none"> - ต้องตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน • กรณีสัมภาษณ์แม่ครัว เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย <ul style="list-style-type: none"> - ควรตอบได้ว่า วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรมีอะไรบ้าง <p><u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u></p>	4
<p><u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ทำไมหน่วยงานต้องมีวิสัยทัศน์ 2) ท่านเข้าใจวิสัยทัศน์ของหน่วยงานอย่างไร 3) พันธกิจของหน่วยงาน 4) บทบาทหน้าที่ของผู้ให้สัมภาษณ์ 	<p>ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน</p> <p>ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน</p> <p>ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน</p> <p>น้อยกว่าร้อยละ 60 ได้ 0 คะแนน</p>	

1.2 นโยบาย

ตัวชี้วัด

1. มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ
2. มีการประชุมเจ้าหน้าที่ทุกระดับและเจ้าหน้าที่ทุกระดับ รู้ เข้าใจ ร้อยละ 80 ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับรู้ เข้าใจ นโยบายของหน่วยงานจากผู้อำนวยการอย่างถูกต้องตรงกัน

คำอธิบาย

- 1) ผู้อำนวยการศูนย์บริการบุคคลออกทัศนคติได้กำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน
- 2) จัดประชุมชี้แจงนโยบายของหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ได้รู้ เข้าใจ นโยบายของหน่วยงาน เช่น นโยบายการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้ในหน่วยงาน นโยบายส่งเสริมทักษะทางสังคมให้คนพิการ นโยบายการส่งเสริมการจ้างงานตามมาตรา 33 พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม พ.ศ. 2555 เป็นต้น
- 3) เจ้าหน้าที่ทุกระดับรู้ เข้าใจนโยบาย และอธิบายนโยบายของหน่วยงานได้ถูกต้อง

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาจากนโยบายของหน่วยงานและพิจารณาความสอดคล้องของนโยบายกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ	<ul style="list-style-type: none">• รายงานการประชุมประจำเดือนของหน่วยงานที่ผู้อำนวยการชี้แจงนโยบายของหน่วยงานไว้ชัดเจนหรือมีเอกสารชี้แจงนโยบายของผู้อำนวยการ	1
2. สัมภาษณ์เจาะลึกเจ้าหน้าที่หน่วยงานโดยการสุ่มตัวอย่างทุกฝ่ายรวมกัน 2 คน <u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u> 1) หน่วยงานเรามีนโยบายปีที่ผ่านมาและปีนี้ อะไรบ้าง 2) ท่านเข้าใจนโยบายของหน่วยงานปีนี้อย่างไร 3) นโยบายปีนี้ประสบผลสำเร็จหรือไม่เพราะอะไร	<u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u> ตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 60 ได้ 0 คะแนน	4

1.3 แผนงาน โครงการ

1.3.1 การดำเนินงาน แผนงาน โครงการ

ตัวชี้วัด

1. มีการกำหนดแผนงาน โครงการประจำปี
2. สามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ร้อยละ 70 ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างรูปธรรมจากวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานที่สามารถดำเนินการได้ตามตัวชี้วัดที่กำหนด

คำอธิบาย

- 1) มีแผนงาน โครงการ ประจำปีของหน่วยงานโดยกำหนดรายละเอียดของแผนงาน โครงการ ประกอบด้วย โครงการ กิจกรรม วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลา งบประมาณ ผู้รับผิดชอบ ในระยะเวลา 1 ปี ตามความเหมาะสม กับ สถานการณ์ของกลุ่มเป้าหมายในหน่วยงาน และสอดคล้องกับสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงสังคมโดยรวม

(ตัวอย่างแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2560)

แผนงานประจำปี ศูนย์บริการบุคคลออทิสติก.....ปี งบประมาณ 2560

โครงการ/ กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	กลุ่ม เป้าหมาย	ระยะเวลา				งบประมาณ	ผู้รับ ผิดชอบ
				ตค- ธค.	มค.- มีค.	เมย.- มิย.	กค.- กย.		

- 2) หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ตามแผนงาน โครงการ และตัวชี้วัดร้อยละ 70 ขึ้นไป

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาแผนงาน โครงการประจำปีของ หน่วยงาน	• แผนงานโครงการประจำปี	1
2. พิจารณาจากผลการดำเนินงานตาม แผนงานโครงการของหน่วยงานที่มี การประเมินผลตามตัวชี้วัด และคำนวณ เป็นร้อยละ	• รายงานผลการดำเนินงานโครงการ ต่าง ๆ ของหน่วยงาน และผลการ ประเมินตามตัวชี้วัดของโครงการต่าง ๆ	4

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
	<u>ผลประเมินจากโครงการต่าง ๆ และ</u> <u>เปรียบเทียบกับตัวชี้วัด</u> ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 60 ได้ 0 คะแนน	

1.3.2 การปรับปรุงแผนงาน โครงการ

ตัวชี้วัด

- มีการปรับปรุงแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมร่วมกันของผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้หน่วยงานได้ปรับปรุง พัฒนาโครงการ หรือกิจกรรม โดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลลัพธ์การปรับปรุงหรือพัฒนาโครงการหรือกิจกรรมคาดหวังจะก่อให้เกิดนวัตกรรมของหน่วยงาน

คำอธิบาย

- การปรับปรุงแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมจะมาจากผลลัพธ์และผลประเมินการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่ผ่านมา หรือปรับปรุงจากข้อเสนอแนะตามรายงานผลการดำเนินงาน
- การปรับปรุงแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม จะมาจากการประชุมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมเดิม และออกแบบรูปแบบงานหรือกิจกรรมให้เหมาะสมต่อไป อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. อ่านและวิเคราะห์รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ กิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลการดำเนินงาน โครงการ ต่างๆ ของหน่วยงานย้อนหลัง 1 ปี เพื่อให้เห็นการปรับปรุง 	-
2. อ่านและวิเคราะห์รายงานการประชุม การประเมินผลแผนงาน โครงการ กิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลการประชุมเจ้าหน้าที่ว่า ด้วยการประเมินผลแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม และผลการปรับปรุงแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่นำไปสู่การพัฒนาเชิงนวัตกรรม 	-

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
	<u>ผลการประเมินโครงการ</u> - เกิดนวัตกรรมอย่างน้อยปีละ 2 ชิ้น/ เรื่อง ได้ 5 คะแนน - เกิดนวัตกรรมอย่างน้อยปีละ 1 ชิ้น/ เรื่อง ได้ 3 คะแนน - ไม่มีนวัตกรรม ได้ 0 คะแนน	5

1.4 โครงสร้างบทบาทหน้าที่

ตัวชี้วัด

- มีการกำหนดโครงสร้างหน่วยงานอย่างน้อย 2 ฝ่าย และกำหนดบทบาทหน้าที่เจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นลายลักษณ์อักษร
- เจ้าหน้าที่รู้ เข้าใจ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ร้อยละ 90 ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่รู้ เข้าใจ โครงสร้างของหน่วยงาน และสามารถอธิบายบทบาท หน้าที่ของตนเองที่มีความเชื่อมโยงกับโครงสร้างของหน่วยงานได้ถูกต้อง

คำอธิบาย

- มีการเขียนระบุโครงสร้างหน่วยงานอย่างน้อย 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายสวัสดิการสังคม
- มีการเขียนระบุบทบาทหน้าที่และลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นลายลักษณ์อักษร
- เจ้าหน้าที่ร้อยละ 90 ของจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด สามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ของตนเอง กับโครงสร้างของหน่วยงานได้ถูกต้อง

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาโครงสร้างของหน่วยงานมีอย่างน้อย 2 ฝ่าย	<ul style="list-style-type: none"> โครงสร้างของหน่วยงานมีอย่างน้อย 2 ฝ่ายที่สมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน 	1
2. สัมภาษณ์เจาะลึกเจ้าหน้าที่ โดยการสุ่มตัวอย่างฝ่ายละ 1 คน รวม 2 คน <u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u> 1) คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ตามตำแหน่ง 2) บทบาทหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย 3) อธิบายบทบาทหน้าที่ของตนเองและหรือตามที่ได้รับมอบหมาย	<u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u> ตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน	4

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยงกับโครงสร้างหน่วยงาน	น้อยกว่าร้อยละ 70 ได้ 0 คะแนน	

1.5 การประเมินผล

1.5.1 การประเมินผลผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัด

- มีการติดตามและประเมินผลผู้ให้บริการตามแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)
- สามารถดำเนินการได้ตามจำนวนผู้ให้บริการที่ได้รับจากการจัดทำ IDP ร้อยละ 50 ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับหลักประกันพื้นฐาน เพื่อการคัดกรอง วิเคราะห์ วางแผนพัฒนารายบุคคล และสามารถดำเนินการได้ตาม IDP ร้อยละ 50 ขึ้นไป

คำอธิบาย

- มีระบบและวิธีการติดตามและประเมินผลผู้ให้บริการตามแผน IDP โดยทีมสหวิชาชีพ และ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ผู้ให้บริการทุกคนได้รับการจัดทำ IDP และ หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ตามแผน ร้อยละ 50 ขึ้นไป

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาจากรายงานการติดตาม และ ประเมินผลผู้ให้บริการของทีมสหวิชาชีพ	• รายงานผลการติดตามและประเมินผลตาม IDP ของทีมสหวิชาชีพ	1
2. สัมภาษณ์กลุ่มทีมสหวิชาชีพ รวม 2 คน <u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u> 1) ระบบการติดตาม ประเมินผลผู้ให้บริการของทีมสหวิชาชีพ 2) วิธีการจัดทำแผน IDP 3) ผลที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการเชิงปริมาณ และคุณภาพ (จำนวนผู้ให้บริการที่ได้รับการจัดทำ IDP และจำนวนผู้ให้บริการที่ได้ดำเนินแผน) 4) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น 5) ปัญหาและอุปสรรค 6) ข้อเสนอแนะ	<u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u> ตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน ร้อยละ 30 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 30 ได้ 0 คะแนน	4

1.5.2 การประเมินผลโครงการและกิจกรรม

ตัวชี้วัด

1. มีการประเมินผลโครงการหรือกิจกรรมตามแผนงาน โครงการ
2. มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ วางแผนแก้ไขปัญหา ป้องกันปัญหาซ้ำ ร้อยละ 70 ขึ้นไปของโครงการที่ดำเนินการแล้ว

วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้มีการ ประเมินผลและนำผลการประเมินมาปรับใช้ในระยยะต่อไป

คำอธิบาย

- 1) หน่วยงานต้องกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นที่ยอมรับในแผนงาน โครงการ กิจกรรม ร้อยละ 70 ขึ้นไปของโครงการต่าง ๆ ที่อยู่ในแผนงานโครงการประจำปี
- 2) หน่วยงานต้องมีการสร้างเครื่องมือการประเมินผลทุกโครงการที่กำหนดตัวชี้วัด เช่น แบบสอบถาม ประเด็นสัมภาษณ์ และวางแผนการประเมินผลไว้ชัดเจน
- 3) ภายหลังกการประเมินผลต้องรายงานผลการปฏิบัติงานและหรือประเมินผลที่ระบุถึง ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะการดำเนินโครงการ
- 4) มีการระบุถึงผลการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงแผนงานโครงการปีนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับ แผนงาน โครงการปีที่ผ่านมา ร้อยละ 70 ขึ้นไปของโครงการในปี

วิธีประเมินและการตรวจหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. พิจารณารายงานการประเมินผลโครงการหรือกิจกรรมตามแผนงาน โครงการ	<ul style="list-style-type: none"> • รายงานการประเมินผลโครงการหรือกิจกรรมตามแผนงาน โครงการ 	1
2. พิจารณาจากรายงานการประเมินผลการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของปีที่ผ่านมา เปรียบเทียบกับรายงานประเมินผลการดำเนินโครงการปีนี้ ได้เกิดการปรับปรุง แก้ไขสาระ รายละเอียดของโครงการต่าง ๆ จำนวน.....โครงการ/กิจกรรม แล้วคำนวณเป็นร้อยละ	<ul style="list-style-type: none"> • รายงานการประเมินผลโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในปีที่ผ่านมา เปรียบเทียบกับรายงานผลการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในปีนี้ ได้เกิดการปรับปรุงแก้ไขสาระ รายละเอียดของโครงการต่าง ๆ ได้ จำนวนโครงการ/กิจกรรม แล้วคำนวณเป็นร้อยละ <p><u>การคำนวณโครงการ/กิจกรรมที่มี</u> <u>การปรับปรุง แก้ไข</u></p> <p>ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 0 คะแนน</p>	5

1.6 การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่

1.6.1 คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัด

1. บุคลากรผู้ให้บริการมีคุณวุฒิการศึกษาและหรือประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง
บทบาทหน้าที่ร้อยละ 90 ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นหลักประกันให้คนพิการในหน่วยงาน พึ่งได้รับบริการอย่างมีคุณภาพจาก
บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับบทบาท หน้าที่

คำอธิบาย

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติ วุฒิการศึกษาตรงตามตำแหน่ง บทบาทหน้าที่ และหรือผ่าน
การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง
- 2) มีประสบการณ์ตรงกับการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ และการทำงานเป็นไปอย่าง
ถูกต้องตามหลักการทำงานในบทบาทนั้น

วิธีประเมินและการตรวจหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ทุกคน	• แฟ้มประวัติของเจ้าหน้าที่ทุกคนระบุ ถึงวุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับบทบาท หน้าที่	1
	• คุณสมบัติถูกต้อง ตรงตามบทบาท หน้าที่ ร้อยละ 70 ขึ้นไปได้ 4 คะแนน ร้อยละ 60 ขึ้นไปได้ 3 คะแนน ร้อยละ 50 ขึ้นไปได้ 2 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 0 คะแนน	4

1.6.2 การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่

ตัวชี้วัด

1. มีการประเมินสมรรถนะเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่และผู้อำนวยการศูนย์บริการบุคคล ออทิสติกตามระเบียบแบบการประเมินของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
2. มีระบบการพิจารณาสมรรถนะและการเลื่อนขั้นตามระเบียบและวิธีการของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ
3. มีกฎ หรือระเบียบ หรือมาตรการให้รางวัล หรือลงโทษต่อบุคลากรที่ชัดเจน และสามารถบังคับใช้ได้

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เชื่อมั่นความเป็นธรรมาภิบาลของระบบการพิจารณาความดีความชอบตามตำแหน่ง

คำอธิบาย

- 1) การประเมินสมรรถนะเจ้าหน้าที่ ควรมาจากการมีส่วนร่วมพิจารณาภายในฝ่ายกับ ผู้อำนวยการศูนย์บริการบุคคลออทิสติก ตลอดจนต้องใช้แบบประเมินของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเป็นหลัก
- 2) ต้องมีระบบและหลักเกณฑ์การพิจารณาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่เพื่อการเลื่อนขั้นตามความสามารถของแต่ละคน และต้องเป็นไปตามระเบียบของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
- 3) ต้องมีระเบียบหรือมาตรการให้รางวัลหรือลงโทษที่ชัดเจน

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาแบบประเมินสมรรถนะเจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	<ul style="list-style-type: none">• แฟ้มการประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ทุกคน	1
2. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาการเลื่อนขั้นตามความสามารถและระเบียบการเลื่อนขั้นของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	<ul style="list-style-type: none">• เอกสารว่าด้วยหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานของเจ้าหน้าที่	1
3. ระเบียบการพิจารณาการลงโทษ	<ul style="list-style-type: none">• เอกสารหลักเกณฑ์การพิจารณาให้รางวัลและการลงโทษ	1

1.6.3 การพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัด

1. มีแผนพัฒนาบุคลากร โดยดำเนินขั้นตอนสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรื่อง การฝึกอบรม
2. ส่งเสริม สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้เพิ่มความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในรูปแบบต่าง ๆ ร้อยละ 80 ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ เพื่อให้หน่วยงานตระหนักและเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน

คำอธิบาย

- 1) หน่วยงานมีการจัดประชุมพิจารณาคัดกรองบุคลากร หรือผู้อำนวยการศูนย์บริการบุคคล ออทิสติกเป็นผู้พิจารณาคัดกรองบุคลากรเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เหมาะสม ทั้งของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และหน่วยงานภายนอก
- 2) เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการบุคคลออทิสติกที่ได้รับการอบรม มีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับ จากการอบรมในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การประชุมประจำเดือน หรือการนำเสนอ รายงานผลการอบรมเพื่อหมุนเวียนกันอ่าน

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วย (ถ้ามี)	<ul style="list-style-type: none">• แผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน (ถ้ามี)	-
2. พิจารณารายงานการประชุมประจำเดือน ที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดสรุปผลการอบรม หรือรายงานผลการการอบรมของ เจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none">• รายงานการประชุมที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอด ความรู้ที่เจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรมหรือ รายงานผลการอบรมจากเจ้าหน้าที่	1
3. สัมภาษณ์เจาะลึกเจ้าหน้าที่ โดยการสุ่มตัวอย่าง 2 คน <u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u> 1) ในรอบปีที่ผ่านมาได้เข้ารับการอบรม หลักสูตรใดบ้างผลเป็นอย่างไร 2) เหตุที่ได้รับการคัดเลือกเข้ารับการอบรม 3) การถ่ายทอดบทเรียนกับบุคลากรอื่น ๆ หรือมีการถอดบทเรียนอะไรบ้าง 4) ภายหลังจากฝึกอบรม หรือเรียนรู้	<u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u> ตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 60 ได้ 0 คะแนน	4

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
รูปแบบต่าง ๆ ได้ประยุกต์ใช้ความรู้ อะไรบ้าง 5) ผลงานเด่นอะไรบ้างที่เป็นผลโดยตรง จากการอบรม (ยกตัวอย่าง)		

1.7 การสร้างขวัญและกำลังใจบุคลากรผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัด

1. มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี
2. มีสวัสดิการเพิ่มเติมของหน่วยงานที่จัดให้ได้ เช่น เสื้อผ้า อาหาร
3. มีแนวทางส่งเสริมความภาคภูมิใจต่อผลสำเร็จของงานอาชีพของตน
4. มีช่วงเวลาแห่งการพักผ่อนประจำปี

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการ

คำอธิบาย

- 1) มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี สำหรับเจ้าหน้าที่ทุกคน ทั้งนี้เพื่อการคัดกรอง ดำเนินการ
รักษา ส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรค
- 2) มีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมของหน่วยงานตามความเหมาะสม เช่น เสื้อผ้า อาหาร
กลางวัน หรืออื่น ๆ
- 3) มีการจัดประกวดแข่งขัน การให้รางวัลด้วยวิธีการอื่นใดสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้
สัมฤทธิ์ผลชัดเจน
- 4) มีการกำหนดช่วงเวลาเพื่อการพักผ่อนประจำปี

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาผลการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	<ul style="list-style-type: none"> • เพิ่มผลการตรวจสอบสุขภาพ ประจำปี ของเจ้าหน้าที่ทุกคน หรือรูปถ่าย การตรวจสอบสุขภาพเจ้าหน้าที่ 	1
2. การสัมภาษณ์เจาะลึกผู้อำนวยการ ศูนย์บริการบุคคลออทิสติก หรือเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ 1 คน <u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u> 1) มีสวัสดิการของหน่วยงานเพิ่มเติมที่จัด ให้ได้	<u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u> ตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน (ข้อละ 1 คะแนน)	3

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
2) มีแนวทาง ส่งเสริมความภาคภูมิใจต่อ ผลสำเร็จงานอาชีพแห่งตน 3) มีการช่วงเวลาเพื่อการพักผ่อนประจำปี		

1.8 การประชาสัมพันธ์และศูนย์เรียนรู้ความพิการ ตัวชี้วัด

1. มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคนพิการ เช่น สิทธิคนพิการ การดูแลคนพิการ เจตคติของสังคมต่อคนพิการ อย่างน้อย 3 ช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เอกสาร การออกหน่วยเคลื่อนที่
2. มีศูนย์เรียนรู้ความพิการที่สามารถส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง
3. มีหน่วยงาน คณะบุคคลเข้ารับรู้ เรียนรู้ทั้งจากข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม อย่างน้อย 2 คณะต่อเดือน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน เกิดความรู้ ความเข้าใจ เรื่องคนพิการและผลกระทบ

คำอธิบาย

- 1) มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความพิการ เช่น สิทธิและบริการที่เกี่ยวข้องกับคนพิการด้านสุขภาพ การศึกษา การจ้างงาน การมีส่วนร่วมในสังคม กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ การดูแลคนพิการ และเจตคติของสังคมต่อคนพิการ ผ่านช่องทางการสื่อสาร อย่างน้อย 3 ช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เอกสาร การออกหน่วยเคลื่อนที่
- 2) มีการจัดตั้งและดำเนินการศูนย์เรียนรู้ความพิการ สำหรับบุคคล คณะบุคคล หน่วยงานต่าง ๆ ที่สนใจความรู้การดูแลคนพิการ การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ร.บ.ต่าง ๆ และบริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) หน่วยงานมีการกระตุ้นให้สังคมสนใจ มาศึกษาดูงานอย่างน้อยเดือนละ 2 คณะ

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาเนื้อหาและช่องทางการสื่อสาร ที่ประกอบด้วย เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เอกสารเผยแพร่ และการออกหน่วยเคลื่อนที่	<ul style="list-style-type: none"> ช่องทางการสื่อสารอย่างน้อย 3 ช่องทาง และเนื้อหาที่มีคุณภาพ 	1
2. พิจารณาการมีศูนย์เรียนรู้ เนื้อหา วิธีการนำเสนอด้วย สื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> การมีศูนย์เรียนรู้ความพิการ เนื้อหาสาระความรู้ สื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 	3
3. มีบุคคล คณะบุคคล หน่วยงาน เข้าร่วมศึกษาเรียนรู้อย่างน้อยเดือนละ 2 คณะ	<ul style="list-style-type: none"> สมุดเยี่ยมหรือภาพถ่าย 	1

1.9 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

ตัวชี้วัด

- มีการรวบรวมข้อมูลจัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้อ้างอิง เพื่อการปฏิบัติงานได้
- มีผู้รับผิดชอบข้อมูลผู้ใช้บริการที่ชัดเจน
- มีระบบหรือกระบวนการรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นข้อมูลผู้ใช้บริการที่เป็นปัจจุบันและนำสู่การฟื้นฟู พัฒนาและส่งเสริมครอบครัว

คำอธิบาย

- มีการจัดทำข้อมูลผู้ใช้บริการ ตามระบบงานในหน่วยงาน ได้แก่ งานสังคมสงเคราะห์ งานฟื้นฟูสมรรถภาพด้านกายภาพ งานอาชีพบำบัด งานฝึกอาชีพ และการจ้างงาน
- การกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบข้อมูลผู้ใช้บริการที่ชัดเจน
- มีระบบหรือกระบวนการรักษาความลับข้อมูลผู้ใช้บริการ

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาระบบการจัดทำข้อมูลผู้ใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> แฟ้มประวัติผู้ใช้บริการที่เป็นปัจจุบัน 	1
2. มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน	<ul style="list-style-type: none"> หนังสือแต่งตั้งหรือคำสั่งมอบหมายงานข้อมูลผู้ใช้บริการ 	1
3. สังเกตระบบหรือกระบวนการรักษาความลับข้อมูลผู้ใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> วิธีเก็บรักษาความลับข้อมูลผู้ใช้บริการ เช่น ระเบียบ หรือคำสั่ง แนวปฏิบัติในการขอใช้ข้อมูล 	1

1.10 การเงินและบัญชี

ตัวชี้วัด

1. มีการจัดทำแผนการใช้จ่ายประจำปี
2. มีการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย ประจำเดือนอย่างถูกต้อง เป็นปัจจุบัน
3. มีการกำหนดผู้ที่มีอำนาจอนุมัติเบิกจ่ายเงินที่ชัดเจน และสามารถเบิกจ่ายได้ตามที่กำหนด
4. มีการจัดทำสรุปรายงานการเงินประจำปี
5. มีระบบการตรวจสอบการเงิน บัญชี จากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

วัตถุประสงค์ เพื่อแสดงถึงการใช้จ่ายเงินของหน่วยงานที่เป็นระบบถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน

คำอธิบาย

- 1) มีการจัดทำแผนการใช้จ่ายประจำปี โดยระบุถึง (1) งบบุคลากร (2) งบดำเนินงาน (3) งบอุดหนุน (4) งบลงทุน
- 2) มีการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายประจำเดือน ตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างถูกต้องเป็นปัจจุบัน
- 3) มีการกำหนดผู้ที่มีอำนาจเบิก-จ่าย ที่ชัดเจน และสามารถเบิกจ่ายงบประมาณรายไตรมาส ตามที่ตกลงกับกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
- 4) มีระบบการตรวจสอบการเงินและบัญชี จากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาแผนการใช้จ่ายประจำปี	• แผนการใช้จ่ายประจำปี	1
2. พิจารณาบัญชีรับ-จ่ายประจำเดือน	• รายงานบัญชีรายรับ-รายจ่ายประจำเดือน	1
3. พิจารณาผู้ที่มีอำนาจเบิกจ่ายและรายงานผลการเบิกจ่ายประจำปี	• ผู้ที่มีอำนาจเบิกจ่ายเงิน และผลการเบิกจ่ายรายไตรมาส	1
4. พิจารณารายงานผลการดำเนินงานประจำปี	• รายงานการเงินประจำปี	1
5. พิจารณาการตรวจสอบการเงิน บัญชี จากกรมส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ	• รายงานผลการตรวจสอบบัญชีจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	1

1.11 พัสตุ ครุภัณฑ์

ตัวชี้วัด

1. มีการจัดทำแผนจัดซื้อพัสตุ ครุภัณฑ์ประจำปี
2. มีการจัดทำทะเบียนคุมพัสตุ ครุภัณฑ์ที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน
3. มีการจัดระบบการเบิก จ่ายพัสตุ ครุภัณฑ์ที่สะดวกต่อการตรวจสอบ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การสนับสนุนพัสตุ ครุภัณฑ์สอดคล้องตรงกับความต้องการของหน่วยงานและสามารถตรวจสอบได้

คำอธิบาย

- 1) มีการรวบรวมความต้องการซื้อพัสตุ ครุภัณฑ์จากทุกฝ่ายเพื่อจัดทำแผนการจัดซื้อพัสตุ ครุภัณฑ์ประจำปี
- 2) มีการจัดซื้อพัสตุ ครุภัณฑ์ตรงตามความต้องการของหน่วยงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพโดยสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอน ระเบียบว่าด้วยการพัสตุที่เป็นปัจจุบัน และมีคณะกรรมการตรวจสอบที่ชัดเจน
- 3) มีการลงทะเบียนพัสตุ ครุภัณฑ์ และมีสมุดคุมการเบิก-จ่าย ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน
- 4) การจัดระบบการเบิก-จ่าย พัสตุ ครุภัณฑ์ที่สะดวกต่อการตรวจสอบของผู้เกี่ยวข้อง

วิธีการประเมินและตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาแผนการจัดซื้อพัสตุ ครุภัณฑ์	• แบบฟอร์มสำรวจความต้องการพัสตุ ครุภัณฑ์ และแผนการจัดซื้อ	5
2. พิจารณาใบสั่งซื้อพัสตุ ครุภัณฑ์ประจำปี งบประมาณ/แฟ้มรับบริจาค วัสดุสิ้นเปลือง	• แฟ้มใบสั่งซื้อพัสตุ ครุภัณฑ์ และ วัสดุสิ้นเปลือง/แฟ้มรับ-จ่าย วัสดุสิ้นเปลือง แฟ้ม รับ-จ่าย สิ่งของ บริจาค	ตัวชี้วัด มี 3 ข้อ ทำได้ 3 ข้อ
3. พิจารณาสมุดคุมการเบิก-จ่ายพัสตุ ครุภัณฑ์	• สมุดคุมการเบิกจ่าย พัสตุ ครุภัณฑ์ และวัสดุสิ้นเปลือง	ได้ 5 คะแนน ทำได้ 2 ข้อ ได้ 3 คะแนน ทำได้ 1 ข้อ ได้ 0 คะแนน

1.12 สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

ตัวชี้วัด

1. มีแสงสว่างในอาคารเรือนนอน ห้องน้ำ ห้องส้วม ทางเดิน ที่แสงสว่างส่องทั่วถึง
2. มีการจัดปรับภูมิทัศน์รอบอาคาร เรือนนอน รั้วรั้ว สะอาด ไม่รก
3. มีการสร้างหรือจัดปรับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ได้แก่ ทางลาด ห้องน้ำ คนพิการ ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร อย่างทั่วถึง

วัตถุประสงค์ เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้ให้บริการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงสร้างอาคาร และ ส่วนประกอบภายใน ภายนอกอาคารอย่างปลอดภัย

คำอธิบาย

- 1) มีแสงสว่างส่องทั่วถึง ในอาคารเรือนนอน ห้องน้ำ ห้องส้วม ทางเดินในอาคาร และ ระหว่างอาคาร
- 2) มีการจัดปรับภูมิทัศน์ ต้นไม้ ให้อากาศ ไม่ร้อน ไม่รก และช่วยผ่อนคลายสภาพอารมณ์ จิตใจ
- 3) มีการสร้างหรือจัดปรับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการอย่างน้อย 5 รายการ ได้แก่ ทางลาด ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ที่จอดรถ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ป้าย สัญลักษณ์ อย่างเพียงพอและทั่วถึง

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. การสำรวจ 1) สำรวจพื้นที่มีไฟส่องสว่างได้ทั่วถึง และพร้อมใช้งานตลอดเวลา	• ดวงไฟ โคมไฟ หลอดไฟ พร้อมใช้งาน	1
2) สำรวจภูมิทัศน์ รอบอาคารเรือนนอน อาคารประกอบอื่น ๆ ที่มีต้นไม้รั้วรั้ว สะอาด ไม่รก	• ความสะอาดของสวนหย่อม พื้นที่ ระหว่างอาคารไม่รก มีการตัดแต่งกิ่ง อย่างเหมาะสม	1
3) สำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องมี และพร้อมใช้งานจริง • ทางลาด • ห้องน้ำสำหรับคนพิการ	• มีขนาดตามมาตรฐานหรือคนพิการ สามารถใช้ประโยชน์ได้จริง และ ปลอดภัย • มีห้องน้ำสำหรับคนพิการที่ใช้งานได้จริงและปลอดภัย - โถส้วมแบบนั่งราบพร้อมราวจับ	1 1

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
<ul style="list-style-type: none"> • ที่จอดรถสำหรับคนพิการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ขนาดความกว้างของห้องน้ำ ห้องส้วมเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการเข้าถึงได้ - ประตูเป็นแบบบานเลื่อน - ก๊อกน้ำเป็นแบบก้าน - มีกริ่งสัญญาณขอความช่วยเหลือในห้องน้ำ 	1
<ul style="list-style-type: none"> • ศูนย์บริการข้อมูล ข่าวสาร 	<ul style="list-style-type: none"> • มีที่จอดรถสำหรับคนพิการตามแบบที่กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการกำหนด และมีป้ายสัญลักษณ์คนพิการ สามารถใช้ได้จริง • มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองแต่ละประเภทความพิการ 	1

1.13 การสนับสนุนการทำงานร่วมกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

ตัวชี้วัด

1. มีโครงการ กิจกรรมที่เป็นการทำงานร่วมระหว่างหน่วยงานเพื่อส่วนรวม และส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างน้อย 1 โครงการต่อปี
2. มีการเยี่ยมบ้านผู้ใช้บริการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างน้อย 1 โครงการ/กิจกรรมต่อปี
3. มีโครงการส่งเสริมความรู้ ทักษะการทำงานกับคนพิการและหรือครอบครัว อย่างน้อย 1 โครงการ/กิจกรรมต่อปี

วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงาน พัฒนาโครงการ/กิจกรรมที่เป็นการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการภายนอกหน่วยงาน

คำอธิบาย

- 1) มีโครงการ กิจกรรมที่เป็นการทำงานร่วมของศูนย์บริการบุคคลออทิสติกกับหน่วยงานภายนอก เช่น โครงการส่งเสริมการเตรียมความพร้อมคนพิการและการจ้างงานคนพิการในสถานประกอบการและหรือทำงานเพื่อส่วนรวม
- 2) มีการเยี่ยมบ้านคนพิการ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างน้อย 1 โครงการ/กิจกรรมต่อปี

- 3) มีการจัดฝึกอบรม สัมมนาหรือการศึกษาดูงานให้กับคนพิการและหรือครอบครัว ภายนอก เพื่อเพิ่มพูนทักษะการดูแล การฟื้นฟู และการพัฒนาคนพิการ อย่างน้อย 1 โครงการ/กิจกรรม ต่อหน่วยงาน ต่อปี

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
1. พิจารณารายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ทำงานร่วมกับหน่วยงาน ภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ทำงานร่วมกับหน่วยงาน ภายนอก 	-
2. มีการเยี่ยมบ้านผู้ใช้บริการร่วมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาคุณภาพ ชีวิตคนพิการ	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลการเยี่ยมบ้านผู้ใช้บริการ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	1
3. พิจารณาโครงการส่งเสริมความรู้ทักษะ การทำงานกับคนพิการและ หรือครอบครัว อย่างน้อย 1 โครงการ/กิจกรรมต่อปี	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลการส่งเสริมความรู้ ทักษะการทำงานกับคนพิการและ หรือครอบครัว อย่างน้อย 1 โครงการ/กิจกรรมต่อปี 	1
4. สัมภาษณ์เจาะลึกผู้อำนวยการหรือนักสังคมสงเคราะห์ 1 คน <u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u> 1) โครงการ กิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จ ตามตัวชี้วัดของโครงการ มีอะไรบ้าง 2) อะไรเป็นปัจจัยความสำเร็จของการทำงานร่วมกับเครือข่าย 3) ผู้ใช้บริการในศูนย์บริการบุคคลออทิสติก ในชุมชนได้รับประโยชน์อะไรจากการทำงานเครือข่าย	<u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u> ตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน (ข้อละ 1 คะแนน)	3

1.14 รายงานผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด

1. มีระบบรายงานด้วยเอกสารจากกลุ่มงานต่าง ๆ สู่หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบ
2. มีรายงานการประชุมประจำเดือนที่ระบุถึงความก้าวหน้าของงานจากฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้ที่ประชุมรับทราบและร่วมกันวิเคราะห์ถึงแนวทางการแก้ไขปัญหา
3. มีรายงานประจำปี ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานประจำปีที่ผ่านมา

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย รู้ เข้าใจสถานการณ์ในหน่วยงาน ความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค ที่ต้องแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

คำอธิบาย

- 1) มีระบบรายงานด้วยเอกสารจากกลุ่มงานต่าง ๆ สู่หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบ
- 2) มีรายงานการประชุมประจำเดือน ที่ระบุถึงความก้าวหน้าของแต่ละฝ่าย ให้ที่ประชุมรับทราบ และมีเรื่องแลกเปลี่ยนเรียนรู้และมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหา

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาระบบรายงานด้วยเอกสารจากกลุ่มงานต่าง ๆ สู่หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none">• รายงานด้านเอกสารจากกลุ่มงานต่าง ๆ สู่หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบ	5
2. พิจารณาจาก รายงานการประชุมประจำเดือนที่ระบุถึงความก้าวหน้าของงานจากฝ่าย เพื่อให้ที่ประชุมรับทราบและร่วมกันวิเคราะห์ถึงแนวทางการแก้ไขปัญหา	<ul style="list-style-type: none">• รายงานประจำเดือนที่ ระบุถึงความก้าวหน้าของแต่ละฝ่าย ให้ที่ประชุมรับทราบ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีส่วนร่วม แก้ไขปัญหา	ตัวชี้วัด มี 3 ข้อ ทำได้ 3 ข้อ ได้ 5 คะแนน
3. พิจารณาจากรายงานประจำปี ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานประจำปีที่ผ่านมา	<ul style="list-style-type: none">• มีรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของหน่วยงาน	ทำได้ 2 ข้อ ได้ 3 คะแนน ทำได้ 1 ข้อ ได้ 0 คะแนน

หมวดที่ 2 การบริการ

2.1 มีการกำหนดบริการของหน่วยงานที่ชัดเจน

ตัวชี้วัด

1. มีการกำหนดบริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับพันธกิจที่ชัดเจน
2. มีการประชุมเจ้าหน้าที่ทุกคน เจ้าหน้าที่รู้ เข้าใจบริการ ร้อยละ 90 ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ และผู้ใช้บริการ รู้ เข้าใจบริการของหน่วยงาน

คำอธิบาย

- 1) ศูนย์บริการบุคคลออทิสติกได้กำหนดบริการของหน่วยงาน สอดคล้องกับพันธกิจที่ชัดเจน เช่น พันธกิจของหน่วยงานและบริการที่สอดคล้อง
พันธกิจ : ให้บริการพัฒนาบุคคลออทิสติกอย่างมีคุณภาพ
บริการ : การฟื้นฟู และพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ เช่นการฝึกกายภาพบำบัด ฝึกเดินในรูปแบบต่าง ๆ การดูแลสุขภาพ โภชนาการ และการฝึกทักษะกิจวัตรประจำวัน เป็นต้น
พันธกิจ : การฝึกทักษะ ส่งเสริม พัฒนาการบุคคลออทิสติก
บริการ : 1) การประเมินพัฒนาการ ศักยภาพและ ข้อจำกัดเบื้องต้น
2) กายภาพบำบัดพื้นฐาน
3) กิจกรรมบำบัด
4) ส่งเสริมทักษะทางการสื่อสาร ทักษะทางสังคม ให้เหมาะสมตามวัย ตามศักยภาพ
- 2) ผู้อำนวยการ จัดการประชุมเจ้าหน้าที่ทุกคน เรื่องบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในหน่วยงานที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานซึ่งเจ้าหน้าที่ร้อยละ 90 ขึ้นไปสามารถอธิบายบริการเหล่านั้นได้

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาจากบริการของหน่วยงานที่ประกาศให้รับรู้โดยทั่วไปและสอดคล้องกับพันธกิจ	<ul style="list-style-type: none"> ป้ายประกาศบริการของหน่วยงาน หรือแผ่นพับของหน่วยงาน 	-
2. สัมภาษณ์เจาะลึกเจ้าหน้าที่ฝ่ายละ 1 คน รวมอย่างน้อย 2 คน <u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u> <ol style="list-style-type: none"> พันธกิจของหน่วยงาน บริการที่มีอยู่ของหน่วยงานที่สัมพันธ์สอดคล้องกับพันธกิจ ความสามารถในการวิเคราะห์เชื่อมโยงบริการที่มีอยู่กับพันธกิจของหน่วยงาน 	<u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u> ตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 60 ได้ 0 คะแนน	5

2.2 กระบวนการบริการ

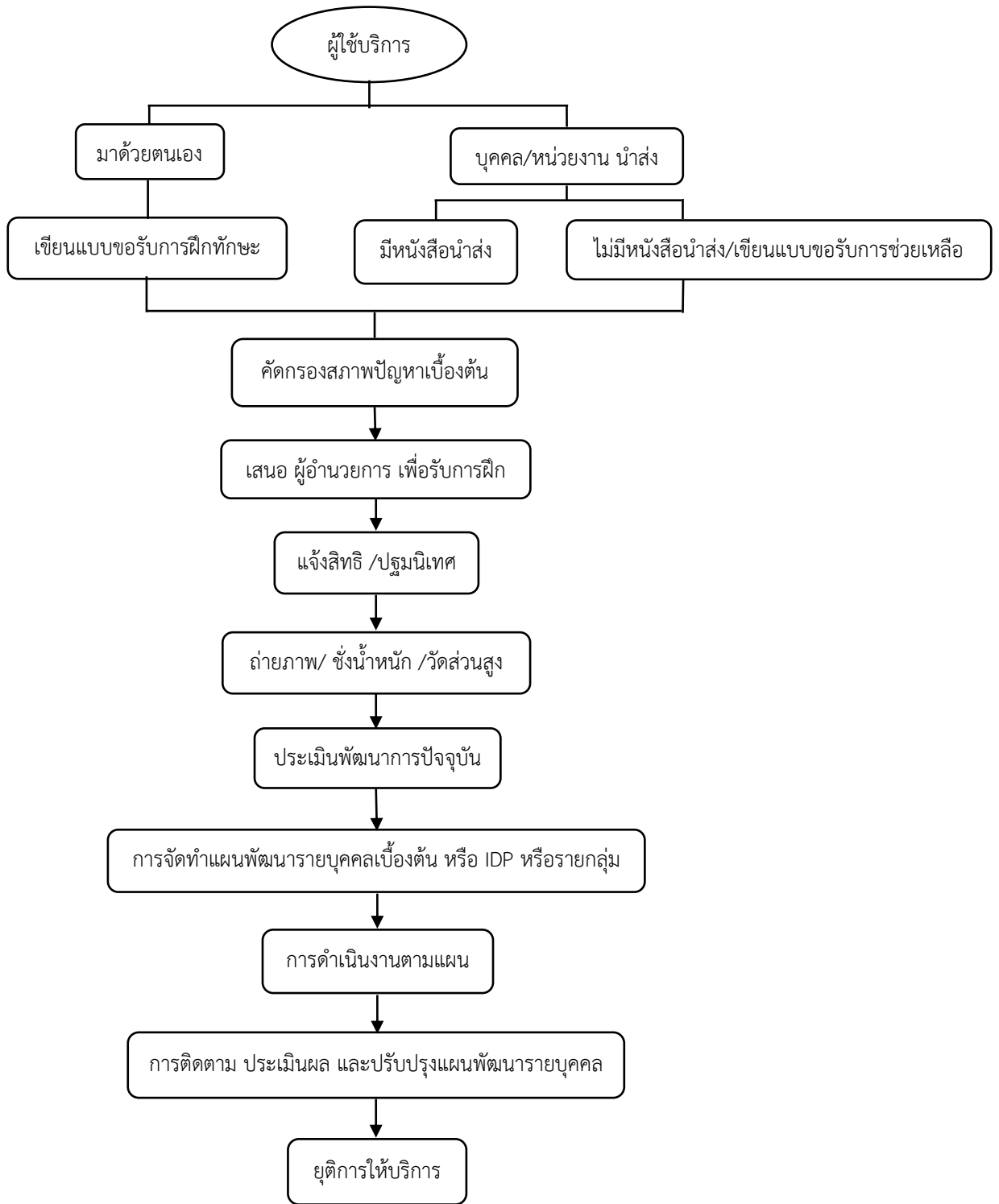
ตัวชี้วัด

- มีการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอน และ วิธีการให้บริการตามหลักการสังคมสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่รู้ เข้าใจและสามารถปฏิบัติตามกระบวนการ ขั้นตอนได้ถูกต้อง ร้อยละ 90 ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่เข้าใจ กระบวนการ ขั้นตอน ของการจัดบริการ สำหรับบุคคลออทิสติก

คำอธิบาย

- มีการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการให้บริการตามหลักการสังคมสงเคราะห์



2) เจ้าหน้าที่ รู้ เข้าใจและสามารถปฏิบัติตามกระบวนการส่งมอบงานสังคมสงเคราะห์ ได้ถูกต้องร้อยละ 90 ขึ้นไป

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาจากแฟ้มประวัติผู้ใช้บริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง 2 กรณีตัวอย่าง	<ul style="list-style-type: none"> แฟ้มประวัติของผู้ใช้บริการ 2 แฟ้ม 	1
2. สัมภาษณ์เจาะลึกเจ้าหน้าที่ นักสังคมสงเคราะห์ หรือ นักจิตวิทยา หรือนักพัฒนาสังคม จำนวน 1 คน <u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u> 1) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการตามหลัก สังคมสงเคราะห์ 2) การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล IDP/ รายกลุ่ม 3) วิธีการดำเนินงานตาม IDP/รายกลุ่ม 4) ผลการดำเนินงานร้อยละของผู้ใช้บริการที่ สามารถดำเนินการตามหลักการสังคม สงเคราะห์ (เฉพาะผู้ใช้บริการที่มาต่อเนื่อง)	<u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u> ตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน (ข้อละ 1 คะแนน)	4

2.3 การตรวจวินิจฉัยทางการแพทย์ การให้คำแนะนำและการให้การปรึกษา

ตัวชี้วัด

- เจ้าหน้าที่สามารถประเมินบุคคลออทิสติกเบื้องต้น ให้คำแนะนำ ให้การปรึกษา และ ให้บริการของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง เป็นระบบ
- ผู้ดูแล รู้ เข้าใจศักยภาพ ข้อจำกัดของบุคคลออทิสติก และบริการที่จัดให้ ร้อยละ 70 ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ ผู้ดูแล รู้ เข้าใจ ผลการวินิจฉัยทางการแพทย์และศักยภาพ ข้อจำกัดของ บุคคลออทิสติก และรู้ เข้าใจบริการที่ตอบสนองบุคคลออทิสติกด้านใด และส่งผลต่อ พัฒนาการอย่างไร

คำอธิบาย

- เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ และให้การปรึกษาด้วยข้อมูลที่มาจาก
 - การตรวจ วินิจฉัย การรักษาทางการแพทย์
 - ผลการประเมินทักษะ 6 ด้านของเจ้าหน้าที่
- ผู้ดูแลรู้ เข้าใจและมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) หรือรายกลุ่มร้อยละ 70 ขึ้นไป

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาจากแฟ้มประวัติผู้ใช้บริการ โดยการ สุ่มตัวอย่าง 2 กรณีตัวอย่าง	<ul style="list-style-type: none"> จากแฟ้มประวัติที่มีข้อมูลครบถ้วน ได้แก่ ประวัติส่วนบุคคล ผลการตรวจ จากแพทย์ การประเมินจาก นักวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (แพทย์ ครู นักกิจกรรมบำบัด) แนวทางการรักษา แก้ไข และการส่งเสริมพัฒนาการ จำนวน 2 กรณีตัวอย่าง 	1
2. สัมภาษณ์เจาะลึกผู้ดูแล (ผู้ปกครองบุคคล ออทิสติก) จำนวน 2 คน <u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u> 1) ความรู้ ความเข้าใจบุคคลออทิสติก 2) บริการที่ศูนย์พัฒนาและบริการบุคคลออทิสติก จัดให้ 3) ผลลัพธ์การจัดบริการ	<u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u> ตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 0 คะแนน	4

2.4 การฝึกทักษะบุคคลออทิสติก

ตัวชี้วัด

- มีการฝึกทักษะผู้ใช้บริการ 6 ทักษะเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม (ทักษะการดำรงชีวิตประจำวัน ทักษะภาษาและการสื่อสาร ทักษะทางอารมณ์ และพฤติกรรม ทักษะการรับรู้การเคลื่อนไหว ทักษะทางสังคม และทักษะทางวิชาการ)
- ผู้ใช้บริการร้อยละ 50 ขึ้นไปมีพัฒนาการดีขึ้น

วัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคคลออทิสติกได้รับบริการเป็นการเฉพาะเจาะจงทั้งรายบุคคลหรือ รายกลุ่ม
อย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบาย

- เจ้าหน้าที่สามารถฝึกทักษะให้กับผู้ใช้บริการได้ตาม IDP ที่กำหนดร่วมกัน
- ผู้ใช้บริการร้อยละ 50 ขึ้นไปมีพัฒนาการดีขึ้น

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาแผน IDP โดยสุ่มตัวอย่าง 2 กรณี ตัวอย่างเพื่อนำสู่การสัมภาษณ์	<ul style="list-style-type: none"> • แผน IDP 2 กรณีตัวอย่าง 	1
2. สัมภาษณ์เจาะลึก นักวิชาชีพ (ครู นักจิตวิทยา) จำนวน 2 คน <u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u> 1 กรณีศึกษา <ol style="list-style-type: none"> 1) เป้าหมายการฝึกทักษะ 2) กระบวนการฝึกทักษะ 3) สื่ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง 4) การปรับพฤติกรรมบุคคลออทิสติก 5) ผลดำเนินการฝึกทักษะทั้งความถี่ ความต่อเนื่อง และคุณภาพในการรับบริการ โดยเปรียบเทียบกับ IDP 	<u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u> ตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน ร้อยละ 30 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 30 ได้ 0 คะแนน	4

2.5 อาชีวบำบัด (หน่วยงานที่ไม่ได้จัดบริการนี้ให้ข้ามข้อนี้ไป)

ตัวชี้วัด

1. มีการประเมินความต้องการผู้ใช้บริการและผู้ดูแล เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมอาชีวบำบัด และการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพ
2. ผู้ใช้บริการ และ ผู้ดูแล ร้อยละ 60 ขึ้นไปของผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถฝึกอาชีวบำบัดได้ตามเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินกระบวนการ ขั้นตอนกิจกรรมอาชีวบำบัด บุคคลออทิสติกได้อย่างถูกต้อง และมีวิธีการเตรียมการฝึกอาชีวบำบัดที่มีคุณภาพ

คำอธิบาย

- 1) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบอาชีวบำบัด มีหลักเกณฑ์การคัดเลือก ผู้ที่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรม และมีเครื่องมือในการประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นที่ยอมรับ
- 2) ผู้ใช้บริการและผู้ดูแล ร้อยละ 60 ขึ้นไปของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมบรรลุตามเป้าหมาย

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาหลักเกณฑ์คัดเลือกผู้ใช้บริการที่ ต้องการและสามารถเข้าร่วมกิจกรรม อาสาสมัคร โดยพิจารณาแบบประเมิน วิธีการใช้ประเมินกับผู้ใช้บริการ ก่อนเข้าสู่ กิจกรรมอาสาสมัคร	<ul style="list-style-type: none"> หลักเกณฑ์คัดเลือกผู้ใช้บริการ แบบประเมินผู้ใช้บริการก่อนเข้าสู่ กิจกรรมและแบบฟอร์ม ประเมินผลก่อนและหลังสิ้นสุด กิจกรรม 	1
2. พิจารณาจากรายงานผลการฝึกอบรม บรรลุตามเป้าหมายและคำนวณเป็นร้อยละ 60 ขึ้นไปของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลการฝึกอบรม บรรลุตามเป้าหมาย ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 40 ได้ 0 คะแนน 	4

2.6 การเตรียมความพร้อมให้ทำงานกับผู้อื่น

ตัวชี้วัด

1. ผู้ใช้บริการที่ผ่านการเตรียมความพร้อมทำงานกับผู้อื่น สามารถทำงานกับผู้อื่นได้
ร้อยละ 50 ขึ้นไปของผู้ใช้บริการที่ได้รับการเตรียมความพร้อม

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์และการประเมินผู้ใช้บริการเข้าสู่การ
ทำงานร่วมกับผู้อื่น

คำอธิบาย

- 1) ผู้ใช้บริการที่ผ่านการเตรียมความพร้อมทำงานกับผู้อื่น สามารถทำงานกับผู้อื่นได้ โดย
การจัดกิจกรรมที่เป็นการทำงานกลุ่ม มีการมอบหมายแบ่งงานกันทำ กำหนดภารกิจ
เป็นขั้นตอนย่อย เช่นการทำน้ายาล้างจาน การทำแปลงเกษตร เป็นต้น
- 2) เจ้าหน้าที่มีการประเมิน ตามเป้าหมายพัฒนาผู้ใช้บริการที่เกี่ยวกับการทำงานกับผู้อื่นได้
โดยประเมินก่อนทำกิจกรรม หลังทำกิจกรรม
- 3) ผู้ใช้บริการสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และสรุปผลผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นร้อยละ 50
ขึ้นไป

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาหลักเกณฑ์คัดเลือกผู้ใช้บริการและแบบประเมิน วิธีการประเมินผู้ใช้บริการก่อนเข้าสู่กิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> หลักเกณฑ์คัดเลือกและแบบประเมินความพร้อม วิธีการใช้แบบประเมิน การประเมินก่อนระหว่าง และหลังกิจกรรม 	1
2. สัมภาษณ์เจาะลึก โดยสุ่มตัวอย่างนักวิชาชีพ 1 คน 1 กรณีศึกษา <u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u> <ol style="list-style-type: none"> 1) หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ใช้บริการเพื่อเตรียมผู้ใช้บริการ เข้าสู่การทำงานกับผู้อื่น 2) วิธีการใช้แบบประเมินก่อนและหลังการทำกิจกรรม 3) การจัดกิจกรรม 4) ผลลัพธ์ร้อยละของผู้ใช้บริการที่ผ่านการเตรียมความพร้อม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ร่วมกับผู้อื่นได้ 	<u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u> ตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน และผลลัพธ์การเตรียมความพร้อม ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน ร้อยละ 30 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 30 ได้ 0 คะแนน	4

2.7 การเสริมพลังครอบครัว

ตัวชี้วัด

1. มีการพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลให้สามารถฝึกทักษะผู้ใช้บริการได้ตามโปรแกรมที่กำหนดร่วมกัน
2. ผู้ดูแลสามารถฝึกทักษะตามโปรแกรมได้ร้อยละ 50 ของผู้ดูแลที่ร่วมกิจกรรม

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ดูแลสามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

คำอธิบาย

- 1) เจ้าหน้าที่ที่สามารถฝึกทักษะผู้ใช้บริการ ผู้ดูแลให้ฝึกทักษะได้ตามโปรแกรมที่กำหนดร่วมกัน เช่น โปรแกรมการฝึกการรับรู้การเคลื่อนไหวด้วยการเดินรูปแบบต่าง ๆ จำนวนครั้ง ระยะเวลาต่อครั้ง ต่อสัปดาห์ โปรแกรมฝึกอาชีพบำบัด จำนวนครั้ง ระยะเวลาต่อครั้ง ต่อสัปดาห์ เป็นต้น
- 2) ผู้ดูแลสามารถฝึกทักษะตามโปรแกรมได้ร้อยละ 50 ของผู้ดูแลที่ร่วมกิจกรรม

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาจากรายงานการดำเนินงาน พัฒนา ศักยภาพ ผู้ดูแล “การฝึกทักษะบุคคลออทิสติก”	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรม การพัฒนา ศักยภาพผู้ดูแล 	1
2. สัมภาษณ์เจาะลึก นักวิชาชีพ 1 คน <u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u>	<u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u> ตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน ร้อยละ 30 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 30 ได้ 0 คะแนน	4
1) วัตถุประสงค์การพัฒนาศักยภาพผู้ดูแล		
2) กลุ่มเป้าหมาย (คุณสมบัติ)		
3) การฝึกอบรมและติดตามสนับสนุน		
4) ผลลัพธ์ร้อยละของผู้ดูแลที่สามารถฝึกทักษะ ผู้ใช้บริการได้		

2.8 มีระบบบริการ Respite care (หน่วยงานที่ไม่ได้จัดบริการนี้ให้ข้ามข้อนี้ไป)

ตัวชี้วัด

- มีหลักเกณฑ์ ระเบียบผู้ดูแล/ครอบครัวที่มีความจำเป็นต้องได้รับบริการ Respite care
- มีบริการที่פק ให้คำปรึกษา การร่วมกิจกรรมสำหรับบุคคลออทิสติกระหว่างที่ผู้ดูแลหรือครอบครัวฝากผู้ให้บริการเพื่อดูแลชั่วคราว
- ผู้ให้บริการ รู้ เข้าใจและสามารถให้บริการ Respite care ได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 70 ขึ้นไปของผู้ให้บริการ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ดูแลครอบครัว ได้พัก หรือไปทำกิจกรรมจำเป็นที่ไม่สามารถนำบุคคลออทิสติกไปด้วยได้ รวมถึงการผ่อนคลายความเครียดจากการดูแลบุคคลออทิสติก อย่างต่อเนื่อง

คำอธิบาย

- มีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่อนุญาตให้ผู้ดูแลและ หรือ ครอบครัวที่จำเป็นอย่างยิ่ง เช่นมีภาวะวิกฤติในครอบครัว ผู้ดูแลอยู่ในสภาวะที่ร่างกาย จิตใจตึงเครียด เจ็บป่วย ซึ่งหากอยู่ในสถานการณ์นั้นอาจส่งผลถึงการเจ็บป่วย ทางกาย ทางจิต หรืออ่อนล้าจนไม่สามารถจะดูแลบุคคลออทิสติกได้
- มีบริการที่פקสำหรับผู้ดูแล เพื่อผ่อนคลายภาวะจิตใจ หรือพักผ่อนทางร่างกาย บริการให้คำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหรือกลุ่มสนับสนุน (Support Group) และสามารถเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานได้
- ผู้ให้บริการรับรู้ เข้าใจ และสามารถให้บริการ Respite care อย่างถูกต้อง เหมาะสม

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. มีหลักเกณฑ์ ระเบียบให้ผู้ดูแลหรือครอบครัว ได้รับบริการ Respite care	• มีหลักเกณฑ์ และระเบียบที่เป็น ลายลักษณ์อักษร	5
2. มีบริการที่พัก ให้คำปรึกษา การเข้าร่วม กิจกรรมกับหน่วยงาน	• บันทึกรายงานการใช้บริการ Respite care และการเข้าร่วม กิจกรรมกับศูนย์บริการบุคคล ออทิสติก	ตัวชี้วัด มี 3 ข้อ ทำได้ 3 ข้อได้
3. ผู้ใช้บริการ รู้ เข้าใจ บริการ Respite care ร้อยละ 70 ขึ้นไปของผู้ใช้บริการ	• รายงานผลการดำเนินโครงการใน เชิงปริมาณ	5 คะแนน ทำได้ 2 ข้อได้ 3 คะแนน ทำได้ 1 ข้อได้ 0 คะแนน

2.9 การส่งเสริมเจตคติที่ดีของสังคม

ตัวชี้วัด

1. มีกิจกรรมนำพาผู้ให้บริการฝึกทักษะชีวิตในสถานที่จริง เช่น ไปวัด ไปซื้อของใช้ตาม
ห้างสรรพสินค้า
2. สนับสนุนให้กลุ่มจิตอาสาทำงานร่วมกับหน่วยงานในรูปแบบต่าง ๆ
3. มีกิจกรรมรณรงค์ ปรับเจตคติของสังคม เช่น วันคนพิการสากล วันออทิสติกโลก

วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้สังคม ชุมชน มีความรู้ ความเข้าใจ และปรับเจตคติที่ดีต่อบุคคลออทิสติก

คำอธิบาย

- 1) หน่วยงานมีกิจกรรมให้ผู้ให้บริการ และผู้ดูแลเรียนรู้ทักษะชีวิต การปรับตัวใน
สถานการณ์จริง เช่น การไปทำบุญตักบาตร การไปทัศนศึกษา
- 2) หน่วยงานส่งเสริมให้กลุ่มจิตอาสาต่าง ๆ ในชุมชน สังคมร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้
เกิดการเรียนรู้ การอยู่ร่วมกับบุคคลออทิสติก
- 3) หน่วยงานคิดค้น แสวงหาแนวทางสร้างกิจกรรมรณรงค์ให้สังคมตระหนักรู้ เข้าใจ และ
ปรับเจตคติที่เข้าใจบุคคลออทิสติก เช่นการมีส่วนร่วมในงานวันคนพิการสากล งานวัน
ออทิสติกโลก เป็นต้น

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาจากรายงานผลการจัดกิจกรรม ฝึกทักษะทางสังคมในสถานการณ์จริง เช่น การไปทำบุญตักบาตร การไปทัศนศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลการจัดกิจกรรมทางสังคมหรือภาพถ่ายกิจกรรม 	5 ตัวชี้วัดมี 3 ข้อ
2. พิจารณาจากรายงานผลการจัดกิจกรรม กลุ่มจิตอาสาให้กับศูนย์บริการบุคคลออทิสติก	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลการดำเนินโครงการกิจกรรมหรือภาพถ่ายกิจกรรม 	ทำได้ 3 ข้อ
3. พิจารณารายงานผลการจัดกิจกรรมให้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อปรับเจตคติให้เข้าใจบุคคล ออทิสติก	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลการจัดกิจกรรมปรับเจตคติของสังคม 	ได้ 5 คะแนน ทำได้ 2 ข้อ ได้ 3 คะแนน ทำได้ 1 ข้อ ได้ 0 คะแนน

2.10 ความปลอดภัย

ตัวชี้วัด

- มีจำนวนถังดับเพลิงที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน
- มีสวิตช์ตัดไฟฟ้าทันทีเมื่อเกิดไฟฟ้าลัดวงจร
- มีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของมีคม สารพิษ น้ำยาฆ่าเชื้อในห้องน้ำ ให้มิดชิดปลอดภัย
- มีกริ่งสัญญาณเตือนภัยและกล้องวงจรปิดที่เพียงพอ
- มีการซักซ้อมการหนีไฟ หรือภัยอื่น ๆ ตามสภาพพื้นที่

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลด้านความปลอดภัยสูงสุด

คำอธิบาย

- มีการติดตั้งถังดับเพลิงอย่างน้อยอาคารละ 1 ถังและมีสภาพพร้อมใช้งาน
- มีการติดตั้งสวิตช์ตัดไฟฟ้าทันทีเมื่อเกิดไฟฟ้าลัดวงจร ทุกอาคารและมีการตรวจเช็คสายไฟฟ้า อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- มีกริ่งสัญญาณเตือนภัยทุกอาคาร และมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่เพียงพอ อย่างน้อย 3 จุด ได้แก่ อาคารสำนักงาน อาคารพยาบาล และทางเข้า-ออก
- มีการซ้อมหนีไฟหรือภัยอื่น ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
<p>1. สํารวจ ตรวจสอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีถึงดับเพลิงพร้อมใช้งาน 1 ถึง ต่อ 1 อาคาร - มีสวิตต์ตัดไฟฟ้าทันทีเมื่อไฟฟ้าเกิดลัดวงจร - มีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของมีคม สารพิษ น้ำยาฆ่าเชื้อในห้องน้ำ ในที่มิดชิด ปลอดภัย - มีกริ่งสัญญาณเตือนภัยทุกอาคาร และมีการติดตั้งกล่องวงจรปิดที่เพียงพอ - การซ่อมหนีไฟหรือภัยอื่น ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> • จำนวนถึงดับเพลิง 1 ถึงต่อ 1 อาคาร • สวิตต์ตัดไฟฟ้า • มีที่เก็บของมีคม สารพิษ น้ำยาฆ่าเชื้อโรค ที่มิดชิด ปลอดภัย • มีกริ่งสัญญาณเตือนภัยทุกอาคาร และมีการติดตั้งกล่องวงจรปิดที่เพียงพอ อย่างน้อย 3 จุด ได้แก่ อาคารสำนักงาน อาคารพยาบาล และทางเข้า-ออกศูนย์ฯ • รายงานผลการฝึกซ้อมหนีไฟหรือภาพถ่ายกิจกรรม (ข้อละ 1 คะแนน) 	5

หมวดที่ 3 คุณภาพบริการ

3.1 การให้บริการในกรอบเวลาที่กำหนด

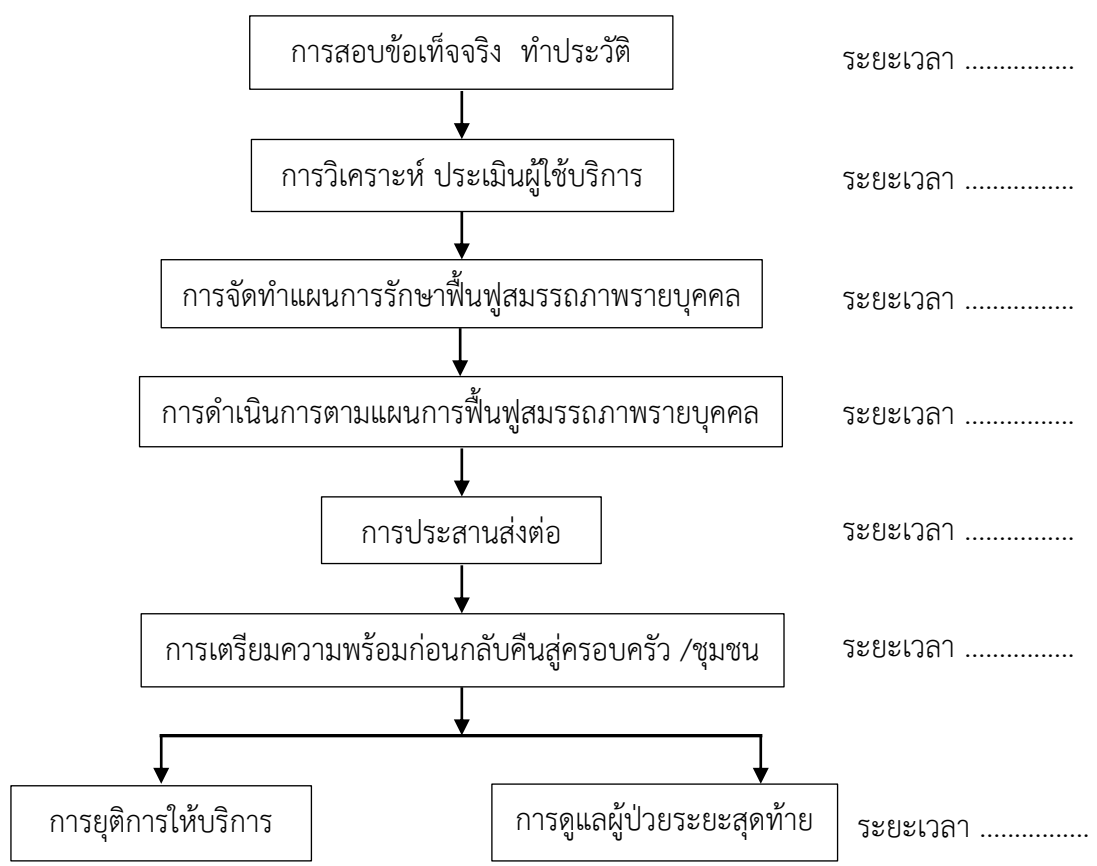
ตัวชี้วัด

1. มีการกำหนดกรอบระยะเวลาการให้บริการในกรณีปกติเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ใช้บริการ
รับทราบ
2. เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาของกระบวนการทำงาน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถดำเนินโครงการได้ตามกระบวนการ และกรอบเวลาที่กำหนด ให้ตรงกัน

คำอธิบาย

- 1) มีการกำหนดกระบวนการ ระยะเวลาของงานโดยรวมของสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและ
พัฒนาคนใช้จิตอาสา



วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน / ผลการสัมภาษณ์	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาจากแผนผัง กระบวนการทำงานของสถานสงเคราะห์ ที่ระบุระยะเวลาที่สามารถเป็นไปได้จริง	<ul style="list-style-type: none"> แผนผัง กระบวนการทำงาน และกรอบระยะเวลาของแต่ละกระบวนการ 	1
2. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ 1 คน โดยสุ่มตัวอย่างกรณีศึกษา 1 ราย <u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u> <ol style="list-style-type: none"> 1) การสอบประวัติและสืบเสาะข้อมูลผู้ใช้บริการในระยะเวลาที่ใช้จริง 2) การวิเคราะห์และประเมินผู้ใช้บริการและระยะเวลาที่ใช้จริง 3) การจัดทำแผนฟื้นฟูสมรรถภาพ หรือพัฒนารายบุคคล (IRP/IDP) และระยะเวลาที่ใช้จริง 4) การดำเนินการตามแผนฟื้นฟูสมรรถภาพ หรือแผนพัฒนารายบุคคล (IRP/IDP) 5) ผลการดำเนินงาน จำนวนผู้ใช้บริการที่สามารถดำเนินการได้ตามกรอบเวลา 	<u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u> ตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถดำเนินงานได้ ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด (ข้อละ 1 คะแนน)	5

3.2 การติดตามผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ตัวชี้วัด

1. มีการติดตามผลการให้บริการ งานสังคมสงเคราะห์ การพยาบาล การฟื้นฟูสมรรถภาพ การเตรียมความพร้อมก่อนส่งคืนครอบครัว สังคม
2. มีการนำผลการติดตามประเมินเพื่อวางแผนแก้ไข้ปัญหา ปรับปรุงบริการเดิมจนสามารถทำให้ปัญหาหยุดหรือลดลง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการได้รับการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และมีการนำผลการติดตามสู่การปรับปรุงบริการ

คำอธิบาย

- 1) มีการติดตามผลการให้บริการ เช่นงานสังคมสงเคราะห์ การพยาบาล การฟื้นฟูสมรรถภาพ การเตรียมความพร้อมก่อนส่งคืนครอบครัว สังคม
- 2) มีการนำผลการติดตามประเมินผลมาและวางแผนแก้ไข้ปัญหา ปรับปรุงบริการเดิมสามารถทำให้ปัญหาหยุดหรือลดน้อยลง

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาจากรายงานการประชุมของหน่วยงาน หรือรายงานของกลุ่มงานพยาบาล กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพที่ระบุถึงการติดตามงาน การประเมินและแนวทางแก้ไข้ปัญหา	<ul style="list-style-type: none"> • รายงานการประชุมของหน่วยงาน • แฟ้มประวัติและรายงานสุขภาพเด็ก 	-
2. สัมภาษณ์ผู้อำนวยการศูนย์บริการบุคคลออทิสติก <u>ประเด็นการสัมภาษณ์</u> 1) วิธีการ และเครื่องมือ การติดตามงานต่าง ๆ 2) การนำผลการติดตามเพื่อการปรับปรุงบริการ หรือแก้ไข้ปัญหา 3) ผลการแก้ไข้ปัญหา	<u>ผลประเมินจากการสัมภาษณ์</u> ตอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทำได้ 3 ข้อ ได้ 5 คะแนน ทำได้ 2 ข้อ ได้ 3 คะแนน ทำได้ 1 ข้อ ได้ 0 คะแนน	5

3.3 การประเมินความพึงพอใจ

ตัวชี้วัด

1. มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. ผู้ดูแลมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และระดับมาก คำนวณเป็นค่าร้อยละ 90 ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ เพื่อการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

คำอธิบาย

- 1) มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจ ตามบริการที่หน่วยงานจัดไว้ หรือการประเมินความพึงพอใจรายการกิจกรรมหลักของหน่วยงาน
 - ผู้ปกครองสถานคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนใช้จิตทุเลาเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์การประเมินความพึงพอใจ
 - ร่วมกันกำหนดแบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจ
 - ดำเนินการจัดเก็บ จำนวน.....ชุด
 - การสรุปผล
- 2) ประชุมภายในหน่วยงานเพื่อรับรู้ สรุปผลและคิดค้นแนวทางการพัฒนาต่อไป

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. พิจารณาจากแบบประเมินความพึงพอใจและสรุปผล	• เครื่องมือการประเมินความพึงพอใจ	-
	• ผลการประเมินความพึงพอใจ ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 60 ได้ 0 คะแนน	5

3.4 บริการที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ตัวชี้วัด

1. หน่วยงานมีส่วนร่วมในการผลักดันนโยบายระดับจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ
2. หน่วยงานมีส่วนร่วมขับเคลื่อนประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ
3. หน่วยงานมีส่วนร่วมรณรงค์สร้างความรู้ ความเข้าใจต่อการดูแลฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ในครอบครัวและชุมชน
4. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไป เป็นจิตอาสาช่วยเหลือคนพิการ ทั้งในหน่วยงานและในชุมชน
5. การสนับสนุนให้กลุ่มจิตอาสา ประชาชนเผยแพร่ให้ความรู้ ความเข้าใจการดูแลคนพิการ ในครอบครัว ชุมชน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้หน่วยงานสามารถทำงานร่วมกับภาคสังคมอื่น ๆ

คำอธิบาย

- 1) หน่วยงานมีส่วนร่วมในการผลักดันนโยบายระดับจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ
- 2) หน่วยงานมีส่วนร่วมขับเคลื่อนประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ
- 3) หน่วยงานมีส่วนร่วมรณรงค์สร้างความรู้ ความเข้าใจต่อการดูแลฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ในครอบครัวและชุมชน
- 4) หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไป เป็นจิตอาสาช่วยเหลือคนพิการ ทั้งในหน่วยงานและในชุมชน
- 5) การสนับสนุนให้กลุ่มจิตอาสา ประชาชนเผยแพร่ให้ความรู้ ความเข้าใจการดูแลคนพิการ ในครอบครัว ชุมชน

วิธีประเมินและการตรวจสอบหลักฐาน

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
1. หน่วยงานมีส่วนร่วมในการผลักดันนโยบายระดับจังหวัด	• เอกสารหรือรายงาน หรือภาพถ่ายกิจกรรมที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมผลักดันนโยบาย	1
2. หน่วยงานมีส่วนร่วมขับเคลื่อนประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ	• เอกสารหรือรายงานหรือภาพถ่ายกิจกรรมตามประเด็นการขับเคลื่อนหน่วยงาน/คนพิการในจังหวัด	1
3. หน่วยงานมีส่วนร่วมรณรงค์สร้างความรู้ความเข้าใจต่อการดูแลฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ในครอบครัวและชุมชน	• เอกสารหรือรายงาน หรือภาพถ่ายกิจกรรมที่ประชาชนเข้าเป็นจิตอาสาช่วยเหลือคนพิการและ หรือ ผู้ดูแล	1

วิธีการประเมิน	หลักฐาน	คะแนนเต็ม
4. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป เป็นจิตอาสาช่วยเหลือ คนพิการในชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> เอกสารหรือรายงาน หรือภาพถ่าย กิจกรรมจิตอาสาเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจการดูแลคนพิการใน ครอบครัว ชุมชน 	1
5. การสนับสนุนให้กลุ่มจิตอาสา ประชาชน เผยแพร่ให้ความรู้ ความเข้าใจการดูแล คนพิการในครอบครัว ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> เอกสาร รายงานกิจกรรม ภาพถ่าย จิตอาสาช่วยเผยแพร่ ความรู้ ความเข้าใจการดูแลคนพิการใน ครอบครัว ชุมชน 	1