

การพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย Competency Development of Personal Assistant in Northeastern Thailand

วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์

Wipapan Trakoonsantirat

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Faculty of Political Science, Ubon Ratchathani University

E-mail: wipapan.t@ubu.ac.th

Received June 24, 2023; **Revised** September 18, 2023; **Accepted** October 5, 2023

Abstract

This research aimed to 1) study necessary competencies 2) survey current competencies 3) design the competency development method of personal assistants to be consistent with the personal assistant's necessary competencies. The research design was research and development, with 4 phases. Phrase 1: Part 1 of the research was the study of personal assistants' necessary competencies; the informants consisted of personal assistants, public officers, people with disabilities; medical professionals, disability organization staff, located in the area of six provinces; the director and officer of the department of empowerment of person with disabilities used the semi-structured interviews for the snowball sampling; and part 2 of the research was the survey of personal assistants' current competencies. Phrase 2 of the research was the design of the competency development method, consisting of part 1: the focus group discussion; and part 2: the experiment of implementation of the personal assistants' competency development. Phrase 3 was the competency development evaluation. The final stage, phase 4, was the manual development of the personal assistant's competency development method. It was found that 1) the necessary competencies included 4 core competencies and 18 competencies identified by disability types; 2) the total average levels of all personal assistants' current competencies were at the highest levels, 3) the design of the personal assistant's competency development method to be consistent with the personal assistant's necessary competencies was the 24 topics manual for regional organizations and organizations networks regarding with people with disabilities to provide the competency development activities for personal assistants and people related in people with disabilities care.

Keywords: Necessary Competencies; Current Competencies; Competency Development Method; Personal Assistant; Research and Development

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี 2) สำรวจสมรรถนะที่มีในปัจจุบัน และ 3) ออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการให้สอดคล้องตามสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ โดยเป็นการวิจัยและพัฒนา 4 ระยะ แบ่งเป็น ระยะที่ 1 ช่วงที่ 1 การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ ผู้ให้ข้อมูลคือผู้ช่วยคนพิการ เจ้าหน้าที่รัฐ คนพิการ บุคลากรทางการแพทย์ บุคลากรขององค์กรด้านคนพิการ ในพื้นที่ 6 จังหวัด และผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และแบบสอบถาม ช่วงที่ 2 การสำรวจสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยคนพิการ ระยะที่ 2 ออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะ ประกอบด้วย ช่วงที่ 1 การสนทนากลุ่ม ช่วงที่ 2 การทดลองนำวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ ไปใช้จริง ระยะที่ 3 การประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะ ระยะที่ 4 การพัฒนาคู่มือวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ ผลการวิจัย พบว่า 1) สมรรถนะที่จำเป็นต้องมี: สมรรถนะหลัก 4 รายการ สมรรถนะจำแนกตามประเภทความพิการ 18 รายการ 2) สมรรถนะที่มีในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากที่สุดทุกสมรรถนะ 3) ออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะได้เป็นคู่มือวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ 24 หัวข้อ สำหรับองค์การส่วนภูมิภาคและเครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องกับคนพิการนำไปใช้จัดกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะให้แก่ผู้ช่วยคนพิการและผู้เกี่ยวข้องในการดูแลคนพิการต่อไป

คำสำคัญ: สมรรถนะที่จำเป็นต้องมี; สมรรถนะที่มีในปัจจุบัน; วิธีการพัฒนาสมรรถนะ; ผู้ช่วยคนพิการ; การวิจัยและพัฒนา

บทนำ

ตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้ระบุถึงผู้ช่วยคนพิการ ว่าเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือคนพิการเฉพาะบุคคลเพื่อให้สามารถทำกิจวัตรประจำวันได้ จากข้อมูลพบว่า ผู้ช่วยคนพิการทั่วประเทศมีจำนวน 1,406 คน แต่ปฏิบัติงานจริงเพียง 1,246 คน (Pitipunyakul, 2022) จากสถิติคนพิการในประเทศไทย รวมทุกประเภทความพิการ ได้แก่ 1) การเห็น 2) การได้ยิน และสื่อความหมาย 3) การเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย 4) จิตใจหรือพฤติกรรม 5) สติปัญญา 6) เรียนรู้ 7) ออทิสติก เปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2565 พบว่า คนพิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัวคนพิการ มีจำนวน 2,076,313 คน และ 2,108,536 คน ตามลำดับ โดยภูมิภาคที่มีสัดส่วนคนพิการสูงสุดเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2565 คือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอยู่ร้อยละ 39.93 และ 39.68 (Department of Empowerment of Person with Disabilities, 2021; 2022) และมีสัดส่วนมากกว่าสัดส่วนภาคเหนือและภาคใต้ รวมกัน เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนการให้บริการผู้ช่วยคนพิการ 1 คน ส่วนใหญ่รับผิดชอบคนพิการได้จำนวน 5 คน (Rodthong, 2021) หากพิจารณาตามสัดส่วนดังกล่าวจะมีคนพิการที่ได้รับการบริการประมาณ 6,230 คน ซึ่งน้อยมากเมื่อเทียบกับปริมาณคนพิการทั่วประเทศ

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เป็นองค์การหลักที่รับผิดชอบจัดให้มีบริการผู้ช่วยคนพิการ อยู่ภายใต้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ระหว่าง พ.ศ. 2566 – 2570 ไว้ว่า “เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมให้คนพิการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการอย่างเท่าเทียมทั่วถึงและเป็นธรรมอย่างยั่งยืน” ภายใต้พันธกิจหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่หลักในการจัดอบรมผู้ช่วยคนพิการคือส่งเสริมให้คนพิการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและได้รับการคุ้มครองทางสังคมอย่างเท่าเทียม ทั่วถึง และเป็น ธรรม โดยมีเป้าหมายให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิทธิ สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ สาธารณะอย่างเท่าเทียม ทั่วถึง และเป็นธรรม และคนพิการได้รับการคุ้มครองทางสังคมและมีความมั่นคงในชีวิตที่ดี (Department of Empowerment of Person with Disabilities, 2023) ปัจจุบันดำเนินการโดยใช้หลักสูตรผู้ช่วยคนพิการ ระดับพื้นฐาน พ.ศ. 2555 จัดอบรมผู้ช่วยคนพิการแบ่งเป็นภาคทฤษฎี 24 ชั่วโมง ภาคปฏิบัติในพื้นที่ 30 ชั่วโมง (Pitipunyakul, 2022) เมื่อผ่านการอบรมแล้ว ผู้เข้าร่วมอบรมจะต้องฝึกปฏิบัติในพื้นที่จริง และเมื่อผ่านการฝึกปฏิบัติ แล้วจึงจะนำไปสู่การจดแจ้งและสามารถปฏิบัติงานจริงได้ต่อไป ณ ปัจจุบัน มีการดำเนินการจัดฝึกอบรมแล้ว 8 รุ่น โดยมีคณะทำงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการประจำจังหวัดเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ของผู้ช่วยคนพิการ (Department of Empowerment of Person with Disabilities, 2022; 2023)

แนวคิดสมรรถนะ เป็นแนวคิดหนึ่งซึ่งสามารถนำมาใช้อธิบายและวิเคราะห์ความสามารถของผู้ช่วยคนพิการ ในการปฏิบัติงานให้บริการแก่คนพิการได้ โดยคำว่าสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะฐานรากของบุคคล เทียบเคียงได้ กับตัวแบบภูเขาห้าแฉก มีทั้งส่วนที่มองเห็นได้ เป็นส่วนของทักษะ ความรู้และส่วนที่มองเห็นได้ยาก ได้แก่ มโนภาพ แห่งตน คุณลักษณะ และแรงจูงใจ (Wongthongdee, 2014) การนำสมรรถนะมาใช้ฝึกอบรมพนักงานสามารถ ดำเนินการได้โดยเริ่มต้นจากการกำหนดสมรรถนะที่คาดหวังก่อน เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการ ฝึกอบรม สมรรถนะที่กำหนดขึ้นจะกำหนดตัวชี้วัดพฤติกรรมเพื่อใช้เป็นกรอบในการประเมินที่ชัดเจน การกำหนด ตัวชี้วัดพฤติกรรมขึ้นต้นด้วยคำกริยา วัดได้ ตรวจสอบได้ มีความสำคัญส่งผลสำเร็จต่องานที่รับผิดชอบ การวิเคราะห์ ความจำเป็นในการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดสมรรถนะทำได้ด้วยการประเมินสมรรถนะที่พนักงานมีอยู่จริงเทียบกับ สมรรถนะที่คาดหวัง และนำไปใช้ออกแบบวิธีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Phuwitthayapan, 2019)

การขับเคลื่อนการปฏิบัติงานผู้ช่วยคนพิการจึงจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ เพื่อ นำไปสู่การวางแผนและกำหนดทิศทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ สอดคล้องกับเป้าหมายของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในที่สุด ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงได้นำแนวคิด สมรรถนะ (Competency) มาเป็นฐานในการศึกษา โดยดำเนินการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ จัดทำเป็นรายการสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ เพื่อนำไปใช้สำรวจสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยคนพิการ นำมา เปรียบเทียบโดยการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น แล้วนำไปออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการให้ สอดคล้องตามสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ
2. เพื่อสำรวจสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยคนพิการ
3. เพื่อออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการให้สอดคล้องตามสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของ ผู้ช่วยคนพิการ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ สำนวจสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยคนพิการ และออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการให้สอดคล้องตามสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 4 ระยะ

ระยะที่ 1 การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ และการสำวจสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยคนพิการ

ช่วงที่ 1 การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ

ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 245 คน ประกอบด้วย 1) ผู้ช่วยคนพิการของจังหวัดใน 6 จังหวัดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 183 คน 2) คนพิการ จำนวน 42 คน 3) เจ้าหน้าที่รัฐสังกัดสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระดับจังหวัด จำนวน 6 คน 4) บุคลากรทางการแพทย์ จำนวน 6 คน 5) บุคลากรขององค์กรด้านคนพิการ จำนวน 6 คน โดยกลุ่มตัวอย่างรายการที่ 2) – 5) อยู่ในจังหวัดเดียวกันกับกลุ่มผู้ช่วยคนพิการ ใช้การสุ่มแบบลูกโซ่ 6) ผู้บริหารของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จำนวน 1 คน และ 7) เจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จำนวน 1 คน สุ่มแบบลูกโซ่

ช่วงที่ 2 การสำวจสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยคนพิการ ประชากรคือคนพิการที่ปัจจุบันได้รับการบริการจากผู้ช่วยคนพิการ 6 จังหวัด

กลุ่มตัวอย่างได้มาจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน จำนวน 274 คน สุ่มตามสัดส่วน

ระยะที่ 2 การออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการให้สอดคล้องตามสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ

ช่วงที่ 1 การสนทนากลุ่มก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 72 คน คือ 1) ผู้ช่วยคนพิการ 4 คน 2) คนพิการ 4 คน 3) เจ้าหน้าที่รัฐ 1 คน 4) บุคลากรทางการแพทย์ 1 คน 5) บุคลากรองค์กรคนพิการ 1 คน และ 6) เจ้าหน้าที่กองส่งเสริมสิทธิและสวัสดิการคนพิการ 1 คน จำนวน 6 จังหวัด สุ่มแบบลูกโซ่

ช่วงที่ 2 การทดลองนำวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการไปใช้จริง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ช่วยคนพิการ 6 จังหวัด จำนวน 132 คน สุ่มแบบลูกโซ่

ระยะที่ 3 การประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ช่วยคนพิการที่เข้าร่วมการทดลองฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ จำนวน 132 คน สุ่มแบบเดียวกับการทดลอง

ระยะที่ 4 การพัฒนาคู่มือวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ ผู้ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มเดียวกับขั้นตอนการสนทนากลุ่มก่อนการอบรมฯ

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด เลย อุบลราชธานี ยโสธร มุกดาหาร และบุรีรัมย์

ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2566

ทบทวนวรรณกรรม

สมรรถนะ (Competency) เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคล สะท้อนถึงความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติเฉพาะซึ่งสนับสนุนให้เกิดผลสำเร็จ แตกต่างไปตามประเภทของสมรรถนะ สมรรถนะหลักจะเชื่อมโยงกับการบรรลุเป้าหมายขององค์การ สมรรถนะประจำตำแหน่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายผลงานของแต่ละตำแหน่ง สมรรถนะการบริหารจัดการ เป็นสมรรถนะที่คาดหวังให้ระดับบริหารหรือหัวหน้างานมี โดยสมรรถนะเป็นทั้งแนวคิดและเครื่องมือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นการทำให้บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จ (Rassameethammachoti, 2007; Slocum et al., 2008; Phuwitthayapan, 2009; 2010; Wongthongdee, 2014; Kongsuwan, 2018) ซึ่งการนำสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การทำได้หลายขั้นตอน ตั้งแต่การสรรหาคนเข้าทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการจ่ายค่าตอบแทน จากงานวิจัยของ Goldman & Scott (2016) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมเฉพาะที่องค์กรต้องการให้พนักงานมีเป็นพื้นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นมาจากการพัฒนาตนเอง และการพิจารณาเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรมและการพัฒนา และการนำสมรรถนะมาใช้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เริ่มต้นจากการกำหนดสมรรถนะที่คาดหวังนำไปใช้ในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมด้วยการประเมินสมรรถนะที่พนักงานมีอยู่จริงเทียบกับสมรรถนะที่คาดหวัง และนำไปใช้ออกแบบวิธีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Phuwitthayapan, 2019) ทั้งนี้ การกำหนดสมรรถนะมีขั้นตอนประกอบด้วย 1) การรวบรวมข้อมูล จากเกณฑ์ผลการปฏิบัติงานที่ดีเลิศ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างตัวแบบสมรรถนะ ทำได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์ แล้วทำการตรวจสอบซ้ำจากกลุ่มที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการสร้างตัวแบบสมรรถนะ และ 3) การหาความเที่ยงตรงของสมรรถนะด้วยการออกแบบแบบสอบถาม ผู้ประเมินอาจเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือการประเมินตนเอง (Shermon 2005; Draganidis & Mentzas, 2006; Goldman & Scott, 2016)

สรุปได้ว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคล แบ่งเป็นสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำตำแหน่ง และสมรรถนะการบริหารจัดการ โดยสมรรถนะที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายขององค์การคือสมรรถนะหลัก แนวคิดสมรรถนะถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดสมรรถนะเริ่มต้นตั้งแต่การหาข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นตัวแบบสมรรถนะ และการหาความเที่ยงตรงของสมรรถนะ

สำหรับการนำสมรรถนะมาใช้ประกอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พิจารณาเทียบเคียงจากขั้นตอนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่ง Werner and DeSimone (2009) ได้เสนอไว้ 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ระดับองค์การคือการพิจารณาจากกลยุทธ์ขององค์การ ระดับงานเป็นการวิเคราะห์หามาตรฐานของงาน และระดับบุคคลคือการวิเคราะห์ว่าใครควรจะได้รับการพัฒนา และรูปแบบการพัฒนาควรจะเป็นอย่างไร มีการนำดัชนีจากการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (PNI modified) มาใช้ในการฝึกอบรม โดยจัดลำดับค่าดัชนีที่มีค่าสูงที่สุดไล่เรียงลงไปตามลำดับ ค่าดัชนีสูงสุดแสดงถึงความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมมากที่สุด (Wongwanich, 2015) 2) การออกแบบกิจกรรมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนา การตัดสินใจว่าองค์การจะดำเนินการเองหรือให้ใครดำเนินการ การหาวิทยากร การออกแบบหลักสูตร 3) การนำกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปปฏิบัติ เป็นส่วนของการเลือกเครื่องมือ เทคนิควิธีการในการจัดกิจกรรม 4) การติดตามและประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สามารถประเมินจากปฏิกิริยาตอบสนอง การประเมินการเรียนรู้ว่าได้รับประโยชน์ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้หรือไม่ การประเมินพฤติกรรมว่าได้นำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในการ

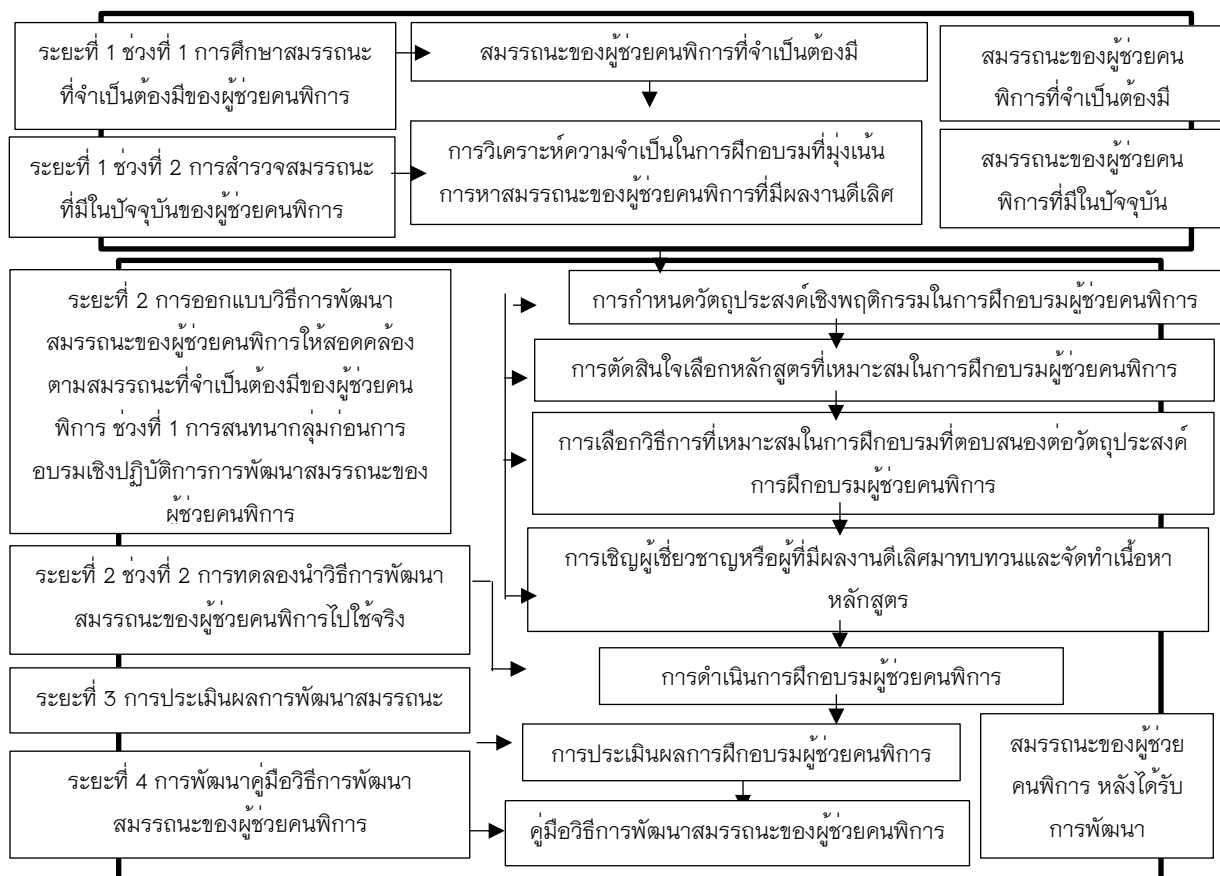
ปฏิบัติงานหรือไม่ และการประเมินจากผลลัพธ์ว่าส่งผลทำให้ประสิทธิภาพขององค์การดีขึ้นหรือไม่ (Werner & DeSimone, 2009)

สรุปได้ว่า การนำสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีอยู่ 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการติดตามประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดสมรรถนะและการพัฒนาสมรรถนะข้างต้นมาเป็นฐานในการวิจัยเพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการโดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จัดทำรายการสมรรถนะเพื่อนำไปใช้สำรวจสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยคนพิการ แล้วนำมาวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น เพื่อนำไปออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการให้สอดคล้องตามสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ สำหรับผู้ช่วยคนพิการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และเครือข่ายองค์การที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ได้นำวิธีการพัฒนาสมรรถนะไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสมรรถนะให้แก่ผู้ช่วยคนพิการและผู้เกี่ยวข้องในการดูแลคนพิการต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา มีกรอบแนวคิดการวิจัยตามรูปภาพที่ 2



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

Figure 1 Conceptual Framework

ขั้นตอนการวิจัย ประกอบด้วย 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ และการสำรวจสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยคนพิการ

ช่วงที่ 1 การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ ใช้วิธีการการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ

1) **ผู้ให้ข้อมูล** จำนวน 245 คน แบ่งเป็น 7 กลุ่ม ประกอบด้วย

(1) ผู้ช่วยคนพิการของจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสัดส่วนร้อยละของจำนวนผู้ช่วยคนพิการเทียบกับจำนวนคนพิการที่ขึ้นทะเบียน ในสัดส่วนสูงที่สุด ปานกลาง และน้อยที่สุด อย่างละ 2 จังหวัด กรณีสัดส่วนเท่ากันใช้การจับสลากจนได้ครบ 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดมุกดาหาร ร้อยเอ็ด ยโสธร อุบลราชธานี เลย และบุรีรัมย์ มีจำนวน 183 คน จากจำนวนผู้ช่วยคนพิการของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนรวม 491 คน และทุกคนผ่านการอบรมหลักสูตรอบรมผู้ช่วยคนพิการและปฏิบัติงานในปัจจุบัน

(2) คนพิการที่ปัจจุบันได้รับการบริการจากผู้ช่วยคนพิการ ผู้ให้ข้อมูลเป็นคนพิการ หรือเป็นผู้ดูแลคนพิการในกรณีคนพิการไม่สามารถให้ข้อมูลเองได้ แบ่งตามประเภทความพิการ 7 ประเภท ประเภทละ 1 คน 6 จังหวัด จำนวน 42 คน

(3) เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติงานด้านคนพิการ สังกัดสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระดับจังหวัด ประสิทธิภาพปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคนพิการอย่างน้อย 1 ปี จังหวัดละ 1 คน 6 จังหวัด จำนวน 6 คน

(4) บุคลากรทางการแพทย์ จังหวัดละ 1 คน ประสิทธิภาพปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคนพิการอย่างน้อย 1 ปี 6 จังหวัด จำนวน 6 คน

(5) บุคลากรขององค์กรด้านคนพิการ ประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรด้านคนพิการอย่างน้อย 1 ปี จังหวัดละ 1 คน 6 จังหวัด จำนวน 6 คน

กลุ่มที่ (2) – (5) อยู่ในจังหวัดเดียวกันกับผู้ช่วยคนพิการ 6 จังหวัด และกลุ่มที่ (2) (4) (5) สุ่มแบบลูกโซ่ โดยให้เจ้าหน้าที่รัฐสังกัดสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระบุผู้ให้ข้อมูล

(6) ผู้บริหารของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ตำแหน่งระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป ประสิทธิภาพบริหารงานเกี่ยวข้องกับคนพิการ และผู้ช่วยคนพิการ อย่างน้อย 1 ปี จำนวน 1 คน

(7) เจ้าหน้าที่ของกองส่งเสริมสิทธิและสวัสดิการคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับมาตรฐานภาระงานของผู้ช่วยคนพิการและการฝึกอบรมผู้ช่วยคนพิการอย่างน้อย 1 ปี สุ่มแบบลูกโซ่โดยให้ผู้บริหารของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการระบุผู้ให้ข้อมูล จำนวน 1 คน (Trakoonsantirat & Ratchathawan, 2023)

2) **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

3) **การเก็บรวบรวมข้อมูล** มีขั้นตอนดังนี้

(1) ทบทวนวรรณกรรม ออกแบบคำถามสัมภาษณ์ นำข้อคำถามส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 รายประเมินเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ข้อคำถามมีค่าความสอดคล้องสูงกว่า 0.67 ทุกข้อ แสดงว่าแบบสัมภาษณ์มีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการวัด

(2) ติดต่อประสานนัดหมายสัมภาษณ์ แจ้งรายละเอียดการขอความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

(3) ลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้จำนวนรวม 219 คน คิดเป็นร้อยละ 89.39 เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลกลุ่มผู้ช่วยคนพิการและคนพิการบางส่วนไม่สะดวกให้ข้อมูลและมีเหตุผลอื่น เช่น เจ็บป่วยและเสียชีวิต

(4) ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อจัดกลุ่มรายการสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 รายพิจารณาเพื่อนำไปใช้ในขั้นตอนต่อไป

4) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาจำแนกออกเป็นรายการสมรรถนะ

ช่วงที่ 2 การสำรวจสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยคนพิการ ใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

(1) ประชากรคือคนพิการที่ปัจจุบันได้รับการบริการจากผู้ช่วยคนพิการ 6 จังหวัด ตามสัดส่วนผู้ช่วยคนพิการ 1 คน ดูแลคนพิการได้ 5 คน คำนวณตามสัดส่วนได้ 915 คน

(2) กลุ่มตัวอย่างเป็นคนพิการ โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นคนพิการ หรือเป็นผู้ดูแลคนพิการในกรณีคนพิการไม่สามารถให้ข้อมูลเองได้ จากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% (Srisathitnarakoon, 2010) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 274 คน สุ่มตามสัดส่วนร้อยละของจำนวนผู้ช่วยคนพิการ 6 จังหวัด เทียบกับจำนวนคนพิการที่ผู้ช่วยคนพิการดูแลตามสัดส่วนผู้ช่วยคนพิการ 1 คน ดูแลคนพิการได้ 5 คน แบ่งเป็นจังหวัดร้อยเอ็ด 109 คน เลย 14 คน อุบลราชธานี 52 คน ยโสธร 20 คน มุกดาหาร 52 คน และบุรีรัมย์ 27 คน จากนั้นสุ่มโดยเทียบสัดส่วนจำนวนคนพิการที่ปัจจุบันได้รับการบริการจากผู้ช่วยคนพิการ จำแนกตามประเภทความพิการใน 6 จังหวัด มีดังนี้ 1) ร้อยเอ็ด แบ่งเป็น การเห็น 25 คน การได้ยินหรือสื่อความหมาย 3 คน การเคลื่อนไหวหรือร่างกาย 69 คน จิตใจหรือพฤติกรรม 4 คน สติปัญญา 8 คน 2) เลย แบ่งเป็น การเห็น 2 คน การได้ยินหรือสื่อความหมาย 1 คน การเคลื่อนไหวหรือร่างกาย 10 คน จิตใจหรือพฤติกรรม 1 คน สติปัญญา 0 คน 3) อุบลราชธานี แบ่งเป็น การเห็น 4 คน การได้ยินหรือสื่อความหมาย 3 คน การเคลื่อนไหวหรือร่างกาย 41 คน จิตใจหรือพฤติกรรม 1 คน และ สติปัญญา 3 คน 4) ยโสธร แบ่งเป็น การเห็น 1 คน การได้ยินหรือสื่อความหมาย 0 คน การเคลื่อนไหวหรือร่างกาย 17 คน จิตใจหรือพฤติกรรม 1 คน สติปัญญา 1 คน 5) มุกดาหาร แบ่งเป็น การเห็น 2 คน การได้ยินหรือสื่อความหมาย 1 คน การเคลื่อนไหวหรือร่างกาย 47 คน จิตใจหรือพฤติกรรม 1 คน สติปัญญา 1 คน 6) บุรีรัมย์ แบ่งเป็น การเห็น 3 คน การได้ยินหรือสื่อความหมาย 1 คน การเคลื่อนไหวหรือร่างกาย 21 คน จิตใจหรือพฤติกรรม 1 คน สติปัญญา 1 คน

หมายเหตุ สัดส่วนจำนวนคนพิการประเภทการเรียนรู้ และออทิสติก เมื่อเทียบจากจำนวนคนพิการแต่ละประเภทของแต่ละจังหวัด ได้ประเภทละ 0 คน หมายถึงไม่มีกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภทนี้ ทั้ง 6 จังหวัด

2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบบสอบถามประเมินสมรรถนะ แบ่งเป็นระดับที่คาดหวังของสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี และระดับสมรรถนะที่มีในปัจจุบัน

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

(1) การออกแบบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับที่คาดหวังของสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี และระดับสมรรถนะที่มีในปัจจุบัน เพื่อใช้วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของการฝึกอบรมและพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

(2) ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 รายตรวจสอบแบบสอบถาม แล้วคำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI) จะต้องมิต่ำไม่น้อยกว่า 0.80 (Srisathitnarakoon, 2012) ซึ่งแบบสอบถามมีค่า CVI เท่ากับ 1.00 หมายถึงข้อคำถามของแบบสอบถามมีความตรงตามเนื้อหา

(3) ผู้วิจัยประสานงานกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ทั้ง 6 จังหวัด เพื่อขอข้อมูลติดต่อกลุ่มตัวอย่าง และประสานนัดหมายชี้แจงรายละเอียดการขอความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยล่วงหน้า

(4) เก็บแบบสอบถาม รวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนได้ครบร้อยละ 100 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับที่คาดหวังของสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี ระดับสมรรถนะที่มีในปัจจุบัน และการประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นจากการหาค่าดัชนีความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Priority Needs Index Modified: PNI_{Modified}) จากสูตรดัชนีความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (PNI modified) = $(I - D)/D$ ใช้ประเมินความแตกต่างระหว่างมาตรวัดที่บอกระดับสิ่งที่ควรจะเป็น (I: Importance) ในงานวิจัยนี้หมายถึงระดับที่คาดหวังของสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี และมาตรวัดที่แสดงระดับว่าข้อรายการนั้นสัมฤทธิ์ผล (D: Degree of success) หรือเป็นสิ่งที่มียุ่จริง (Wongwanich, 2015) ในงานวิจัยนี้หมายถึง ระดับสมรรถนะที่มีในปัจจุบัน เพื่อใช้ประกอบการออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

ระยะที่ 2 การออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการให้สอดคล้องตามสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ

ช่วงที่ 1 การสนทนากลุ่มก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

1) ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้ช่วยคนพิการ จาก 6 จังหวัดๆ ละ 4 คน สุ่มแบบลูกโซ่โดยให้เจ้าหน้าที่รัฐสังกัดสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระบุให้ข้อมูลซึ่งเป็นผู้ช่วยคนพิการที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยม (2) เจ้าหน้าที่รัฐ ปฏิบัติงานด้านคนพิการ สังกัดสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระดับจังหวัด 6 จังหวัดๆ ละ 1 คน (3) คนพิการที่ปัจจุบันได้รับการบริการจากผู้ช่วยคนพิการ ผู้ให้ข้อมูลเป็นคนพิการหรือเป็นผู้ดูแลคนพิการในกรณีคนพิการไม่สามารถให้ข้อมูลเองได้ จาก 6 จังหวัดๆ ละ 4 คน (4) บุคลากรทางการแพทย์ปฏิบัติงานใน 6 จังหวัดๆ ละ 1 คน (5) บุคลากรขององค์กรด้านคนพิการ 6 จังหวัดๆ ละ 1 คน โดยรายการที่ 3)–5) สุ่มแบบลูกโซ่โดยให้เจ้าหน้าที่รัฐ กลุ่มที่ (2) ระบุผู้ให้ข้อมูล (6) เจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการซึ่งปฏิบัติการกิจด้านมาตรฐานภาระงานของผู้ช่วยคนพิการ สุ่มแบบลูกโซ่โดยให้ผู้บริหารของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการระบุผู้ให้ข้อมูล รวมทุกกลุ่ม จำนวน 72 คน

2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบบสนทนากลุ่ม (focus group discussion) ครั้งที่ 1

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

(1) การประสานนัดหมายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้า

(2) ออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการให้สอดคล้องตามสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี ด้วยการหารือรายละเอียดการฝึกอบรม และร่วมกันพิจารณาเลือกหัวข้อที่จำเป็นมากที่สุดตามผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องกรอบระยะเวลาวิจัยและงบประมาณ สถิติที่ใช้คือจำนวนหัวข้อของการพัฒนาสมรรถนะ ซึ่งมีผู้เข้าร่วมทั้งหมด รวม 46 คน คิดเป็นร้อยละ 63.89 ของจำนวนเป้าหมายผู้ให้ข้อมูล ส่วนผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เนื่องจากไม่สะดวกในการประชุมแบบออนไลน์และไม่สะดวกเข้าร่วมตามช่วงวันและเวลาการจัดสนทนากลุ่ม

4) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการจัดกลุ่มและบรรยายเนื้อหาการสนทนากลุ่ม นำไปจัดทำเป็นร่างคู่มือวิธีการพัฒนาสมรรถนะเพื่อนำไปจัดกิจกรรมทดลองในขั้นต่อไป

ช่วงที่ 2 การทดลองนำวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการไปใช้จริง

1) **กลุ่มตัวอย่าง** คือ ผู้ช่วยคนพิการ 6 จังหวัด จังหวัดละ 22 คน รวม 132 คน สุ่มแบบลูกโซ่โดยให้เจ้าหน้าที่รัฐสังกัดสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จากแต่ละจังหวัดของ 6 จังหวัดระบุบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2) **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** วิธีการอบรมเชิงปฏิบัติการ

3) **การเก็บรวบรวมข้อมูล** มีขั้นตอนดังนี้

(1) การเตรียมการจัดฝึกอบรม ผู้วิจัยประสานเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อระบุนามชื่อผู้ช่วยคนพิการ และเมื่อได้ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการประสานงานรายละเอียดกับกลุ่มตัวอย่าง

(2) การฝึกอบรม จำนวน 6 จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดละ 1 ครั้ง

ระยะที่ 3 การประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะ

1) **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มเดียวกับการทดลอง

2) **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** แบบประเมินการพัฒนาสมรรถนะ โดยให้ประเมินตนเองถึงระดับพฤติกรรมที่แสดงถึงสมรรถนะ ประเมินก่อนการอบรม หลังการอบรม และระยะติดตามหลังการอบรม 1 เดือน

3) **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้เข้าร่วมอบรมทำการประเมินตนเองในวันอบรม ได้แก่ ก่อนการอบรม และหลังการอบรม และประเมินระยะติดตามหลังการอบรม 1 เดือน โดยใช้วิธีการโทรศัพท์

4) **การวิเคราะห์ข้อมูล** ใช้สถิติเชิงอนุมาน เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตั้งแต่สองครั้งขึ้นไป (F-test: Repeated ANOVA) ระหว่างก่อนการอบรม หลังการอบรม และระยะติดตามหลังการอบรม 1 เดือน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยว่า มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่

ระยะที่ 4 การพัฒนาคู่มือวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

1) **ผู้ให้ข้อมูล** เป็นกลุ่มเดียวกับขั้นตอนการสนทนากลุ่มก่อนการอบรม

2) **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** แบบสนทนากลุ่ม (focus group discussion) ครั้งที่ 2

3) **การเก็บรวบรวมข้อมูล** โดยให้ผู้เข้าร่วมประชุมร่วมกันพิจารณาผลประเมินการพัฒนาสมรรถนะ ข้อเสนอแนะ รวบรวมและพัฒนาเป็นคู่มือวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

4) **การวิเคราะห์ข้อมูล** ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาจากการบรรยายจุดที่ต้องปรับปรุงเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย “การพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” แหล่งทุน: กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2566 โครงการวิจัยได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หมายเลขใบรับรอง UBU-REC-138/2565

ผลการวิจัย

1. **สมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ** จากขั้นตอนการวิจัย ระยะที่ 1 ช่วงที่ 1 การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล 7 กลุ่ม แสดงในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ได้แก่ ผู้ช่วยคนพิการ คนพิการ เจ้าหน้าที่รัฐสังกัดสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระดับจังหวัด บุคลากร

ทางการแพทย์ บุคลากรขององค์กรด้านคนพิการ ผู้บริหารของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เจ้าหน้าที่ของกองส่งเสริมสิทธิและสวัสดิการคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สามารถจำแนกสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีออกเป็นสมรรถนะหลัก และสมรรถนะจำแนกตามประเภทความพิการ และได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ราย ด้านการพยาบาล 2 ราย และด้านการบริหาร 1 ราย พิจารณารายการสมรรถนะก่อนนำไปใช้ออกแบบแบบสอบถามในขั้นตอนต่อไปของการวิจัย ประกอบด้วย

1) **สมรรถนะหลักของผู้ช่วยคนพิการ** ได้แก่ (1) ใจรัก หมายถึง การแสดงออกถึงการเสียสละ ไม่รังเกียจ ใส่ใจ จริงใจ ยากช่วยเหลือ เอาใจใส่ รักรงานบริการ (2) ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคนพิการทุกประเภท สิทธิพื้นฐานของคนพิการ ข้อจำกัดของความพิการแต่ละประเภท ศักยภาพของคนพิการ การอำนวยความสะดวก การจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามสัญญา การรักษาความลับ สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และพร้อมพัฒนาตนเอง เพื่อให้คนพิการมีกำลังใจ สามารถพึ่งตนเอง และทำกิจกรรมในสังคมได้ (3) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา หมายถึง การแสดงออกถึงการเข้าใจจิตใจและอารมณ์ของคนพิการ (4) การประสานงาน หมายถึง การประสานงานกับคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ ทีมงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านชีวิตประจำวัน ด้านสุขภาพ และด้านเศรษฐกิจ ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายการสมรรถนะหลัก จำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

Table 1 Core competency items, identified by informant groups

รายการสมรรถนะ	ผู้ให้ข้อมูล					
	ผู้ช่วยคนพิการ	คนพิการ	เจ้าหน้าที่รัฐสังกัดสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระดับจังหวัด	บุคลากรทางการแพทย์	บุคลากรขององค์กรด้านคนพิการ	ผู้บริหารสังกัดกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
1. ใจรัก	√	√	√	√	√	√
2. ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ	√	√	√	√	√	√
3. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา	√	√	√	-	√	√
4. การประสานงาน	√	-	√	√	√	-

2) **สมรรถนะจำแนกตามประเภทความพิการ** แบ่งออกเป็น (1) การเห็น: การอำนวยความสะดวก และทักษะการสื่อสาร (2) การได้ยินหรือสื่อความหมาย: การอำนวยความสะดวก และทักษะการสื่อสาร (3) การเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย: การอำนวยความสะดวก การกายภาพบำบัด และทักษะการสื่อสาร (4) จิตใจหรือพฤติกรรม: การอำนวยความสะดวก ความรู้ด้านจิตเวช และทักษะการสื่อสาร (5) สติปัญญา: การอำนวยความสะดวก

สะดวก การกายภาพบำบัด และทักษะการสื่อสาร (6) การเรียนรู้: การอำนวยความสะดวกสะดวก และทักษะการสื่อสาร และ (7) ออทิสติก: การอำนวยความสะดวกสะดวก การดูแลสุขภาพ และทักษะการสื่อสาร ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2: รายการสมรรถนะจำแนกตามประเภทความพิการ และจำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

Table 2 Competency items, identified by disabilities types, and informant groups

รายการสมรรถนะ	กลุ่มผู้ให้ข้อมูล						
	ผู้ช่วย คน พิการ	คน พิการ	เจ้าหน้าที่รัฐสังกัด สำนักงานพัฒนา สังคมและความ มั่นคงของมนุษย์ ระดับจังหวัด	บุคลากร ทาง การแพทย์	บุคลากร ของ องค์กร ด้านคน พิการ	ผู้บริหารสังกัด กรมส่งเสริม และพัฒนา คุณภาพชีวิต คนพิการ	เจ้าหน้าที่กอง ส่งเสริมสิทธิและ สวัสดิการคนพิการ กรมส่งเสริมและ พัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการ
1. การเห็น							
การอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ทักษะการสื่อสาร	✓			✓	✓		
2. การได้ยินหรือสื่อความหมาย							
การอำนวยความสะดวก	✓		✓	✓			
ทักษะการสื่อสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. การเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย							
การอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การกายภาพบำบัด	✓	✓	✓	✓	✓	–	–
ทักษะการสื่อสาร	✓	–	–	–	✓	–	–
4. จิตใจหรือพฤติกรรม							
การอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓	✓		
ความรู้ด้านจิตเวช	✓	–	✓	✓	✓	–	–
ทักษะการสื่อสาร	✓	✓	✓	–	✓		
5. สติปัญญา							
การอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓	✓	–	–
การกายภาพบำบัด	✓	✓	–	–	–	–	–
ทักษะการสื่อสาร	✓	✓	✓	–	✓	–	–
6. การเรียนรู้							
การอำนวยความสะดวก	✓	–	✓	✓	✓	–	–
ทักษะการสื่อสาร	✓	✓	✓	✓	✓	–	–
7. ออทิสติก							
การอำนวยความสะดวก	✓	–	✓	✓	✓	–	–
การกายภาพบำบัด							
หมายเหตุ ปรับเป็น การ	✓	–	–	–	–	–	–
ดูแลสุขภาพ							
ทักษะการสื่อสาร	✓	–	✓	✓	✓	–	–

รายการสมรรถนะทั้งหมด ผู้เชี่ยวชาญ 3 ราย ได้พิจารณาและเห็นด้วยกับแต่ละรายการสมรรถนะ ยกเว้น การกายภาพบำบัดในสมรรถนะประเภทอภิสติ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาลและเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านอภิสติด้วย ได้ให้ความเห็นว่าควรปรับเป็นการดูแลสุขภาพจึงจะเหมาะสม

2. สมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยคนพิการ จากขั้นตอนการวิจัยระยะที่ 1 ช่วงที่ 2 การสำรวจสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยคนพิการ ทำการสำรวจโดยสอบถามคนพิการที่ได้รับการบริการจากผู้ช่วยคนพิการในปัจจุบัน หรือผู้ดูแลคนพิการกรณีคนพิการไม่สามารถสื่อสารได้ ผลการศึกษาปรากฏว่าผู้ช่วยคนพิการมีค่าเฉลี่ยรวมระดับสมรรถนะที่มีในปัจจุบันในระดับมากที่สุดทุกประเภทสมรรถนะ ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับที่คาดหวังของสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี และสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยคนพิการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Table 3 Expectation level of necessary competencies, and current competencies of personal assistant in the Northeastern

สมรรถนะ	ระดับที่คาดหวังของสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี			ระดับสมรรถนะที่มี		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
สมรรถนะหลัก	4.39	0.93	ระดับมาก	4.66	0.44	ระดับมากที่สุด
ใจรัก	4.26	1.02	ระดับมาก	4.61	0.55	ระดับมากที่สุด
ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ	4.39	0.93	ระดับมาก	4.62	0.55	ระดับมากที่สุด
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา	4.44	0.86	ระดับมาก	4.70	0.45	ระดับมากที่สุด
การประสานงาน	4.48	0.91	ระดับมาก	4.70	0.48	ระดับมากที่สุด
สมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการแบ่งตามประเภทความพิการ						
1. การเห็น	4.38	1.08	ระดับมาก	4.76	0.38	ระดับมากที่สุด
การอำนวยความสะดวก	4.26	1.18	ระดับมาก	4.70	0.50	ระดับมากที่สุด
ทักษะการสื่อสาร	4.49	1.04	ระดับมาก	4.82	0.36	ระดับมากที่สุด
2. การได้ยินหรือสื่อความหมาย	4.13	1.13	ระดับมาก	4.53	0.55	ระดับมากที่สุด
การอำนวยความสะดวก	4.06	1.33	ระดับมาก	4.58	0.68	ระดับมากที่สุด
ทักษะการสื่อสาร	4.19	1.07	ระดับมาก	4.47	0.59	ระดับมาก
3. การเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย	4.50	0.83	ระดับมาก	4.68	0.52	ระดับมากที่สุด
การอำนวยความสะดวก	4.49	0.92	ระดับมาก	4.68	0.59	ระดับมากที่สุด
การกายภาพบำบัด	4.44	0.94	ระดับมาก	4.60	0.66	ระดับมากที่สุด
ทักษะการสื่อสาร	4.56	0.85	ระดับมากที่สุด	4.74	0.49	ระดับมากที่สุด
4. จิตใจหรือพฤติกรรม	4.32	1.14	ระดับมาก	4.64	0.48	ระดับมากที่สุด
การอำนวยความสะดวก	4.31	1.31	ระดับมาก	4.75	0.35	ระดับมากที่สุด
ความรู้ด้านจิตเวช	4.33	0.90	ระดับมาก	4.47	0.71	ระดับมาก
ทักษะการสื่อสาร	4.33	1.32	ระดับมาก	4.69	0.57	ระดับมากที่สุด
5. สติปัญญา	4.52	0.70	ระดับมากที่สุด	4.52	0.69	ระดับมากที่สุด
การอำนวยความสะดวก	4.61	0.79	ระดับมากที่สุด	4.54	0.77	ระดับมากที่สุด
การกายภาพบำบัด	4.39	1.18	ระดับมาก	4.52	0.75	ระดับมากที่สุด
ทักษะการสื่อสาร	4.55	0.76	ระดับมากที่สุด	4.52	0.64	ระดับมากที่สุด

3. ออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการให้สอดคล้องตามสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี

การออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการให้สอดคล้องตามสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี ตามขั้นตอนการวิจัย ระยะที่ 2 ช่วงที่ 1 การสนทนากลุ่มก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ ใช้วิธีการสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 1 แยกรายจังหวัด โดยมีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 6 กลุ่ม รวม 46 คน คิดเป็นร้อยละ 63.89 ของจำนวนเป้าหมายผู้ให้ข้อมูล

ผลของการสนทนากลุ่ม จากการนำผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง ตามตารางที่ 4 มาพิจารณาร่วมกันระหว่างผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มระดับจังหวัด แบ่งตามสมรรถนะ ได้แก่ 1) สมรรถนะหลักของผู้ช่วยคนพิการ จังหวัดร้อยเอ็ด อุบลราชธานี มุกดาหาร และบุรีรัมย์ พบว่าสมรรถนะหลักที่มีในปัจจุบันมากกว่าระดับที่คาดหวังของสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี ทั้ง 4 สมรรถนะหลัก ขณะที่จังหวัดเลย สมรรถนะหลักที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุดคือการประสานงาน รองลงมาคือความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา และจังหวัดยโสธร สมรรถนะหลักที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุดคือการประสานงาน 2) สมรรถนะจำแนกตามประเภทความพิการ สมรรถนะที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุดแยกจากรายจังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดร้อยเอ็ดเป็นการอำนวยความสะดวกในประเภทสติปัญญา จังหวัดเลยเป็นการอำนวยความสะดวกในประเภทการเห็น การกายภาพบำบัดในประเภทการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ทักษะการสื่อสารในประเภทจิตใจหรือพฤติกรรม จังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดยโสธร สมรรถนะที่มีในปัจจุบันมากกว่าระดับที่คาดหวังของสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี จังหวัดมุกดาหารเป็นการอำนวยความสะดวกในประเภทการเห็น ความรู้ด้านจิตเวชในประเภทจิตใจหรือพฤติกรรม และทักษะการสื่อสารในประเภทสติปัญญา จังหวัดบุรีรัมย์เป็นทักษะการสื่อสารในประเภทจิตใจหรือพฤติกรรม และการอำนวยความสะดวกในประเภทสติปัญญา ทั้งนี้ เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องกรอบระยะเวลาและงบประมาณที่ใช้จัดกิจกรรม จึงได้มีการหารือเพื่อเลือกหัวข้อที่จำเป็นมากที่สุดสำหรับการจัดกิจกรรมรายจังหวัด

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ ตามขั้นตอนการวิจัย ระยะที่ 2 ช่วงที่ 2 การทดลองนำวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการไปใช้จริง กิจกรรมจัดแยกจากรายจังหวัด กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ช่วยคนพิการ 6 จังหวัด มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 65.91 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นจังหวัดร้อยเอ็ด 22 คน จังหวัดเลย 9 คน จังหวัดอุบลราชธานี 21 คน จังหวัดยโสธร 11 คน จังหวัดมุกดาหาร 13 คน และจังหวัดบุรีรัมย์ 11 คน

ขั้นตอนต่อไปของการวิจัย คือ ระยะที่ 3 การประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะผู้ช่วยคนพิการ โดยรวบรวมผลประเมินการพัฒนาสมรรถนะจากผู้ช่วยคนพิการได้จำนวน 86 ราย เนื่องจากมีผู้เข้าอบรม 1 ราย ขอลาออกจากการปฏิบัติงานในช่วงหลังอบรม ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ว่า มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ตามตารางที่ 5 ปรากฏว่า สมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการหลังอบรมและระยะติดตามหลังอบรม 1 เดือน สูงกว่าค่าเฉลี่ยสมรรถนะก่อนการอบรม เช่น เทคนิคการประยุกต์ใช้ทักษะทางดิจิทัลประกอบการจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน ในสมรรถนะหลักความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ เขียนโครงการอย่างไรให้โดนใจแหล่งทุน ในสมรรถนะหลักการประสานงาน แต่บางหัวข้อปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการทั้งก่อนอบรม หลังอบรมและระยะติดตามไม่แตกต่างกัน

ในขั้นตอนสุดท้ายของการวิจัยคือระยะที่ 4 การพัฒนาคู่มือวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ ใช้วิธีการสนทนากลุ่มครั้งที่ 2 โดยผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเป็นกลุ่มเดียวกันกับครั้งที่ 1 มีผู้เข้าร่วมจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 56.94 ของจำนวนเป้าหมายผู้ให้ข้อมูล มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงวิธีการพัฒนาสมรรถนะ ประกอบด้วย 1)

ข้อเสนอแนะของผู้ช่วยคนพิการคือ การทบทวนความจำ อบรมเทคนิคใหม่ ฝึกปฏิบัติ จัดกิจกรรมลักษณะที่ทีมวิจัยไปจัดอีก 1 วัน มีหัวข้อใหม่ๆ จัดอบรมสม่ำเสมอ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในเครือข่าย เวทีสัญจร และการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการ 2) บุคลากรทางการแพทย์ เสนอให้เพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการ 3) เจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เสนอให้ผู้ช่วยคนพิการประสานงานผ่านหน่วยงานระดับจังหวัด 4) องค์กรด้านคนพิการเสนอให้เพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการระดับอำเภอ และเน้นทำความเข้าใจการเข้าถึงสิทธิคนพิการ เงิน และอาชีพ

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัย และข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้พัฒนาคู่มือวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในจังหวัดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และองค์กรที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาปรับใช้กับกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะให้แก่ผู้ช่วยคนพิการ และผู้เกี่ยวข้องในการดูแลคนพิการ ในแต่ละหัวข้อประกอบด้วยแผนการเรียนรู้: ความสอดคล้องกับสมรรถนะเป้าหมายการเรียนรู้ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ เนื้อหาบทเรียน รายการอ้างอิง กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ เนื้อหาแบ่งเป็น 24 หัวข้อ ได้แก่ 1) แลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการทำงานอย่างไรให้เกิดความคาดหวังของผู้รับบริการ 2) การทำงานอย่างมีใจรัก 3) ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ 4) เทคนิคการประยุกต์ใช้ทักษะทางดิจิทัลประกอบการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน 5) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา 6) การประสานงาน 7) การประสานงานเชิงรุก 8) การเขียนโครงการอย่างไรให้โดนใจแหล่งทุน 9) การอำนวยความสะดวกและการสื่อสารกับคนตาบอด 10) การอำนวยความสะดวกและการสื่อสารกับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย 11) การอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการทางการเคลื่อนไหว หรือทางร่างกาย 12) การกายภาพบำบัดให้แก่คนพิการทางการเคลื่อนไหว หรือทางร่างกาย 13) การสื่อสารกับคนพิการทางการเคลื่อนไหว หรือทางร่างกาย 14) การอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม 15) การประเมินสถานการณ์เกี่ยวกับอาการ ความรุนแรง และความเสี่ยงของอาการทางจิตเวช 16) ทักษะการสื่อสารกับคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม 17) การอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการทางสติปัญญา 18) การกายภาพบำบัดให้แก่คนพิการทางสติปัญญา 19) ทักษะการสื่อสารกับคนพิการทางสติปัญญา 20) การอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการทางการเรียนรู้ 21) ทักษะการสื่อสารกับคนพิการทางการเรียนรู้ 22) การอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการออทิสติก 23) การดูแลสุขภาพให้แก่คนพิการออทิสติก 24) ทักษะการสื่อสารกับคนพิการออทิสติก

ตารางที่ 4 ระดับที่คาดหวังของสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี สมรรถนะที่มีในปัจจุบัน และดัชนีความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุงของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ จำแนกรายจังหวัด

Table 4 Expectation level of necessary competencies, current competencies, and Priority Needs Index Modified of personal assistants' competency development: classify by province

สมรรถนะ	ร้อยเอ็ด			เลย			อุบลราชธานี			ยโสธร			มุกดาหาร			บุรีรัมย์								
	ค่าเฉลี่ย		PNI	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย		PNI	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย		PNI	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย		PNI	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย		PNI	ลำดับ				
	สมรรถนะ				สมรรถนะ				สมรรถนะ				สมรรถนะ											
	คาดหวัง	มี	Modi-fied	คาดหวัง	มี	modi-fied	คาดหวัง	มี	Modi-fied	คาดหวัง	มี	Modi-fied	คาดหวัง	มี	Modi-fied	คาดหวัง	มี	Modi-fied						
สมรรถนะหลัก																								
ใจรัก	4.20	4.67	-0.10	-	4.39	4.45	-0.01	-	4.41	4.67	-0.06	-	4.36	4.58	-0.05	-	4.46	4.62	-0.03	-	3.72	4.35	-0.14	-
ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานฯ	4.30	4.65	-0.07	-	4.45	4.27	0.04	2	4.50	4.75	-0.05	-	4.63	4.74	-0.02	-	4.44	4.56	-0.03	-	4.19	4.48	-0.07	-
จิตวิทยา	4.36	4.73	-0.08	-	4.50	4.34	0.04	2	4.50	4.77	-0.06	-	4.65	4.70	-0.01	-	4.62	4.75	-0.03	-	4.16	4.48	-0.07	-
การประสานงาน	4.45	4.73	-0.06	-	4.41	4.16	0.06*	1	4.50	4.87	-0.08	-	4.73	4.68	0.01*	1	4.53	4.65	-0.03	-	4.31	4.58	-0.06	-
สมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ แบ่งตามประเภทความพิการ																								
1. การเห็น																								
การอำนวยความสะดวก	4.36	4.79	-0.09	-	3.75	3.50	0.07*	1	3.63	4.88	-0.26	-	4.00	4.50	-0.11	-	4.38	4.13	0.06*	1	4.67	5.00	-0.07	-
ทักษะการสื่อสาร	4.52	4.79	-0.06	-	4.63	4.63	0.00	-	4.13	5.00	-0.18	-	5.00	5.00	0.00	-	4.63	4.63	0.00	-	4.42	5.00	-0.12	-
2. การได้ยินหรือสื่อความหมาย																								
การอำนวยความสะดวก	3.67	5.00	-0.27	-	4.50	4.50	0.00	-	4.33	4.33	0.00	-	-	-	-	-	4.00	4.75	-0.16	-	4.00	4.00	0.00	-
ทักษะการสื่อสาร	4.17	4.42	-0.06	-	4.00	4.00	0.00	-	4.58	4.67	-0.02	-	-	-	-	-	5.00	5.00	0.00	-	2.50	4.00	-0.38	-
3. การเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย																								
การอำนวยความสะดวก	4.41	4.71	-0.06	-	4.65	4.48	0.04	2	4.57	4.74	-0.04	-	4.68	4.76	-0.02	-	4.52	4.67	-0.03	-	4.33	4.55	-0.05	-
การกายภาพบำบัด	4.39	4.67	-0.06	-	4.43	4.20	0.05*	1	4.55	4.68	-0.03	-	4.35	4.47	-0.03	-	4.48	4.65	-0.04	-	4.38	4.45	-0.02	-
ทักษะการสื่อสาร	4.42	4.69	-0.06	-	4.68	4.48	0.04	2	4.70	4.82	-0.03	-	4.63	4.74	-0.02	-	4.63	4.81	-0.04	-	4.43	4.73	-0.06	-
4. จิตใจหรือพฤติกรรม																								
การอำนวยความสะดวก	3.75	4.88	-0.23	-	4.75	4.50	0.06	2	5.00	5.00	0.00	-	5.00	5.00	0.00	-	5.00	4.75	0.05	2	4.00	4.00	0.00	-
ความรู้ด้านจิตเวช	4.13	4.63	-0.11	-	5.00	5.00	0.00	-	5.00	5.00	0.00	-	5.00	5.00	0.00	-	3.50	3.25	0.08*	1	4.00	3.50	0.14	2
ทักษะการสื่อสาร	3.75	4.94	-0.24	-	5.00	4.50	0.11*	1	5.00	5.00	0.00	-	5.00	5.00	0.00	-	5.00	4.75	0.05	2	4.00	3.25	0.23*	1

สมรรถนะ	ร้อยเอ็ด			เลย			อุบลราชธานี			ยโสธร			มุกดาหาร			บุรีรัมย์								
	ค่าเฉลี่ย		PNI	ค่าเฉลี่ย		PNI	ค่าเฉลี่ย		PNI	ค่าเฉลี่ย		PNI	ค่าเฉลี่ย		PNI	ค่าเฉลี่ย		PNI						
	สมรรถนะ			สมรรถนะ			สมรรถนะ			สมรรถนะ			สมรรถนะ			สมรรถนะ								
	คาด	มี		คาด	มี		คาด	มี		คาด	มี		คาด	มี		คาด	มี							
	หวัง		Modi- fied	ดับ	หวัง	modi- fied	ดับ	หวัง	Modi- fied	ดับ	หวัง	Modi- fied	ดับ	หวัง	Modi- fied	ดับ	หวัง	Modi- fied	ดับ					
5. สติปัญญา																								
การอำนวยความสะดวก	4.50	4.44	0.01*	1	-	-	-	-	4.50	4.50	0.00	-	5.00	5.00	0.00	-	5.00	5.00	0.00	-	5.00	4.50	0.11	1
การกายภาพบำบัด	4.25	4.50	-0.06	-	-	-	-	-	4.67	4.67	0.00	-	5.00	5.00	0.00	-	5.00	4.25	0.18	2	3.50	4.00	-0.13	-
ทักษะการสื่อสาร	4.53	4.59	-0.01	-	-	-	-	-	4.50	4.50	0.00	-	5.00	5.00	0.00	-	5.00	4.00	0.25*	1	4.00	4.00	0.00	-

ตารางที่ 5 ผลประเมินการพัฒนาสมรรถนะจากกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

Table 5 Results of personal assistants' competency development evaluation: workshop

จังหวัด	สมรรถนะ	หัวข้อ	ระดับพฤติกรรมที่แสดงถึงสมรรถนะ						ผลทดสอบ สมมุติฐาน
			ครั้งที่ 1 ก่อนอบรม		ครั้งที่ 2		ครั้งที่ 3 ระยะติดตาม		
			$\bar{x}$	S.D.	หลังอบรม (วันฝึกอบรม)		(หลังอบรม 1 เดือน)		
			$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ร้อยเอ็ด	ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ	เทคนิคการประยุกต์ใช้ทักษะทางดิจิทัล	3.43 (ปานกลาง)	0.78	4.29 (มาก)	0.68	4.24 (มาก)	0.49	ครั้งที่ 2, 3 > 1
	ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ	ประกอบการจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการทำงานอย่างไรให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.48 (มาก)	0.73	4.36 (มาก)	0.65	4.50 (มาก)	0.47	ครั้งที่ 2, 3 > 1
เลย	การประสานงาน	การประสานงานเชิงรุก	3.61 (มาก)	0.78	4.28 (มาก)	0.57	4.11 (มาก)	0.60	ครั้งที่ 1, 2, 3 ไม่แตกต่างกัน
	ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการทำงาน	3.89 (มาก)	1.02	4.50 (มาก)	0.61	4.17 (มาก)	0.56	ครั้งที่ 1, 2, 3 ไม่แตกต่างกัน
อุบลราชธานี	ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ	เทคนิคการประยุกต์ใช้ทักษะทางดิจิทัล	3.10 (ปานกลาง)	0.90	4.07 (มาก)	0.43	3.95 (มาก)	0.76	ครั้งที่ 2 และ 3 > 1
	ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ	ประกอบการจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการทำงานอย่างไรให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.24 (ปานกลาง)	0.74	4.29 (มาก)	0.54	3.86 (มาก)	0.64	ครั้งที่ 2 > 1,3 และครั้งที่ 3 > 1
ยโสธร	การประสานงาน	เขียนโครงการอย่างไรให้โดนใจแหล่งทุน	1.77 (น้อย)	0.61	3.36 (ปานกลาง)	0.90	3.50 (ปานกลาง)	0.71	ครั้งที่ 2 และ 3 > 1
	ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ	แลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการทำงานอย่างไรให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ	2.32 (น้อย)	0.93	3.41 (ปานกลาง)	0.97	3.91 (มาก)	0.92	ครั้งที่ 2 และ 3 > 1
มุกดาหาร	ความรู้ด้านจิตเวช	การประเมินสถานการณ์เกี่ยวกับอาการ ความรุนแรง และความเสี่ยงของอาการทางจิตเวช	3.04 (ปานกลาง)	0.43	3.65 (มาก)	0.90	3.69 (มาก)	0.48	ครั้งที่ 3 > 1
	ทักษะการสื่อสารกับคนพิการทางสติปัญญา	ทักษะการสื่อสารกับคนพิการทางสติปัญญา	3.85 (มาก)	1.08	3.26 (ปานกลาง)	0.51	4.26 (มาก)	0.45	ครั้งที่ 3 > 2
	ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ	แลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการทำงานอย่างไรให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.19 (ปานกลาง)	0.83	3.88 (มาก)	1.08	4.35 (มาก)	0.55	ครั้งที่ 3 > 1
บุรีรัมย์	ทักษะการสื่อสารกับคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม	ทักษะการสื่อสารกับคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม	3.82 (มาก)	0.68	4.59 (มากที่สุด)	0.63	4.32 (มาก)	0.40	ครั้งที่ 2 > 1
	ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ	แลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการทำงานอย่างไรให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.91 (มาก)	0.80	4.45 (มาก)	0.79	4.45 (มาก)	0.47	ครั้งที่ 1, 2, 3 ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. สมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ แบ่งเป็น 1) สมรรถนะหลัก ได้แก่ ใจรัก ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา และการประสานงาน สอดคล้องกับสมรรถนะของผู้ให้บริการคนพิการของ National Disability Authority (2018) กรอบสมรรถนะหลักของผู้ให้บริการคนพิการโดยตรงระดับชาติ สมรรถนะหลักของผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตเกี่ยวกับความพิการทางสติปัญญา (Intellectual Disability) ของ NSW Ministry of Health (2016) และมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการของ The Office of Empowerment of Potential and Right, The Office of Empowerment of Person with Disabilities (2014) โดย (1) ใจรัก สอดคล้องกับการปฏิบัติที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และการมีโมติวิจิต (2) ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ สอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับความพิการเบื้องต้น แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระและบทบาทหน้าที่ของผู้ช่วยคนพิการ การดูแลคนพิการ/กิจวัตรประจำวัน/และการนำคนพิการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ความเป็นมืออาชีพและจริยธรรม สิทธิคนพิการ การเขียนบันทึกรายงานการปฏิบัติงาน การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาตนเอง (3) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา สอดคล้องกับจิตวิทยาเบื้องต้น และการสื่อสาร และ (4) การประสานงาน สอดคล้องกับการช่วยเหลือให้คนพิการได้เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน ทั้งนี้ การได้มาซึ่งรายการสมรรถนะนั้นเป็นไปตามขั้นตอนการกำหนดสมรรถนะที่ Shermon (2005), Draganidis & Mentzas (2006), and Goldman and Scott (2016) ได้เสนอไว้ว่าประกอบด้วย การรวบรวมข้อมูลจากเกณฑ์ผลการปฏิบัติงานที่ดีเลิศ ทั้งนี้ การวิจัยนี้ได้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 7 กลุ่ม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างตัวแบบสมรรถนะ ตรวจสอบซ้ำโดยการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญแล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูล

สมรรถนะจำแนกตามประเภทความพิการ 7 ประเภทที่ผู้ช่วยคนพิการจำเป็นต้องมี รวม 18 รายการสมรรถนะ ซึ่งบางรายการสมรรถนะที่พบจากงานวิจัย สอดคล้องกับรายการความรู้ ทักษะในคู่มือหลักสูตรอบรมจิตอาสา/อาสาสมัคร เช่น คู่มือหลักสูตรอบรมจิตอาสา/อาสาสมัครสำหรับดูแลคนพิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหว: การดูแลคนพิการทางการเห็น (Sirindhorn National Medical Rehabilitation Institute, 2015) แต่แตกต่างกันตรงที่คู่มือสำหรับอบรมจิตอาสา/อาสาสมัครนั้น ไม่มีการกล่าวถึงสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการโดยตรง และไม่มีการกำหนดแผนการเรียนรู้และกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ไว้ในคู่มือ

2. สมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยคนพิการ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ช่วยคนพิการมีค่าเฉลี่ยรวมระดับสมรรถนะที่มีในปัจจุบันในระดับมากที่สุดทุกประเภทสมรรถนะ สอดคล้องกับ Buchanun (2014) อธิบายว่า คนพิการที่ใช้บริการผู้ช่วยคนพิการมีความสุขจากการได้รับอิสระในการบริการและสามารถบริหารจัดการบริการได้เอง ผลที่ได้รับคือการสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อนมากขึ้น และรู้สึกว่าการได้อยู่ในสถานะที่ดีจากการได้ใช้ชีวิตอย่างอิสระ และ Mladenov (2012) ที่ได้ให้ข้อเสนอเชิงนโยบายจากงานวิจัยว่า ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้คนพิการดูแลจัดการตนเอง โดยเฉพาะการสนับสนุนจากเพื่อนและกิจกรรมต่างๆ

3. การออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการให้สอดคล้องตามสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี ได้ออกมาเป็นคู่มือวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ จำนวน 24 หัวข้อ พัฒนาจากร่างวิธีการพัฒนาสมรรถนะจากการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นผ่านสนทนากลุ่ม เลือกหัวข้อจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการระดับจังหวัด และการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะ ปรากฏว่าในบางหัวข้อ เช่น เทคนิคการประยุกต์ใช้ทักษะทางดิจิทัล ประกอบการจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน และเขียนโครงการอย่างไรให้โดนใจแหล่งทุน ค่าเฉลี่ยสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการหลังอบรมและระยะติดตามมากกว่าก่อนการอบรม ส่วนหัวข้อที่ปรากฏผลสมรรถนะไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้

ออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะเพิ่มเติมในคู่มือวิธีการประเมินการพัฒนาสมรรถนะเพื่อให้สอดคล้องตามสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี โดยบางหัวข้อใช้วิธีการทบทวนองค์ความรู้ที่มาจากองค์การที่เชี่ยวชาญการดูแลคนพิการโดยตรง และวิธีการรวบรวมองค์ความรู้ผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการทำงานของผู้ช่วยคนพิการ สอดคล้องกับ Wutthirong (2014) อธิบายว่า การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน นำไปสู่การสื่อสารและประสานงานระหว่างกัน การให้คำมั่นสัญญาที่จะเรียนรู้ของพนักงานผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน การแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กรช่วยสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กร และการเปิดใจรับสิ่งใหม่ ทำให้เกิดการยอมรับแนวคิดใหม่จากการรับฟังและแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากผู้อื่น และยังสอดคล้องกับ Pindisup (2020) อธิบายว่า โครงการฝึกอบรมที่ดีจะต้องตอบสนองความจำเป็นขององค์กร ความจำเป็นของภารกิจที่เป็นปัญหา และความจำเป็นของพนักงานได้ โดยการวิจัยนี้ได้ให้ผู้ช่วยคนพิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม ตั้งแต่การกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี สมรรถนะที่มีในปัจจุบัน และการออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะร่วมกัน และสอดคล้องกับ Dechawattanapaisan (2020) อธิบายว่า การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมเป็นขั้นตอนการออกแบบ เพื่อให้หลักสูตรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และจะต้องสามารถยืดหยุ่นได้ตามความจำเป็นของกลุ่มย่อยที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yuthaopath and Boonyaratthanasunthorn (2018) ที่กล่าวถึงความต้องการของผู้ช่วยคนพิการในการพัฒนาตนเองและการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ช่วยคนพิการ โดยสิ่งที่ยังไม่ปรากฏในงานวิจัยใดเกี่ยวกับผู้ช่วยคนพิการ คือการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการโดยตรง และกลไกการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการสอดคล้องกับสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี และยืดหยุ่นสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ นำไปสู่การแลกเปลี่ยนทรัพยากรและองค์ความรู้จากภาคีเครือข่าย ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการพัฒนาสมรรถนะอิงตามตัวแบบการเรียนรู้แบบ 70:20:10 (Phuwitthayapan, 2016; Yamnil, 2021) สัดส่วนร้อยละ 10 เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการจำแนกตามความต้องการจำเป็นของแต่ละจังหวัด สัดส่วนร้อยละ 20 เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านทีมหรือเครือข่ายผู้ช่วยคนพิการ เพื่อให้ผู้ช่วยคนพิการนำสมรรถนะที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงตามสัดส่วนการเรียนรู้อีกร้อยละ 70

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1) หน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ควรพิจารณาเพิ่มความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการในการดูแลคนพิการทางการเรียนรู้ และขอতিสติกมากขึ้น เนื่องจากมีความยาก เฉพาะเจาะจง และในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า มีผู้ช่วยคนพิการที่มีประสบการณ์ดูแลด้านนี้น้อยมาก
- 2) หน่วยงานที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ ควรมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการทำงานระหว่างผู้ช่วยคนพิการ และระหว่างผู้ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ระดับจังหวัด ระดับภูมิภาค และระดับประเทศ
- 3) ผู้ช่วยคนพิการ ควรพัฒนาตนเองด้วยการยกระดับทักษะเดิม และเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ (Up-skill & Re-skill) อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะทักษะทางดิจิทัล และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อยอดนำไปสู่การฝึกปฏิบัติจริง เพื่อประโยชน์ต่อคนพิการในการพึ่งพาตนเอง ต่อยอดหารายได้ตามศักยภาพ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการฯ ที่ต้องการให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิทธิ สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกและบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียม ทั้งถึง และเป็นธรรม และคนพิการได้รับการคุ้มครองทางสังคมและมีความมั่นคงในชีวิตที่ดีที่สุดในที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการในภูมิภาคอื่น เพื่อให้เห็นถึงสมรรถนะที่ผู้ช่วยคนพิการมีในปัจจุบันและวิธีการพัฒนาสมรรถนะซึ่งอาจแตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาค

2) ควรศึกษาบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในการพัฒนาสมรรถนะให้แก่ผู้ช่วยคนพิการ

องค์ความรู้ใหม่

การออกแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ ให้สอดคล้องตามสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยคนพิการ ดังภาพที่ 1 แบ่งออกตามสมรรถนะหลัก และสมรรถนะจำแนกตามประเภทความพิการ ได้จำนวน 24 หัวข้อ จำเป็นต้องอาศัยกลไกการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทรัพยากรและองค์ความรู้ระหว่างเครือข่าย ทั้งหน่วยงานส่วนกลางที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ทิศทางการพัฒนาสมรรถนะให้แก่ผู้ช่วยคนพิการทั่วประเทศ หน่วยงานส่วนภูมิภาคที่ทำหน้าที่กำกับติดตาม ประสาน ตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการในระดับพื้นที่ องค์กรด้านคนพิการที่มีบทบาทส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะของสมาชิกองค์กร และมหาวิทยาลัยที่มีบทบาทเป็นผู้พัฒนาสมรรถนะให้แก่ผู้ช่วยคนพิการตามเทคนิคและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของแต่ละสาขาวิชา คนพิการและผู้ดูแลคนพิการซึ่งสามารถพัฒนาตนเองจากการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาสมรรถนะไปใช้เสริมศักยภาพทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อาชีพ และทางเศรษฐกิจ และผู้ช่วยคนพิการซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงในการพัฒนาตนเองและส่งเสริมการพัฒนาทีมเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบริการคนพิการได้อย่างตรงความต้องการและช่วยผลักดันให้คนพิการและผู้ดูแลคนพิการเข้มแข็งและสามารถดูแลตนเองได้อย่างอิสระ

คู่มือวิธีการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ		
สมรรถนะ ที่จำเป็น ต้องมี ของผู้ช่วย คนพิการ	1. แลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการทำงานอย่างไรให้เกิด ความคาดหวังของผู้รับบริการ 2. การทำงานอย่างมีใจรัก 3. ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ 4. เทคนิคการประยุกต์ใช้ทักษะทางดิจิทัลประกอบการ จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน	13. การสื่อสารกับคนพิการทางการเคลื่อนไหว หรือ ทางร่างกาย 14. การอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการทางจิตใจ หรือพฤติกรรม 15. การประเมินสถานการณ์เกี่ยวกับอาการ ความ รุนแรง และความเสี่ยงของอาการทางจิตเวช 16. ทักษะการสื่อสารกับคนพิการทางจิตใจหรือ พฤติกรรม 17. การอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการทาง สติปัญญา 18. การกายภาพบำบัดให้แก่คนพิการทางสติปัญญา 19. ทักษะการสื่อสารกับคนพิการทางสติปัญญา 20. การอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการทางการ เรียนรู้ 21. ทักษะการสื่อสารกับคนพิการทางการเรียนรู้ 22. การอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการออทิสติก 23. การดูแลสุขภาพให้แก่คนพิการออทิสติก
สมรรถนะ หลัก	5. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา 6. การประสานงาน 7. การประสานงานเชิงรุก	
สมรรถนะ จำแนก ตาม ประเภท ความ พิการ	8. การเขียนโครงการอย่างไรให้โดนใจแหล่งทุน 9. การอำนวยความสะดวกและการสื่อสารกับคนตาบอด 10. การอำนวยความสะดวกและการสื่อสารกับคนพิการ ทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย 11. การอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการทางการ เคลื่อนไหว หรือทางร่างกาย 12. การกายภาพบำบัดให้แก่คนพิการทางการเคลื่อนไหว หรือทางร่างกาย	
กลไกการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ ระหว่างกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ บุคลากรทางการแพทย์ องค์กรด้านคนพิการ มหาวิทยาลัย คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ ผู้ช่วยคนพิการ		

ภาพที่ 2 การพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

Figure 2 Competency Development of Personal Assistant

References

- Buchanun, L. (2014, Feb). *Access to Life: Personal Assistant Services in Ireland and Independent Living by People with Physical and Sensory Disabilities*. Disability Federation of Ireland. https://www.disability-federation.ie/assets/files/legacy/DFI001_Access_to_life_report_.pdf
- Dechawattanapaisan, D. (2020). *Human Resource Management: Fundamental Concept for Practice* (2nd ed.). Chulalongkorn University.
- Department of Empowerment of Person with Disabilities. (2021, Jan 8). *The Person with Disabilities Situation Report in Thailand*. <https://dep.go.th/th/law-academic/knowledge-base/disabled-person-situation/>

- Department of Empowerment of Person with Disabilities. (2022, April 26). *The Person with Disabilities Situation Report in Thailand*. <http://dep.go.th/Content/View/5805/1>
- Department of Empowerment of Person with Disabilities. (2022, May 24). *Department of Empowerment of Person with Disabilities provided personal assistant training program 8th*. <https://dep.go.th/th/news/news-release/>
- Department of Empowerment of Person with Disabilities. (2023). *Operation Plan: Range Five Years (2023 – 2027)*. https://dep.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=173&lang=th
- Department of Empowerment of Person with Disabilities. (2023). *Personal Assistant Manual*. Department of Empowerment of Person with Disabilities.
- Draganidis, F. & Mentzas, G. (2006). Competency based management: A review of systems and approaches. *Information Management & Computer Security*, 14(1), 51–64. <https://doi.org/10.1108/09685220610648373>
- Goldman, E., & Scott, A. R. (2016). Competency models for assessing strategic thinking. *Journal of Strategy and Management*, 9(3), 258–280.
- Kongsuwan, W. (2018, July 6). *Nursing competency of Maharath Nakornratchsima Hospital*. <https://www.mnrh.go.th/Nurse/wp-content/uploads/2018/07/Handout-Competency-MNRH.pdf>
- Mladenov, T. (2012). Personal assistance for disabled people and the understanding of human being. *Critical Social Policy*, 32(2), 242–261. <https://doi.org/10.1177/0261018311430454>.
- National Disability Authority. (2018). *A Review of Competency Frameworks for Disability Service Staff*. <http://nda.ie/Publications/Others/Research-Publications/Review-of-Competency-Frameworks-Disability-Service-Staff1.pdf>
- NSW Ministry of Health. (2016, January 27). *Intellectual Disability Mental Health Core Competency Framework: A Manual for Mental Health Professionals*. <https://www.3dn.unsw.edu.au/IDMH-CORE-COMPETENCY-FRAMEWORK>
- Phuwitthayapan, A. (2009). *Competency Development Roadmap*. HR Center.
- Phuwitthayapan, A. (2010). *Competency-based Training Road Map*. HR Center.
- Phuwitthayapan, A. (2016). *Competency-based 70:20:10 Learning Model*. HR Center.
- Phuwitthayapan, A. (2019). *Competency-based Training Needs Analysis* (2nd ed.). HR Center.

- Pinaisup, B. (2020). *Human Resource Development in the Digital Era* (2nd ed.). Documents and Textbooks Project, Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration.
- Pitipunyakul, P. (2022, May 20). The Service Situation for People with Disabilities and Disabled Child. In *The Welfare and Service for Disabled Child Forum: Situation, Challenge, and Policy* [Symposium]. The Welfare and Service for Disabled Child Forum: Situation, Challenge, and Policy, Sathorn, Bangkok, Thailand.
- Rassameethammachoti, S. (2007). *Human Resource Management with Competency-Based HRM*. Thailand Productivity Institute.
- Rodthong, N. (2021). The Developing System Guidelines of Providing Personal Assistant for Personal with Disabilities Care. *Journal of Social Synergy*, 12(2), 1–15. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/thaijss/article/download/253308/172472>
- Shermon, G. (2005). *Competency-based HRM*. Tata McGraw-Hill.
- Sirindhorn National Medical Rehabilitation Institute. (2015). *Manual of Volunteer for Physical and Mobility Disability Care: Visual impairment Care*. Nonthaburi: Sahamitrprinting and Publishing.
- Slocum, J. W. Jr., Jackson, S.E., & Hellriegel, D. (2008). *Competency-Based Management*. Thomson Higher Education.
- Srisathitnarakoon, B. (2010). *The methodology in nursing research* (5th ed.). U and I Intermedia.
- Srisathitnarakoon, B. (2012). *Development and validation of research instruments: psychometric properties*. Chulalongkorn University.
- The Office of Empowerment of Potential and Right, The Office of Empowerment of Person with Disabilities. (2014, February 21). *The Study Project of Providing Personal Assistant Performance Standard*, (Research Report). <https://dep.go.th/th/law-academic/knowledge-base/articles-research/>
- Trakoonsantirat, W., & Ratchathawan, K. (2023). The Problems and Obstacles of Competency Development of Personal Assistant. *Journal of MCU Nakhondhat*, 10(9), 29–43. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMND/article/view/271643>
- Werner J.M., & DeSimone R.L. (2009). *Human resource development* (5th ed.). South-Western. Cengage Learning.

- Wongthongdee, S. (2014). *Human Resource Development* (2nd ed.). Chulalongkorn University.
- Wongwanich, S. (2015). *Need Assessment Research* (3rd ed.). Chulalongkorn University.
- Wutthirong, P. (2014). *Innovation ManagementL Resource Learning Organization and Innovation*. Chulalongkorn University.
- Yamnil, S. (2021). *Sustainable Human Resource Development* (2nd ed.). DPU Cool Print.
- Yuthaopath, N., & Boonyaratthanasunthorn, J. (2018). The Personal Assistant Service for Person with Disabilities and their Quality of Life: A Case Study of Nakhonsawan Province. *Journal of Social Synergy*, 9(2), 63–80. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/thaijss/article/view/177854>