

บริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษาไทย

1. บทนำ

ภาษามือเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นในการสื่อสารระหว่างคนหูหนวก เพื่อส่งผ่านความรู้ ข่าวสาร ความคิด ความรู้สึกระหว่างคนหูหนวก และคนในสังคม การสื่อสารเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการดำรงชีวิต การพัฒนาคุณภาพชีวิต การเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการ รวมถึงการมีส่วนร่วมกับสังคมในการทำกิจกรรมทางสังคมได้อย่างเท่าเทียม

ความจำเป็นในการจัดบริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษาไทย เนื่องจากคนหูหนวกจำนวนหนึ่งไม่สามารถเข้าถึงการศึกษาได้ ด้วยข้อจำกัดของการสื่อสาร ดังนั้นเพื่อให้คนหูหนวกได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างเต็มศักยภาพ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้คนหูหนวกสามารถใช้ภาษามือเพื่อการสื่อสารได้

จากข้อมูลในปี 2565 คนพิการจำนวน 4.2 ล้านคน โดยการสำรวจจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่ามีคนพิการที่ยังไม่สามารถเข้าถึงการตรวจรักษาเมื่อป่วยหรือจำเป็น ร้อยละ 4 และร้อยละ 9 ไม่ได้เข้าระบบบริการฟื้นฟูสมรรถภาพเมื่อจำเป็น¹ จากการลงพื้นที่พบว่ามีคนหูหนวกที่ไม่มีภาษาในการสื่อสารต้องเผชิญความเสี่ยงด้านสุขภาพไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารเมื่อต้องไปรับบริการสาธารณสุข หรือการรักษาอาการเจ็บป่วยทั่วไปด้วยสมุนไพรตามความเชื่อของตนเอง²

การพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษาไทยเป็นการดำเนินการโดยภาคประชาชนในลักษณะบริการเพื่อนร่วมประสบการณ์ (Peer service) โดยบริการจากเพื่อนร่วมประสบการณ์ช่วยให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าผู้ให้บริการมีเข้าใจในวัฒนธรรมและอุปสรรคที่ผู้รับบริการเผชิญอยู่ การเรียนรู้จากเพื่อนร่วมประสบการณ์สามารถทำให้เกิดความเข้าใจ และการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษาไทยได้

2. วัตถุประสงค์การจัดบริการ

2.1 เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของคนหูหนวก

2.2 เพื่อให้คนหูหนวกมีความรู้ และใช้ภาษามือไทยได้

¹ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. 2566. โครงการวิจัยการลดความเหลื่อมล้ำด้านสุขภาพด้วยการเพิ่มการเข้าถึงเครื่องมือแพทย์และแพลตฟอร์มดิจิทัลด้านสุขภาพ

² ทีมพัฒนาบริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษาไทยภายใต้การสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ โครงการพัฒนาระบบศูนย์บริการคนพิการทั่วไปเพื่อการเข้าถึงสุขภาวะ. กรกฎาคม-สิงหาคม 2567

- 2.3 เพื่อพัฒนาทักษะการปฏิสัมพันธ์ของคนหูหนวกร่วมกับคนหูดี
- 2.4 เพื่อพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของคนหูหนวก
- 2.5 เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตของคนหูหนวกให้สามารถมีความรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

3. นิยามศัพท์และคำจำกัดความ

คนหูหนวก หมายถึง คนที่มีความพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายในลักษณะหูไม่ได้ยินเกิน 55 เดซิเบลขึ้นไปจนไม่ได้ยินเสียง

ภาษามือไทย หมายถึง เป็นภาษาที่ใช้สื่อสารระหว่างคนหูหนวกในประเทศไทย โดยมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากภาษามือที่ใช้ในประเทศอื่นๆ ซึ่งมีทั้งการใช้สัญลักษณ์มือ ท่าทางร่างกาย และการแสดงออกทางใบหน้า

คนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย หมายถึง คนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย และไม่สามารถสื่อสารโดยใช้ภาษามือไทยได้

ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในที่นี้สำหรับคนหูหนวก ได้แก่ การใช้ภาษามือ ท่าทาง สีนํ้ารูปภาพ ข้อความ วิดีโอ โดยการสื่อสารนั้นไม่เพียงแต่เป็นการถ่ายทอดข้อความที่ชัดเจน แต่ยังรวมถึงการเข้าใจและตีความข้อความของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง

ผู้รับบริการ หมายถึง กลุ่มเป้าหมายคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย

4. มาตรฐานการบริหารจัดการและคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

การจัดบริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย ดำเนินงานโดยองค์กรภาคประชาสังคม

4.1 การจัดบริการ

- 1) เจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครองค์กรภาคประชาสังคม
- 2) เจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครศูนย์บริการคนพิการทั่วไป

4.2 มาตรฐานการบริหารจัดการ

มาตรฐานการบริหารจัดการเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการจัดบริการ และสามารถเป็นหลักประกันพื้นฐานว่าองค์กรที่ดำเนินงานมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีธรรมาภิบาลและความโปร่งใส

1) องค์กรภาคประชาสังคม โดยมีสถานะขององค์กรในทางกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นรูปแบบรับรองโดยกฎหมาย หรือตามคำนิยามขององค์กรภาคประชาสังคมตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรภาคประชาสังคม พ.ศ. 2558 โดยไม่ว่าสถานะขององค์กรจะเป็นรูปแบบใด องค์กรต้องแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อการทำงานขององค์กรในทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง และสามารถรับผิดชอบต่อทางกฎหมายได้

2) ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ตามมาตรา 20/3 และ มาตรา 20/4 ซึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในทุกระดับ

4.3 คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

- 1) อายุ 20 ปีขึ้นไป
 - 2) สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมต้นหรือเทียบเท่า
 - 3) ผ่านการอบรมหลักสูตรอบรมผู้ให้บริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย
 - 4) สังกัดภาคประชาสังคมที่ผ่านการประกันคุณภาพการจัดบริการ หรือศูนย์บริการคนพิการทั่วไป
- นอกจากคุณสมบัติพื้นฐานแล้ว เพื่อให้เกิดการจัดบริการที่มีคุณภาพผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้
- 1) มีทักษะการสื่อสารภาษามือไทยดี ถูกต้อง และโต้ตอบได้
 - 2) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
 - 3) สามารถจัดการอารมณ์ที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์
 - 4) บุคลิกภาพดี
 - 5) สามารถอ่านเขียนภาษาไทยพื้นฐานได้
 - 6) มีทักษะโทรศัพท์มือถือ/คอมพิวเตอร์ และใช้อินเทอร์เน็ตได้

5. มาตรฐานการจัดบริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย

5.1 ขอบเขตการบริการ

การค้นหาคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทยเข้าสู่บริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร เสริมพลัง และความสามารถใช้ภาษามือในการสื่อสารพื้นฐานได้

5.2 มาตรฐานการบริการ

- 1) การสำรวจและค้นหากลุ่มเป้าหมายเพื่อพาเข้าสู่บริการ

2) การสร้างความสัมพันธ์ให้คนหูหนวกมีความมั่นใจ และเชื่อมั่นว่ามีคนที่มีความเข้าใจในลักษณะเฉพาะที่ไม่ได้ยินเสียง และพูดสื่อสารด้วยเสียงได้ การใช้ตัวของผู้ให้บริการเป็นต้นแบบซึ่งเป็นคนหูหนวกด้วยกันจะทำให้ผู้รับบริการเห็นภาพชัดเจน

3) การสื่อสารให้ข้อมูล และความรู้กับครอบครัวเพื่อให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะการสื่อสาร และการใช้ภาษามือไทย

4) การวางแผนการให้บริการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีความสอดคล้องกับช่วงวัย บริบทของผู้รับบริการ และบริบทพื้นที่ที่จัดบริการ

5) การจัดบริการตามแผนการให้บริการในลักษณะเดี่ยวหรือกลุ่มตามศักยภาพการเรียนรู้ และความเหมาะสมของหัวข้อการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดเนื้อหา ดังนี้

5.1) ทักษะการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย จำนวน 30 ชั่วโมง

- (1) ภาษาท่าทางธรรมชาติ/สีหน้า
- (2) การใช้สิ่งของรอบตัวแทนภาษา
- (3) การใช้ภาพแทนภาษา
- (4) การบอกความต้องการของตนเอง

5.2) ความรู้ และทักษะการใช้ภาษามือไทย จำนวน 72 ชั่วโมง

(1) ภาษามือไทยพื้นฐานในการชีวิตประจำวัน อาหาร ครอบครัว ตัวเลข สี วันเดือนปี ยานพาหนะ

(2) การเรียนรู้ผ่านเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิต

5.3) ทักษะการอยู่ร่วมกันในสังคม จำนวน 24 ชั่วโมง

- (1) วัฒนธรรมและสังคมคนหูหนวก/คนหูดี
- (2) วัฒนธรรมประเพณีทางศาสนา/วัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น
- (3) มารยาททางสังคมในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การรับประทานอาหาร การขอความช่วยเหลือ การแต่งกายในสถานการณ์ต่างๆ การปฏิบัติตัวในสถานที่ต่างๆ เป็นต้น
- (4) การใช้ระดับคำศัพท์ในสถานการณ์และบริบทที่แตกต่างกัน เช่น การทักทายกับเพื่อน การทักทายอย่างเป็นทางการ เป็นต้น
- (5) การกล้าบอกหรือปฏิเสธคนหูดีในสถานการณ์และพฤติกรรมที่ไม่เข้าใจวัฒนธรรมคนหูหนวก เช่น การพูดคุยโดยไม่มองหน้าคนหูหนวก วิธีการเรียกคนหูหนวก การเว้นระยะห่างในการสื่อสารกัน การสื่อสารด้วยวิธีอื่นๆ ที่นอกเหนือจากภาษามือ

5.4) ทักษะการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร จำนวน 18 ชั่วโมง

- (1) แหล่งข้อมูลข่าวสารที่หุ้หนวคเข้าถึงได้
- (2) การใช้โทรศัพท์ผ่านวิดีโอคอล การใช้ QRcode (สื่อภาษามือ)
- (3) TTRS
- (4) การใช้ล่าม
- (5) ข้อมูลขององค์กรคนหุ้หนวคที่จะติดต่อขอรับบริการ/สิทธิ
- (6) การแยกแยะ ข้อควรระวัง ที่จะถูกหลอกลวง หรือข่าวสารที่ไม่น่าเชื่อถือ

5.5) ทักษะการส่งเสริมสุขภาพจิตของคนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมายให้สามารถมีความรู้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม จำนวน 18 ชั่วโมง

- (1) การถูกกดขี่ ถูกเอาเปรียบ
- (2) ความรู้สึกที่ไม่สามารถสื่อสารได้ ทำให้อึดอัด เครียด
- (3) ภาษาและวิธีการสื่อสารที่แสดงอารมณ์ความรู้สึก
- (4) วิธีการจัดการอารมณ์ ความเครียดและความขัดแย้งผ่านสถานการณ์จำลอง
- (5) เป็นบุคคลที่ช่วยในการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้ง ช่วยรับฟังและให้คำแนะนำ

เบื้องต้น สร้างความเข้าใจกันและกัน

5.6) ทักษะการดูแลสุขภาพกายพื้นฐาน จำนวน 18 ชั่วโมง

- (1) ภาษามือที่บอกอวัยวะภายในและภายนอกร่างกายที่เจ็บป่วยได้
- (2) ภาษามือที่บอกอาการเจ็บป่วย และไม่สบาย
- (3) ภาษามือเกี่ยวกับการรับประทานยา

รวมจำนวนชั่วโมงการให้บริการ 180 ชั่วโมง ทั้งนี้ในการจัดบริการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการ 3 เดือน โดยผู้ให้บริการสามารถ 1 คน ให้บริการผู้รับบริการได้ไม่เกิน 6 คน ต่อรอบการจัดบริการ

6) การบันทึกข้อมูลการรับบริการอย่างสม่ำเสมอ

6. เกณฑ์การประเมินมาตรฐานบริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหุ้หนวคที่ไม่รู้ภาษามือไทย

มาตรฐานการจัดบริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหุ้หนวคที่ไม่รู้ภาษามือไทย จัดทำขึ้นเพื่อนใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการฯ ของหน่วยบริการรับส่งต่อเฉพาะด้านขององค์กรภาคประชาชน ตามมาตรา 3 พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 เพื่อให้สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการฟื้นฟูสมรรถภาพคนหุ้หนวคที่ยังเข้าไม่ถึงทักษะการสื่อสาร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าถึงคุณภาพชีวิตที่ดี

6.1 การประเมินมาตรฐาน

1) มาตรฐานการจัดบริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย

กำหนดให้มีเกณฑ์การประเมินมาตรฐานเพื่อใช้ในการประเมินมาตรฐานการจัดบริการฯ

ขององค์กรภาคประชาสังคม 3 ด้าน ดังนี้

(1) มาตรฐานการบริหารจัดการ

(2) มาตรฐานผู้ให้บริการ

(3) มาตรฐานการจัดบริการ

2) เกณฑ์การให้คะแนน มี 3 ระดับ คือ

คะแนน 0 หมายถึง ปฏิบัติตามมาตรฐานได้น้อยที่สุด/แทบจะไม่ได้ปฏิบัติ อาจอนุโลมให้ผ่านโดยต้องมีแผนพัฒนาในช่วงเวลาที่ชัดเจน

คะแนน 1 หมายถึง ปฏิบัติได้ตามมาตรฐานบางส่วน

คะแนน 2 หมายถึง ปฏิบัติได้ครบถ้วนตามมาตรฐาน

คะแนนรวม = ผลรวมของคะแนนที่ได้จากการประเมินมาตรฐานแต่ละหัวข้อ

เกณฑ์การประเมิน

การผ่านการประเมิน ต้องไม่มีเกณฑ์ข้อใดได้คะแนนเป็นศูนย์ และมีคะแนนรวม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

กรณีได้คะแนนรวมต่ำกว่าร้อยละ 70 องค์กรภาคประชาสังคม/ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปมีระยะเวลาดำเนินการ แก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานฯ เพื่อขอรับการประเมินซ้ำภายใน 3 เดือน

สำหรับองค์กรภาคประชาสังคม/ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปที่จัดตั้งขึ้นใหม่ ในครั้งแรกของการประเมินกำหนด ให้ประเมินมาตรฐานการบริหารจัดการ และมาตรฐานผู้ให้บริการเท่านั้น โดยไม่นำผลการดำเนินงานมาประเมินด้วย และกำหนดให้มีการประเมินมาตรฐานการจัดบริการ ทุกด้านอีกครั้ง เมื่อครบกำหนด 1 ปี นับจากเริ่มจัดบริการฯ

3) ขั้นตอนการประเมิน

การประเมินมาตรฐานการจัดบริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

3.1) การประเมินตนเอง (Self Evaluation) เป็นการประเมินมาตรฐานการจัดบริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย โดยองค์กรภาคประชาสังคม/

ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป เพื่อให้ทราบว่าสามารถจัดบริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย ได้สอดคล้องกับมาตรฐานการจัดบริการฯ ที่กำหนดหรือไม่

3.2) การประเมินภายนอก (External Evaluation) เป็นการประเมินมาตรฐานการจัดบริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย โดยองค์กรภาคประชาสังคม/ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป โดยคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐาน

รายละเอียดองค์กรภาคประชาสังคม/ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปที่ประเมินตนเอง

1. ชื่อองค์กร/หน่วยงาน.....

2. ผู้ให้ข้อมูลการประเมินตนเอง

(.....)

ตำแหน่ง.....

3. ผู้รับรองการประเมินตนเอง/ผู้จัดการ/ผู้อำนวยการ/ประธาน

(.....)

ตำแหน่ง.....

4. ผู้รับรองผลการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการบริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย

☐ ผ่าน

☐ ไม่ผ่าน/ควรปรับปรุง โปรดระบุความเห็น

(.....)

ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

วันที่.....

2. เกณฑ์การประเมินมาตรฐานจัดบริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย

ข้อ	มาตรฐาน (น้ำหนักคะแนน)	เกณฑ์การ ประเมิน (คะแนน)	รายละเอียด	คะแนน	แนวทางพิจารณา/เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. มาตรฐานการบริหารจัดการ (กรณีเป็นศูนย์บริการคนพิการทั่วไปให้ทำการประเมินเฉพาะข้อที่ 1.6 และ 1.7)					
1.1	โครงสร้างองค์กร บทบาท หน้าที่ และ อัตรากำลังของ หน่วยงาน เป็น ปัจจุบัน	ดีมาก (2)	โครงสร้างองค์กร บทบาทหน้าที่ และ อัตรากำลัง ของหน่วยงานชัดเจน และเป็นปัจจุบัน		- เอกสารโครงสร้างองค์กร บทบาท หน้าที่ และอัตรากำลังของหน่วยงาน - มีประกาศโครงสร้างองค์กร และ บทบาทหน้าที่
		ดี (1)	โครงสร้างองค์กร บทบาทหน้าที่ และ อัตรากำลัง ของหน่วยงานชัดเจน แต่ไม่เป็นปัจจุบัน		
		ควรปรับปรุง (0)	โครงสร้างองค์กร บทบาทหน้าที่ และ อัตรากำลัง ของหน่วยงานไม่ชัดเจน/ ไม่เป็นปัจจุบัน		
1.2	แผนการดำเนินงาน/ แผน กิจกรรมที่ สอดคล้องกับ การ จัดบริการขององค์กร	ดีมาก (2)	แผนการดำเนินงาน/แผนกิจกรรม สอดคล้องกับการ จัดบริการของ องค์กร สามารถดำเนินการตามแผน ได้ครบถ้วน และมีการปรับแผนเป็นปัจจุบัน		- แผนการดำเนินงาน/แผน กิจกรรม ที่สอดคล้องกับการจัดบริการของ องค์กร - ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
		ดี (1)	แผนการดำเนินงาน/แผนกิจกรรม สอดคล้องกับการ จัดบริการของ องค์กร สามารถดำเนินการตามแผน ได้บางส่วน และมีการปรับแผนเป็นปัจจุบัน		
			กรณีองค์กรภาคประชาสังคมรายใหม่ แผนการดำเนินงาน/ แผนกิจกรรม สอดคล้องกับ การจัดบริการขององค์กร		

ข้อ	มาตรฐาน (น้ำหนักคะแนน)	เกณฑ์การ ประเมิน (คะแนน)	รายละเอียด	คะแนน	แนวทางพิจารณา/เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
		ควรปรับปรุง (0)	แผนการดำเนินงาน/ แผนกิจกรรม สอดคล้องกับ การจัดบริการขององค์กร <u>แต่ไม่สามารถดำเนินการ ตามแผนได้</u>		
			กรณีองค์กรภาคประชาสังคมรายใหม่ แผนการดำเนินงาน/แผนกิจกรรม ไม่สอดคล้องกับ การจัดบริการขององค์กร		
1.3	การใช้งบประมาณเพื่อ การดำเนินงานด้าน การพัฒนาคุณภาพ ชีวิตคนพิการทางการ ได้ยินและสื่อ ความหมายมี ประสิทธิภาพ	ดีมาก (2)	- มีหลักฐานแสดงการจัดการบัญชี และการเงินที่ สามารถสอบทานได้ - การใช้เงินเป็นไปตามแผนที่กำหนดมากกว่าร้อยละ 80		- สมุดบัญชีธนาคารแสดงรายรับ รายจ่ายของโครงการ/องค์กร - รายงานการเงินโครงการ/องค์กร - หลักฐานแสดงงบทดลอง
		ดี (1)	- มีหลักฐานแสดงการจัดการบัญชี และการเงินที่ สามารถสอบทานได้ - การใช้เงินเป็นไปตามแผนที่กำหนดระหว่างร้อยละ 60-80		
		ควรปรับปรุง (0)	- มีหลักฐานแสดงการจัดการบัญชี และการเงินที่ สามารถสอบทานได้บางส่วน - การใช้เงินเป็นไปตามแผนที่กำหนดต่ำกว่าร้อยละ 60		

ข้อ	มาตรฐาน (น้ำหนักคะแนน)	เกณฑ์การ ประเมิน (คะแนน)	รายละเอียด	คะแนน	แนวทางพิจารณา/เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
1.4	ฐานข้อมูลแสดงการ ให้ บริการ และการ ส่งต่อของ <u>กลุ่มเป้าหมายทุกราย</u> ที่เข้ารับบริการ ครบถ้วน และเป็น ปัจจุบัน	ดีมาก (2)	ระบบฐานข้อมูลครบถ้วน และ เป็นปัจจุบัน และ นำมาใช้วางแผน การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ของการจัดบริการขององค์กร		- ฐานข้อมูลคนพิการทางการได้ยิน และสื่อความหมาย/สมาชิก/ผู้เข้าร่วม กิจกรรมโครงการในพื้นที่ที่หน่วยงาน ดำเนินงาน - ฐานข้อมูลผู้รับบริการพัฒนาทักษะ การสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ ภาษาไทย - แผนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ของการจัดบริการขององค์กร
		ดี (1)	ระบบฐานข้อมูลครบถ้วน และ เป็นปัจจุบัน แต่ไม่ นำมาใช้วางแผน การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ของการจัดบริการขององค์กร		
		ควรปรับปรุง (0)	ระบบฐานข้อมูลไม่ครบถ้วน		
1.5	นวัตกรรมการปฏิบัติงาน ของ บุคลากร องค์กร ภาคประชา สังคม ทั้งเจ้าหน้าที่ และอาสาสมัคร สอดคล้อง กับ เจตจำนงและ จริยธรรม ขององค์กร	ดีมาก (2)	แนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการ พัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ ภาษาไทยเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจนเป็น ปัจจุบัน และมีการปฏิบัติงานจริงตามแนวทางที่ กำหนด		- เจตจำนงและจริยธรรมองค์กร - แนวทางปฏิบัติของบุคลากรที่ ให้บริการ
		ดี (1)	แนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการ พัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ ภาษาไทยชัดเจน แต่การปฏิบัติงานจริงไม่ได้เป็น ตามแนวทางที่กำหนด		

ข้อ	มาตรฐาน (น้ำหนักคะแนน)	เกณฑ์การ ประเมิน (คะแนน)	รายละเอียด	คะแนน	แนวทางพิจารณา/เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
		ควรปรับปรุง (0)	แนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการ พัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ ภาษาไทยไม่ชัดเจน/ไม่มี		
1.6	ระบบการจัดการข้อ ร้องเรียน	ดีมาก (2)	ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ผู้เข้ารับบริการเข้าถึงได้ ง่าย และมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนตามแนวทาง ปฏิบัติที่กำหนด และสามารถแสดง หลักฐานได้		หลักฐานแสดง เช่น สรุปลสถิติต่างๆ และช่องทางการรับข้อร้องเรียน ระบบการจัดการข้อร้องเรียน และ แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน
		ดี (1)	ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ผู้เข้ารับบริการเข้าถึงได้ ง่าย และมีการจัดการข้อร้องเรียนตามแนวทาง ปฏิบัติที่กำหนด แต่ไม่สามารถแสดงหลักฐานได้		
		ควรปรับปรุง (0)	มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่ผู้เข้ารับบริการเข้าถึง ได้แต่ไม่มีการจัดการข้อร้องเรียนตามแนวทางปฏิบัติ ที่กำหนด		
1.7	สถานะการจัดตั้งเป็น ศูนย์บริการคนพิการ ทั่วไป	ดีมาก (2)	ใบอนุญาตจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการทั่วไปที่ยังไม่ หมดอายุระยะเวลาการจัดตั้ง		ใบอนุญาตจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ ทั่วไป
		ควรปรับปรุง (0)	ใบอนุญาตจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการทั่วไปหมดอายุ ระยะเวลาการจัดตั้ง/ไม่มีใบอนุญาตการจัดตั้ง		

ข้อ	มาตรฐาน (น้ำหนักคะแนน)	เกณฑ์การ ประเมิน (คะแนน)	รายละเอียด	คะแนน	แนวทางพิจารณา/เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
2. มาตรฐานผู้ให้บริการ					
2.1	ผู้ให้บริการผ่านการ อบรมหลักสูตรผู้ ให้บริการฯ ที่รับรอง โดยสถาบันราชสุตา คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาล รามาธิบดี	ดีมาก (2)	ผู้ให้บริการผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ให้บริการฯ ที่ รับรองโดยสถาบันราชสุตา คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี		ใบประกาศผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ ให้บริการฯ ที่รับรองโดยสถาบันราช สุตา คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาล รามาธิบดี
		ควรปรับปรุง (0)	ไม่มีผู้ให้บริการผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ให้บริการฯ ที่รับรองโดยสถาบันราชสุตา คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี		
3. มาตรฐานการจัดบริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษาไทย					
3.1	การทำแผนที่ชุมชน และ การวางแผนลง ชุมชนเพื่อค้นหา และ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย	ดีมาก (2)	มีการสำรวจชุมชน ทำแผนที่ชุมชนที่เป็นปัจจุบัน และนำมาวางแผนในการลงพื้นที่		- สังเกต สอบถาม สัมภาษณ์ - แผนที่ชุมชน - แผนงาน/โครงการ
		ดี (1)	มีการสำรวจชุมชน ทำแผนที่ชุมชน ที่เป็นปัจจุบัน แต่ยังไม่สามารถนำมาวางแผนในการลงชุมชนได้		
		ควรปรับปรุง (0)	ไม่มีการทำแผนที่ชุมชน		
3.2	การให้บริการพัฒนา ทักษะการสื่อสาร	ดีมาก (2)	มีการจัดทำแผนการให้บริการพัฒนาทักษะการ สื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษาไทย		- สังเกต สอบถาม สัมภาษณ์

ข้อ	มาตรฐาน (น้ำหนักคะแนน)	เกณฑ์การ ประเมิน (คะแนน)	รายละเอียด	คะแนน	แนวทางพิจารณา/เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	สำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย		รายบุคคล จัดบริการตามแผนฯ และบันทึกข้อมูล ผู้รับบริการ <u>ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน</u>		- แบบประเมินความเข้าใจของผู้รับบริการ
		ดี (1)	มีการจัดทำแผนการให้บริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย รายบุคคล จัดบริการตามแผนฯ และบันทึกข้อมูล ผู้รับบริการ <u>ครบถ้วน แต่ไม่เป็นปัจจุบัน</u>		
		ควรปรับปรุง (0)	มีการจัดทำแผนการให้บริการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับคนหูหนวกที่ไม่รู้ภาษามือไทย รายบุคคล จัดบริการตามแผนฯ และบันทึกข้อมูล ผู้รับบริการ <u>ไม่ครบถ้วน</u>		
3.3	ระบบประสานงานกับหน่วยบริการ/หน่วยงานเพื่อการรับส่งต่อ	ดีมาก (2)	มีระบบการประสานงานกับหน่วยบริการ/หน่วยงาน เพื่อจัดระบบรับส่งต่อ และมีหลักฐานแสดงการรับส่งต่อ จากหน่วยบริการ		- สังเกต สอบถาม สัมภาษณ์ - มีเอกสารที่แสดงถึงระบบ การส่งต่อเข้าสู่ระบบบริการ ระหว่างหน่วยบริการ/หน่วยงาน เช่น สรุปรายงานการประชุม บันทึก ความร่วมมือ ทะเบียนการส่งต่อ
		ดี (1)	มีการประสานงานกับหน่วยบริการ/หน่วยงาน เพื่อจัดระบบรับส่งต่อผู้รับบริการ และมีหลักฐานแสดงการรับส่ง		

ข้อ	มาตรฐาน (น้ำหนักคะแนน)	เกณฑ์การ ประเมิน (คะแนน)	รายละเอียด	คะแนน	แนวทางพิจารณา/เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
		ควรปรับปรุง (0)	ไม่มีการประสานงานกับหน่วยบริการ/หน่วยงาน เพื่อจัดระบบรับส่งต่อ		
3)	ติดตามการส่งต่อรับ บริการ	ดีมาก (2)	มีหลักฐานบันทึกการติดตาม และรายงานผลการ ติดตามการส่งต่อ รับบริการของกลุ่มเป้าหมาย		- สังเกต สอบถาม สัมภาษณ์ - หลักฐานบันทึกการติดตาม และ รายงานผลการติดตาม การส่งต่อรับ บริการของ กลุ่มเป้าหมาย
		ดี (1)	มีหลักฐานบันทึกการติดตามการส่งต่อรับบริการของ กลุ่มเป้าหมาย แต่ไม่มีรายงานผลการติดตามการส่ง ต่อ		
		ควรปรับปรุง (0)	ไม่มีหลักฐานบันทึกการติดตาม การส่งต่อรับบริการ ของกลุ่มเป้าหมาย		

