

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

ในอดีตคนพิการในประเทศไทย ได้ถูกปล่อยปละละเลยให้ต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ทั้งจากครอบครัวและสังคม ขาดการศึกษา ขาดอาชีพ ต้องถูกปิดบังซ่อนเร้นเพราะบิดามารดาอับอายที่มีบุตรพิการ เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่าสังคมไทยส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคนพิการและยังเชื่อว่าคนพิการไม่สามารถทำอะไรได้ อันเนื่องมาจากความผิดปกติดังกล่าว เมื่อเห็นคนพิการ มักจะตีค่าคนพิการต่ำ โดยลืมนึกไปว่าคนพิการยังมีคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์แก่สังคมอยู่อีกมาก หรือมองว่าเป็นคนอีกสังคมหนึ่งทำให้คนพิการไม่ได้รับการฝึกฝนให้ช่วยเหลือตนเองในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานบ้าน การศึกษา สังคมไทยจึงได้ออกกฎหมายระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ มาจำกัดสิทธิคนพิการในการประกอบอาชีพและการดำรงตำแหน่งอื่น ๆ เมื่อคนพิการทำอะไรไม่ได้จึงต้องยึดอาชีพขอทาน ทำให้ถูกมองว่าคนพิการเป็นบุคคลที่น่าเวทนา น่าสงสาร ทั้งที่ความเป็นจริงคนพิการอาจมีความสามารถเหมือนคนปกติทั่วไป

สภาพความพิการต่าง ๆ ทำให้เป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิต ในการประกอบอาชีพ การมีส่วนร่วมทางสังคม รวมถึงการพัฒนาประเทศด้วย เพราะถ้าคุณภาพชีวิตของคนพิการดีจะส่งผลให้การพัฒนาประเทศ และสังคมดีตามไปด้วย แต่ในภาวะปัจจุบันคนพิการกลับมีจำนวนมากขึ้น อันเนื่องมาจากความพิการที่เกิดขึ้นภายหลัง เช่น อุบัติเหตุทางคมนาคม อุบัติเหตุจากการทำงาน ภาวะการเจ็บป่วย ฯลฯ หรือความพิการที่เป็นแต่กำเนิด เช่น พิการจากกรรมพันธุ์ จากการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนทำให้คนพิการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นประสบปัญหาความเดือดร้อนในด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา ครอบครัว โดยเฉพาะในบางครอบครัวหากมีคนพิการซึ่งเคยเป็นผู้หารายได้ให้กับครอบครัว ก็จะส่งผลต่อคนในครอบครัวต่าง ๆ เช่น ความแตกร้างของครอบครัว เกิดปัญหาหย่าร้าง บุตรหลานขาดการศึกษาเพราะปัญหาเศรษฐกิจหรือเด็กต้องประสบปัญหาด้านยาเสพติด การทำแท้งเพราะตั้งครรภ์นอกสมรส สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นวัฏจักรของปัญหา หากมีคนพิการซึ่งเป็นหัวหน้าครอบครัว ไม่สามารถประกอบอาชีพเป็นภาระของครอบครัวได้

สาเหตุที่คนพิการยังไม่สามารถเข้ารับบริการต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง อาจมีผลสืบเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น จากความไม่รู้ของคนพิการเกี่ยวกับบริการที่รัฐจัดให้ หรืออาจเกิด

จากการบริการแก่คนพิการมีขีดจำกัดเป็นไปได้ไม่ทั่วถึงไม่สอดคล้องกับความต้องการของคนพิการ ทำให้คนพิการขาดโอกาสในการรับบริการจากรัฐ ซึ่งถ้าคนพิการที่มีศักยภาพเหล่านี้ได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจากบริการของรัฐจนสามารถหาเลี้ยงชีพมีรายได้เป็นของตนเองโดยไม่เป็นภาระของคนอื่น คนพิการก็จะได้รับความภาคภูมิใจและเป็นที่ยอมรับแก่คนทั่วไป

เดิมการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการในประเทศไทย เป็นบริการที่จัดโดยภาคเอกชนเป็นส่วนใหญ่ มีส่วนที่รัฐดำเนินการเพียงเล็กน้อย โดยมีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะคนพิการที่มาขอรับบริการและประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อน การให้ความช่วยเหลือนั้นจะให้ความช่วยเหลือในลักษณะของการให้หรือการสงเคราะห์เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งของ เครื่องอุปโภคบริโภค ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตเพื่อเป็นการบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า หรือสนองตอบต่อความต้องการของคนพิการที่ประสบปัญหา และช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในลักษณะที่ขาดแคลน ต่อมาการให้ความช่วยเหลือได้ขยายแนวไปสู่การป้องกัน การบำบัดรักษา และการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ อาชีพ และสังคมให้แก่คนพิการที่สามารถพัฒนาได้ในกลุ่มเป้าหมายเดิม ดังนั้น คนพิการที่เข้ามาถึงบริการสวัสดิการดังกล่าวจึงมีเพียงส่วนน้อย ยังมีคนพิการอีกเป็นจำนวนมากทั้งในเมืองและชนบท ที่ต้องดิ้นรน ขวนขวายเพื่อการช่วยเหลือตนเองซึ่งเป็นเสมือนผู้ที่หลุดกลไกทางสังคม ถูกกีดกันในโอกาสการเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ขาดสิทธิที่จะยกระดับสถานภาพของคนพิการในสังคมให้สูงขึ้น หรือไม่ได้รับการคุ้มครองจากสังคมเท่าที่ควรจะเป็นไปตามสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน

ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 มาตรา 4 กล่าวถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพของบุคคล ย่อมได้รับการคุ้มครองเชื่อว่าคนพิการมีความสามารถ และคนพิการก็เหมือนกับคนอื่นและการที่กฎหมายรับรองว่าคนพิการมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ มีสิทธิและโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นนั้นเป็นหัวใจสำคัญ เพราะความเชื่อ สิทธิ และโอกาสนั้น จะทำให้คนพิการสามารถพัฒนาตนเองได้ ใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่และสามารถประกอบอาชีพอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นสังคมได้อย่างปกติสุข

## มูลเหตุจูงใจ

คนพิการ ถือเป็นทรัพยากรส่วนหนึ่งของประเทศ หรือมีคนพิการไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เป็นภาระของครอบครัวมีคนพิการจำนวนมากที่มีความรู้ความสามารถ หาก

ได้รับโอกาสแล้วจะสามารถเป็นพลังในการพัฒนาประเทศได้เป็นอย่างดี องค์การสหประชาชาติ ซึ่งมีนโยบายในเรื่องเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและการเสมอภาคของคนพิการในสังคม จึงได้รณรงค์ให้ประเทศสมาชิกต่าง ๆ ตระหนักถึงความสำคัญของคนพิการ ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ตอบสนองนโยบายดังกล่าว โดยรัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ขึ้น เพื่อคุ้มครอง ส่งเสริม และฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ และในปี พ.ศ. 2550 ได้ปรับปรุงพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเป็นพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ด้วยเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ใช้บังคับมาเป็นเวลานาน สาระสำคัญ และรายละเอียดเกี่ยวกับการส่งเสริมและการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ไม่เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน สมควรกำหนดแนวทางและปรับปรุงวิธีการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น และกำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และความคุ้มครองคนพิการ เพื่อมิให้มีการเลือกปฏิบัติเพราะเหตุสภาพทางกายหรือสุขภาพ รวมทั้งให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ และความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ตลอดจนให้รัฐต้องส่งเสริมคนพิการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ รวมถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์รวมที่ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมีดุลยภาพ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้คนในสังคมมีความสุขถ้วนหน้า สามารถพึ่งตนเองได้ โดยมุ่งพัฒนาสู่ “สังคมที่เข้มแข็งและมีดุลยภาพ” ใน 3 ด้าน คือ สังคมคุณธรรม สังคมแห่งภูมิปัญญาการเรียนรู้ สังคมสมานฉันท์ และเอื้ออาทรต่อกัน โดยเฉพาะในยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคน และคุ้มครองทางสังคมให้ได้ความสำคัญแก่การแก้ไขปัญหาความยากจน และเพิ่มศักยภาพและโอกาสของคนไทยในการพึ่งตนเอง ให้คนยากจนและผู้ด้อยโอกาสได้รับโอกาสและบริการทางสังคมอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

โดยสืบเนื่องจากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดเจตนารมณ์ในการปฏิบัติงานของส่วนราชการไว้ คือ ต้องปฏิบัติราชการให้เป็นไปเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ ความต้องการ และประโยชน์สุขของประชาชนทำให้มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเสียใหม่ ด้วยการใช้แนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของราชการ

ดังนั้น เพื่อให้ส่วนราชการสามารถปฏิบัติงานได้เป็นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัตินี้ข้างต้น จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ

บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง และวิธีการปฏิบัติเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนไว้ หลายแนวทางและแนวทางหนึ่งที่สำคัญ ได้ถูกกำหนดไว้ใน มาตรา 30 หมวด 5 เรื่อง การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งกำหนดไว้ว่า “ในกระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของ ปลัดกระทรวง ที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวง ที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน...” และ มาตรา 31 กำหนดไว้ว่า “ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 30 ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป...” ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการปรับปรุงการบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความรวดเร็ว โปร่งใส สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพผลประกอบกับ รัฐบาลได้กำหนดนโยบายให้การปฏิรูปราชการเพื่อประชาชนในปัจจุบัน ต้องคำนึงความต้องการ และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับบริการของภาครัฐ ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุงระบบการทำงานในการให้บริการประชาชน โดยต้องปรับระบบวิธีการทำงานให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ซึ่งแนวทางหนึ่งที่จะให้บรรลุผลดังกล่าว คือ การนำรูปแบบศูนย์บริการร่วม มาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการของภาครัฐ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงได้ศึกษารูปแบบและแนวทางการจัดตั้งและการดำเนินการศูนย์บริการร่วมที่เหมาะสมตลอดจนเปิดศูนย์บริการร่วม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ศูนย์บริการร่วม) เพื่อให้บริการประชาชน ณ สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการกรุงเทพ (พสก.)

ในศูนย์บริการร่วม มีงานให้บริการประชาชน 30 งานบริการ ดังนี้

#### **บริการข้อมูล/ข่าวสาร จำนวน 10 งานบริการ**

1. การจัดหาครอบครัวอุปถัมภ์
2. การรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม
3. การเผยแพร่ข้อมูลการส่งเสริมศักยภาพและคุ้มครองสวัสดิภาพสตรี/ครอบครัว
4. การให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ
5. การเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
6. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับ โครงการบ้านมั่นคง/สินเชื (พอช.)
7. การให้ข้อมูลการรับจำนำ/อัตราดอกเบี้ย/ที่ตั้งของสถานธนาณูเคราะห์
8. การให้ข้อมูล/เอกสารประชาสัมพันธ์การเคหะแห่งชาติ/โครงการบ้านเอื้ออาทร

9. การรับแจ้งข้อมูลเบาะแส ผู้ที่ถูกทอดทิ้ง/ถูกทารุณกรรม/ถูกแสวงหาผลประโยชน์
10. การจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ

#### **บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ จำนวน 9 งานบริการ**

1. การรับเด็กเข้าสถานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก
2. การรับเด็กเข้าสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์
3. การรับคนไร้ที่พึ่งเข้าสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์
4. การจัดหางานคนพิการ
5. การรับยื่นเรื่องกู้ยืมกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
6. การรับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์คนพิการ
7. การรับผู้สูงอายุเข้าบ้านพักฉุกเฉิน/สถานสงเคราะห์
8. การสงเคราะห์ด้านที่พักอาศัยชั่วคราว
9. ประสานบริการที่พักคนเดินทาง

#### **บริการเบ็ดเสร็จ จำนวน 11 งานบริการ**

1. การให้คำแนะนำปรึกษาการป้องกันแก้ไขปัญหาคาความประพฤติเด็ก
2. การสงเคราะห์ช่วยเหลือเด็กในครอบครัวยากจน
3. การสงเคราะห์เด็กที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเอดส์
4. การสงเคราะห์เงินทุนประกอบอาชีพแก่สตรีที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเอดส์
5. การจดทะเบียน/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ (จดทะเบียนที่กรุงเทพฯ)
6. การสงเคราะห์กายอุปกรณ์ (รถโยก/รถเข็น)
7. การสงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ
8. การสงเคราะห์ค่าจัดการศพตามประเพณีแก่ผู้สูงอายุที่ยากไร้
9. การสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อย
10. การสงเคราะห์ผู้ติดเชื้อเอดส์และครอบครัว
11. ประสานงานกับอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.)

**จำนวนบริการที่อยู่ทั้ง 30 งานบริการ บริการที่คนพิการนิยมใช้บริการ 8**

**งานบริการ ดังนี้**

1. ให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ
2. จดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ
3. จัดหางานสำหรับคนพิการ
4. รับยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

5. สงเคราะห์กายอุปการณ์ (รถโยก/รถเข็น)
6. สงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ
7. การรับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์
8. การเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์  
สืบเนื่องจากในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

กำหนดให้ศูนย์บริการร่วม ดำเนินการตามเกณฑ์ชี้วัดบังคับ จำนวน 22 ข้อ ประกอบด้วย

#### **เกณฑ์ชี้วัดบังคับศูนย์บริการร่วม (เกณฑ์บังคับ)**

1. มีการศึกษาความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้มารับบริการ
2. มีงานบริการหลากหลายจากหลายหน่วยงาน
3. มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร
4. มีการให้บริการด้านรับเรื่อง-ส่งต่อ
5. มีการให้บริการเบ็ดเสร็จ
6. มีการจัดสถานที่ไว้ ณ จุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย
7. มีการจัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม
8. มีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกัน ในด้านข้อมูลข่าวสาร  
และรับเรื่อง-ส่งต่อ
9. มีการออกแบบ และวางผังระบบงาน ณ บริเวณ ก่อนเข้าสู่บริการ
10. มีการออกแบบ และวางผังระบบงาน ณ บริเวณ ที่จุดให้บริการ
11. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ณ บริเวณ ก่อนเข้าสู่บริการ  
และบริเวณที่จุดให้บริการ
12. มีการวางแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้น และระยะยาว ที่เป็นลายลักษณ์อักษร
13. มีการนำผลการศึกษาความต้องการของประชาชน มาใช้เป็นข้อมูลในการ  
ออกแบบ และพัฒนาบริการ
14. มีการจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการ
15. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ
16. มีการดำเนินการให้เกิดความคืบหน้าตามที่ได้กำหนดไว้
17. มีสัญลักษณ์ศูนย์บริการร่วม ตามที่พัฒนาโดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา  
ระบบราชการ ณ จุดบริการ
18. มีการจัดอบรมความรู้พื้นฐาน ให้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม

19. มีจำนวนผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยที่เหมาะสม
20. มีจำนวนงานบริการที่เหมาะสม
21. มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 โดยเฉลี่ย
22. มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการโดยรวม ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 โดยเฉลี่ย

ในฐานะที่ผู้ศึกษาทำงานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงมีความสนใจจะศึกษาเกณฑ์มาตรฐานซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งบังคับให้หน่วยงานศึกษาความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้มารับบริการ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์จะทำการศึกษา ทักษะของคนพิการต่อบริการที่จัดโดยศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อให้หน่วยงานได้ประโยชน์จากผลงานดังกล่าว ที่รัฐได้ดำเนินการมาว่ามีความสอดคล้อง เหมาะสมกับความต้องการของคนพิการหรือไม่ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบการทำงานและนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการคนพิการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาบริการที่จัดโดยศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
2. ศึกษาความต้องการของคนพิการต่อบริการที่จัดในศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

### ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ แนวคิดทฤษฎีความต้องการ และลักษณะงานบริการ 8 งานบริการ ซึ่งจัดโดยศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ คนพิการที่มาใช้บริการในศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน 2551 ซึ่งตามสถิติจะมีประมาณ 60 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เฉพาะเขต 1 เท่านั้น

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ทักษะต่อบริการ หมายถึง ความคิดเห็นของคนพิการต่อบริการ 8 งานบริการในศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้แก่ งานบริการที่ให้บริการคนพิการ 8 งานบริการ ดังนี้

1. ให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ
  2. จัดทะเบียนคนพิการ/ต่อสมุดประจำตัวคนพิการ
  3. จัดหางานสำหรับคนพิการ
  4. รับยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสภาพคนพิการ
  5. สงเคราะห์กายอุปกรณ์ (รถโยก/รถเข็น)
  6. สงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ
  7. การรับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์
  8. การเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- คนพิการ หมายถึง คนพิการที่มาใช้บริการในศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เฉพาะเขต 1 เท่านั้น

บริการ หมายถึง งานบริการในศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้แก่ งานบริการที่ให้บริการคนพิการ 8 งานบริการ ดังนี้

1. ให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ
2. จัดทะเบียนคนพิการ/ต่อสมุดประจำตัวคนพิการ
3. จัดหางานสำหรับคนพิการ
4. รับยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสภาพคนพิการ
5. สงเคราะห์กายอุปกรณ์ (รถโยก/รถเข็น)
6. สงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ
7. การรับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์
8. การเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของคนพิการต่องานบริการในศูนย์บริการ  
ร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้แก่

1. ให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ
2. จัดทะเบียนคนพิการ/ต่อสมุดประจำตัวคนพิการ
3. จัดหางานสำหรับคนพิการ
4. รับยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสภาพคนพิการ
5. สงเคราะห์กายอุปกรณ์ (รถโยก/รถเข็น)
6. สงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ
7. การรับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์
8. การเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์