



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

การศึกษาสถาปัตยกรรมองค์กรในปัจจุบัน (As-is) ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

Study of the Current Enterprise Architecture (As-is) of the Department of Empowerment of Persons
with Disabilities, Ministry of Social Development and Human Security

รุจิภาส ขวรัตน์วงศ์ (Rujipas Chawarattanawong)¹ มยุรี ศรีกุลวงศ์ (Mayuree Srikulwong)²

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาสถาปัตยกรรมองค์กรในปัจจุบัน (As-is) ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) โดยใช้แนวคิด The Open Group Architecture Framework (TOGAF) เป็นตัววิเคราะห์โครงสร้าง และหน้าที่ขององค์กร รวมถึงการนำเอาทฤษฎี Business Process Model and Notation (BPMN) มาใช้ในการออกแบบและวิเคราะห์กระบวนการต่าง ๆ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ ภาพรวมการทำงานขององค์กร (As-is) และเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานของกระบวนการ (As-is) ดังนั้น กระบวนการออกบัตรประจำตัวคนพิการ กระบวนการจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล และกระบวนการ ให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จากการอภิปรายผลชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้ สถาปัตยกรรมองค์กรในการวิเคราะห์และปรับปรุงการทำงานของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพความสามารถในการให้บริการ การปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการจัดการข้อมูลอย่างมีระบบจึงช่วยให้ องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามแนวคิด The Open Group Architecture Framework (TOGAF) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ธุรกิจ ข้อมูล แอปพลิเคชัน โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี สารสนเทศ และความปลอดภัย การวิเคราะห์ด้านธุรกิจ และแอปพลิเคชันเผยให้เห็นการแบ่งส่วนงานหลักและงานสนับสนุน ได้ชัดเจน การวิเคราะห์ด้านข้อมูลเนื่องจากข้อจำกัดส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจเป็นไปอย่างไม่เต็มที่ การใช้ Excel ในการเก็บข้อมูลทำให้มีความเสี่ยงต่อการสูญหายและความปลอดภัยของข้อมูลต่ำ การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน ขององค์กรโดยใช้ทฤษฎี Business Process Model and Notation (BPMN) ซึ่งจะทำให้เห็นรายละเอียดของกระบวนการ การทำงานทั้ง 3 กระบวนการเป็นกระบวนการหลักในการขับเคลื่อนองค์กร ได้แก่ กระบวนการจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่ คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล กระบวนการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และกระบวนการการ ออกบัตรคนพิการ อีกทั้งทฤษฎี Business Process Model and Notation (BPMN) ทำให้มองเห็นถึงปัญหาที่อยู่ในกระบวนการ แนวทางการพัฒนาหรือการลดเวลาการทำงาน รวมถึงสามารถวางแผนการแก้ไข และควบคุมดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ สถาปัตยกรรมองค์กร กระบวนการทำงาน

¹ นักศึกษาหลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี ศรีกุลวงศ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14

The 14th STOU National Research Conference

Abstract

This research studied the current enterprise architecture (As-is) of the Department of Empowerment of Persons with Disabilities under the Ministry of Social Development and Human Security, using The Open Group Architecture Framework (TOGAF) to analyze the structure and functions of the organization. It also applied the theory of Business Process Model and Notation (BPMN) to design and analyze various processes. The objectives of this research were to study and analyze the overall operations of the organization (As-is) and to study and analyze the workflow of processes (As-is), specifically the process of issuing disability identification cards, the process of finding foster families for people with disabilities without caregivers, and the process of providing loan services from the Fund for Empowerment and Quality of Life Development for Persons with Disabilities. The discussion of the results emphasized the importance of using enterprise architecture to analyze and improve the operations of the Department of Empowerment of Persons with Disabilities. This approach aimed to enhance service capabilities, improve information technology, and systematically manage data, which allowed the organization to better meet the needs of its service users, following The Open Group Architecture Framework (TOGAF). The framework comprised five areas: business, information, applications, IT infrastructure, and security. The analysis of the business and application aspects revealed a clearer separation between core and support functions. However, the analysis of the data aspect faced limitations, leading to incomplete data analysis and decision-making. The use of Excel for data storage posed risks of data loss and low security. The analysis of the organization's processes using the theory of Business Process Model and Notation (BPMN) revealed details of three key processes driving the organization: the process of finding foster families for people with disabilities without caregivers, the process of providing loan services from the Fund for Empowerment and Quality of Life Development for Persons with Disabilities, and the process of issuing disability identification cards. Additionally, BPMN allowed the identification of issues within the processes, suggested ways to improve or reduce processing time, and enabled effective planning for solutions and oversight.

Keywords: Enterprise Architecture (As-is), Processes



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14 The 14th STOU National Research Conference

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย การที่องค์กรต่าง ๆ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้กับองค์กร จะต้องทราบถึงภาพรวมของโครงสร้างสถาปัตยกรรมองค์กรทั้งหมด เช่น โครงสร้างองค์กร หน้าที่ ภารกิจ โครงสร้างด้านธุรกิจ แอปพลิเคชันที่ใช้งาน โครงสร้างด้านข้อมูล โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และโครงสร้างด้านความปลอดภัย เป็นต้น

สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture : EA) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน (Digital Transformation) หากไม่มีสถาปัตยกรรมองค์กรจะทำให้การพัฒนาระบบสารสนเทศ ข้อมูล และกระบวนการทำงานซ้ำซ้อน ลำบาก ไม่มีประสิทธิภาพ และมีปัญหาทางด้านความปลอดภัยของข้อมูล (สำนักงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2563) และการทำสถาปัตยกรรมองค์กรในภาครัฐจะประสบความสำเร็จได้ จะต้อง มี “กระบวนการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร ความเชื่อมโยงทางธุรกิจ การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร การมีส่วนร่วมของหน่วยงาน ปฏิบัติการ การสื่อสารและการประสานงานภายใน การกำกับดูแล และกลยุทธ์และการลงทุนด้านเทคโนโลยี” สามารถยืนยันความน่าเชื่อถือจากอัตราการปรากฏอยู่ในโครงการภาครัฐที่สำเร็จลุล่วงมาแล้วร้อยละ 98.74 (ชวนิตย์ & วรภัทร, 2564)

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของสถาปัตยกรรมองค์กรที่มีต่อกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ในด้านโครงสร้างองค์กร หน้าที่ ภารกิจ โครงสร้างด้านธุรกิจ แอปพลิเคชันที่ใช้งาน โครงสร้างด้านข้อมูล โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และโครงสร้างด้านความปลอดภัย รวมถึงการวางแผนงานในการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์คุณวัลลภา มณีเชษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลคนพิการและสารสนเทศ เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO³) เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2566 ณ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.)

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงปัญหาที่พบเกี่ยวกับภาพรวมของการทำงาน มองไม่เห็นภาพทั้งหมด ระบบการทำงานมีความซ้ำซ้อนของข้อมูล และต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างเช่น กระบวนการจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล กระบวนการการออกบัตรประจำตัวคนพิการ และกระบวนการการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งกระบวนการทั้ง 3 เป็นกระบวนการที่มีการทำงานซ้ำซ้อนของข้อมูล และต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

³ DPO หรือเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer) คือบุคคลที่ทำหน้าที่ในการดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดภายในองค์กร



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ภาพรวมการทำงานขององค์กร (As-is)
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานของกระบวนการ (As-is) ดังนี้
 - กระบวนการออกบัตรประจำตัวคนพิการ
 - กระบวนการจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล
 - กระบวนการการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิด The Open Group Architecture Framework (TOGAF) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถาปัตยกรรมองค์กร ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาสถาปัตยกรรมองค์กรในปัจจุบัน (As-is) ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยกำหนดการศึกษาสถาปัตยกรรมองค์กรไว้ แบ่งเป็น 2 ด้านดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ศึกษารวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร พร้อมแสดงความเชื่อมโยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กพ. จัดทำรายงานสถานะปัจจุบันของสถาปัตยกรรม (As-is) ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านธุรกิจ (Business)
2. ด้านแอปพลิเคชัน (Application)
3. ด้านข้อมูล (Data)
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Infrastructure)

2. กระบวนการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร

โดยกรอบงานวิจัยนี้อ้างอิงจากสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture Model) กระบวนการการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร (Architecture Development Method) (สำนักงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2563; ชวนิตย์ & วรภัทร, 2564; คณะทำงานเทคโนโลยีดิจิทัล สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ, 2564) โดยใช้ The Open Group Architecture Framework (TOGAF) และ การวิเคราะห์กระบวนการ โดยใช้ Business Process Model and Notation (BPMN) อธิบายรายละเอียด และความสัมพันธ์ของการดำเนินงานร่วมกันภายในองค์กร วิธีศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน (ชาติรี, 2562) ของกระบวนการดังนี้

1. กระบวนการการออกบัตรประจำตัวคนพิการ
2. กระบวนการจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล
3. กระบวนการการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14

The 14th STOU National Research Conference

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีที่ใช้ในการศึกษาในงานวิจัยฉบับนี้ใช้เป็น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้คำถามแบบไม่มีโครงสร้างในการสัมภาษณ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผล และเครื่องมือในการศึกษางานวิจัยผู้วิจัยได้เลือกใช้โปรแกรม Figma ในการวาดภาพรวมขององค์กรในด้านต่าง ๆ และ Google draw.io ในการวิเคราะห์การทำงานของกระบวนการที่ได้ยกตัวอย่างในข้างต้น

การศึกษาสถานะปัจจุบันของกรมส่งเสริมและพัฒนา

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการจัดทำวิเคราะห์สถาปัตยกรรมองค์กรในปัจจุบัน (As-is) ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ บุคคลเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 5 ราย ดังรายชื่อต่อไปนี้

1. คุณวัลลภา มณีเชษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลคนพิการและสารสนเทศ (DPO)
2. คุณโสโรชา ชัดติยะสุวงศ์ นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ
3. คุณภัทรพร พรหมเกะ นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ
4. คุณอารีรัตน์ อ่อนรังกา นักพัฒนาสังคม
5. คุณสิทธิเดช อุดมา เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์

ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Information) ผู้วิจัยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อที่จะคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีคุณภาพเหมาะสมกับงานวิจัย คือ ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลคนพิการและสารสนเทศ (DPO) และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน เพื่อที่จะทราบถึงการทำงานของแต่ละกระบวนการในองค์กรอย่างแท้จริง ทำการเรียบเรียง และนำเสนอผลสรุปการวิจัยในรูปแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) เพื่อให้สอดคล้องต่อวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้

ศึกษารวบรวมข้อมูลโครงสร้างองค์กร พันธกิจ กระบวนการ ข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และแผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

1. แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580)
2. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580
3. กระบวนการออกบัตรประจำตัวคนพิการ
4. กระบวนการจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล
5. กระบวนการให้บริการกู้ยืมเงินจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

การวิเคราะห์ผล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์จนครบ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาแจกแจงลงในแนวคิด The Open Group Architecture Framework (TOGAF) โดยใช้ตัวอย่างของ Enterprise Architecture Model แบ่งโครงสร้างสถาปัตยกรรมองค์กรออกเป็น 4 ด้าน เพื่อให้เห็นภาพรวมของสถาปัตยกรรมทั้ง 4 ด้านอย่างชัดเจน ได้แก่ ด้านธุรกิจ (Business) ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ด้านข้อมูล (Data) และด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Infrastructure) อีกทั้งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เป็นกระบวนการการทำงานแจกแจงลงในทฤษฎี Business Process Model and Notation (BPMN) เพื่อวิเคราะห์ระบบ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14 The 14th STOU National Research Conference

การทำงานของกระบวนการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเทียบกับแผนการทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน ทำให้เห็นถึงข้อแตกต่าง ข้อดีข้อเสีย และสิ่งที่ควรปรับปรุง

ผลการวิจัย

บริบทของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) มีหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมให้คนพิการได้มีสิทธิและเข้าถึงการบริการต่าง ๆ ในสังคมอย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาทักษะ ความสามารถในการทำงาน การศึกษา และการมีอาชีพที่มีคุณภาพ โดยมุ่งเน้นให้คนพิการมีโอกาสเข้าถึงการศึกษา การทำงาน และบริการสุขภาพอย่างเท่าเทียมกับทุกคนในสังคม การส่งเสริมให้คนพิการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมและการชุมนุมต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ชีวิตของคนพิการมีคุณภาพและมีชีวิตที่มีความสุขมากที่สุด ตามวิสัยทัศน์ที่ว่าเป็องค์กรหลักในการส่งเสริมให้คนพิการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการอย่างเท่าเทียมทั่วถึง และเป็นธรรมอย่างยั่งยืน โดยยึดหลักตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนแม่บทการทำงานอยู่ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 4 ด้านการเสริมสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ยุทธศาสตร์ชาติที่กล่าวมานี้มีความสำคัญในการกำหนดโครงสร้างขององค์กร และหน้าที่ภารกิจขององค์กร

จากแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 4 ด้านการเสริมสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ทำให้เกิดแผนแม่บทต่าง ๆ ขององค์กร (เฉพาะที่เกี่ยวข้อง) ได้แก่

- ประเด็นด้านที่ 15 พลังทางสังคม
- ประเด็นด้านที่ 17 ความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม
- ประเด็นด้านที่ 10 การปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรม (สนับสนุน)
- ประเด็นด้านที่ 11 การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต (สนับสนุน)
- ประเด็นด้านที่ 20 การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ (สนับสนุน)
- ประเด็นด้านที่ 22 ประเด็นกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม (สนับสนุน)

จึงทำให้เกิดวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ว่า “ **เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมให้คนพิการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการอย่างเท่าเทียมทั่วถึง และเป็นธรรมอย่างยั่งยืน** ” เพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บท และวิสัยทัศน์ จึงทำให้เกิดพันธกิจขององค์กรขึ้นกล่าวว่า “ **ส่งเสริมให้คนพิการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและได้รับการคุ้มครองทางสังคมอย่างเท่าเทียม ทั่วถึง และเป็นธรรม** ” หน้าที่ ภารกิจขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กร มีความสอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ แผนแม่บทขององค์กร ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านที่ 3 – 4 ตามลำดับ เพื่อเป็นตัวผลักดันให้เกิดความเท่าเทียมในการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการอย่างเท่าเทียมทั่วถึง และเป็นธรรมอย่างยั่งยืน ทำให้เกิดกระบวนการทำงานทั้ง 12 กระบวนการดังภาพที่ 1



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference



ภาพที่ 1 กระบวนการทำงานของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกระบวนการทำงานของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) สรุปได้ว่าแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกระบวนการทำงานมีความเกี่ยวข้องกัน ตามโครงสร้างดังภาพที่ 2



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี
(พ.ศ. 2561 - 2580)

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (เฉพาะที่เกี่ยวข้อง)

ประเด็นด้านที่ 15 พลังทางสังคม (หลัก)

เป้าหมาย : ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมเพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัด : ดัชนีชี้วัดทุนทางสังคม (เฉลี่ยร้อยละ) เพิ่มขึ้นร้อยละ 10

ประเด็นด้านที่ 17 ความเสมอภาคและหลักประกันสังคม (หลัก)

เป้าหมาย : คนไทยทุกคนได้รับการคุ้มครองและมีหลักประกันทางสังคมเพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัด : สัดส่วนประชากรกลุ่มด้อยโอกาสและ กลุ่มเปราะบางได้รับความคุ้มครองตามทางสังคมอย่างน้อย 9 กรณี

วิสัยทัศน์ : เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมให้คนพิการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการอย่างเท่าเทียมทั่วถึง และเป็นธรรมอย่างยั่งยืน

พันธกิจ : ส่งเสริมให้คนพิการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและได้รับการคุ้มครองทางสังคมอย่างเท่าเทียม ทั่วถึง และเป็นธรรม

ยุทธศาสตร์ชาติที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

ยุทธศาสตร์ชาติที่ 4 ด้านการเสริมสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

การทำงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 3 , 4

การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับคนพิการ

การจัดบริการล่ามภาษามือ

งานออกบัตรประจำตัวคนพิการ

งานบริการกู้ยืมเงินกองทุนฯ

บริการเงินสงเคราะห์และฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

การจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ

ขออนุญาตจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการทั่วไป

การรับบริจาค

การรับรองมาตรฐานองค์กรคนพิการ

การจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการ

ฝึกอบรมออนไลน์

ภาพที่ 2 การวิเคราะห์สถาปัตยกรรมองค์กรกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากบุคคลเป้าหมาย (In-depth Interview) ในวันศุกร์ที่ 3 พฤศจิกายน 2566 ณ ห้องประชุม Co-Working Space ชั้น 3 กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พม.) สามารถนำมาสรุปผลได้ 3 กระบวนการ คือ กระบวนการจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล, กระบวนการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, กระบวนการทำงานขั้นตอนการออกบัตรคนพิการ, Infrastructure, และระบบภายในต่าง ๆ รวมถึงจุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจ และผลลัพธ์ที่คาดหวัง ที่มีผลต่อการศึกษาศึกษาสถาปัตยกรรมองค์กรในปัจจุบัน (As-is) ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พม.)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14 The 14th STOU National Research Conference

การวิเคราะห์ SOAR

จากการสัมภาษณ์ของ คุณวัลลภา มณีเชษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลคนพิการและสารสนเทศ (DPO) พบว่า กรมส่งเสริมและพัฒนาคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) มีจุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจ และผลลัพธ์ที่คาดหวังดังนี้

จุดแข็ง

- เป็นหน่วยงานภาครัฐที่จัดบริการสวัสดิการเพื่อพัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการตามกฎหมาย
- มีบุคลากรที่มีความรู้ทั้งด้านการจัดสวัสดิการและการพัฒนาคนพิการ
- มีพื้นที่ให้บริการหรือจัดกิจกรรมเพียงพอ
- มีแผนการปฏิบัติงานและกรอบงบประมาณที่ชัดเจน
- มีศิษย์เก่ามาร่วมสนับสนุนการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ
- เป็นองค์กรที่เปิดโอกาสเพื่อสร้างพื้นฐานในการประกอบอาชีพและต่อยอดการพัฒนาคนพิการ

โอกาส

- ได้รับการสนับสนุนงบประมาณและสิ่งของบริจาคทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน มูลนิธิ ผู้ประกอบการ บริษัท

ห้างร้าน โดยเฉพาะการร่วมทำ CSR

- มีกฎหมาย แผนงานด้านคนพิการทุกระดับ ทั้งระดับชาติ จังหวัด ท้องถิ่น
- มีกองทุนคนพิการ เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
- กระแสสังคมโดยรวมมีเจตคติที่ดีขึ้นต่อคนพิการและความพิการ
- มีการบูรณาการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงาน

ให้สามารถเข้าสู่ระบบตลาดแรงงาน

- ผู้บริหารระดับจังหวัดและอำเภอให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
- กระแส Social Media มีผลกระทบเชิงบวกต่องานด้านคนพิการ

แรงบันดาลใจ

- เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมให้คนพิการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการอย่างเท่าเทียมทั่วถึง และเป็นธรรมอย่างยั่งยืน
- คนพิการสามารถเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงได้

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- คนพิการสามารถเข้าถึงสิทธิ และสวัสดิการได้ 70% ใน 5 ปี
- คนพิการได้รับความเท่าเทียมจากภาครัฐ และเอกชน เช่น สิทธิการรักษา การเท่าเทียมทางด้านอาชีพ ภายใน

เวลา 5 ปี

จากข้อความข้างต้นทำให้พบว่าจุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจ และผลลัพธ์ที่คาดหวังไปในทิศทางเดียวกันกับตัวบริบทขององค์กร รวมถึงกระบวนการทำงานของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่ตอบโจทย์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนแม่บทขององค์กร



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14 The 14th STOU National Research Conference

การวิเคราะห์โครงสร้างภาพรวมโดยใช้ TOGAF

จากการสัมภาษณ์ของคุณสิทธิเดช อุดมา เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และคุณวัลลภา มณีเชษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูล คนพิการและสารสนเทศ (DPO) พบว่าทางกรมใช้ Server ที่เป็นระบบปฏิบัติการ window มีระบบฐานข้อมูลเป็น Oracle และภาษาที่ใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันส่วนใหญ่จะเป็น PHP ในส่วนของระบบที่ใช้ในกรม พก. จากการสัมภาษณ์พบว่า สามารถแบ่งระบบออกได้เป็น 5 ด้านตามหลักแนวคิด TOGAF ดังนี้ 1. ด้านธุรกิจ 2. ด้านแอปพลิเคชัน 3. ด้านข้อมูล 4. ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ 5. ด้านความปลอดภัย

ด้านธุรกิจ

ด้านธุรกิจผู้วิจัยได้วิเคราะห์และแบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่ ส่วนของการทำงานหลัก และส่วนการทำงานสนับสนุน

ส่วนการทำงานหลัก เป็นการทำงานที่เป็นหน้าที่หลักของหน่วยงาน ดังนี้

- การรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับคนพิการ
- การจัดบริการล่ามภาษามือ
- งานออกบัตรประจำตัวคนพิการ
- งานบริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
- บริการเงินสงเคราะห์และฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
- การจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ
- ขออนุญาตจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการทั่วไป
- การรับบริจาค การรับรองมาตรฐานองค์กรคนพิการ
- การจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการ
- ฝึกอบรมออนไลน์

ส่วนงานสนับสนุน เป็นการทำงานที่สนับสนุนให้กับส่วนการทำงานหลักให้ดำเนินงานได้อย่างราบรื่น ดังนี้

- งานบุคคล
- งานบัญชี



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference



ภาพที่ 3 การวิเคราะห์สถาปัตยกรรมด้านธุรกิจ

ด้านแอปพลิเคชัน

ด้านแอปพลิเคชันผู้วิจัยได้วิเคราะห์และแบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่ ระบบสนับสนุนภายใน และระบบสนับสนุนงานภายนอก

ระบบสนับสนุนภายใน คือระบบสนับสนุนภายในจะเป็นระบบที่ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ในการทำงานในแต่ละหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 5 หน่วยงานดังนี้

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน จะมีระบบที่สนับสนุนคือ

- ระบบงานบัตรประจำตัวคนพิการ
- ระบบอินเทอร์เน็ต
- E-Mail กรม พก.
- ระบบฐานข้อมูลคนพิการต้นแบบ
- ระบบติดตามผลการดำเนินการใช้จ่ายเงินพก. (E-tracking)

สำนักงานเลขานุการกรม

- ระบบการจัดการบุคลากร
- ระบบบริหารงานคลัง
- ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

กองส่งเสริมสิทธิและสวัสดิการคนพิการ

- ระบบฐานข้อมูลองค์กรด้านคนพิการ
- ระบบล่ามภาษามือ
- ระบบตลาดงานคนพิการ

กองคุ้มครองสวัสดิภาพและพัฒนาคนพิการ

- ระบบข้อมูลผู้รับบริการ

กองทุนและส่งเสริมความเสมอภาคคนพิการ

- ระบบกู้ยืมเงิน
- ระบบงานติดตามหนี้สิน
- ระบบดำเนินคดีตามกฎหมาย
- ระบบรายงานผลการจ้างงานคนพิการ
- ระบบเชื่อมโยงกับธนาคารกรุงไทยออนไลน์
- ระบบทะเบียนผู้ขอรับเงินสนับสนุนโครงการ
- ระบบรายงานผลการจ้างงานในสถานประกอบการ
- ระบบการยื่นแบบรายงานผลการจ้างงานแก่สถานประกอบการ
- ระบบเชื่อมโยงข้อมูลชำระหนี้ตามมาตรา 34 กับระบบใบเสร็จรับเงินออนไลน์

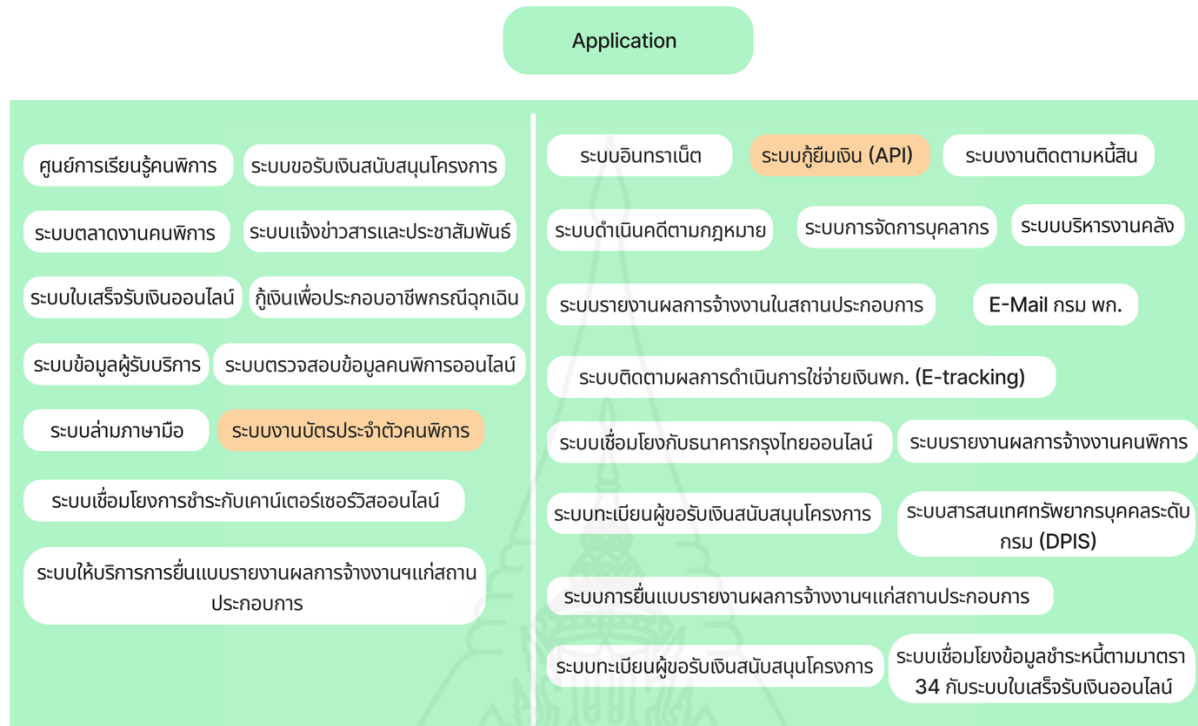
ระบบสนับสนุนงานภายนอก คือระบบสนับสนุนงานภายนอกคือระบบที่ช่วยให้คนพิการหรือผู้ดูแลให้เข้าถึงสิทธิและสวัสดิการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว แบ่งได้เป็น 9 ระบบดังนี้

1. ศูนย์การเรียนรู้คนพิการ
2. ระบบตลาดงานคนพิการ
3. ระบบใบเสร็จรับเงินออนไลน์
4. ระบบขอรับเงินสนับสนุนโครงการ
5. ระบบแจ้งข่าวสารและประชาสัมพันธ์
6. กู้เงินเพื่อประกอบอาชีพกรณีฉุกเฉิน
7. ระบบตรวจสอบข้อมูลคนพิการออนไลน์
8. ระบบเชื่อมโยงการชำระกับเคาน์เตอร์เซอร์วิสออนไลน์
9. ระบบให้บริการการยื่นแบบรายงานผลการจ้างงานแก่สถานประกอบการ

ระบบที่กล่าวข้างต้นทั้งระบบสนับสนุนงานภายในและระบบสนับสนุนงานภายนอกเป็นระบบที่ทางกรมยังใช้อยู่ในปัจจุบัน รวมถึงระบบฐานข้อมูล การเก็บเอกสารทั่วไปดังภาพที่ 4



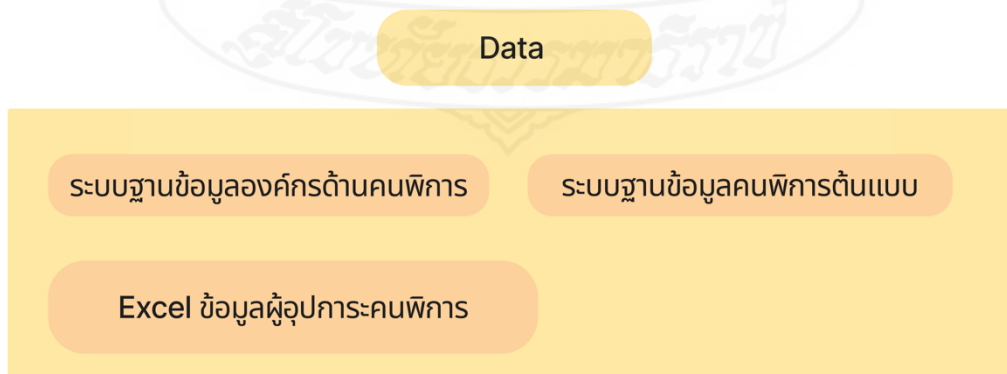
การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference



ภาพที่ 4 การวิเคราะห์สถาปัตยกรรมด้านแอปพลิเคชัน

ด้านข้อมูล

ด้านข้อมูลผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และจัดกลุ่มของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกได้ดังนี้ ระบบฐานข้อมูลคนพิการต้นแบบ ระบบฐานข้อมูลองค์กรด้านคนพิการ และ Excel ข้อมูลผู้ประกอบการคนพิการ เป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลคนพิการ ที่อยู่ ประเภทของคนพิการ และข้อมูลผู้ประกอบการคนพิการ



ภาพที่ 5 การวิเคราะห์สถาปัตยกรรมด้านข้อมูล

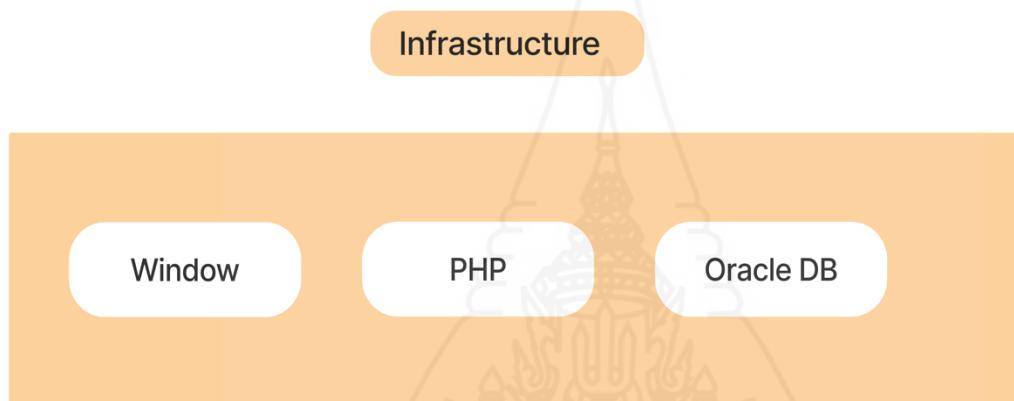


การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

จากภาพที่ 5 การวิเคราะห์สถาปัตยกรรมด้านข้อมูล พบข้อจำกัดในการตอบคำถามให้ข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์
ผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลได้บางส่วนจึงทำให้วิเคราะห์และสรุปผลออกมาได้ดังภาพที่ 5

ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศผู้วิจัยได้วิเคราะห์สรุปผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกได้ดังนี้ ทางกรมได้ใช้
ระบบปฏิบัติการ Window OS ระบบฐานข้อมูลเป็น Oracle และ ภาษาที่ใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันส่วนใหญ่จะเป็น PHP
ดังรูป



ภาพที่ 6 การวิเคราะห์สถาปัตยกรรมด้านระบบสารสนเทศ

ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยได้พบว่าทางกรมได้มีนโยบายความมั่นคงปลอดภัย กฎหมายด้าน
ความมั่นคงความปลอดภัย Risk Management (การจัดการบริหารความเสี่ยง) Personal Data Protection Act: PDPA⁴

⁴ Personal Data Protection Act: PDPA คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นกฎหมายใหม่ที่ออกมาเพื่อแก้ไขปัญหา
การถูกล่วงละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในปัจจุบัน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

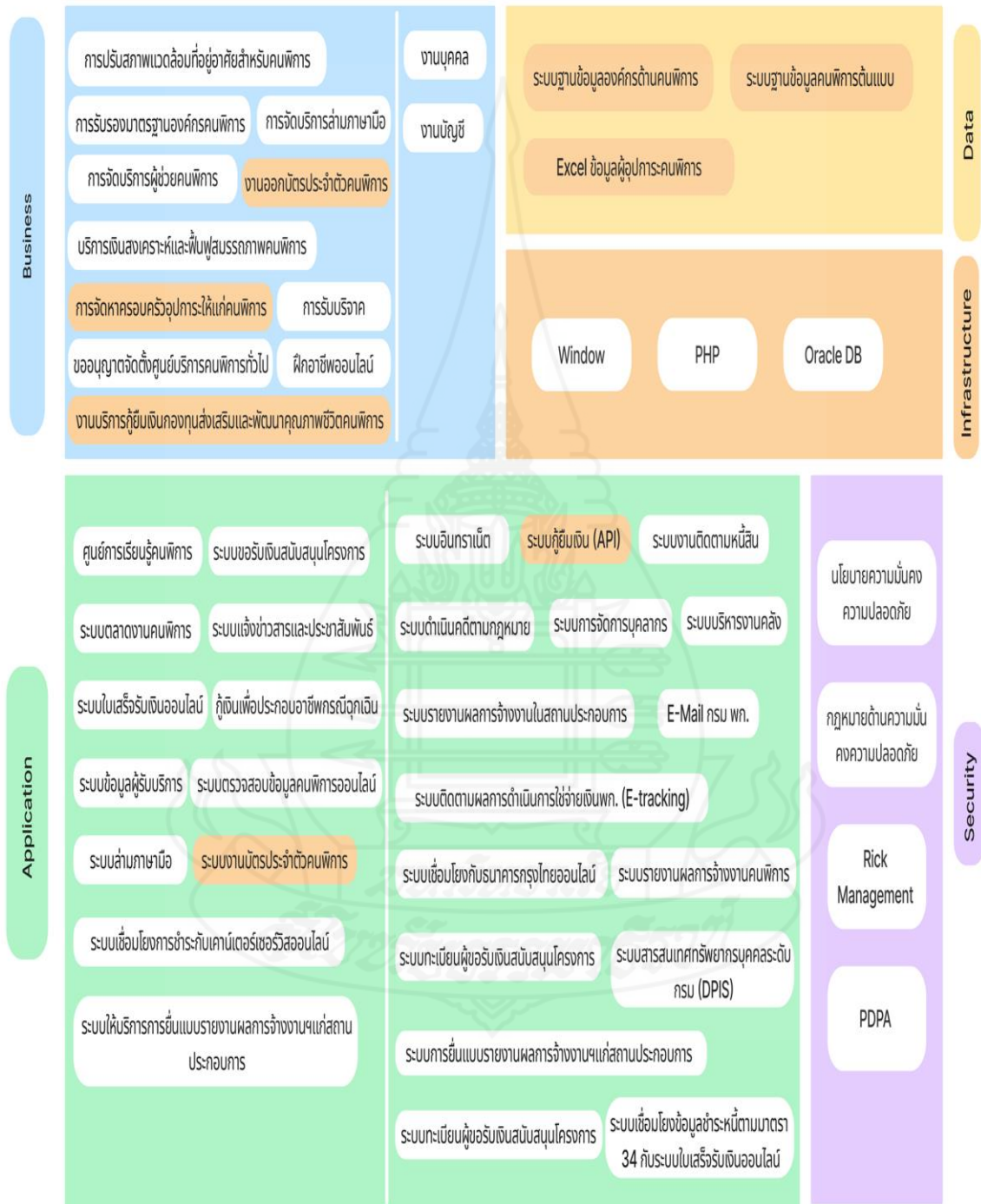


ภาพที่ 7 การวิเคราะห์สถาปัตยกรรมด้านความปลอดภัย

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าการแบ่งกระบวนการออกเป็น 4 ด้านคือ สถาปัตยกรรมด้านธุรกิจ สถาปัตยกรรมด้านข้อมูล สถาปัตยกรรมด้านระบบสารสนเทศ สถาปัตยกรรมด้านเทคโนโลยี และรวมถึงสถาปัตยกรรมด้านความปลอดภัย ตามหลักแนวคิด The Open Group Architecture Framework (TOGAF) จึงทำให้เราเห็นภาพรวมขององค์กรในภาพกว้าง ดังภาพที่ 8



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference



ภาพที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถาปัตยกรรมองค์กรปัจจุบัน (As-is) (พท. พม.)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14 The 14th STOU National Research Conference

การวิเคราะห์กระบวนการโดยใช้ BPMN

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถาปัตยกรรมองค์กรปัจจุบัน (As-is) (พท. พม.) ผู้วิจัยได้เลือกตัวอย่างกระบวนการการออกบัตรคนพิการ กระบวนการจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล และกระบวนการการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อนำมาวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการโดยใช้ทฤษฎี Business Process Model and Notation (BPMN) โดยเกณฑ์การเลือกกระบวนการมีดังนี้ กระบวนการที่มีระบบใช้งานอยู่ในปัจจุบันสามารถเชื่อมต่อกับระบบภายนอกได้ และกระบวนการที่ยังไม่มีระบบคอยช่วยเหลือสนับสนุน

กระบวนการจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล

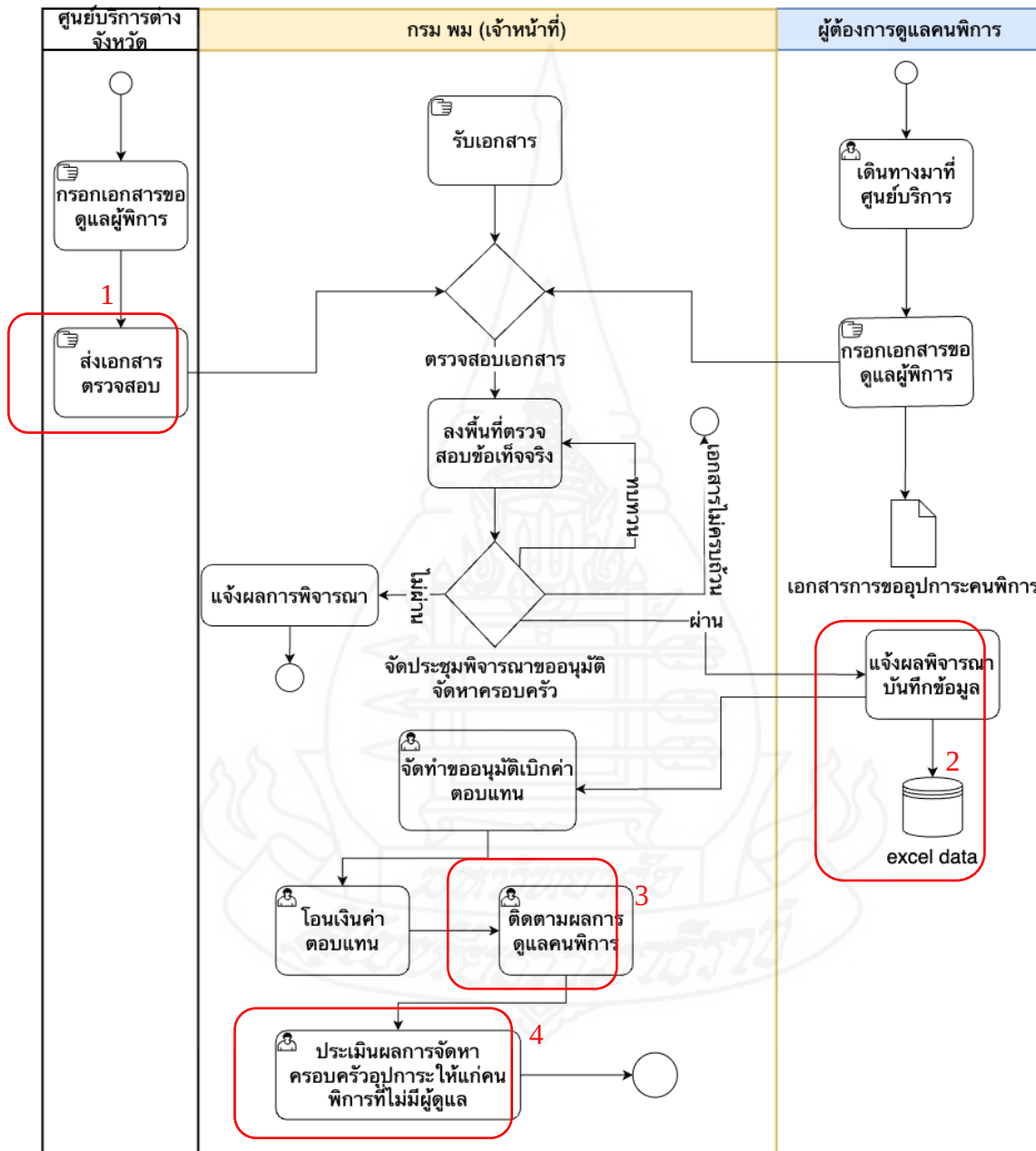
จากการสัมภาษณ์ของ คุณสโรชา ชัตติยะสุวงศ์ นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ ผู้ดูแลกระบวนการจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล ได้อธิบายงานการจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแลว่า กระบวนการนี้เป็นกระบวนการที่ยังไม่มีระบบช่วยสนับสนุนเพราะเป็นกระบวนการที่เพิ่งจัดตั้งขึ้นในวันที่ 21 กันยายน พ.ศ. 2565 และมีกระบวนการทำงานดังนี้

กระบวนการจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแลมีหลายภาคส่วนด้วยกันทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด กระบวนการในต่างจังหวัดผู้ที่สนใจดูแลคนพิการ หรือคนพิการที่ต้องการคนดูแลจะต้องเดินทางมาที่ศูนย์บริการคนพิการที่อยู่ในพื้นที่ของแต่ละจังหวัดเพื่อกรอกแบบฟอร์มข้อมูลของผู้ต้องการจะดูแลคนพิการ และคนพิการที่ต้องการผู้ดูแล จากนั้นหากเป็นศูนย์บริการต่างจังหวัดจะต้องตรวจสอบ จัดส่งเอกสารแบบฟอร์มมาที่กรม พก. ผ่านทางช่องทางการขนส่งไปรษณีย์ไทย เมื่อแบบฟอร์มเอกสารส่งมาถึงกรม พก. เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบเอกสารแบบฟอร์ม และพร้อมกับลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ในขั้นตอนการตรวจสอบนี้หากพบว่าเอกสารแบบฟอร์มมีข้อผิดพลาด เอกสารแบบฟอร์มจะถูกส่งกลับไปให้ศูนย์บริการของจังหวัดนั้นเพื่อทำการแก้ไขให้ถูกต้อง หลังจากทำการลงพื้นที่ตรวจสอบ จะทำการจัดประชุมพิจารณาขออนุมัติจัดหาครอบครัว เมื่อประชุมเสร็จจะแจ้งผลพิจารณา หากผ่านเกณฑ์ในการพิจารณาเจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูลลง Excel จัดทำขออนุมัติเบิกค่าตอบแทน ติดตาม และประเมินผล หากไม่ผ่านเกณฑ์ในการพิจารณาจะทำการทบทวนและลงพื้นที่ตรวจสอบอีกครั้ง ส่วนกระบวนการในกรุงเทพฯ จะต่างกันตรงที่ผู้ที่สนใจดูแลคนพิการ หรือคนพิการที่ต้องการคนดูแลจะต้องเดินทางมาที่ศูนย์บริการกรอกข้อมูลในขั้นตอนนี้จะไม่มีการจัดส่งเอกสาร ดังภาพที่ 9



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

กระบวนการ การจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล



ภาพที่ 9 BPMN กระบวนการจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

ตารางที่ 1 แผนผังการทำงานกระบวนการจัดการครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๗ วัน	เจ้าหน้าที่ พม. รับเรื่อง และตรวจสอบเอกสาร	พมจ. ศูนย์บริการคนพิการ กคพ. สถานคุ้มครองฯ
๒.		๑๔ วัน	๑. ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านสอบข้อเท็จจริง ๒. สอบถามสภาพความเป็นอยู่และความเหมาะสมของผู้รับอุปการะคนพิการ (คป. ๐๒) และ ประวัติคนพิการ (คป.๐๓)	พมจ. ศูนย์บริการคนพิการ กคพ. สถานคุ้มครองฯ
๓.		๑๔ วัน	๑. กคพ. รวบรวมข้อมูล (แบบ คป.๐๑ - ๐๓) ๒. จัดประชุมคณะทำงานพิจารณาขออนุมัติจัดหาครอบครัวอุปการะ	กคพ.
๔.		๗ วัน	๑. จัดทำขออนุมัติผู้รับอุปการะคนพิการในโครงการฯ และแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ขอรับอุปการะเป็นลายลักษณ์อักษร ๒. เมื่อได้รับพิจารณาอนุมัติ ผู้ขออุปการะฯ ทำบันทึกข้อตกลง คป.๐๔ และ คป.๐๕ ๓. เจ้าหน้าที่รวบรวมเอกสารเพื่อทำขออนุมัติเบิกเงินค่าตอบแทน	พมจ. ศูนย์บริการคนพิการ กคพ. คลังฯ
๕.		๑๔ วัน	จ่ายเงินค่าตอบแทนโดยวิธีโอนผ่านระบบ KTB Corporate Online	คลังฯ
๖.		๑ - ๓ เดือน	๑. ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านติดตาม โดยใช้แบบประเมิน คป.๐๖ และ คป.๐๗ (ภายหลังการโอนเงินเดือนแรก) ๒. ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านทุกๆ ๓ เดือน โดยใช้แบบประเมิน คป.๐๗ เป็นรายงานการเยี่ยมบ้าน ๓. รายงานผลโดยทุกครั้งหลังลงพื้นที่เยี่ยมบ้านจะรวบรวมเอกสารให้กับคณะทำงานทราบ	พมจ. ศูนย์บริการคนพิการ กคพ. สถานคุ้มครองฯ
๗.		๑ เดือน	เมื่อครบกำหนดสัญญาจะลงพื้นที่ประเมิน โดยใช้แบบ คป.๐๘ เพื่อพิจารณาการต่อสัญญาการจัดการครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแลในงบประมาณถัดไป	พมจ. ศูนย์บริการคนพิการ กคพ. สถานคุ้มครองฯ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผ่านทฤษฎี Business Process Model and Notation (BPMN) เพื่อออกแบบและวิเคราะห์กระบวนการจัดการรอบครัวอุปกรณ์การให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล และผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถาปัตยกรรมองค์กรปัจจุบัน (As-is) (พก. พม.) ผู้วิจัยมีข้อสรุปว่ากระบวนการนี้เป็นกระบวนการหลักที่พึ่งพิงตั้งขึ้นมานานจึงทำให้ยังไม่มีระบบเข้ามาช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงาน

จากภาพที่ 9 กรอบที่ 1 เทียบกับตารางที่ 1 ลำดับที่ 1 การส่งเอกสารจากต่างจังหวัดเข้ามาตรวจสอบที่กรม พก. ใช้ระยะเวลาดำเนินงาน 7 วัน อีกทั้งเอกสารแบบฟอร์มเป็นกระดาษอาจจะทำให้เอกสารชำรุดหรือสูญหายได้ และระยะเวลาในการส่งเอกสารผ่านทางไปรษณีย์จะใช้เวลานาน ในส่วนนี้หากมีระบบเข้ามาช่วยเหลือผู้วิจัยคาดว่าจะลดเวลาในขั้นตอนลำดับที่ 1 ลง 3-4 วันทำการ และลดการชำรุดหรือสูญหายได้ ลดการใช้กระดาษ ส่วนการจัดเก็บข้อมูลจะจัดเก็บก็ต่อเมื่อทำตามแผนงานตารางที่ 1 ลำดับที่ 2-3 ผ่านจึงทำการเก็บไว้ที่ Excel ตามภาพที่ 9 กรอบที่ 2 เน้นอนว่าความปลอดภัยของข้อมูลมีน้อย และความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล PDPA ยังไม่มีความปลอดภัยมากพอ ในส่วนสุดท้ายการติดตามและการประเมินผลจะมีการทำแบบประเมินผล รวบรวมเอกสารให้คณะกรรมการตามตารางที่ 1 ลำดับที่ 6-7 และภาพที่ 9 กรอบที่ 3-4 หากมีระบบการประเมินผลเข้ามาช่วยในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยคาดว่าจะช่วยลดการเก็บเอกสารในบางส่วน และการค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำตารางสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะทางการแก้ไขมีดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะทางการแก้ไขของกระบวนการจัดการรอบครัวอุปกรณ์การให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล

ตารางที่ 1	ภาพที่ 9	ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะทางแก้ไข
ลำดับที่ 1 การลงทะเบียน และ การส่งเอกสาร	กรอบที่ 1 การลงทะเบียน และการส่ง เอกสาร	การส่งเอกสารผ่านทางไปรษณีย์จะ ใช้เวลานาน และ อาจจะทำให้ เอกสารชำรุดหรือสูญหายได้	ระบบลงทะเบียนออนไลน์ ช่วย ลดเวลาในงานส่งเอกสาร และ ลดการชำรุดหรือสูญหายได้ ลด การใช้กระดาษ
ลำดับที่ 2-3 การ รวบรวมข้อมูล ประเมินผล และ ตรวจสอบ	กรอบที่ 2 การรวบรวม ข้อมูล ประเมินผล และ ตรวจสอบ	การเก็บข้อมูลลงใน Excel ทำให้ ยากต่อการค้นหาข้อมูล ข้อมูล กระจัดกระจาย และการทำงาน ค้นหาข้อมูลทำได้ยาก รวมถึงความ ปลอดภัยของข้อมูล	ฐานข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูล อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยและ ประมวลผลได้ถูกต้องแม่นยำ
ลำดับที่ 6-7 การ ติดตามและการ ประเมินผล	กรอบที่ 3-4 การติดตาม และการประเมินผล	พบปัญหาการติดตามผลและการ ประเมินผลทำได้ยาก	ระบบติดตามและประเมินผลจาก ข้อมูลที่เก็บลงระบบ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการจัดหาคอร์สเรียนให้แก่นักศึกษาที่ไม่มีผู้ดูแล

สถาปัตยกรรมองค์กร	ผลการวิเคราะห์
ด้านธุรกิจ	เป็นธุรกิจหลักขององค์กร
ด้านข้อมูล	ใช้ Excel ในการเก็บข้อมูล เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลที่อยู่
ด้านแอปพลิเคชัน	ยังไม่มีระบบเข้ามาช่วยเหลือ
ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	เป็นระบบ Server ของภายในองค์กร
ด้านความปลอดภัย	ความปลอดภัยด้านข้อมูลมีน้อย เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และ หากมีการแก้ไขจะไม่สามารถรู้ได้ว่าใครเป็นคนแก้ไขและแก้ไขที่ใด

กระบวนการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

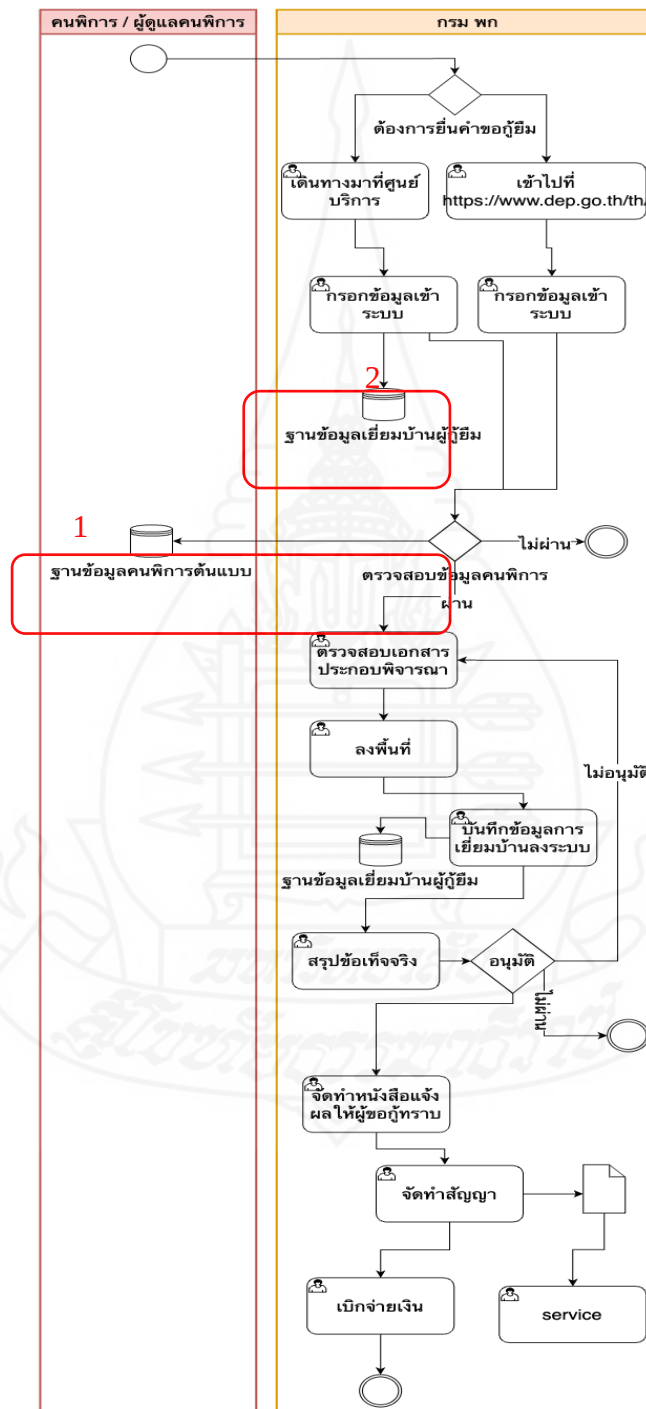
จากการสัมภาษณ์ของ คุณภัทรพร พรหมเกาะ นักพัฒนาศักยภาพปฏิบัติการ และคุณอารีรัตน์ อ่อนรงกา นักพัฒนาสังคม ผู้ดูแลกระบวนการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้อธิบายงานการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการว่า กระบวนการนี้มีการเชื่อมต่อกันระหว่างระบบฐานข้อมูลของกรม พก. กับระบบกู้ยืมเงินของกองทุนส่งเสริมคนพิการ และมีการดำเนินการดังนี้

กระบวนการนี้มีการเชื่อมต่อส่งข้อมูลผ่านหน่วยงานภายนอก คือกระบวนการตรวจสอบข้อมูลของคนพิการว่ามีอยู่ในระบบหรือไม่โดยทางกองทุนส่งเสริมจะทำการส่งข้อมูลเลขบัตรประจำตัวประชาชนมาเช็คที่ส่วนกรม พก. (พม.) หลังจากตรวจสอบข้อมูลส่วนข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลบัตรประชาชนที่ถูกลงทะเบียนเป็นคนพิการ เป็นต้น ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ที่ฐานข้อมูลของกองทุนซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลแยกออกมาจากตัว กรม พก. และในส่วนของการดำเนินการทำงานจะแบ่งเป็น 2 ทางคือคนพิการหรือผู้ดูแลสามารถกรอกข้อมูลออนไลน์ด้วยตัวเองผ่านทางเว็บไซต์ หรือเดินทางมาที่ศูนย์บริการเพื่อกรอกข้อมูลขออนุมัติการกู้ยืมเงิน หลังจากกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบเอกสารประกอบพิจารณา ลงพื้นที่ เมื่อลงพื้นที่เสร็จสิ้นจะทำการบันทึกข้อมูลการเยี่ยมบ้านคนพิการลงระบบ จากนั้นจะทำการสรุปข้อเท็จจริงและแจ้งผลการอนุมัติ ในกรณีที่ผ่านการอนุมัติจะแบ่งออกเป็น 2 กรณี 1.ทำการตรวจสอบเอกสารประกอบพิจารณาและลงพื้นที่ใหม่ 2.ไม่ได้รับการอนุมัติ กรณีที่ผ่านการอนุมัติเจ้าหน้าที่จะจัดทำหนังสือแจ้งผลการอนุมัติ และ จัดทำหนังสือสัญญา สุดท้ายจะเป็นการเบิกเงิน มีกระบวนการดังภาพที่ 10



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

กระบวนการการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ



ภาพที่ 10 BPMN กระบวนการการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

ตารางที่ 4 แผนผังการทำงานกระบวนการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1 วัน	- คนพิการยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินผ่านเว็บไซต์กรม พก. www.dep.go.th หรือ ศูนย์บริการคนพิการ กทม./ศูนย์บริการคนพิการประจำจังหวัด/สำนักงาน พมจ. - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำร้องของคนพิการ/ให้คำแนะนำเพิ่มเติม	เจ้าหน้าที่ ส่วนกลาง/พมจ./ ศูนย์บริการคนพิการระดับ จังหวัด
2		22 วัน	- ตรวจสอบเอกสารประกอบการพิจารณา - ลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน/สอบข้อเท็จจริง/โทรสอบถามข้อเท็จจริงผู้กู้/ผู้ค้ำประกัน - บันทึกข้อมูลการเยี่ยมบ้านลงในระบบ - สรุปข้อเท็จจริง ทำ Power point เพื่อเสนอ คณะกรรมการ	เจ้าหน้าที่ ส่วนกลาง/พมจ./ ศูนย์บริการคนพิการระดับ จังหวัด
3		8 วัน	- เสนอความเห็นต่อคณะทำงานกลั่นกรอง เพื่อพิจารณาเห็นชอบ - เสนอความเห็นต่อคณะอนุกรรมการบริหารกองทุน เพื่อพิจารณาอนุมัติ	เจ้าหน้าที่ ส่วนกลาง/พมจ./ ศูนย์บริการคนพิการระดับ จังหวัด
4		3 วัน	- ขออนุมัติหลักการต่ออธิบดีฯ หรือผู้ว่าราชการจังหวัด ตามกระบวนการเบิกจ่ายเงิน - จัดทำหนังสือแจ้งผลให้ผู้กู้ทราบ - ยกเลิกในระบบ และทำบันทึกถึงผู้บังคับบัญชา	เจ้าหน้าที่ ส่วนกลาง/พมจ./ ศูนย์บริการคนพิการระดับ จังหวัด
5		1 วัน	- จัดทำสัญญากู้ยืมเงิน/สัญญาค้ำประกัน - ชี้แจงหลักเกณฑ์การจ่ายเงินและหลักเกณฑ์ตามสัญญา - ทำขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน ผ่านระบบ E-payment	เจ้าหน้าที่ ส่วนกลาง/พมจ./ ศูนย์บริการคนพิการระดับ จังหวัด



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14

The 14th STOU National Research Conference

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผ่านทฤษฎี Business Process Model and Notation (BPMN) เพื่อออกแบบและวิเคราะห์กระบวนการการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถาปัตยกรรมองค์กรปัจจุบัน (As-is) (พท. พม.) ผู้วิจัยมีข้อสรุปว่ากระบวนการนี้เป็นกระบวนการที่มีการเชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอกโดยการเชื่อมต่อข้อมูลผ่าน API⁵ ดังตารางที่ 4 ลำดับที่ 1 เทียบกับ ภาพที่ 10 กรอบที่ 1 เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลของคนพิการ และมีการเก็บข้อมูลคนพิการที่มาทำการกู้ยืมที่กองส่งเสริมอีก 1 ชุด ตามภาพที่ 10 กรอบที่ 2 ที่อยู่นอกเหนือจากฐานข้อมูลของกรม พท. ผู้วิจัยจึงทำตารางสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะทางการแก้ไขมีดังนี้

ตารางที่ 5 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะทางการแก้ไขของกระบวนการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ตารางที่ 4	ภาพที่ 10	ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะทางการแก้ไข
ลำดับที่ 1 การลงทะเบียนออนไลน์	กรอบที่ 1 การลงทะเบียนออนไลน์	การเก็บข้อมูลที่แยกกันทำให้เกิดข้อมูลซ้ำซ้อนภายในกรม	ควรเก็บข้อมูลไว้ที่เดียวกันหรือ ทำข้อมูลให้อยู่ในชุดเดียวกันเพื่อง่ายต่อการค้นหา

ตารางที่ 6 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

สถาปัตยกรรมองค์กร	ผลการวิเคราะห์
ด้านธุรกิจ	เป็นธุรกิจหลักขององค์กร
ด้านข้อมูล	ระบบฐานข้อมูลคนพิการต้นแบบ ระบบฐานข้อมูลเยี่ยมบ้านผู้กู้ยืม
ด้านแอปพลิเคชัน	ระบบกู้ยืมเงิน
ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	เป็นระบบ Server ของภายในองค์กร
ด้านความปลอดภัย	เป็นระบบความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน

กระบวนการการออกบัตรคนพิการ

จากการสัมภาษณ์ของ คุณสิทธิเดช อุดมา เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ผู้ดูแลกระบวนการออกบัตรคนพิการ ได้อธิบายงานของการออกบัตรคนพิการและขั้นตอนการออกบัตร รวมถึงพาเยี่ยมชมการทำงานจริงของเจ้าหน้าที่ กระบวนการนี้เป็นกระบวนการหลักที่คนพิการต้องเดินทางไปยังศูนย์บริการต่าง ๆ ในการออกบัตรคนพิการ เพื่อเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการของตน

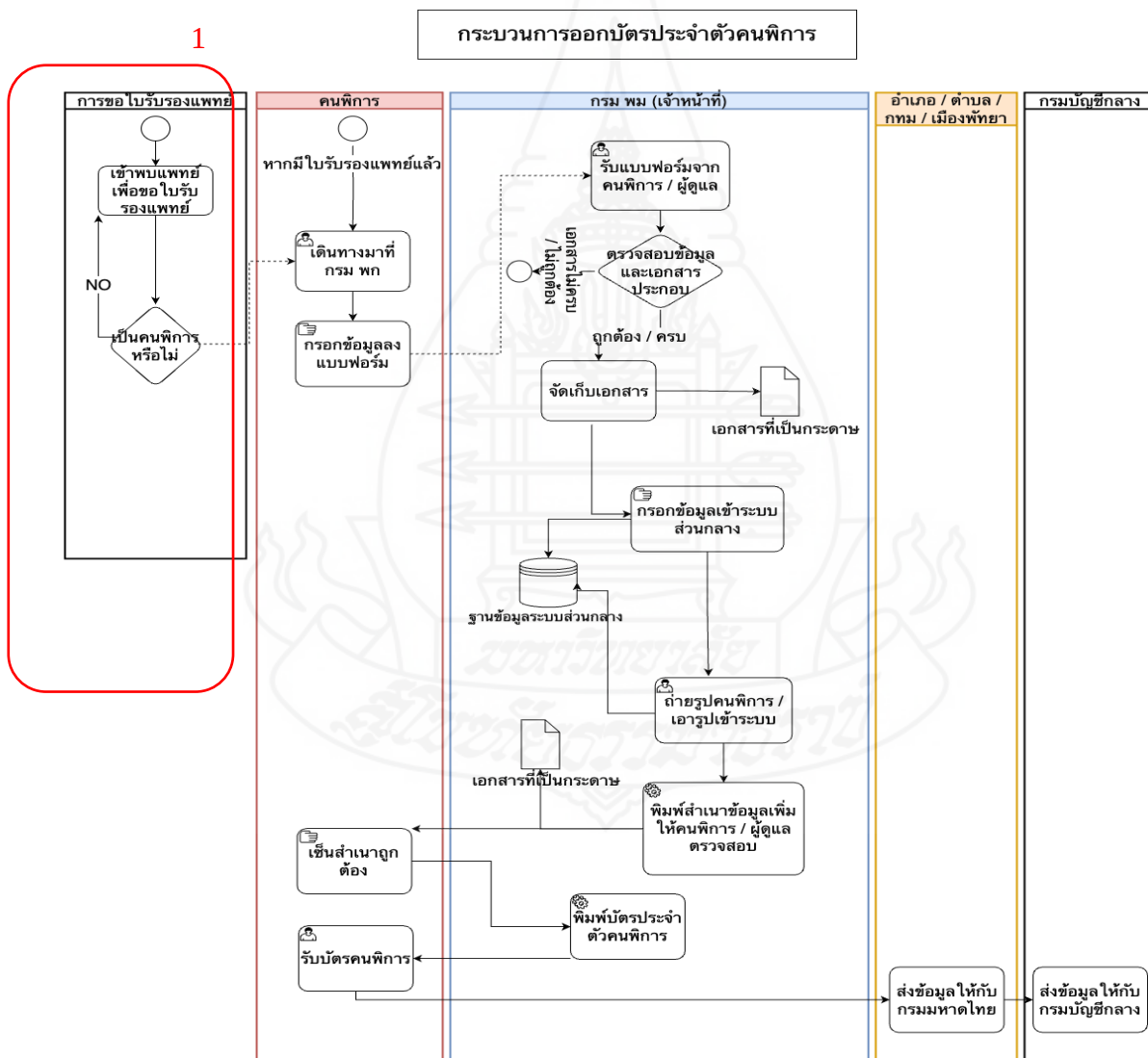
⁵ Application Program Interface: API คือกลไกที่ช่วยให้ส่วนประกอบซอฟต์แวร์สองส่วนสามารถสื่อสารกันได้โดยใช้ชุดคำจำกัดความและโปรโตคอล



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

หากไม่มีบัตรคนพิการจะไม่สามารถรับเบี้ยคนพิการได้รวมถึงสิทธิอื่น เช่น กองทุนกู้ยืมคนพิการ การติดต่อการหาอาชีพ ฯลฯ เป็นต้น มีกระบวนการดังนี้

กระบวนการการทำงานของกระบวนการออกบัตรคนพิการจะต้องเดินทางไปโรงพยาบาลขอใบรับรองแพทย์เพื่อนำมายื่นที่ศูนย์บริการคนพิการในการออกบัตรคนพิการ จากนั้นทางเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบ หากตรวจสอบไม่ผ่านจะต้องกลับไปเตรียมเอกสารหรือกรอกข้อมูลให้ครบก่อน หากตรวจสอบผ่านเจ้าหน้าที่จะกรอกข้อมูลที่ได้รับจากทางโรงพยาบาลลงระบบและเก็บข้อมูลเข้าฐานข้อมูลคนพิการต้นแบบของกรม การกรอกข้อมูลจะกรอกตามแบบฟอร์มที่ทางกรมกำหนดให้กับโรงพยาบาล จากนั้นจะทำการตรวจคัดกรอกและทำการอนุมัติ ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 BPMN กระบวนการออกบัตรคนพิการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

ตารางที่ 5 แผนผังการทำงานกระบวนการการทำงานขั้นตอนการออกบัตรคนพิการ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้กฎหมาย ระเบียบ และความคุ้มค่าที่คำนึงถึง	ระยะเวลา	มาตรฐาน (ประสิทธิภาพ, ประสิทธิผล)	รายละเอียดงาน	จุดควบคุม (ประสิทธิภาพ, ประสิทธิผล)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	<pre> graph TD A([รับคำร้องขอมีบัตร]) --> B{ตรวจสอบเอกสารประกอบการขอมีบัตร} B -- NO --> A B -- YES --> C[สอบข้อเท็จจริงตามแบบฟอร์มและบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์] </pre>	- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 - ระเบียบว่าด้วยการออกบัตรประจำตัวคนพิการ - ประกาศกระทรวง พม. เรื่องประเภท และหลักเกณฑ์ความพิการ - ระบบงานออกบัตรประจำตัวคนพิการ	20 นาที	ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร การบันทึกอย่างถูกต้องครบถ้วน	- รับคำร้องขอที่คนพิการ/ผู้ดำเนินการยื่นแทน - เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของคนพิการที่ขอมีบัตรและเอกสารประกอบการขอมีบัตร - เจ้าหน้าที่คนพิการถูกต้อง ครบถ้วน ตามระเบียบที่กำหนด	- ใบรับรองความพิการต้องออกโดยผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมในสถานพยาบาลของรัฐหรือเอกชนที่ พก. ประกาศกำหนด - ผู้มาขอออกบัตรประจำตัวคนพิการจะต้องแนบคนพิการจะต้องมีหนังสือมอบอำนาจหรือหนังสือที่แสดงให้เห็นความเกี่ยวข้องกัน	สำนักงานทะเบียนกลาง/สำนักงานทะเบียนจังหวัด	- แบบคำขอมีบัตรประจำตัวคนพิการ - บัตรประจำตัวคนพิการ (ID CARD) - แบบฟอร์มใบรับรองการเป็นผู้ดูแลคนพิการ - แบบฟอร์มใบมอบอำนาจ - คู่มือการใช้งานระบบงานออกบัตรประจำตัวคนพิการ
2	<pre> graph TD C[สอบข้อเท็จจริงตามแบบฟอร์มและบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์] --> D[ถ่ายรูปคนพิการ / นำรูปไปใช้ในระบบคอมพิวเตอร์] </pre>				- สอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลของคนพิการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามแบบฟอร์มคำขอมีบัตรประจำตัวคนพิการ	เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกข้อมูลต้องได้รับการกำหนดสิทธิในระบบงาน		
3	<pre> graph TD D[ถ่ายรูปคนพิการ / นำรูปไปใช้ในระบบคอมพิวเตอร์] --> E[ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และพิมพ์บัตรให้คนพิการ] </pre>				- นำข้อมูลคนพิการที่ได้ในแบบคำขอมีบัตรประจำตัวคนพิการ บันทึกข้อมูลตามหน้าจอของระบบงานในคอมพิวเตอร์ - ถ่ายรูปคนพิการจากกล้องที่อยู่กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการออกบัตร - เจ้าหน้าที่คนพิการหรือนำรูปคนพิการที่เป็นไฟล์รูป หรือเป็นภาพถ่าย เข้าในระบบงานออกบัตรประจำตัวคนพิการ			
4	<pre> graph TD E[ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และพิมพ์บัตรให้คนพิการ] --> F[ส่งบัตรให้คนพิการ] </pre>			ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในระบบงาน จัดพิมพ์บัตรประจำตัวคนพิการและมอบให้คนพิการพร้อมคู่มือคนพิการ	- จัดพิมพ์เอกสารสำเนาการรับบัตรประจำตัวคนพิการเพื่อให้คนพิการหรือผู้ดำเนินการแทนตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน - พิมพ์บัตรประจำตัวคนพิการ มอบให้คนพิการ พร้อมคู่มือคนพิการ	- คนพิการต้องมีการสอบถามข้อมูลและลงชื่อรับรองข้อมูล - เจ้าหน้าที่ผู้ออกบัตรประจำตัวคนพิการต้องได้รับการมอบหมายจากนายทะเบียน	นายทะเบียนอนุมัติออกบัตรให้แก่มือถือบัตร	



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผ่านทฤษฎี Business Process Model and Notation (BPMN) เพื่อออกแบบและวิเคราะห์กระบวนการออกบัตรคนพิการ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถาปัตยกรรมองค์กรปัจจุบัน (As-is) (พท. พม.) ผู้วิจัยมีข้อสรุปว่ากระบวนการนี้เป็นกระบวนการหลักที่สำคัญต่อกรม พท. เพราะเป็นกระบวนการแรกที่จะต้องทำก่อนเพื่อที่จะได้เข้าถึงสิทธิและสวัสดิการของคนพิการเช่น เบี้ยคนพิการ กองทุนกู้ยืมคนพิการ การติดต่อการหาอาชีพ

จากตารางที่ 5 เทียบกับรูปที่ 11 ทำให้เห็นขั้นตอนก่อนที่ลงทะเบียนคนพิการคือการที่ไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลเพื่อขอเอกสารในการลงทะเบียน ซึ่งเอกสารดังกล่าวเป็นเอกสารที่กรม พท. เป็นคนให้กับโรงพยาบาลหากทางกรมประสานงานกับโรงพยาบาลในเรื่องของการทำการลงทะเบียนให้คนพิการได้จะช่วยลดการทำงานซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ได้ ผู้วิจัยจึงทำตารางสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะทางการแก้ไขดังนี้

ตารางที่ 6 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะทางการแก้ไขกระบวนการออกบัตรคนพิการ

ตารางที่ 5	ภาพที่ 11	ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะทางการแก้ไข
ลำดับที่ 1	กรอบที่ 1	ปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน	หากทำฟอร์มออนไลน์ให้กับโรงพยาบาล
ตรวจสอบเอกสาร	ขอเอกสารยืนยันการ	ของเจ้าหน้าที่ในการกรอก	เพื่อกรอกข้อมูลของคนพิการเข้าระบบจะ
และการลงทะเบียน	เป็นคนพิการ	ข้อมูล	ทำให้ไม่ต้องพิมพ์แบบฟอร์มออกมาและ
			นำแบบฟอร์มนั้นมาที่ศูนย์บริการเพื่อทำ
			การกรอกข้อมูลเข้าระบบ

ตารางที่ 7 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถาปัตยกรรมองค์กรของกระบวนการออกบัตรคนพิการ

สถาปัตยกรรมองค์กร	ผลการวิเคราะห์
ด้านธุรกิจ	เป็นธุรกิจหลักขององค์กร
ด้านข้อมูล	ระบบฐานข้อมูลคนพิการต้นแบบ
	ระบบฐานข้อมูลองค์กรด้านคนพิการ
ด้านแอปพลิเคชัน	ระบบงานบัตรประจำตัวคนพิการ
ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	เป็นระบบ Server ของภายในองค์กร
ด้านความปลอดภัย	เป็นระบบความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14 The 14th STOU National Research Conference

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาศาปตยกรรมองค์กร ในปัจจุบัน (As-is) ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์การทำงานของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในปัจจุบัน (As-is) โดยใช้แนวทางปฏิบัติของสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture EA) ที่ใช้แนวคิด The Open Group Architecture Framework (TOGAF) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ธุรกิจ ข้อมูล แอปพลิเคชัน โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และความปลอดภัย การวิเคราะห์ด้านธุรกิจ และแอปพลิเคชันเผยให้เห็นการแบ่งส่วนงานหลักและงานสนับสนุนได้ชัดเจน การวิเคราะห์ด้านข้อมูลเนื่องจากข้อจำกัดส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจเป็นไปอย่างไม่เต็มที่ การใช้ Excel ในการเก็บข้อมูลทำให้มีความเสี่ยงต่อการสูญหายและความปลอดภัยของข้อมูลต่ำ

การวิเคราะห์กระบวนการทำงานขององค์กรโดยใช้ทฤษฎี Business Process Model and Notation (BPMN) ซึ่งจะทำให้เห็นรายละเอียดของกระบวนการการทำงานทั้ง 3 กระบวนการเป็นกระบวนการหลักในการขับเคลื่อนองค์กร ได้แก่ กระบวนการจัดหาครอบครัวอุปการะให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล กระบวนการการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และกระบวนการการออกบัตรคนพิการ อีกทั้งทฤษฎี Business Process Model and Notation (BPMN) ทำให้มองเห็นถึงปัญหาที่อยู่ในกระบวนการ แนวทางการพัฒนาหรือการลดเวลาการทำงาน รวมถึงสามารถวางแผนการแก้ไข และควบคุมดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาของแต่ละกระบวนการผู้วิจัยได้รวบรวมและมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การออกบัตรคนพิการ ควรนำระบบลงทะเบียนออนไลน์มาใช้ในโรงพยาบาลเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและลดการใช้กระดาษ นอกจากนี้ หากสามารถออกบัตรคนพิการเป็นดิจิทัลไอดีได้ จะช่วยลดการออกบัตรที่เป็นบัตรแข็ง
2. การจัดหาครอบครัวอุปการะ ควรมีระบบเข้ามาช่วยเหลือในการลงทะเบียนและการจัดเก็บข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน

3. การให้บริการกู้ยืมเงินกองทุน ควรรวมการเก็บข้อมูลไว้ที่เดียวกันเพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มคุณภาพของข้อมูล

จากข้อความข้างต้นชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้สถาปัตยกรรมองค์กรในการวิเคราะห์และปรับปรุงการทำงานของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการให้บริการ การปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการข้อมูลอย่างมีระบบจะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การใช้แนวคิด The Open Group Architecture Framework (TOGAF) และทฤษฎี Business Process Model and Notation (BPMN) ในการวิเคราะห์กระบวนการทำงานทำให้เห็นภาพรวมการทำงานขององค์กรและปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการ ซึ่งนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางแก้ไขที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 14
The 14th STOU National Research Conference

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

นโยบายที่ใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายทางสังคมและกลไกการส่งเสริมความเสมอภาคและความเป็นธรรมในสังคมไทย ถือได้ว่าเป็นนโยบายที่ช่วยเหลือคนที่ด้อยโอกาสทางสังคมให้ได้รับสิทธิประโยชน์เท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐสำหรับผู้ที่ยากลำบากประกอบอาชีพ รวมถึงการกู้ยืมเงินเพื่อการลงทุน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาสถาปัตยกรรมองค์กรในปัจจุบัน (As-is) ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในปี พ.ศ. 2566 ซึ่งผู้ที่สนใจศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางศึกษาวิเคราะห์สถาปัตยกรรม กระบวนการทำงาน ปรับปรุงแก้ไข การปรับเปลี่ยนหน่วยงาน การปรับเปลี่ยนกระบวนการการทำงาน ตลอดจนงานวิจัยต่อยอดเพื่อพัฒนาองค์กรในอนาคต และนอกจากนี้ยังสามารถใช้การวิจัยเชิงปริมาณเข้ามาเพิ่มความน่าเชื่อถือของตัวแบบในแง่มุมหรือด้านใดด้านหนึ่งที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึก ซึ่งเป็นการต่อยอด องค์ความรู้ที่มีประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไปในอนาคต เช่น การศึกษาสถาปัตยกรรมองค์กรของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหา (To-be) ฯลฯ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (พ.ศ. 2563) สถาปัตยกรรมองค์กร(Enterprise Architectures) ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระยะที่ 1
- ชวนิตย์ สภาศักดิ์, วรภัทร ไพรีเกรง (พ.ศ. 2564) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำสถาปัตยกรรมองค์กรไปใช้สำหรับองค์กรภาครัฐ (The influential factors to the success implementation of enterprise architecture for government organizations), 358 – 374.
- สำนักงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (พ.ศ. 2563) สถาปัตยกรรมองค์กร(Enterprise Architectures) ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระยะที่ 1
- คณะทำงานเทคโนโลยีดิจิทัล สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) (พ.ศ. 2564) สถาปัตยกรรมองค์กร ปี 2564 กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พ.ศ. 2566) แผนปฏิบัติราชการรายปี (พ. ศ. 2566) ของ กรมส่งเสริมและพัฒนาชีวิตคนพิการ. https://www.dep.go.th/images/uploads/files/DepPlan_66_compressed.pdf
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (พ.ศ. 2561) ยุทธศาสตร์ชาติ <http://nsr.nesdc.go.th/ns/>
- ชาตรี งามเบญจวงศ์, "เครื่องมือทดสอบแบบจำลองบีพีเอ็มเอ็นด้วยวิคิมิวเทชั่น" (พ.ศ. 2562). Chulalongkorn University Theses and Dissertations (Chula ETD). 9642.