

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน” ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

#### 1. นโยบายที่เกี่ยวกับคนพิการ

- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550
- กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พ.ศ. 2550
- ระเบียบคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการว่าด้วยมาตรฐาน อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการพ.ศ. 2544
- ข้อตกลงความร่วมมือ สร้างเสริม สังคม โอกาส และสภาพแวดล้อมเพื่อพัฒนาบริการขนส่งสาธารณะแก่กลุ่มเป้าหมาย ระหว่างกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงคมนาคม

#### 2. แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ (Independent Living)

#### 3. แนวคิดการเข้าถึง (Assess) บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของคนพิการ

#### 4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการของ บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

#### 5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 1. นโยบายที่เกี่ยวกับคนพิการ

#### พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 เป็น พ.ร.บ. ฉบับใหม่ประกาศใช้เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2550 แทน พ.ร.บ. การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ที่ใช้มานานกว่า 15 ปีเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบัน จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไข

โดย พ.ร.บ.ฉบับใหม่นี้มุ่งเน้นที่การพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการมากกว่าการสงเคราะห์ โดย ประเมินความพิการและจัดกิจกรรมความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับข้อจำกัดจากความพิการ สามารถใช้ชีวิตประจำวันและพร้อมเข้าสู่สังคมได้เหมือนกับบุคคลทั่วไป ซึ่งรายละเอียดใน พ.ร.บ.ฉบับใหม่ที่กล่าวถึงในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก มีดังต่อไปนี้

“คนพิการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับ มีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด

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

“การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต” หมายความว่า การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ การจัดสวัสดิการ การส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิ การสนับสนุนให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอิสระ มีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ และเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป มีส่วนร่วมทางสังคมอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

“ผู้ดูแลคนพิการ” หมายความว่า บิดา มารดา บุตร สามี ภรรยา ญาติ พี่น้อง หรือบุคคลอื่นใดที่รับดูแลหรืออุปการะคนพิการ

“ผู้ช่วยคนพิการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งให้ความช่วยเหลือคนพิการเฉพาะบุคคล เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจวัตรที่สำคัญในการดำรงชีวิต ทั้งนี้ ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา 20 คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ดังต่อไปนี้

(1) การบริการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลค่าอุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการ และสื่อส่งเสริมพัฒนาการ เพื่อปรับสภาพทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือเสริมสร้างสมรรถภาพให้ดีขึ้น ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนด

(2) การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติหรือแผนการศึกษาแห่งชาติตามความเหมาะสมในสถานศึกษาเฉพาะหรือในสถานศึกษาทั่วไปหรือการศึกษาทางเลือกหรือการศึกษานอกระบบโดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการให้การสนับสนุนตามความเหมาะสม

(3) การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ การให้บริการที่มีมาตรฐาน การคุ้มครองแรงงาน มาตรการเพื่อการมีงานทำ ตลอดจนได้รับการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ และบริการสื่อสิ่งอำนวยความสะดวกเทคโนโลยีหรือความช่วยเหลืออื่นใด เพื่อการทำงานและประกอบอาชีพของคนพิการ ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานประกาศกำหนด

(4) การยอมรับและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมเศรษฐกิจและการเมืองอย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานแห่งความเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไปตลอดจนได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับคนพิการ

(5) การช่วยเหลือให้เข้าถึงนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม การพัฒนาและบริการอันเป็นสาธารณะ ผลิตภัณฑ์ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต การช่วยเหลือทางกฎหมายและการจัดหาทนายความว่าต่างแก่ต่างคดี ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

(6) ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภทตลอดจนบริการสื่อสารสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนดในกฎกระทรวง

(7) บริการล่ามภาษามือตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

(8) สิทธิที่จะนำสัตว์นำทาง เครื่องมือหรืออุปกรณ์นำทาง หรือเครื่องช่วยความพิการใดๆ ติดตัวไปในยานพาหนะหรือสถานที่ใดๆ เพื่อประโยชน์ในการเดินทาง และการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ โดยได้รับการยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าเช่าเพิ่มเติมสำหรับสัตว์ เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเครื่องช่วยความพิการดังกล่าว

(9) การจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

(10) การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย การมีผู้ช่วยคนพิการ หรือการจัดให้มีสวัสดิการอื่นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

ผู้ช่วยคนพิการ ให้มีสิทธิได้รับการลดหย่อนหรือยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียมตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแลคนพิการ มีสิทธิได้รับการจัดสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยและการเลี้ยงดูจากหน่วยงานของรัฐ ในกรณีที่มีสถานสงเคราะห์เอกชนจัดที่อยู่อาศัยและสวัสดิการให้แล้ว รัฐต้องจัดเงินอุดหนุนให้แก่สถานสงเคราะห์เอกชนนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบผู้ดูแลคนพิการมีสิทธิได้รับบริการให้คำปรึกษา แนะนำ ฝึกอบรมทักษะ การเลี้ยงดู การจัดการศึกษาการส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำ ตลอดจนความช่วยเหลืออื่นใด เพื่อให้พึ่งตนเองได้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

คนพิการและผู้ดูแลคนพิการมีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษีหรือยกเว้นภาษี ตามที่กฎหมายกำหนด

องค์กรเอกชนที่จัดให้คนพิการได้รับสิทธิประโยชน์ตามมาตรา นี้ มีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษีหรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรา 37 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ออกกฎกระทรวง เพื่อกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะบริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่น ให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

เจ้าของอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือผู้ให้บริการสาธารณะอื่น ซึ่งได้จัดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง มีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษี หรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด

สรุปได้ว่า พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ฉบับใหม่ ได้มีการปรับปรุงแก้ไข ความหมาย และสิทธิต่างๆ ของคนพิการเพื่อให้ครอบคลุมตามสิทธิและความเสมอภาคของผู้พิการไว้หลายประการ จุดเด่นของ พ.ร.บ. ฉบับใหม่ คือ พ.ร.บ.ฉบับนี้กำหนด บทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ และความคุ้มครองคนพิการ เพื่อมิให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม เพราะเหตุสภาพทางกายหรือสุขภาพของคนพิการไว้อย่างชัดเจน และในส่วนของเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ก็มีการมุ่งเน้นพัฒนา ปรับปรุงให้ตรงต่อความต้องการของผู้พิการอย่างมากที่สุด และใน พ.ร.บ. ฉบับใหม่นี้ยังเห็นถึงความสำคัญของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้พิการ เช่น ผู้ช่วยคนพิการก็ได้รับ สิทธิได้รับการลดหย่อนหรือยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียมตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด เปิดโอกาสให้คนพิการสามารถเข้าทำงานได้ในหน่วยงานของรัฐ เป็นต้น ตามมาตรา 20 กล่าวไว้ว่า คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกรับเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ จึงจำเป็นที่ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในเรื่อง ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภท ตลอดจนบริการสื่อสารสาธารณะ ต้องนำนโยบายดังกล่าวไปพัฒนาปรับปรุงองค์กร หรือธุรกิจของตนเองเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเหล่านี้ และทางรัฐเองก็มีนโยบายเพื่อตอบสนองขององค์กรเอกชนที่จัดให้คนพิการได้รับสิทธิประโยชน์ตามมาตรา มีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษีหรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งก็เป็นแรงจูงใจอีกทางหนึ่งเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พ.ศ. 2550

จาก พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 มาตรา 20 คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ข้อ(6) ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภทตลอดจนบริการสื่อสารสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนดในกฎกระทรวง จึงทำให้เกิด กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พ.ศ. 2550

ข้อตกลงความร่วมมือสร้างเสริม สังคม โอกาส และสภาพแวดล้อมเพื่อพัฒนาบริการขนส่งสาธารณะแก่กลุ่มเป้าหมาย ระหว่างกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงคมนาคม

ตามที่รัฐบาลมีนโยบายสร้างเสริมสังคมและสภาพแวดล้อมที่จะให้สังคมไทยเข้มแข็งเป็นสังคมที่ไม่ทอดทิ้งกัน มีการเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนอย่างเท่าเทียมกัน มีความเป็นธรรมทางสังคมและส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนของสังคมมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน โดยให้ทุกภาคส่วนในสังคมตระหนักถึงความเสมอภาคแห่งโอกาสและสิทธิมนุษยชน

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงคมนาคม ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างเสริมสังคม สภาพแวดล้อม และเทคโนโลยี เพื่อให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะทางปฏิบัติของภาครัฐ การกำหนดไว้ในแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สนับสนุนให้มีการปรับปรุง การจัดทำต้นแบบทั้งทางด้านวิชาการ และงบประมาณในการจัดสภาพแวดล้อมทั้งในอาคาร สถานที่และระบบการขนส่งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ และระบบรวบรวมทั้งบริการสาธารณะให้เป็นแบบอย่างแก่ผู้ขาดโอกาส และกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เด็ก เยาวชน สตรี คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และกระทรวงคมนาคม จึงมีข้อตกลงร่วมมือกันดังนี้

1. ทั้งสองหน่วยงานจะร่วมมือในการขับเคลื่อน ให้เกิดกิจกรรมให้ความรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำ ปรีกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการส่งเสริมให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบขนส่งสาธารณะ และการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย

2. ทั้งสองหน่วยงานจะรณรงค์ และประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานภาครัฐ เอกชน องค์กรปกครองท้องถิ่น และประชาชน ได้ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มเป้าหมาย

3. ทั้งสองหน่วยงานจะร่วมมือในการส่งเสริม คุ้มครอง และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยแก่กลุ่มเป้าหมาย ในระบบขนส่งสาธารณะ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

บันทึกความร่วมมือนี้ทำขึ้น 2 ฉบับ มีข้อความตรงกัน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ถือไว้ฉบับหนึ่ง และกระทรวงคมนาคมถือไว้อีกฉบับหนึ่ง โดยทั้งสองฝ่ายได้ตกลงร่วมกันและมีผลบังคับนับตั้งแต่วันที่ลงนามเป็นต้นไป

นายไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม รัฐมนตรีว่าการกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

นายธีระ ห่าวเจริญ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

นายวัลลภ พลอยทับทิม ปลัดกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

นายชัยสวัสดิ์ กิตติพรไพบุลย์ ปลัดกระทรวงคมนาคม

สรุปได้ว่า การจัดทำมีข้อตกลงความร่วมมือ ระหว่างกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงคมนาคม นับเป็นสัญญาณที่ดี ที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้มีการตอบรับสนองนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้การร่วมมือกันในการผลักดันให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบาย จะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ไม่หยุดยั้งและจะส่งผลดีแก่ผู้ขาดโอกาสและกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในอนาคต เมื่อมีการประชาสัมพันธ์งานต่างๆ การขยายงานไปในวงกว้างขึ้นเรื่อยๆ ก็จะทำให้ ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม และท้ายที่สุดแล้ว ก็จะสามารถดำเนินงานได้

ตามนโยบายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ อีกทั้งยังสามารถช่วยกันผลักดันให้ผลการดำเนินงานนั้น บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้เป็นอย่างดี

### ความหมายของคนพิการ

ความหมายของคนพิการ มีผู้ให้ความหมายของคนพิการไว้ต่างๆ มากมาย ดังนี้

องค์การคนพิการสากลประเทศออสเตรเลีย (DPI-Australia) ให้ความหมายของความพิการ (disability) คือ ความจำกัดของการปฏิบัติหน้าที่ (functional limitation) ภายในแต่ละบุคคลอันมีสาเหตุมาจากความบกพร่อง (impairment) ทางกาย ทางสติปัญญา ทางอารมณ์ หรือ การรับรู้ความรู้สึก (sensory)

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ได้ให้คำจำกัดความจากมุมมองด้านฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพและการจ้างงานคนพิการ ว่าคนพิการ คือ “บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีโอกาสด้านความมั่นคงในชีวิต สถานภาพการจ้างงาน หรือความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเหมาะสมถูกจำกัดหรือลดอย่างเห็นได้ชัด อันเป็นผลจากความบกพร่องร่างกายหรือทางจิตใจ

องค์การอนามัย ได้กล่าวถึงความพิการไว้ว่าเป็นความเสียหายเปรียบของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่เกิดจากการชำรุด หรือความสามารถบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา เป็นผลทำให้บุคคลนั้นไม่อาจแสดงบทบาท หรือทำอะไรให้เหมาะสมสอดคล้องได้ตามวัย เพศ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 ตามมาตรา 4 ได้กำหนดความหมายว่า “คนพิการ” หมายความว่า คนที่มีความผิดปกติ หรือ บกพร่องทางร่างกาย ทางสติปัญญาหรือ ทางจิตใจ ตามประเภท หรือ ตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดในกฎกระทรวง

สรุปได้ว่าความหมายของคนพิการในที่นี้หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมเนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือ ความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด

## ประเภทของคนพิการ

คนส่วนใหญ่มักรู้จัก “คนพิการ” เฉพาะที่พบเห็นกันได้แก่ คนพิการด้านร่างกาย หรือ การเคลื่อนไหว (แขนด้วน ขาถูก เป็นอัมพาต ฯลฯ) และคนตาบอด เป็นต้น แท้ที่จริงคนพิการมี หลากหลายประเภท และในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ฉบับใหม่ได้ระบุประเภท คนพิการไว้ 9 ประเภท ดังนี้

1. ความบกพร่องทางการเห็น
2. ความบกพร่องทางการได้ยิน
3. ความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว
4. ความบกพร่องทางการสื่อสาร
5. ความบกพร่องทางจิตใจ
6. ความบกพร่องทางอารมณ์
7. ความบกพร่องทางพฤติกรรม
8. ความบกพร่องทางสติปัญญา
9. ความบกพร่องทางการเรียนรู้

คนพิการไม่ใช่บุคคลที่ไร้ความสามารถโดยสิ้นเชิงเพียงแต่ถ้าได้รับการส่งเสริมโอกาส ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพคนพิการตลอดจนการสร้างเสริมขวัญกำลังใจและสวัสดิการ ด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการดำรงชีวิตแก่คนพิการแล้วคนพิการก็จะสามารถทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และทำประโยชน์กับสังคมเช่นเดียวกับคนทั่วไปได้

## 2. แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ

(Independent Living)

### IL (Independent Living) หรือการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ

คือ การที่คนพิการสามารถกำหนดแนวทางการดำรงชีวิตของตนเองได้อย่างสมศักดิ์ศรี ของความเป็นมนุษย์ โดยไม่ขึ้นอยู่กับความพิการว่าจะรุนแรงมากน้อยเพียงไร ทั้งนี้อาศัยบริการ และความช่วยเหลือเท่าที่จำเป็น

## ประวัติความเป็นมาและปรัชญาของ Independent Living Movement

ในสหรัฐอเมริกาช่วงทศวรรษที่ 1960 เป็นช่วงเวลาที่มีการเคลื่อนไหวทางด้านสิทธิ ของชาวแอฟริกันอเมริกัน (นิโกร) ในฐานะที่เป็นคนกลุ่มน้อยในสังคม เหตุการณ์นี้กระตุ้นให้ คนพิการ เกิดการเคลื่อนไหวทางด้านสิทธิของตนเอง ปี 1972 เอ็ด โรเบิร์ต เป็นผู้พิการโบลีโอที่ใช้รถวีลแชร์ และเครื่องช่วยหายใจ สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ในขณะที่เขาเป็นนักศึกษา เขาได้ใช้บริการ ในมหาวิทยาลัย เช่น การช่วยเหลือ ที่พัก บริการซ่อมรถวีลแชร์ และการให้คำปรึกษาฉันท์เพื่อน อย่างไรก็ตามบริการเหล่านี้ก็หมดไปเมื่อเขาสำเร็จการศึกษา ดังนั้น เขาจึงได้จัดตั้งศูนย์การดำรงชีวิตอิสระขึ้น (ILC) ในชุมชนให้ความช่วยเหลือครอบครัวและเพื่อนๆ ของเขา ซึ่งนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของความเคลื่อนไหวด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ

ช่วงเวลาเดียวกันนี้ในประเทศต่างๆ ในยุโรปได้มีนโยบายเพื่อคนพิการอย่างชัดเจน สวนทางกับแนวคิดอุดมคติของการดำรงชีวิตอิสระโดยสิ้นเชิง ยกตัวอย่างเช่น รัฐบาลประเทศเนเธอร์แลนด์ได้พัฒนานโยบายเกี่ยวกับคนพิการมามากมาย และสร้างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ให้กับคนพิการชื่อว่า Head Dorf ในขณะที่ประเทศอังกฤษ รัฐบาลได้ทำการสนับสนุนนโยบายเกี่ยวกับการรวมกลุ่มของคนพิการ รวมถึงการสร้างเขตที่อยู่อาศัยของคนพิการด้วย เป็นต้น นโยบายส่งเสริมการรวมกลุ่มของคนพิการเกิดขึ้นในหลายประเทศและเน้นการสร้างที่อยู่อาศัยให้กับคนพิการอยู่รวมกันและแยกออกจากสังคมซึ่งเป็นความคิดที่ตรงข้ามกับแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการที่ได้รับการส่งเสริมสหรัฐอเมริกา หลังจากการก่อตั้งศูนย์ ILC ที่ Berkeley การเคลื่อนไหวด้าน IL ก็แพร่กระจายไปทั่วยุโรปอย่างรวดเร็ว ในปีเดียวกันกับที่มีการก่อตั้งศูนย์ ILC ที่ Berkeley คนพิการที่ Huston ได้ก่อตั้งศูนย์ ILC เช่นเดียวกันกับที่ Boston ซึ่งก่อตั้งในในปี 1974 และ ปี 1978 ตามลำดับ การรวมตัวกันของคนพิการได้ก่อให้เกิดการแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการของสหรัฐอเมริกาและการแก้ไขกฎหมายคนพิการได้รับความช่วยเหลือเพิ่มขึ้นจากรัฐ ในปี 1979 Gerben DeJong นักสังคมวิทยาได้ตีพิมพ์หนังสือชื่อ The Movement for Independent Living ซึ่งกล่าวถึงทฤษฎีและผลกระทบของแนวคิด IL เปรียบเทียบกับการฟื้นฟูสมรรถภาพ หนังสือฉบับนี้เป็นหนังสือที่เผยแพร่แนวคิด IL ไปทั่วยุโรปอเมริกา 30 ปีที่ผ่านมา ศูนย์ ILC แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จที่ไม่ธรรมดา ในสหรัฐอเมริกา การเคลื่อนไหวมีประสิทธิภาพมากเพราะทำให้เกิดการแก้ไขกฎหมายด้านการฟื้นฟูของรัฐถึง 504 ข้อ และ ILC ได้เสนอกฎหมายที่ชื่อ Americans with Disabilities Act (ADA) เพื่อขจัดความไม่เท่าเทียมของคนพิการ ซึ่งประสบความสำเร็จในปี 1990 ในขณะที่หัวหน้ากลุ่ม

คนพิการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริการจัดการของรัฐ รวมถึงเพิ่มจำนวนผู้ช่วยเหลือด้านสวัสดิการแก่รัฐอีกทางหนึ่งด้วย ที่ประเทศแคนาดา Henry Enns มีเป้าหมายที่จะขจัดข้อจำกัดของระบบการฟื้นฟูให้หมดไปและจัดตั้งองค์กรคนพิการขึ้นในระดับรากหญ้าในปี 1980 โดยเริ่มที่ Kitchener, Ontario รวมถึงการวิพากษ์วิจารณ์ระบบการฟื้นฟูสมรรถภาพที่เป็นการบังคับและการควบคุมคนพิการ ซึ่งทำให้คนพิการเปลี่ยนแปลงจากการพึ่งพาผู้อื่นเป็นการพึ่งตนเองและเป็นอิสระ ศูนย์ ILC แห่งแรกของแคนาดาได้ก่อตั้งขึ้นหลังจากการจัดตั้งของ Disabled People's International (DPI) ในปี 1981 และในปี 1989 ศูนย์ ILC ประสบความสำเร็จในการตั้งศูนย์บริการและระบบบริการโดยตรงในทุกๆ รัฐในแคนาดา ที่ประเทศอังกฤษ รัฐสภาได้ออก พ.ร.บ. การอภิบาลเสริมจรับเงิน ซึ่งส่วนกลางได้สนับสนุนให้ศูนย์ ILC รับผิดชอบด้านนี้ในทุกๆ เทศบาลที่ประเทศสวีเดน โดยการสนับสนุนจากหน่วยงานประสานงานด้านความร่วมมือด้าน PA ศูนย์ ILC ได้รับผิดชอบหน้าที่ในการจัดหาบริการ PA เป็นระยะเวลา 14 ปี ซึ่งคนพิการเองก็สามารถเข้าถึงบริการนี้ได้อย่างเต็มที่

แนวคิด Independent living concept เริ่มแพร่เข้าไปในประเทศญี่ปุ่นราวปี 1984 คนพิการญี่ปุ่นจำนวนหนึ่งได้ไปใช้ชีวิตในประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อเรียนรู้แนวคิดและการปฏิบัติเรื่องนี้ Independent living center แห่งแรกของญี่ปุ่นตั้งขึ้นในปี 1984 คือ Human Care Association ในโตเกียว ปัจจุบันกระจายไปทั่วประเทศมากกว่า 200 แห่ง

### ประวัติความเป็นมาของ Independent Living ในประเทศไทย

คนพิการไทยเริ่มเรียนรู้แนวคิด Independent living มานาน ผู้นำคนพิการมีโอกาสไปดูงานด้านนี้ในญี่ปุ่น อเมริกา สวีเดน และนิวซีแลนด์ ในช่วงปี พ.ศ. 2531-2535 ตั้งแต่ปี 2536 จนถึงปัจจุบัน คนพิการร่างกาย ตาบอด หูหนวก ได้รบบทุนไปศึกษาดูงานตามโครงการ Independent Living Study Program ที่ประเทศญี่ปุ่นปีละ 2 ทูน แนวคิด Independent living และการดำเนินงานของ Independent living center ได้รับการยอมรับจากประเทศที่ผ่านระยะความก้าวหน้าด้านสวัสดิการสงเคราะห์และการฟื้นฟูสมรรถภาพ คนพิการมาแล้วว่าสอดคล้องกับแนวคิดการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยชุมชน แต่มีจุดดีกว่าในการให้ความสำคัญด้านจิตใจและสังคมของคนพิการ และสามารถพัฒนาชีวิตคนพิการไปสู่เป้าหมายสูงสุดของแต่ละคนได้ แบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการดูแลคนพิการด้วยรูปแบบดั้งเดิมได้ ปัจจุบันรัฐบาลหลายประเทศในอเมริกา ยุโรป ญี่ปุ่น ให้การสนับสนุนงบประมาณการก่อตั้งและการดำเนินงานของ Independent living

center โดยมีกฎหมายรองรับอย่างชัดเจน ในขณะที่ได้มีความพยายามเผยแพร่แนวคิดนี้ออกไปทั่วทุกภูมิภาคของโลกและมีการศึกษาวิจัย วิเคราะห์ เพื่อหาวิธีปฏิบัติให้สอดคล้องกับสภาพสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจและการเมืองของแต่ละภูมิภาคและแต่ละประเทศ มีการจัดประชุมสุดยอดระดับโลก(World Summit on Independent Living) ขึ้น 2 ครั้ง เมื่อปี 1999 และ 2000 ที่กรุงวอชิงตัน ดี.ซี. และ โฮโนลูลู รัฐฮาวาย ประเทศสหรัฐอเมริกา ตามลำดับ ซึ่งผู้นำ คนพิการไทยได้เข้าร่วมประชุมสุดยอดทั้ง 2 ครั้งนี้ด้วย เมื่อวันที่ 21-25 กันยายน ปี 1999 ได้มีการประชุม independent living ระดับโลกเป็นครั้งแรกขึ้นที่ Washington, DC ในการประชุมนี้มีคนพิการมากกว่า 100 คนจาก 50 ประเทศทั่วโลก

#### แนวคิดหลัก 4 ข้อของศูนย์ ILC เมือง Berkeley

จากผลการดำเนินงานในเรื่องสิทธิคนพิการ ของ ศูนย์ ILC เมือง Berkeley ที่ประสบความสำเร็จจนทำให้มีคนพิการได้รับสิทธิในหลายด้านจนทำให้มีคนพิการประสบความสำเร็จในชีวิตอย่างหลากหลายและเพิ่มคุณค่าในตัวเองของคนพิการ จนทำให้ในหลายๆ ประเทศได้นำแนวคิดไปใช้กับประเทศของตนเอง และก็ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก และแนวคิดหลักของศูนย์ ILC เมือง Berkeley ที่ใช้มี 4 ข้อ ดังนี้

1. คนพิการควรที่จะอยู่ในชุมชนมากกว่าแยกออกไปอยู่ในศูนย์ฟื้นฟูหรือองค์กรอื่น
2. คนพิการไม่ได้เป็นคนไข้ที่ต้องดูแลไม่ใช่เด็กที่ต้องการการปกป้องหรือพระเจ้าที่ต้องเคารพสักการะ

3. คนพิการสามารถดูแลจัดการเรื่องความช่วยเหลือได้ด้วยตนเอง

4. คนพิการเป็นเหยื่อของสังคมที่มีอคติมากกว่าเหยื่อของความพิการของตนเอง

ขณะนี้คนพิการได้กำหนดเป้าหมายของตนเองได้เหมือนกับคนปกติทั่วไปจากการได้รับการบำบัดฟื้นฟู เช่น จากการบำบัดพวกเขาสามารถเปลี่ยนเสื้อผ้าได้ด้วยตนเองถึงแม้ว่าจะใช้เวลา ถึง 2 ชั่วโมงก็ตาม ปรัชญาของ IL การได้รับความช่วยเหลือไม่ใช่เป็นสิ่งที่น่าอาย แต่มันเป็นการประกาศถึงการที่คนพิการสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง การฟื้นฟูเป็นเพียงแค่การรักษาทางการแพทย์ที่มีช่วงเวลาที่กำหนดแต่ไม่ควรให้การฟื้นฟูนั้นมาควบคุมชีวิตของคนพิการ

สรุปได้ว่า การใช้ชีวิตอย่างอิสระนั้นเป็นความต้องการของคนทั่วไป ที่ต้องการอิสระในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านความคิด การดำรงชีวิต ก็คงไม่ได้แตกต่างอะไรกับกลุ่มคนพิการ เช่นกันที่ ต้องการสิ่งเหล่านี้เหมือนกับคนอื่นๆ ทั่วไป คนพิการในสมัยปัจจุบันมีความรู้

ความสามารถเป็นที่น่ายอมรับสำหรับสังคมในปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง วิวัฒนาการต่างๆส่งเสริมให้เขาเหล่านั้น เรียนรู้ที่จะพึ่งพาตนเอง ไม่ต้องการเป็นภาระของใคร สิ่งต่างๆ เหล่านี้เองทำให้ผู้ศึกษามองว่ากลุ่มคนเหล่านี้เป็นอีกหนึ่งแรงสำคัญที่ไม่สามารถมองข้ามไปได้เลย ภายในส่วนลึกของพวกเขาเหล่านี้ยังคงมีอะไรอีกมากมายที่น่าค้นหา หากเพียงเรามองลงไปให้ลึกลงไป และสังคมสามารถตอบสนองในสิ่งที่เขาเหล่านั้นต้องการ เราก็จะทำให้สิ่งทั้งหลายๆ คนคิดว่าเป็นปัญหา เป็นภาระ อาจเปลี่ยนมุมมองไปในทิศทางที่ดีขึ้นก็อาจเป็นได้ เพราะสังคมไทยเป็นสังคมพุทธ คนเราอยู่ในสังคมเดียวกัน ควรมีการช่วยเหลือดูแลกัน ให้สังคมมีความสุข

และยังเป็นสิ่งที่ดีเสียอีกที่คนพิการเหล่านั้นต่างมิได้มีความต้องการที่จะรอความช่วยเหลือแต่เพียงอย่างเดียว เขายังมีความต้องการที่จะดำรงชีวิตด้วยตนเอง เพราะฉะนั้นหากทุกฝ่ายเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการของเขาเหล่านั้นได้อย่างถูกต้อง ก็จะเป็นการสร้างโอกาสสร้างแรงใจให้กับกลุ่มคนอีกกลุ่มหนึ่งในสังคมไทยได้เป็นอย่างดี

### 3. แนวคิดการเข้าถึง (Assess) บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของคนพิการ

การที่คนพิการไม่สามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้นั้น ส่งผลทำให้คนพิการไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ และก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันของคนพิการกับคนปกติทั่วไป แต่ปัจจุบันแนวคิดในการทำงานด้านคนพิการมีการเปลี่ยนไปจากเดิมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะแนวคิดเรื่องการเข้าถึงบริการที่จะทำให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอย่างอิสระมากขึ้น มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย และทำให้คนพิการดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีคุณค่าและมีศักดิ์ศรีด้านความภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น

แนวคิดที่เกี่ยวกับการเข้าถึงมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้มากมายนัก ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “การเข้าถึง” ไว้ต่างกันโดยใช้รากศัพท์จากภาษาอังกฤษ Access หรือ Accessibility ดังนี้

ชนิษฐา เทวินทรภักดี (2531, น. 81) ได้ให้ความหมายการเข้าถึงไว้ว่า คือ สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วิธีทางหรือวิชาการในการที่จะได้รับความสะดวกเพื่อเข้าถึงการใช้ประโยชน์และสิทธิในการได้ใช้บริการในด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ บริการสาธารณะ อาคารสถานที่ต่างๆ รวมทั้งการเข้าถึงบริการด้านการศึกษา การเข้าสู่อาชีพ และการมีงานทำ ด้านที่พักอาศัย บริการขนส่งสาธารณะต่างๆ และการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารโดยต้องอาศัยสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสิ่งเฉพาะสำหรับคนหูหนวก หรือคนตาบอด เป็นต้น

จूरี่รัตน์ ผ่องแผ้ว และคณะ (2535, น. 86-87) ให้ความหมายของการเข้าถึง หมายถึง วิธีทาง หนทางหรือวิธีการในการเข้าหา การได้มาหรือการใช้ หรือสิทธิในการใช้หนทางในการใช้ ประโยชน์ ความสะดวกในการใช้อาคารสถานที่ต่างๆ หรือความสามารถที่จะเข้าไปถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นอกจากนี้ การเข้าถึง หรือสิ่งอำนวยความสะดวกยังหมายความว่า สภาวะแวดล้อม ทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตวิทยาที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตและโอกาสแก่ คนทุกๆ คนทัดเทียมกัน และยังรวมถึงสิทธิในการที่จะได้รับทราบข่าวสารข้อมูลสำหรับกรณี คนหูหนวก และคนตาบอดหรือสิทธิที่จะได้เข้ารับการศึกษาในโรงเรียนสำหรับเด็กพิการทุกประเภท ด้วย

วารี ปัญจะผลินกุล (2543, น. 38) ได้สรุปความหมายของการเข้าถึงไว้ว่า การเข้าถึง หมายถึง การเข้าใช้ การใช้ประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เพื่อที่จะลดข้อจำกัดในการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมและการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม การ สนับสนุน ส่งเสริมในทุกๆ ด้านเพื่อให้สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างเท่าเทียม ทัวถึง และเป็นธรรม นอกจากนี้ยังรวมถึงสิทธิในการเข้าใช้สิ่งต่างๆ และบริการต่างๆ ที่รัฐจัดให้ต้องรวมถึงคนพิการด้วย

กล่าวโดยสรุป การเข้าถึง หมายถึง การสร้างสภาพทางกายภาพ ทางสังคม และทาง จิตวิทยา ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพชีวิตด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ สามารถทำให้คนพิการปราศจากอุปสรรคในการเข้าใช้หรือเข้าถึงสิทธิในการใช้ประโยชน์ได้ มากที่สุด

### ประเภทของการเข้าถึงบริการ

การเข้าถึงด้านข้อมูลข่าวสารนับว่ามีความสำคัญมาก และถือเป็นจุดเริ่มต้นของการ เข้าไปใช้สิทธิประโยชน์ของตนเองด้วย และสนับสนุนให้กลุ่มเป้าหมายรับทราบแหล่งทรัพยากร บริการต่างๆ และหน่วยงานที่ให้บริการ และส่งผลให้มีการใช้บริการที่ตรงกับปัญหาและความ ต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาตนเองอีกระดับหนึ่งในที่สุด

สำหรับบริการของการเข้าถึงมีภาระงาน (Tasks) หลายด้าน คือ วารี ปัญจะผลินกุล (2543, น. 39)

1. การให้ข่าวสารแบบง่ายๆ เช่น บริการนั้นอยู่ที่ใด จะไปถึงบริการได้อย่างไร
2. การให้ข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องที่สลับซับซ้อน อาทิ ผลประโยชน์ทดแทนประกันสังคม การให้บริการด้านกฎหมาย โปรแกรมต่างๆ ของสถานสงเคราะห์

3. การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับธรรมเนียม หรือโปรแกรม หรือการให้บริการบุคคลหรือครอบครัว (คุณสมบัติของผู้รับบริการ)

4. บอกทิศทางให้บุคคลไปรับบริการยังองค์การที่จะสามารถช่วยเหลือเขาได้

5. การส่งเรื่องต่อเพื่อรับบริการอื่น (ทางโทรศัพท์หรือจดหมายหรือส่งแบบฟอร์มการแนะนำหรือนัดหมายให้ การส่งเรื่องตอบแบบย่อๆ)

6. การนำผู้มีปัญหาไปยังหน่วยงานที่ถูกต้อง การจัดหาหน้ให้ไปรับบริการ

7. ให้การสนับสนุน หรือการมีสัมพันธภาพที่ดี พูดคุยสนทนาให้คำแนะนำข่าวสาร

8. การติดต่อให้แก่ผู้มาสอบถาม

9. การช่วยวินิจฉัยปัญหาพื้นฐานให้แก่คนที่มาขอทราบข่าวสารสนเทศและคำแนะนำ

10. การทำการศึกษาเชิงวินิจฉัย (ด้านสังคม จิตใจ ด้านจิตเวช หรือด้านกายภาพ) บางศูนย์มีบริการวินิจฉัยจึงทำการวินิจฉัยให้ด้วย

11. การดำเนินการให้คำปรึกษาและบำบัดอย่างต่อเนื่อง (งานนี้ ss ที่แท้จริง แต่อาจมีบริการ access อยู่ด้วย)

12. การดำเนินกิจกรรมพิทักษ์สิทธิและผลประโยชน์ การช่วยเหลือด้านกฎหมาย หรือด้านต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้มีปัญหาแต่ละราย

13. การให้การศึกษารวมชนเกี่ยวกับบริการและปัญหาต่างๆ

14. การคัดเลือกผู้มีปัญหาเข้ารับบริการ เมื่อมีโปรแกรมใหม่ๆ หรือมีกฎหมายและปัญหาใหม่ๆ เกิดขึ้น

15. การดำเนินการผสมผสานบริการ (เชิงบูรณาการ) คือ กิจกรรมการดูแลอย่างต่อเนื่องแก่ผู้มีปัญหาแต่ละราย

แต่สำหรับคนพิการการเข้าถึงสำหรับคนพิการนั้นมีการเน้นไปในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการเป็นหลัก และการศึกษาครั้งนี้จึงเน้นไปในเรื่องการเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการโดย จุริรัตน์ ผ่องแผ้ว และคณะ (2535, น. 110-114) ได้จัดประเภทของการเข้าถึงบริการต่างๆ ของคนพิการดังนี้

1. การเข้าถึงในด้านการศึกษา มีความหมายว่า เด็กพิการควรจะสามารถรับบริการด้านการศึกษาได้อย่างไรบ้าง เด็กพิการทางร่างกายสามารถจะไปเรียนร่วมในโรงเรียนสามัญได้โดยปราศจากอุปสรรคในเรื่องอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องอาหาร และห้องน้ำ โดยเด็กพิการสามารถเข้าใช้ร่วมกับเด็กปกติ สำหรับเด็กตาบอดและเด็กหูหนวกจำเป็นต้องมีอุปกรณ์พิเศษช่วยในการเรียนการสอน จึงควรมีบริการไว้ให้ เช่น หนังสือเบรลล์ เทป เครื่องพิมพ์ดีดเบรลล์สำหรับเด็ก

ตาบอด เครื่องขยายเสียง เครื่องช่วยฟัง โสตทัศนอุปกรณ์อื่นๆ สำหรับเด็กหูตึง รวมทั้งล่ามภาษามือ ซึ่งจะทำหน้าที่แปลภาษาพูดเป็นภาษามือ เพื่อให้เด็กหูหนวกสนิทได้เข้าใจในคำสอนและบทเรียนต่างๆ ประการสุดท้ายคือ ควรมีครูเดินสอนสำหรับเด็กพิการที่อยู่ตามบ้านในชนบท

2. การเข้าถึงในการทำงาน มีความหมายรวมทั้งการได้งานทำที่เหมาะสม และการปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน สถานการณ์ทำงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงานให้เข้ากับลักษณะความพิการประเภทต่างๆ เช่น โຕ้ะ เก้าอี้ เป็นต้น รวมถึงการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ และได้รับบริการเช่นเดียวกับบุคคลอื่นๆ

3. การเข้าถึงในทางสังคม หมายถึง การที่คนพิการจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในสังคมได้อย่างเต็มที่และเสมอภาคทัดเทียมกับบุคคลปกติอื่นๆ นั้น จำเป็นจะต้องมีองค์ประกอบหลายประการเป็นเครื่องส่งเสริม และสนับสนุนทั้งในด้านส่วนตัวของผู้พิการ คือต้องมีความพร้อมทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ทางด้านร่างกาย ต้องแข็งแรงพอที่จะช่วยเหลือตนเองได้ มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานหาเลี้ยงตนเองได้ มีความพร้อมทางใจที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมทางสังคมในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ในส่วนของสังคมก็ต้องพร้อมที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการให้ได้ใช้สิทธิทัดเทียมกับบุคคลอื่นๆ ดังต่อไปนี้

3.1 สิทธิในการเลือกตั้ง ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ทุกคนมีสิทธิในการสมัครรับเลือกตั้งและออกเสียงเลือกตั้ง ถ้ามีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ในทางปฏิบัติ คนพิการจะถูกขลิบสิทธิ และไม่สามารถใช้สิทธิได้ เช่น คนตาบอดไม่สามารถใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งได้ เพราะบัตรลงคะแนนเสียงเลือกตั้งเป็นตัวอักษรธรรมดา มิใช่ตัวอักษรนูนที่เรียกว่า อักษรเบรลล์ที่คนตาบอดสามารถอ่านได้ คนร่างกายพิการที่ต้องใช้รถเข็นก็ประสบปัญหาในการไปใช้สิทธิลงคะแนน เพราะคูหาเลือกตั้งมักจะเล็กและแคบ รถเข็นเข้าไปไม่ได้หรือสถานที่เลือกตั้งไม่สะดวก ต้องขึ้นบันได เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ถือว่าไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการเข้าถึงสำหรับคนพิการในการไปใช้สิทธิเลือกตั้ง

3.2 สิทธิในการคมนาคม ติดต่อสื่อสาร ข่าวสาร ข้อมูล ในเรื่องนี้รัฐควรที่จะเข้ามามีบทบาทเป็นแกนนำ ริเริ่มจัดบริการขนส่งทางบกทั้งทางรถเมย์ และรถไฟ โดยคำนึงถึงการให้บริการแก่คนพิการด้วย โดยการดัดแปลงปรับปรุงประตูขึ้นลงของรถเมย์และรถไฟทำให้มีความกว้างมากขึ้น เพื่อให้ผู้ที่มีร่างกายพิการสามารถขึ้นลงได้สะดวก ถนนหนทางที่มีทางต่างระดับควรจะทำทางลาดตามทางแยกและทางม้าลาย นอกจากสัญญาณไฟแล้วควรใช้สัญญาณเสียงด้วยเพื่อคนตาบอดจะได้ทราบ

3.3 สิทธิในการใช้อาคารสถานที่ การก่อสร้างอาคารต่างๆ ของสถานที่ทำการของ รัฐและเอกชน โรงพยาบาล หรือสถานที่สาธารณะประโยชน์อื่นๆ ควรจะคำนึงถึงการเข้าใช้ร่วมของคนพิการด้วย ทางขึ้นลงที่เป็นบันไดควรจะมีทางลาดหรือราบบันไดสำหรับคนพิการ ประตูทางเข้าออกควรจะมี ความกว้างพอสมควรที่จะให้รถเข็นสำหรับคนพิการผ่านเข้าออกได้สะดวก ไม่ควรใช้ประตูลูกบิดที่เข้าได้ทีละคน เพราะเป็นอุปสรรคต่อคนพิการทางร่างกายและคนตาบอดตาม ชั้นต่างๆ ควรมีเครื่องหมายบอกชัดเจน และควรมีเป็นอักษรเบรลล์ด้วย ลิฟต์ควรจะมีจัดตั้งแผง บังคับให้พอดีกับคนนั่งรถเข็นจะกดได้ รวมทั้งควรมีภาษาเบรลล์กำกับด้วย ในบางประเทศจะมีเสียงบอกเมื่อถึงชั้นต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับคนตาบอด ห้องน้ำ ห้องส้วมควรมี ความกว้างพอที่รถเข็นสำหรับคนพิการจะเข้าไปได้ ประตูควรเป็นแบบประตูเลื่อนเพื่อสะดวกใน การเข้าออก ควรจะจัดที่จอดรถเป็นพิเศษสำหรับคนพิการด้วย การวางโทรศัพท์สาธารณะควรจะ อยู่ในระดับคนที่พิการที่นั่งเก้าอี้เข็นจะสามารถใช้ได้ด้วย

3.4 สิทธิในการได้รับข่าวสารข้อมูล ในปัจจุบันเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้เข้ามามี บทบาทต่อชีวิตประจำวันมากขึ้น ความก้าวหน้าด้านวิทยุการทำให้เกิดการประดิษฐ์คิดค้น เครื่องมือเครื่องใช้ในการติดต่อสื่อสารสำหรับคนพิการ เช่น เครื่องโทรศัพท์สำหรับคนหูหนวก ที่เปลี่ยนเสียงเป็นตัวอักษรปรากฏบนจอภาพ จะใช้ได้สำหรับคนที่มีเครื่องรับ-ส่งเท่านั้น สำหรับ เมืองไทยยัง ไม่มีเครื่องนี้ใช้ คอมพิวเตอร์ที่มีเสียงสำหรับคนตาบอดเมื่อคนตาบอดพิมพ์ดีด สอบถามข้อมูลใดๆ ที่ต้องการคำตอบที่ได้รับจะเป็นเสียงพูด ในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศ ยุโรปจะมีรายการวิทยุสำหรับคนตาบอดออกอากาศทั้งวัน จะเป็นการเสนอข่าวสารเรื่องราวความ เป็นไปต่างๆ ในสังคม ตามที่เป็นหัวข้ออยู่ในหน้าหนังสือพิมพ์ รวมทั้งสารคดีน่ารู้ต่างๆ รวมทั้งยังมีหนังสือพิมพ์ที่ออกมาเป็นอักษรเบรลล์ด้วย สำหรับในประเทศไทยยังไม่ค่อยมีบริการข่าวสาร ข้อมูลให้แก่คนพิการ

สรุปได้ว่า การเข้าถึง หมายถึง การเข้าใช้ การใช้ประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อลดข้อจำกัดในการเข้าร่วมกิจกรรม การใช้บริการ และการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม การสนับสนุน ส่งเสริมในทุกด้านเพื่อให้สามารถเข้าใช้บริการได้ อย่างเท่าเทียมทั่วถึงและเป็นธรรม นอกจากนี้ยังรวมถึงสิทธิในการเข้าใช้สิ่งต่างๆ รวมถึงบริการ ต่างๆ ที่รัฐจัดให้ต้องรวมถึงคนพิการด้วย

#### 4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการของ

##### บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มุ่งหวังจะพัฒนาบริการสาธารณะูปโภคพื้นฐานของประเทศให้ดีขึ้นและเชื่อมั่นว่าการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดินจะเป็นรูปแบบการเดินทางในอนาคต ซึ่งช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนเมืองและช่วยประหยัดการใช้ทรัพยากรของชาติ ในการดำเนินงานและวางนโยบายนั้น บริษัทได้วางกลุ่มเป้าหมายผู้โดยสาร เป็นประชาชนทั่วไปทุกเพศ ทุกวัย รวมถึงผู้พิการและกลุ่มผู้ด้อยโอกาสด้วยเช่นกัน ลักษณะโครงสร้างของสถานี รวมถึงขบวนรถไฟฟ้าได้ถูกออกแบบไว้เพื่อรองรับการเข้าใช้บริการของคนพิการอย่างสมบูรณ์ สถานีทุกสถานีออกแบบโครงสร้างอาคาร สถานที่ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ ประกอบไปด้วย ลิฟต์ บันไดเลื่อน ราวจับ ฯลฯ และในส่วนของขบวนรถไฟฟ้า ในแต่ละขบวนก็มีการติดตั้งอุปกรณ์ล้อครกเข็นคนพิการ ไว้ในขบวนรถไฟฟ้าทุกขบวนเช่นกัน สามารถศึกษาข้อมูลรายละเอียดของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางบริษัทได้จัดให้มีขึ้นได้ในภาคผนวก

#### 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวิมล วิมลกาญจนา (2541, น. 1-2) ศึกษาเรื่อง การติดตามผลการใช้สิทธิประโยชน์ด้านอาชีพตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 โดยทำการศึกษากลุ่มประชากร 3 กลุ่ม คือ 1.กลุ่มคนพิการที่กำลังได้รับการฝึกอาชีพ/การฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน 2.กลุ่มคนพิการที่ผ่านการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน หรือการฝึกอาชีพและอยู่ในระหว่างการหางาน 3. กลุ่มลูกจ้างพิการที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่คนพิการทั้ง 3 กลุ่มประสบมีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ปัญหาเศรษฐกิจ ได้แก่ปัญหารายได้ไม่พอใช้จ่าย ไม่มีเงินทุนประกอบอาชีพ วงเงินที่ให้กู้ต่ำไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถนำไปลงทุนได้ รองลงมาคือปัญหาสังคม ได้แก่ การไม่ยอมรับความสามารถของคนพิการ รวมถึงสาธารณูปการ สาธารณูปโภค ระบบขนส่งไม่เอื้อให้คนพิการใช้ประโยชน์เท่าใดนัก

วาริ ปัญจะผลินกุล (2543, น. 1-2) ศึกษาเรื่อง การเข้าถึง (Access) บริการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพภาพคนพิการ กรมประชาสงเคราะห์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด หลักการ และการกำหนดสิทธิประโยชน์ของคนพิการในประเทศไทย ศึกษาความรู้ของคนพิการต่อสิทธิประโยชน์ของคนพิการ

ศึกษาทัศนคติต่อการเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการแพทย์ การศึกษา อาชีพ และสังคมของคนพิการและศึกษาปัญหาการเข้าถึงบริการ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคนพิการทุกประเภทที่ได้รับการจดทะเบียนคนพิการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว มีการศึกษาต่ำกว่าเกณฑ์ คือ ไม่ได้เรียนหนังสือ ไม่ได้ประกอบอาชีพ และไม่มีรายได้ ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้ชีวิตของคนพิการในด้านการรับรู้ด้านสิทธิของตน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการฝึกอาชีพและพัฒนาอาชีพสำหรับคนพิการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และความรู้ความเข้าใจเรื่องคนพิการที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนต่างๆมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือจากรัฐเป็นกรณีพิเศษ รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจว่าคนพิการมีสิทธิได้รับบริการด้านการรักษาพยาบาลโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และความรู้เกี่ยวกับคนพิการมีสิทธิได้เข้าเรียนในสถานศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ส่วนความรู้ด้านสิทธิการเข้าถึง ในส่วนที่เกี่ยวกับความรู้ในเรื่องของสิทธิการเข้าถึงของคนพิการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของข้อจำกัดของคนพิการแต่ละประเภทในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน เช่น คนตาบอดต้องการอักษรเบรลล์ คนหูหนวกต้องการล่ามภาษามือ เป็นต้น และคนพิการยังมีความรู้เรื่องความสำคัญของการได้รับข้อมูลข่าวสารของทางราชการทำให้คนพิการมีโอกาสได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ นอกจากนี้ คนพิการยังเห็นว่า การกระจายข้อมูลข่าวสารด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพผ่านสื่อต่างๆทำให้คนพิการเข้าถึงบริการมากที่สุด และมีคามรู้เรื่องการที่คนพิการไม่สามารถออกนอกบ้านได้เพราะสถานที่ต่างๆไม่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางลาด ลิฟต์ ห้องน้ำสำหรับสำหรับคนพิการ ล่ามภาษามือ เป็นต้น ส่วนการเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการแพทย์ การศึกษา อาชีพและสังคม พบว่า การได้รับบริการดังกล่าวเห็นว่าได้รับบริการที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาความต้องการ ส่วนปัญหาของการได้รับบริการดังกล่าวคือ ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารและทัศนคติของคนพิการต่อการเข้าถึงบริการยังทำให้คนพิการบางกลุ่มไม่สามารถรับรู้และเข้าใช้บริการบางอย่างได้ สรุปได้ว่า ปัญหาส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้มีปัญหาในเรื่องของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในอันดับแรก ทำให้คนพิการบางกลุ่มไม่รับรู้และไม่สามารถเข้าไปใช้สิทธิของตนได้ประกอบกับปัญหาเรื่องการไม่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการก็เป็นปัญหาสำคัญของการเข้าไม่ถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ ทำให้คนพิการไม่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ส่วนปัญหาของการใช้บริการพบว่า คนพิการมีการเข้าถึงบริการฟื้นฟู

สมรรถภาพและปัญหาการใช้บริการอยู่ซึ่งถือว่าการเข้าใช้บริการของคนพิการและการจัดบริการให้แก่คนพิการยังมีอุปสรรคอยู่และไม่สอดคล้องกับสภาพของแต่ละความพิการด้วย

สุภรธรรม มงคลสวัสดิ์ (2544, น. 1-2) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการส่งเสริมอาชีพคนพิการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพของคนพิการ ศึกษาแผนและนโยบาย ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยให้บริการด้านอาชีพ ศึกษาทัศนคติ ปัญหาและอุปสรรคของสถานประกอบการในการรับคนพิการเข้าทำงาน และศึกษาแนวทางการบริการจัดการและกลไกทางกฎหมายในการส่งเสริมอาชีพคนพิการ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพของคนพิการ คือ เจตคติของครอบครัว ชุมชน และสังคมส่วนมากเป็นไปในทางที่ไม่ถูกต้อง ทำให้คนพิการขาดโอกาสทางการศึกษา ไม่ได้รับการพัฒนาและขาดโอกาสในการออกสู่สังคม ในทางปฏิบัติขาดการเอาใจใส่อย่างจริงจังและต่อเนื่องจากรัฐบาลและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ทำให้บริการในด้านการส่งเสริมอาชีพคนพิการขาดคุณภาพทั้งปริมาณและคุณภาพ คนพิการและสถานประกอบการยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละฝ่ายได้ เนื่องจากขาดข้อมูลข่าวสารและขาดความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องการจ้างงานคนพิการ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่ารัฐบาลควรกำหนดยุทธศาสตร์ในการปฏิรูปการส่งเสริมอาชีพคนพิการโดย ควรจัดตั้งสถาบันแรงงานคนพิการแห่งชาติ เพื่อเป็นกลไกหลักในการบริการจัดการ นอกจากนี้รัฐบาลควรกำหนดนโยบายให้ทุกหน่วยงานราชการและรับวิสาหกิจรับคนพิการเข้าทำงานเป็นกรณีพิเศษ

สายสุดา เปรมชัยสถาพร (2544, น. 1) ศึกษาเรื่อง “พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 กับคนพิการในชุมชนแออัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการรับรู้และการใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 และสิทธิอื่นๆ ของคนพิการในชุมชนแออัด และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และการใช้สิทธิของคนพิการในชุมชนแออัดจำนวน 91 ชุมชน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ คนพิการที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ทั้งที่จดทะเบียนคนพิการแล้วและยังไม่จดทะเบียนคนพิการจำนวนทั้งสิ้น 193 ราย ผลการศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มคนพิการที่จดทะเบียนคนพิการแล้วมีการรับรู้เรื่องพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 มากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป เช่น เรื่องเอกสารที่ใช้ในการจดทะเบียนคนพิการ สถานที่จดทะเบียนคนพิการ เป็นต้น ส่วนการใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 มีการแบ่งสิทธิออกเป็น 4 ด้านคือ สิทธิทางการแพทย์ ด้านการศึกษา ด้านอาชีพและด้านสังคม เมื่อศึกษาพบว่า สิทธิทางด้านสังคมเป็นสิทธิมากที่สุดในจำนวนสิทธิทั้ง 4 ด้าน คือ มีผู้รับผู้สิทธิทางการแพทย์ รองลงมาคือ สิทธิทางด้านการศึกษา คือ การรับรู้สิทธิที่จะ

ได้รับการสงเคราะห์ด้านการรักษาพยาบาลของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ สำหรับการรับรู้และการใช้สิทธิอื่นๆ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสิทธิทางด้านการแพทย์ เป็นสิทธิที่คนพิการรับรู้และใช้สิทธิมากที่สุดคือการรับรู้สิทธิของคนพิการที่มีรายได้น้อยในการขอความช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลจาก สถานพยาบาลของรัฐ รองลงมาคือ สิทธิทางสังคม คือการรับรู้สิทธิในการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์ของคนพิการที่ถูกทอดทิ้ง ไม่มีที่อยู่อาศัย ไม่มีผู้อุปการะเลี้ยงดู ส่วนในกลุ่มของคนพิการที่ยังไม่ได้ทะเบียนคนพิการ เรื่องการรับรู้ข่าวสารพบว่า คนพิการที่ยังไม่ได้ทะเบียนคนพิการน้อยกว่าร้อยละ 50 โดยขาดการรับรู้มากที่สุด คือ เรื่องกฎกระทรวงที่ออกตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ซึ่งกำหนดให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในที่สาธารณะ และคนพิการที่ได้รับสิทธิหลังจากจดทะเบียนคนพิการสามารถลงทะเบียนได้ ส่วนการรับรู้สิทธิพบว่ามีคนพิการรับรู้มากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป โดยสิทธิที่รับรู้มากที่สุดคือ สิทธิทางการเมืองของคนพิการและสิทธิที่มีผู้รับรู้น้อยที่สุด คือ สิทธิในการได้รับบริการจากรัฐเกี่ยวกับค่าทนายความกรณีเป็นคดีความ

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าคนพิการที่จดทะเบียนคนพิการแล้วที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกันมีการรับรู้เรื่องพระราชบัญญัติฯ ต่างกัน แต่คนพิการที่จดทะเบียนคนพิการแล้วมีอาชีพ มีรายได้ตนเองต่อเดือน รายได้ครอบครัวต่อเดือน สถานภาพสมรส ลักษณะความพิการ ต่างกัน มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ในเรื่องการรับรู้เรื่องพระราชบัญญัติฯ ของคนพิการในชุมชนแออัดที่จดทะเบียนคนพิการแล้ว ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า คนพิการในชุมชนแออัดมีการรับรู้เรื่องพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 มากกว่า แต่เมื่อมองในส่วนของการรับรู้รับทราบและการเข้าใช้สิทธิของคนพิการ พบว่า คนพิการยังมีการรับรู้ค่อนข้างน้อยมาก อาจเนื่องจากคนพิการไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของคนพิการ และส่งผลให้การเข้าใช้สิทธิของคนพิการก็ตามไปด้วย ดังนั้นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเมื่อประสบผลสำเร็จ กลุ่มเป้าหมายได้เข้าถึงการรับรู้และรับทราบข้อมูลของตนเองมากเท่าใด ก็ส่งผลให้คนพิการสามารถเข้าไปใช้สิทธิของตนเองมากขึ้นตามไปด้วย

อลิสรา กรุงจิตร์ (2547, น. 1-2) ศึกษาเรื่อง “แนวทางพัฒนาการปฏิบัติแบบสหวิชาชีพในการฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กคนพิการของสถานสงเคราะห์ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสหวิชาชีพ และศึกษาความคิดเห็นของวิชาชีพต่างๆเกี่ยวกับปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพ รวมทั้งศึกษาแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพในการฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กพิการ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากวิชาชีพที่ให้การฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กพิการในสถานสงเคราะห์คนพิการ สังกัด

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ผลการศึกษาพบว่า วิชาชีพที่ให้การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการในสถานสงเคราะห์คนพิการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เพราะมีความสนใจที่จะทำงานกับเด็กพิการ ผลการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ของวิชาชีพที่ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กพิการ พบว่าวิชาชีพต่างๆ มีความรู้ด้านความหมายของสหวิชาชีพ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านลักษณะและด้านวิธีการปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพในการฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กพิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาบทบาทการปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพ พบว่า วิชาชีพมีการปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพในการฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กพิการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยมีบทบาทด้านการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือด้านการวางแผน และด้านการจัดเก็บข้อมูลตามลำดับ นอกจากนี้ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่าวิชาชีพส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับกลาง ปัญหาด้านบุคลากร คือ การขาดความรู้ความเข้าใจในศาสตร์ของวิชาชีพอื่น การปฏิบัติของแต่ละวิชาชีพมีการก้าวก้าวกัน และขาดความคล่องตัวในการทำงาน ปัญหาอุปสรรคด้านหน่วยงานคือ การขาดแคลนของวิชาชีพที่ปฏิบัติงานด้านฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กพิการ รองลงมาคือหน่วยงานไม่มีนโยบายในการปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพกับเด็กพิการอย่างชัดเจนและหน่วยงานไม่มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของวิชาชีพต่างๆอย่างสม่ำเสมอ ปัญหาและอุปสรรคด้านวิธีการทำงาน คือ การที่แต่ละวิชาชีพขาดการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด การติดต่อสื่อสารระหว่างวิชาชีพเป็นไปอย่างล่าช้า และแต่ละวิชาชีพไม่ค่อยให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน

สำหรับแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพ พบว่า วิชาชีพมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานด้านนโยบายและด้านการปฏิบัติงาน โดยแนวทางด้านนโยบาย ได้แก่ การสร้างขวัญและกำลังใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรมีบทบาทในการเสริมสร้างบรรยากาศประชาธิปไตยในการทำงานร่วมกัน ส่วนแนวทางด้านการปฏิบัติงาน พบว่า วิชาชีพมีความคิดเห็นเห็นว่า แต่ละวิชาชีพควรให้เกียรติซึ่งกันและกัน ควรมีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันของวิชาชีพต่างๆ และการปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพควรจะทำงานร่วมกันเป็นทีม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ด้านนโยบาย หน่วยงานควรกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาคณาชีพจิตคนพิการ ควรกำหนดนโยบายด้านการปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพให้ชัดเจน โดยยึดเด็กเป็นเป้าหมายของการฟื้นฟูสมรรถภาพพร้อมกับกำหนดแนวทางการบริการพร้อมกันทั้ง 4 ด้าน คือ การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ การศึกษา สังคม และอาชีพ ด้านการบริหารงาน ควรมีการบูรณาการและผสมผสานหลักการบริหารมาใช้ในการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของทีมสหวิชาชีพและพัฒนาระบบการให้บริการด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสถานการณ์ของ

สังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยส่งเสริมการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในระบบบริหารจัดการระบบข้อมูลและควรส่งเสริมให้วิชาชีพที่ยังขาดความรู้ด้านการปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพได้รับความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมทั้งเรียนรู้เทคนิคและวิธีการทำงานแบบสหวิชาชีพ สำหรับข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติงาน คือ ทุกวิชาชีพควรปฏิบัติงานโดยใช้เครือข่ายการทำงานภายในหน่วยงานและมีการเชื่อมโยงกันทั้งในด้านข้อมูลสัมพันธภาพวิธีการทำงาน ควรบูรณาการวิธีการทำงานด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการพัฒนาแบบองค์รวม โดยการบูรณาการวิธีการทำงานดังกล่าวมาจากการมทำงานร่วมกันของทีมสหวิชาชีพ

เพ็ญภาค ยานยี (2548, น. 1) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการเข้าถึงสิทธิตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 : ศึกษากรณีนิคมโนนสมบุญรณ จังหวัดขอนแก่น” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความรู้ของคนพิการเกี่ยวกับสิทธิตามมาตรา 15 และได้ความรู้ตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 และศึกษาถึงระดับปัญหาในการเข้าถึงสิทธิตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชากรตัวอย่าง คือ คนพิการทุกประเภทที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปและอาศัยอยู่ในนิคมโนนสมบุญรณ จำนวน 201 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิทางการแพทย์มากที่สุดและความรู้เกี่ยวกับสิทธิทางการประกอบอาชีพกลุ่มประชากรมีความรู้ที่น้อยที่สุด ส่วนปัญหาการเข้าถึงสิทธิมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ในภาพรวมพบว่ากลุ่มประชากรที่ศึกษามีปัญหาในการเข้าถึงบริการทางการประกอบอาชีพมากที่สุด รองลงมาเป็นปัญหาการเข้าถึงบริการทางสังคม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่นิคมโนนสมบุญรณควรเข้ามาดูแลประสานงานให้คนพิการได้รับการจ้างงานเพิ่มและดูแลเรื่องค่าจ้างงานไม่ให้ต่ำกว่าค่าจ้างแรงงานต่ำ ควรหาอาชีพหรืองานในลักษณะที่รับงานมาทำที่บ้านเพื่อคนพิการจะมีรายได้เพิ่มมากขึ้น และควรประสานงานกับหน่วยงานทางการศึกษา เช่น การศึกษานอกโรงเรียนมาจัดการศึกษาและส่งเสริมให้กับคนพิการ

ธนายุส ธนธิติ และคณะ (2549, น. ข-ค) ศึกษาเรื่อง “สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม เพื่อศึกษาการจัดการดูแลระบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และเพื่อศึกษาต้นทุนต่อหน่วยในการจัดทำหรือปรับเปลี่ยนสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ คนพิการ 5 ประเภท ตามที่

กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 และบุคคลทั่วไป ผลการศึกษาพบว่า ความจำเป็นและความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะบุคคลและสาธารณะของคนพิการประเภทต่างๆ นั้นเป็นผลมาจากความต้องการได้รับการตอบสนองเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข อันเป็นส่วนสำคัญของคุณภาพชีวิตบุคคลทั่วไปโดยสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะบุคคลด้านกายอุปกรณ์สนองตอบการพึ่งตนเองทางร่างกายซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพและหน้าที่ ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ และสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตด้านสังคม ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนพิการได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความสัมพันธ์กับผู้อื่นและมีส่วนในกิจกรรมของสังคมต่างๆ อันจะนำไปสู่การยอมรับทางสังคมเช่นเดียวกับคนทั่วไป นอกจากนี้การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะยังเป็นการกระจายความเป็นธรรมทางสังคมให้กับทุกคนในสังคม ทั้งบุคคลทั่วไป คนพิการ ผู้สูงอายุ เด็ก สตรี เพื่อให้มีโอกาสในการเข้าถึงบริการต่างๆ ที่สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนได้อีกด้วย

ปัจจุบันคนพิการประสบปัญหาในเรื่องการขาดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะบุคคลจากหน่วยงานต่างๆ และยังประสบปัญหาเรื่องกฎเกณฑ์ในการให้ความช่วยเหลือ ในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะนั้น พบว่า ยังมีไม่ทั่วถึงทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นและไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานจริง หน่วยงานที่บทบาทด้านการจัดการดูแลระบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและเพื่อทุกคนในสังคมนั้นทั้งในส่วนกลางและท้องถิ่นการดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากไม่ได้ดำเนินงานตามความต้องการของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ที่มีสุขภาพไม่แข็งแรงรวมทั้งไม่ได้เปิดโอกาสให้เขาเหล่านั้นเข้ามามีส่วนร่วมออกแบบในการจัดสร้างและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของต้นทุนในการจัดทำหรือปรับเปลี่ยนสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะบุคคลและสาธารณะนั้นมีความหลากหลายของราคาต้นทุนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการใช้งาน ความคงทน และการมีคุณสมบัติพิเศษต่างๆ รวมทั้งขึ้นอยู่กับวัสดุที่นำมาใช้ในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นๆ ด้วย

ผู้วิจัยได้เสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ รัฐควรจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 โดยแยกเป็นยุทธศาสตร์หลักและจัดทำแผนงบประมาณแผ่นดินเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ด้วยนอกจากนี้ต้องรณรงค์ให้สถานประกอบการ หน่วยงานเอกชนร่วมกันจัดทำและปรับเปลี่ยนสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณที่รับผิดชอบรวมทั้งมีมาตรการลดหย่อนภาษีมาเป็นแรงจูงใจ ในส่วนของท้องถิ่นรัฐจะต้องสร้าง

ความพร้อมในการถ่ายโอนภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการโดยสร้างความตระหนักและมีความรู้เกี่ยวกับความจำเป็นในการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเชื่อมโยงกับภูมิปัญญาท้องถิ่นรวมทั้งใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในท้องถิ่น ในเรื่องการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะเพื่อให้ทุกคนในสังคมสามารถใช้งานร่วมกันได้นั้น รัฐต้องส่งเสริมให้สถาบันการศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนด้านสถาปัตยกรรม และมัณฑนศิลป์บรรจุเนื้อหาการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและทุกคนในสังคมไว้ในหลักสูตร รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับทุกคนในสังคม

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า คนพิการนั้นก็มีปัญหาและความต้องการที่ไม่แตกต่างไปจากประชาชนกลุ่มอื่น กล่าวคือ คนพิการต้องการมีสวัสดิภาพในการดำรงชีวิตที่ดี มีโอกาสในการเข้าถึงบริการสาธารณะในสังคม เหมือนบุคคลอื่นโดยทั่วไปในสังคม แต่ด้วยสภาพความพิการนั้น อาจมีผลทำให้ความต้องการในบางอย่งนั้น มีความแตกต่างและพิเศษกว่าคนอื่นอยู่บ้าง ด้วยเหตุผลนี้เอง รัฐบาลก็ได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้สำหรับคนพิการในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าทางสังคมอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งสามารถดูได้จาก พระราชบัญญัติ กฎกระทรวง แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตต่างๆ ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการมาโดยตลอด ซึ่งทำให้เห็นว่าหน่วยงานหลายๆ หน่วยงานต่างเห็นความสำคัญในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการเป็นอย่างมาก และต่างฝ่ายก็ต่างมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อเปิดโอกาสให้คนพิการเหล่านั้นได้เข้าถึงบริการต่างรวมถึงสามารถดำรงชีวิตได้อย่างอิสระเหมือนที่เขาเหล่านั้นต้องการ และหากทุกฝ่ายต่างช่วยกันดูแลและมีความมุ่งมั่นที่จะช่วยกันพัฒนาอย่างจริงจังแล้วนั้น ผลประโยชน์ที่จะเกิดสูงสุดก็คือกลุ่มคนพิการเหล่านั้น ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้เองจะทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่น่าอยู่มากยิ่งขึ้นไปหากทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างนี้ตลอดไป

## 6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

