

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ทัศนะของคนพิการต่อบริการที่จัดโดยศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการและความพิการ
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับคนพิการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิของคนพิการ
6. แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ
7. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
8. ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ

จากการศึกษาค้นคว้า เอกสาร หนังสือ บทความ งานเขียนของผู้ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ มีผู้ให้ความหมาย ความสำคัญ และประเภทของการเข้าถึง ไว้แตกต่างกัน

ความหมายของการเข้าถึงบริการ

อุบลพันธุ์ วัฒนา (2547, น. 17) ให้ความหมายของการเข้าถึงบริการ ว่าเป็นวิถีทางหนทาง ที่ผู้รับบริการจะได้รับความสะดวกในการเข้าใช้ประโยชน์ ตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ ด้านการแพทย์ ด้านสาธารณูปการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ทั้งถึงและเท่าเทียมกัน

วารี ปัญจะผลินกุล (2543, น. 38) ให้ความหมายของการเข้าถึงว่า คือ การเข้าใช้ประโยชน์ จากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อที่จะลดข้อจำกัดในการเข้าร่วมกิจกรรมทาง

สังคม และการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม การสนับสนุน ส่งเสริมในการเข้าใช้สิ่งต่าง ๆ และบริการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้ซึ่งต้องรวมถึงคนพิการด้วย

ศรีทัฬหิม พานิชพันธ์ (อ้างถึงใน วาริ ปัญจะผลินกุล, 2543, น. 38) กล่าวไว้ในงานเขียนสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ โดยระบุว่า คือ การเข้าถึงบริการด้านต่าง ๆ โดยวิธีการที่แตกต่างกัน เช่น บริการด้านการเข้าถึงชาวสารสนเทศ หรือ (Access Service) ว่าเป็นการให้ชาวสารแก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิ ผลประโยชน์ หรือบริการต่าง ๆ ที่ควรทราบ การให้ความกระจ่างกับประชาชนเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้รับบริการ ช่วยเหลือเข้าใจบริการต่าง ๆ มีการยอมรับและดำเนินการส่งต่อไปรับบริการหรือไปยังหน่วยงานที่เหมาะสม นำเข้าไปยังบริการต่าง ๆ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ช่วยดำเนินให้ผู้ให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

เพ็ญภัก ยาหยี่ (2548, น. 36-37) กล่าวว่า การเข้าถึงบริการ หมายถึง การสร้างสภาพทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตวิทยา ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพชีวิตด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการสามารถทำให้คนพิการปราศจากอุปสรรคในการเข้าใช้หรือเข้าถึงสิทธิในการใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด

จิรติศักดิ์ วาสะศิริ (2545, น. 21) กล่าวว่า การเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการ และเป็นความสามารถในการเข้าไปใช้ประโยชน์จากระบบบริการสุขภาพ ด้วยความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ป่วย

พาราสุรามาน, ไชทัต และ เบอริรี (อ้างถึงใน จิรติศักดิ์ วาสะศิริ, 2545, น. 21) ได้ให้ความหมายของการเข้าถึงบริการว่าหมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการและให้แนวคิดการเข้าถึงบริการ ซึ่งประกอบด้วย

1. ผู้รับบริการเข้าใช้หรือได้รับความสะดวกมีระเบียบและขั้นตอนไม่มากมายซับซ้อนเกินไป
2. ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
3. อยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อสะดวก

เพนชาสกีร์ และ โทมัส (อ้างถึงใน จิรติศักดิ์ วาสะศิริ, 2545, น. 21) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอใจระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งและการ

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ สรุปได้ว่า การเข้าถึงบริการ หมายถึง วิธีการ หนทาง การกระทำ ที่จะทำให้ผู้รับบริการไปสู่จุดมุ่งหมาย ในการที่จะเข้าถึงบริการ และรับสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งทางด้านสถานที่ ความรวดเร็ว ตลอดจนความสะดวก ในการเดินทางมารับบริการได้โดยง่าย และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ความสำคัญของการเข้าถึงและประเภทของการเข้าถึงบริการ

การเข้าถึงบริการ (Access Service) เป็นการจัดบริการด้านการป้องกัน และพัฒนากลุ่มเป้าหมายของงานสวัสดิการสังคม เป็นการให้ความสำคัญของงานสวัสดิการสังคมเชิงรุก ที่เน้นการเข้าถึงผู้รับบริการ โดยเฉพาะการเข้าถึงด้านข้อมูลข่าวสารซึ่งนับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับทราบถึงหน่วยงาน แหล่งทรัพยากร และบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่ตรงกับปัญหาและความต้องการของเขา สำหรับบริการของการเข้าถึงการงาน (Tasks) หลายด้าน

พาราสุรามาน, ไชทัต และ แบร์รี่ (อ้างถึงใน อุบลพันธุ์ วัฒนา, 2547, น. 16-17) กล่าวว่าบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 การพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะบริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี

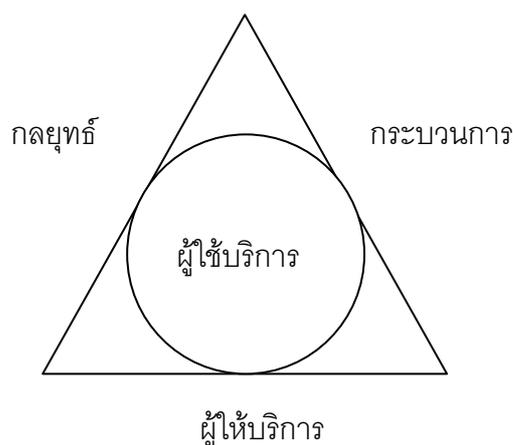
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้รับบริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระบบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้รับบริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้รับบริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้รับบริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อม สำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การจัดสถานที่
ที่ให้บริการมีความสวยงาม สะอาด

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

Karl Albrecht (อ้างถึงใน จีรัตส์กดี วาสะศิริ, 2545, น. 11-12) ได้เสนอแนวคิดปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งไป ก็ไม่สามารถเป็นสามเหลี่ยมต่อไปได้ นั่นหมายความว่าองค์กรจะให้บริการที่ดีนั้นต้องมีปัจจัยดังกล่าวครบถ้วนทุกด้าน จึงสามารถให้บริการที่ดีได้ ซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle)

ภาพที่ 2.1

สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)



ที่มา: จีรัตส์กดี วาสะศิริ, 2545, น. 11.

จะเห็นว่า การสร้างความประทับใจให้กับประชาชนในฐานะที่เป็นผู้รับบริการนั้น จะต้องมีการจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน ดังนี้

1. กลยุทธ์การบริการ (strategy) หรือวัตถุประสงค์หลัก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นที่เหมาะสม มีความแม่นยำ เทียบตรง และสามารถสนองตอบความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี
2. ระบบงาน (System) หรือกระบวนการ ต้องเน้นระบบการบริการประชาชน ให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเพื่อปรึกษา หรือเข้ารับ

บริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่อประชาชน ทำให้การบริการที่ดีไม่เป็นตัวจำกัดในการให้บริการ

3. พนักงาน หรือผู้ให้บริการในทุกระดับ ต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

การจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากพนักงานทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรขึ้นให้มีความชัดเจน

จิริตศักดิ์ วาสะสิริ (2545, น. 14-15) กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามที่คาดหวังไว้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ เป็นสิ่งที่พึงพอใจของผู้รับบริการ มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ “SERVICES”

S = Services mind มีจิตใจที่พร้อมจะเอื้อให้ผู้อื่นสำเร็จตามประสงค์เรียกว่า
“เป็นผู้ที่มีจิตบริการ”

E = Enthuse มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = Readiness มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา

V = Values ต้องการสร้างคุณค่าในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทุกคน

I = Interesting ให้ความสนใจในผู้รับบริการทุกคน

C = Cleanliness คำนึงถึงความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์ และผู้ให้บริการ

E = Endure มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี

S = Smiling ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีต่อทุกคน

สรุปว่าการให้บริการ หมายถึง การให้บริการ ที่พร้อมจะให้บริการแก่ประชาชนในลักษณะที่ทุกคนเข้าใจ ยอมรับ และเหมาะสมกับสภาพของชุมชน สามารถสนองตอบความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้ โดยอาศัยกลยุทธ์ กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้โดยง่าย ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่จะให้บริการอย่างเต็มที่

3. แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการและความพิการ

ความหมายของคนพิการ

จากประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องการกำหนดคำนิยาม “คนพิการ” ประกาศ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2546 (อ้างถึงใน สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2547, น. 20) ได้กำหนดคำนิยาม “คนพิการ” ไว้ว่า คนพิการ คือ บุคคลซึ่งความสามารถถูกจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันและการมีส่วนร่วมทางสังคมได้โดยวิธีการทั่วไป เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา หรือการเรียนรู้ และมีความต้องการจำเป็นพิเศษด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตและมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป

ความหมายของความพิการ

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) (อ้างถึงใน สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2547, น. 18) กล่าวถึง ความพิการไว้ว่า เป็นความเสียหายเปรียบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกิดจากความบกพร่องหรือสูญเสียความสามารถเป็นผลทำให้บุคคลนั้นไม่อาจแสดงบทบาทหรือกระทำการใด ๆ ให้ถึงเกณฑ์หรือสอดคล้องกับวัย เพศ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

ประเภทของคนพิการ และความพิการ

กิตติยา (นรามาศ) รัตนกร (2531, น. 10-22) ได้กล่าวถึงประเภทของความพิการซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ โดยสรุป คือ

1. ความพิการทางกาย (Physical Disability) หรือที่ทางแพทย์เรียกว่า Functional Disability คือ ผู้ที่มีอวัยวะบางส่วนหรือร่างกายไม่ทำตามหน้าที่ ความพิการทางกายส่วนมากเป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็นโดยชัดเจนทางสรีระ เช่น ความพิการแต่กำเนิด ความพิการอันเกิดจากความเจ็บป่วย ความพิการจากอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความพิการทางจิต (Mental Disability) ความพิการทางจิตนี้รวมไปถึงความพิการทางสมองด้วย ความพิการทางจิต เช่น การเป็นโรคจิต โรคประสาท บุคลิกภาพผิดปกติ ปัญญาอ่อน ภาวะระแวง การติดยาเสพติด เป็นต้น

3. ความพิการทางสังคม (Social Disability) ความพิการด้านนี้ไม่เป็นความพิการที่มีการสูญเสียหรือมีความบกพร่องทางร่างกายที่เห็นได้ชัดเจน แต่จะเป็นความพิการในลักษณะของความเสียเปรียบ ความด้อยโอกาส การขาดโอกาสในด้านต่าง ๆ ในสังคม เช่น ด้านสภาพความเป็นอยู่ เช่น ขาดงาน ผู้ยากไร้ คนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่ง ด้านพฤติกรรมที่สังคมไม่ยอมรับ เช่น อัมพาต โสเภณี คนเป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง ติดยาเสพติด เป็นต้น

โดยได้ชี้ให้เห็นความเชื่อมโยงว่าความพิการทั้ง 3 ประเภทนี้ คือ ความพิการทางกาย ความพิการทางจิต และความพิการทางสังคมนั้นอาจเป็นความพิการที่มีลักษณะส่งผลต่อเนื่องซึ่งกันและกัน หรือมีลักษณะควบคู่ไปด้วยกันก็ได้ หรือคนพิการคนหนึ่ง ๆ อาจมีความพิการทั้งทางกาย ทางจิต และทางสังคมในเวลาเดียวกันก็ได้เช่นกัน

สาเหตุของความพิการ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2546, น. 4-8) กล่าวถึงสาเหตุของความพิการตามประเภทต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. สาเหตุของความพิการทางการมองเห็น เกิดจากหลายสาเหตุด้วยกัน ได้แก่ การถ่ายทอดทางพันธุกรรม การได้รับอุบัติเหตุที่กระทบกระเทือนต่อดวงตาโดยตรงหรือประสาทในการมองเห็น เช่น สิ่งแปลกปลอมพวกสารเคมี กรด หรือด่างเข้าตา ซึ่งจะทำให้ตาบอดจากการอักเสบหรือเยื่อตาเป็นแผลทะลุ หรือการถูกเหล็ก โลหะ หรือไม้ กระเด็นเข้าลูกตา และฝังอยู่ในลูกตา หรือประสาทตาชั้นใน รวมทั้งอาจเกิดจากโรคทางตาบางชนิด เช่น ริดสีดวงตา ต้อหิน ต้อกระจก โรคขาดสารอาหาร โรคหนองในตา เป็นต้น

2. สาเหตุของความพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย เกิดจากหลายสาเหตุ ได้แก่ ทางกรรมพันธุ์ ความผิดปกติขณะตั้งครรภ์ เช่น ติดเชื้อหัดเยอรมัน ซิฟิลิส หรือได้รับพิษจากยาหรือสารบางประเภท การขาดสารอาหาร เลือดแม่กับลูกไม่เข้ากัน อุบัติเหตุที่กระทบกระเทือนการตั้งครรภ์ หรือเกิดจากความผิดปกติขณะคลอด เช่น คลอดก่อนกำหนด คลอดยาก ท่าคลอดของเด็กผิดปกติ เด็กขาดออกซิเจน เป็นต้น หรือจากความผิดปกติที่เกิดขึ้นทั่วไป เช่น การแพ้ยา

ปฏิกิริยาระหว่าง เป็นต้น หรือการติดเชื้อ เช่น เยื่อหุ้มสมองอักเสบ เป็นต้น หรือเกิดจากการได้ยินเสียง อึกที่กติดต่อกันเป็นเวลานาน หรือเกิดจากอุบัติเหตุที่กระทบกระเทือนบริเวณหูหรือประสาทหู

3. สาเหตุของความพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว ความพิการนี้เกิดจากหลาย สาเหตุ ได้แก่ พันธุกรรม คือ มีความผิดปกติของยีนส์ และโครโมโซม ทำให้มีรูปร่างหรืออวัยวะ ผิดปกติ ระบบประสาทหรือกล้ามเนื้อผิดปกติ หรือเกิดจากอุบัติเหตุต่าง ๆ เช่น การจลาจล ภัยสงคราม หรือภัยธรรมชาติ เป็นต้น หรืออาจเกิดจากโรคต่าง ๆ เช่น โรคโปลิโอ โรคสมองพิการ โรคระบบประสาท โรคพิการทางกระดูก โรคเรื้อน โรคกล้ามเนื้อสลาย เป็นต้น

4. สาเหตุความพิการออสติติก ปัจจุบันยังไม่มีรายงานยืนยันสาเหตุที่แน่ชัด แต่มี ข้อสันนิษฐานว่าน่าจะเกิดจากพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม ความกระทบกระเทือนของสมอง หรือการ ขาดออกซิเจนระหว่างคลอด เป็นต้น

5. สาเหตุความพิการทางสติปัญญาและการเรียนรู้ สาเหตุความพิการนี้มักเกิดจาก หลายสาเหตุเป็นปัจจัยร่วมกันทั้งทางชีวภาพและทางจิตสังคม ส่วนใหญ่ร้อยละ 30-50 ยัง ไม่ทราบสาเหตุที่ชัดเจน

6. ปัจจัยทางชีวภาพ ได้แก่ โรคทางพันธุกรรม การติดเชื้อ การได้รับสารพิษ การเกิด อุบัติเหตุต่าง ๆ

7. ปัจจัยทางจิตสังคม เช่น ครอบครัวแตกแยก เลี้ยงดูไม่เหมาะสม อยู่ในสภาวะ ไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้

ผลกระทบของความพิการ

ความพิการไม่ว่าจะเกิดในลักษณะใดก็ตาม พิการแต่กำเนิด พิการที่เกิดขึ้นภายหลัง พิการเพียงเล็กน้อย พิการมาก ฯลฯ ผลที่เกิดจากความพิการนั้น ไม่เพียงแต่จะส่งผลให้เฉพาะ คนพิการเท่านั้น แต่ครอบครัว สังคม และประเทศย่อมได้รับผลกระทบนั้นด้วย ความพิการที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบในด้านต่าง ๆ กิตติยา (นรามาศ) รัตนกร (2531, น. 35-40) ดังนี้

1. ด้านร่างกาย

ความพิการทางกายที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะความ พิการทางกายที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น แขนขาลีบ ตาบอด ปากแหว่ง แขนขาด้วน เป็นต้น ซึ่งทำให้เสียบุคลิกลักษณะ ขาดความสวยงาม ความสมบูรณ์ ความสมประกอบของ อวัยวะต่าง ๆ ทำให้มีลักษณะที่ผิดปกติไปจากคนทั่วไปและส่งผลกระทบต่อบุคลิกภาพอีกด้วย เกิด ข้อจำกัดทางร่างกายเป็นอุปสรรคในการทำกิจกรรมต่าง ๆ การเคลื่อนไหว การทำงาน การทำ

กิจวัตรประจำวันไม่คล่องตัว ไม่สามารถทำกิจกรรมได้อย่างปกติ หรือมีความสามารถลดลง เกิดจากความเสียเปรียบในการทำงาน เป็นอุปสรรคในการมีส่วนร่วมทางสังคม

2. ด้านจิตใจ

ผลทางด้านจิตใจจะปรากฏให้เห็นได้หลายประการทั้งที่เกี่ยวเนื่องจากสภาพความพิการทางกาย หรือเกี่ยวเนื่องจากทัศนคติของสังคมที่มีต่อคนพิการ เช่น

- ผลเกี่ยวเนื่องจากร่างกาย เนื่องจากกายกับจิตใจสัมพันธ์กัน เมื่อเกิดความพิการ ผลของความพิการส่งผลต่อจิตใจ ให้เกิดความรู้สึกต่าง ๆ เช่น ท้อแท้ หมดหวัง อับอาย เครียด ขาดความเชื่อมั่น ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ส่งผลให้คนพิการมีพฤติกรรม เช่น แยกตัว หลีกหนี เก็บตัว ก้าวร้าว เป็นต้น

- ผลเกี่ยวเนื่องจากทัศนคติของสังคมที่มีต่อคนพิการ ซึ่งมีผลต่อคนพิการอย่างมาก โดยทัศนคติของสังคมแสดงออกไปใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ ทัศนคติในทางบวก เช่น ความรู้สึกสงสาร เห็นใจ เข้าใจ ทำที่ที่แสดงออกด้วยความเป็นมิตร พร้อมจะช่วยเหลือ เป็นต้น ส่วนทัศนคติในทางลบ เช่น ความรู้สึกรังเกียจ ดูถูก ทำที่ที่แสดงออกด้วยการกีดกัน เป็นต้น ซึ่งทัศนคติดังกล่าวจะทำให้คนพิการมีความรู้สึกได้หลายอย่าง เช่น เรียกร้องต้องการให้ช่วยเหลือ รู้สึกตนเองไร้ค่า มีปมด้อย จนทำให้หลบเลี่ยงไม่ยอมเข้าสังคม

3. ด้านสังคม

คนพิการนอกจากจะต้องปรับตัวให้ยอมรับสภาพความเปลี่ยนแปลง ความสูญเสียของร่างกาย ความพิการที่เกิดขึ้นแล้ว ยังต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคม แต่ข้อจำกัดทางร่างกาย ทัศนคติที่มีต่อตนเอง ทัศนคติของสังคมที่มีต่อคนพิการ ย่อมส่งผลให้คนพิการแยกตัวออกจากสังคม แยกตัวไปดำเนินชีวิตไปอีกแบบหนึ่ง

4. ด้านเศรษฐกิจ

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจย่อมเกิดขึ้นเมื่อเกิดความพิการ เช่น การเพิ่มรายจ่ายเพื่อใช้ในการรักษาพยาบาล รายได้ลดลง เพราะความพิการทำให้ต้องออกจากงาน หรือมีข้อจำกัดทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพหารายได้ได้อย่างเต็มที่

5. ด้านครอบครัว

ผลต่อครอบครัวสามารถพิจารณาได้ในเรื่องของภาระหน้าที่และสัมพันธภาพในครอบครัว เช่น ครอบครัวใดมีคนพิการยอมเป็นภาระหน้าที่ของครอบครัวที่จะต้องดูแลช่วยเหลือ รวมทั้งสามารถส่งผลกระทบต่อความสัมพันธในครอบครัวได้ เช่น เกิดความขัดแย้งกันในเรื่องการดูแล

นอกจากนั้นผลกระทบของความพิการยังส่งผลต่อสังคม และประเทศชาติ ดังนี้

1. ทำให้เกิดปัญหาสังคมในลักษณะต่าง ๆ ทั้งนี้เพราะทัศนคติในทางลบที่สังคมมีต่อคนพิการ ทำให้เกิดความรู้สึกรังเกียจ ปฏิเสธ ไม่ยอมรับ ทอดทิ้งคนพิการ ทำให้เกิดปัญหาตามมาคือ ปัญหาคนไร้ที่พึ่งถูกทอดทิ้ง ปัญหาขอทานเร่ร่อน เป็นต้น
2. ทำให้ขาดกำลังใจในการพัฒนาประเทศทั้งกำลังด้านสติปัญญา ความคิด ความสามารถ หรือแม้กระทั่งกำลังแรงงาน ตลอดจนกำลังการสร้างเศรษฐกิจอันมีผลต่อการพัฒนาประเทศ
3. เป็นภาระและความรับผิดชอบของรัฐที่จะต้องจัดบริการสังคม (Social Service) ในด้านต่าง ๆ เช่น บริการด้านการศึกษา ด้านสุขภาพอนามัย ด้านที่อยู่อาศัย สวัสดิการต่าง ๆ ตลอดจนการสงเคราะห์และฟื้นฟูสมรรถภาพ เป็นต้น

จากผลกระทบต่าง ๆ ของความพิการข้างต้นที่ได้กล่าวมานั้น อาจสามารถสรุปได้ว่าผลกระทบของความพิการ นั้นส่งผลกระทบที่เกี่ยวข้องเนื่องทั้งในระดับต่าง ๆ ทั้งระดับบุคคล ครอบครัวและสังคม ดังนี้

1. ระดับบุคคล ความพิการสามารถส่งผลกระทบโดยตรงต่อตัวของคนพิการเอง ซึ่งเมื่อเกิดความพิการอย่างหนึ่งอย่างใดขึ้น ย่อมส่งผลให้บุคคลผู้นั้นเกิดความกระทบกระเทือนทั้งทางร่างกาย และจิตใจ โดยทางร่างกาย เช่น เกิดความบกพร่อง ความสูญเสียโครงสร้างร่างกาย บางประการ ส่งผลกระทบต่ออาการกระทำ บทบาทหน้าที่ และการดำเนินชีวิตในด้านต่าง ๆ ของบุคคลผู้นั้น นอกจากนั้นยังส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้พิการด้วย กล่าวคือ เมื่อเกิดความพิการขึ้น จิตใจย่อมได้รับผลกระทบ เช่น เกิดความท้อแท้ รู้สึกสิ้นหวัง ความภาคภูมิใจในตนเองลดลง เกิดความล้มเหลว หรือแม้กระทั่งเกิดความหงุดหงิด ก้าวร้าวได้ด้วย
2. ระดับครอบครัว ครอบครัวของผู้พิการที่ได้รับผลกระทบจากความพิการของสมาชิกคนใดคนหนึ่งในครอบครัว เนื่องจากครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่ใกล้ชิดกับมนุษย์ที่สุด เมื่อเกิดความเปลี่ยนแปลงบางอย่างขึ้นกับสมาชิกในครอบครัว เช่น เมื่อมีสมาชิกคนใดเกิดความพิการ ครอบครัวนั้น ๆ ก็จะได้รับผลกระทบไปด้วย เป็นต้นว่า ครอบครัวต้องรับภาระดูแลช่วยเหลือผู้พิการ เป็นต้น
3. ระดับสังคม หมายรวมทั้งระดับชุมชน สังคม ประเทศชาติโดยส่วนรวมที่ย่อมได้รับผลกระทบเป็นผลพวงเกี่ยวเนื่องกันไปด้วยเช่นกัน เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่อยู่รวมกัน มีความเกี่ยวข้องกับชุมชน สังคม และประเทศชาติ เมื่อสมาชิกในสังคมเกิดความพิการ ย่อมส่งผลให้สังคมขาดทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศและยังส่งผลทำให้

ภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องรับภาระและใช้จ่ายงบประมาณจำนวนมากในการดูแลคนพิการดังกล่าวอีกด้วย

ปัญหาและความต้องการของคนพิการ

จूरรัตน์ ผ่องแผ้ว (ม.ป.ป., น. 23-26) ได้แบ่งปัญหาและความต้องการหลักของคนพิการไว้ 4 ประการดังนี้

1. ปัญหาและความต้องการด้านการแพทย์

คนพิการจำนวนมากเกือบร้อยละ 80.0 อาศัยอยู่ในชนบท คนพิการเหล่านี้มักไม่ได้รับการดูแลรักษาจากแพทย์หรือแพทย์เฉพาะด้าน ดังนั้น อาการหรือโรคที่ควรจะได้รักษาให้หายได้หรือป้องกันได้จึงกลายเป็นสาเหตุที่ทำให้พิการ อันเนื่องมาจากขาดความรู้ ขาดการศึกษา หรือสภาพทางเศรษฐกิจไม่เอื้ออำนวย จึงทำให้คนพิการเหล่านี้ขาดโอกาสในการเข้ารับการรักษาพยาบาล เพื่อบำบัดรักษาความพิการ ตลอดจนไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องช่วยคนพิการต่าง ๆ เช่น เครื่องช่วยฟังสำหรับผู้มีความบกพร่องทางการได้ยิน รถเข็นสำหรับคนพิการ และรถโยกได้ เป็นต้น

2. ปัญหาและความต้องการด้านการศึกษา

ด้วยเหตุที่คนพิการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชนบท และมีฐานะยากจน รวมทั้งรัฐไม่สามารถกระจายบริการด้านการศึกษาพิเศษไปสู่ชนบทได้เพียงพอตามความต้องการด้านการศึกษาของเด็กพิการได้ ทำให้ผู้ปกครองของเด็กพิการต้องพาเด็กพิการไปเข้ารับการศึกษาพิเศษ ซึ่งมีอยู่ในจังหวัดใหญ่ ๆ ไม่กี่แห่งเท่านั้น ส่วนเด็กพิการที่เข้าเรียนร่วมกับเด็กปกติก็ต้องเผชิญกับปัญหาทัศนคติของครูและเพื่อน ๆ ที่มีต่อเด็กพิการ ถูกรังเกียจ ถูกล้อเลียน หรือแสดงความสงสารอย่างผิด ๆ อีกทั้งต้องเผชิญอุปสรรคในเรื่องอาคารสถานที่สำหรับเด็กพิการแขนขา อุปสรรคในการเดินทางไปโรงเรียนของเด็กตาบอด และเด็กพิการแขนขา ความไม่เข้าใจบทเรียนของเด็กหูตึงและเด็กตาบอด หรือขาดแคลนอุปกรณ์ช่วยในการศึกษา เช่น หนังสืออักษรเบรลล์ หรือเทปสำหรับเด็กตาบอด เป็นต้น คนพิการจึงเรียกร้องให้รัฐบาลจัดโรงเรียนการศึกษาพิเศษในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาสำหรับคนพิการทุกประเภทให้เพียงพอตามภูมิภาคต่าง ๆ และรัฐควรจัดให้มีครูการศึกษาพิเศษที่จะส่งไปช่วยสอนในโรงเรียนธรรมดาที่มีเด็กพิการเรียนร่วมอยู่ด้วย ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รัฐควรจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาพิเศษ เพื่อให้บริการแก่โรงเรียนและสถานศึกษาต่าง ๆ ทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์และบุคลากร

3. ปัญหาและความต้องการด้านอาชีพ

คนพิการที่มีความพิการไม่มากจนทำอะไรไม่ได้ส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะพึ่งพาตัวเอง มีรายได้เป็นของตัวเอง ไม่ต้องการทำตนเป็นภาระของครอบครัวและสังคม แต่ทัศนคติของสังคมมีต่อคนพิการไม่เอื้ออำนวยและไม่เปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความสามารถ ประกอบกับคนพิการเองขาดความรู้ความชำนาญ จึงเป็นการยากที่คนพิการจะได้งานทำ แต่ถ้าได้มีการพัฒนาขีดความสามารถและคุณภาพของคนพิการให้มีประสิทธิภาพ คนพิการก็สามารถประกอบอาชีพได้ ดังนั้นรัฐและเอกชนควรให้ความสนใจมุ่งดำเนินการในเรื่องการฝึกอาชีพให้แก่คนพิการ โดยจัดตั้งศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของคนพิการทุกประเภทได้ และควรจะมีอาชีพที่เหมาะสมกับสภาพความพิการ โดยมีหลักสูตรฝึกอาชีพที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

4. ปัญหาและความต้องการด้านสังคม

การที่คนพิการจะเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคมนั้นจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความพร้อมของคนพิการและความพร้อมของสังคม เมื่อคนพิการมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะประกอบอาชีพได้ตามความถนัด ตามสมรรถภาพของร่างกาย และมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะเข้าไปมีส่วนร่วม มีบทบาทความรับผิดชอบในสังคมในขณะเดียวกัน ถ้าสังคมยังไม่พร้อม ไม่เปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงความสามารถ โดยยังยึดติดอยู่กับทัศนคติที่คับแคบและความไม่เข้าใจ ก็ย่อมจะแสดงอาการไม่ยอมรับ ประกอบกับการไม่เอื้ออำนวยประโยชน์ด้านวัตถุ เช่น อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมสาธารณะ และบริการอื่น ๆ ด้วยแล้ว ผลก็คือ คนพิการไม่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างเต็มที่และเสมอภาคเช่นเดียวกันบุคคลอื่น ๆ ดังนั้นคนพิการจึงเรียกร้องให้หน่วยงานของภาครัฐและเอกชนที่ให้บริการด้านสาธารณะต่าง ๆ คำนึงถึงคนพิการประเภทต่าง ๆ ด้วย เช่น ที่ทำการของหน่วยงานของ รัฐและเอกชนที่จะต้องติดต่อให้บริการแก่ประชาชนควรมีทางลาด มีราวบันไดสำหรับผู้พิการใช้รถเข็นพิเศษหรือเครื่องช่วยเดิน เป็นต้น

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่าคนพิการประสบกับปัญหาและความต้องการในหลายประการ ทั้งทางด้านการแพทย์ การศึกษา อาชีพ สังคม และทั้งที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตหรือทำกิจวัตรประจำวันของตนเอง ตลอดจนประสบปัญหาด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ การปรับตัวในสังคม ตลอดจนมักขาดโอกาสในการได้รับการพัฒนาศักยภาพให้พึ่งตนเองได้ ดังนั้น การพัฒนาบริการเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของคนพิการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะมีส่วนช่วยให้คนพิการ

แต่ละคนได้รับการพัฒนาศักยภาพเพิ่มมากขึ้น และดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุขในฐานะที่เป็นมนุษย์ที่มีคุณค่า มีเกียรติและศักดิ์ศรี

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับคนพิการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคนพิการที่สำคัญและเกี่ยวข้อง (สงัน สุวรรณเลิศ, 2530, น. 1-3) มีดังนี้

1. ทฤษฎีรูปลักษณ์ของตนเอง (Body-image) เป็นทฤษฎีที่ศึกษาด้านมโนภาพเกี่ยวกับร่างกายของบุคคล ซึ่งรูปลักษณ์ของบุคคลมีผลต่อมโนภาพเกี่ยวกับร่างกายของบุคคล และมโนภาพนี้เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการเกิดพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ การใช้หลักการดังกล่าวนี้ อธิบายสภาพจิตที่แปรปรวนของคนพิการ โดยอธิบายว่าความบกพร่องหรือความผิดปกติทางสรีระสามารถก่อให้เกิดความรู้สึกแปรปรวน ทั้งนี้ เพราะรูปลักษณ์ที่เสียไปและสมรรถภาพทางกายที่ลดลง ความรู้สึกแปรปรวนนี้ จะกลายเป็นส่วนประกอบของทัศนคติ และประสบการณ์ของบุคคลนั้น ๆ ไป

2. ทฤษฎีปมด้อย (Inferiority Complex) ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีปมด้อย มนุษย์จึงพยายามดิ้นรนเพื่อไปสู่สิ่งที่ดีกว่า (Striving for Superiority) โดยตั้งเป้าหมายที่เป็นรูปแบบหรือวิถีชีวิต (Style of Life) ไว้ในใจและจะพยายามนำพาชีวิตตนเองไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ให้จงได้ ปรากฏการณ์เช่นนี้มีใช้สิ่งที่ผิดปกติแต่เกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคน และเป็นสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์สามารถพัฒนาตนเองขึ้นมาได้ ในกรณีของคนพิการ ทฤษฎีนี้อธิบายว่าปมด้อยของคนพิการเกิดจากสภาพความบกพร่องของร่างกาย อันทำให้คนพิการรู้สึกทุกข์ทรมาน เพราะรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในชีวิตและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น หากคนพิการมีความรู้สึกเช่นนี้มากก็จะตั้งเป้าหมายในสิ่งที่ดีกว่าไว้สูง และจะมีความมั่นคงแน่วแน่มากในความพยายามดิ้นรนไปสู่เป้าหมายนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม สภาพความพิการทางกายและทางจิต อาจเป็นสาเหตุสำคัญของการตั้งความปรารถนาในรูปแบบชีวิตที่ผิด ๆ ได้

3. ทฤษฎีจิต-สรีระ (Somatic psychology) เป็นทฤษฎีร่วมสมัยที่นำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาผู้ที่มีความเจ็บป่วยทางกายหรือมีความพิการ สาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือ สภาวะทางกายและจิตมีความเกี่ยวเนื่องและไม่เป็นอิสระแก่กัน สภาวะทางกายสามารถส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตใจ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลได้ เพราะสภาวะทางกายเป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพต่าง ๆ ของร่างกาย อันเป็นเครื่องมือในการแสดงพฤติกรรมและสภาวะทางกายของบุคคลยังเป็น

สิ่งเร้าให้กับบุคคลนั้นและผู้อื่นรอบข้างเขาแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ต่อเขา กล่าวคือ สภาพความบกพร่องทางกายทำให้ตัวคนพิการเองและบุคคลอื่น ๆ ประเมินคุณค่าของเขาต่ำลง นอกจากนี้สภาพความพิการยังทำให้บุคคลรอบข้างมองคนพิการอย่างมีอคติ ทำให้แสดงพฤติกรรมที่เป็นการปฏิเสธคนพิการหรือการให้ความปกป้องคุ้มครองคนพิการจนเกินความจำเป็น ทำให้คนพิการยังเห็นคุณค่าของตนเองน้อยลง และทำให้รู้สึกไร้ความสามารถในเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับความสามารถของเขาอีกด้วย

จากทฤษฎีทั้ง 3 ทฤษฎีข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สภาพความบกพร่องทางร่างกายหรือความพิการในด้านต่าง ๆ ของคนพิการ นอกจากจะทำให้เขาเสียเปรียบทางด้านสมรรถภาพทางกายแล้ว ยังอาจนำมาสู่ปัญหาทางด้านจิตใจ อารมณ์ และสังคมของคนพิการได้อีกด้วย ซึ่งการลดความสูญเสียจากผลกระทบดังกล่าวที่เกิดขึ้นแล้ว การฟื้นฟูสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ ด้วยแนวทางที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของคนพิการ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น ที่จะมีส่วนช่วยให้คนพิการได้รับการพัฒนาศักยภาพ ความสามารถ และทำให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาวอีกด้วย

5. แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิของคนพิการ

สิทธิของคนพิการถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ มีความเกี่ยวข้องกับคนพิการทุกประเภท และเป็นสิ่งที่ทุกภาคส่วนของสังคมที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานกับคนพิการต้องตระหนักถึงและให้ความสำคัญ เพื่อยึดถือเป็นแนวทางที่จะส่งเสริมในเรื่องสิทธิโอกาสของคนพิการ ไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิและเลือกปฏิบัติแก่คนพิการ รวมทั้งสามารถนำไปสู่แนวทางในการปฏิบัติงานกับคนพิการในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ทั้งด้านการให้บริการ การช่วยเหลือ สงเคราะห์ คุ้มครองพิทักษ์สิทธิ พัฒนาศักยภาพ และการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ อันจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

คำประกาศขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยสิทธิของคนพิการ

องค์การสหประชาชาติ (อ้างถึงใน เพ็ญภักดิ์ ยานฮี, 2548, น. 23-24) ได้ประกาศปฏิญญาว่าด้วยสิทธิของคนพิการจำนวน 13 ข้อ โดยยึดหลักมาตรฐานว่าด้วยสิทธิมนุษยชนที่ระบุไว้ในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนทั่วไปว่า “ในฐานะที่ทุกคนเกิดมาอย่างมีสิทธิและ

เกียรติศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน สิทธินี้ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานประจำตัวของมนุษย์ทุกคนซึ่งมีอาจโอนให้แก่กันได้” และคำประกาศดังกล่าวระบุไว้ว่า

1. คำว่าคนพิการ หมายถึง คนที่ไม่สามารถดูแลตัวเองได้ทั้งหมดหรือบางส่วนที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตอยู่อย่างปกติ หรือการใช้ชีวิตในสังคมอันมีผลมาจากความบกพร่องทางกายหรือจิตใจ ไม่ว่าจะเป็มาแต่กำเนิดหรือไม่ก็ตาม

2. คนพิการที่ได้รับประโยชน์จากสิทธิทั้งหมดที่กล่าวในคำประกาศนี้ สิทธิเหล่านี้จะให้กับคนพิการทุกคน โดยปราศจากข้อยกเว้นใด ๆ ทั้งสิ้น และปราศจากความแตกต่างหรือการเลือกที่รักมักที่ชังในเรื่องเชื้อชาติ ผิวพรรณ เพศ ภาษา ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง สัญชาติ หรือสังคมที่กำเนิด หรือสถานะอื่น ๆ ของคนพิการผู้นั้นหรือครอบครัวของเขา

3. คนพิการมีสิทธิที่จะได้รับความยอมรับนับถือในฐานะเป็นมนุษย์ผู้มีเกียรติ คนพิการไม่ว่าจะมีมูลเหตุมาจากอะไร ลักษณะความพิการนั้นมากน้อยเพียงใดก็ตามย่อมได้รับสิทธิพื้นฐานในฐานะเป็นพลเมืองทัดเทียมกับบุคคลอื่น ๆ ที่มีอายุเท่ากัน ซึ่งมีสิทธิที่จะได้ดำเนินชีวิตอย่างคนปกติ และสมบูรณ์มากเท่าที่จะเป็นไปได้

4. คนพิการมีสิทธิในฐานะพลเมือง และมีสิทธิทางการเมืองเช่นเดียวกับคนปกติอื่น ยกเว้นแต่ย่อหน้าที่ 7 ของคำประกาศสิทธิคนปัญญาอ่อน ซึ่งมีข้อจำกัดบางประการหรือข้อระงับสิทธิของคนปัญญาอ่อน

5. คนพิการมีสิทธิที่จะได้รับการบำบัดรักษาทั้งทางการแพทย์ ทางจิต และทางกายภาพบำบัด ซึ่งรวมถึงการใช้กายอุปกรณ์และเครื่องช่วยความพิการด้วย การฟื้นฟูทางการแพทย์ ทางสังคม การศึกษา การฝึกอาชีพ การฟื้นฟูสมรรถภาพ การให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาและให้บริการอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยให้คนพิการสามารถพัฒนาความสามารถและความชำนาญของเขาให้ถึงที่สุด เพื่อที่จะทำให้เขาเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคมได้อย่างสมบูรณ์ หรือได้กลับเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอีกครั้ง

6. คนพิการมีสิทธิที่จะได้รับหลักประกันทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ พวกเขาสิทธิตามความสามารถที่จะได้รับสวัสดิการในการทำงาน หรือได้รับประโยชน์จากผู้ผลิตและรายได้จากอาชีพและเข้ามามีส่วนร่วมในสหพันธกรรมกรต่าง ๆ

7. คนพิการสมควรได้รับสิทธิพิจารณาความต้องการพิเศษ ในการวางแผนทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับต่าง ๆ

8. คนพิการมีสิทธิที่จะอยู่อาศัยกับครอบครัวหรือพ่อแม่อุปถัมภ์ และมีส่วนร่วมในสังคม ร่วมในกิจกรรมสร้างสรรค์และนันทนาการต่าง ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัย คนพิการควร

ได้รับการปฏิบัติแตกต่างไปจากคนอื่น ๆ ยกเว้นแต่ที่จำเป็นสำหรับสถานะของคนนั้น ๆ หรือเพื่อการแก้ไขสภาพที่คนนั้น ๆ จำเป็นต้องได้รับ ถ้าคนพิการจำเป็นต้องอยู่ในสภาพที่พิเศษ สิ่งแวดล้อมและสภาพความเป็นอยู่ในที่นั้นควรปลอดภัยเหมาะสม เช่นเดียวกับการดำรงชีวิตของคนทั่ว ๆ ไป

9. คนพิการจะถูกปกป้องจากการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว จากกฎเกณฑ์ข้อบังคับทั้งหมด อันเนื่องมาจากการเลือกที่รักมักที่ชัง การถูกกีดกัน การกระทำทารุณหรือการถูกเหยียดหยาม

10. คนพิการสามารถได้รับประโยชน์จากความช่วยเหลือตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ เมื่อความช่วยเหลือนั้นไม่ขัดกับการพิทักษ์สิทธิส่วนบุคคลและทรัพย์สิน ถ้ามีการพิจารณาคดีตามกระบวนการยุติธรรม ฟ้องร้อง จะพิจารณาคดีนั้น ๆ จำเป็นต้องคำนึงถึงสภาพความพิการทางร่างกายและจิตใจประกอบด้วย

11. เรื่องใด ๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของคนพิการ ควรปรึกษากับองค์การต่าง ๆ ถึงสิทธิคนพิการ

12. คนพิการ ครอบครัว และชุมชน จะได้รับการบอกกล่าวโดยสื่อต่าง ๆ ถึงสิทธิของคนพิการตามประกาศนี้

ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิของคนพิการไทย

การประกาศใช้ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทยเป็นการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ารัฐบาลไทยได้แสดงเจตนารมณ์ในเรื่องสิทธิ โอกาส และความเสมอภาคในฐานะพลเมืองไทย ได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการปกป้องจากการถูกเอารัดเอาเปรียบของบุคคลและสังคม รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการเป็นอย่างดี จึงได้กำหนดปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิคนพิการไทยทั้งสิ้น 13 ข้อ (ระพีพรรณ คำหอม, 2549, น. 134-135) ดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองในฐานะพลเมืองไทย โดยไม่มีข้อยกเว้นใด ๆ และโดยปราศจากการแบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา การเมือง ภาษา ถิ่นกำเนิด เพศ อายุ หรือสถานะอื่นใด

2. สิทธิแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง

3. สิทธิร่วมในการกำหนดนโยบาย แผนงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

4. สิทธิที่จะได้รับการดูแลฟื้นฟูสมรรถภาพและพัฒนาคนพิการตามศักยภาพ ที่สอดคล้องกับความต้องการของคนพิการ
 5. สิทธิที่จะได้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านสังคม
 6. สิทธิและโอกาสที่จะได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพในทุกระดับ โดยไม่ถูกกีดกันจำกัดและเลือกปฏิบัติ หรือยกเว้นจากระบบจัดการศึกษา
 7. สิทธิและโอกาสที่จะได้รับการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพ และได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเป็นธรรม
 8. สิทธิที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครองจากการถูกคุกคามทางเพศ การทำร้ายร่างกายและจิตใจ กักขัง เหยียดเอาเปรียบ หรือแสวงหาประโยชน์ใด ๆ จากความพิการและได้รับการช่วยเหลือทางด้านกฎหมายเช่นบุคคลทั่วไป
 9. สิทธิที่จะได้อยู่ร่วมกับครอบครัว ชุมชน สังคมของตน
 10. สิทธิที่จะได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และการช่วยเหลืออื่น ๆ จากรัฐ เพื่อให้ดำรงชีวิตในสังคมได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป
 11. สิทธิที่จะได้รับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ครอบครัว ชุมชน และสังคมได้รับรู้ และเข้าใจคนพิการโดยเฉพาะเรื่องสิทธิศักยภาพ
 12. สิทธิที่จะได้รับและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เช่น มีล่าม อักษรเบลล์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการสื่อสาร
 13. คนพิการ ครอบครัว ชุมชน สังคม มีสิทธิได้รับและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อทราบถึงสิทธิที่ควรจะได้รับในปฏิญญาฉบับนี้อย่างทั่วถึง
- ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากทั้งปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิคนพิการและปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าเนื้อหาสาระของสิทธิส่วนใหญ่จะครอบคลุมถึงสิทธิต่าง ๆ ที่คนพิการควรจะต้องได้รับเช่นเดียวกับบุคคล ๆ ในสังคม โดยปราศจากข้อยกเว้นและปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ ซึ่งสิทธิที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ การส่งเสริมให้คนพิการได้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพในแนวทางที่เหมาะสมอย่างครบถ้วนทั้ง 4 ด้าน คือ บริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ การศึกษา สังคม และอาชีพ

6. แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ ตามพจนานุกรมการจัดการ (Dictionary of Management) Tois and Carroll (1982, p. 387) หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือการกระทำที่บุคคลจะทำงานให้สำเร็จ โดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นที่กำหนดแนวทางเฉพาะใช้ในการบริหารโดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานทำงานให้องค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจ คือ แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์การจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐานได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัยนโยบายและการบริหารงาน ขององค์การ ค่าจ้าง เงินเดือนที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน เมื่อวิเคราะห์ดูแล้วก็จะพบว่า แรงจูงใจเหล่านี้เกิดขึ้นจากปฏิกิริยาพื้นฐานส่วนลึกของจิตใจภายใน (Subconscious) ซึ่งตามจิตศาสตร์นั้นถือได้ว่าเป็นสภาวะจิตใจที่ไม่อยู่ในความควบคุมของเรา เป็นที่รวมความคิดเพื่อการแสดงออกโดยเราไม่รู้ตัวหรือที่เรียกว่า จิตใต้สำนึกนั่นเอง ซึ่งจิตใต้สำนึกนี้บุคคลย่อมมีแรงจูงใจแฝงสัมฤทธิ์ด้วยกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปแล้ว แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึงภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่า สิ่งจูงใจ (Motive) ก่อให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายใน (Internal Drive) ที่แสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์การประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์การ ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังไว้ก็ด้วยการสร้างอินทรีย์ของพนักงานเหล่านั้นให้เกิดความต้องการ (Desire) ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการนั้นก็คือการเกิดแรงขับขึ้นภายใน (Drives) หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง (Behavior) ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด (Goals)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

โดยทั่วไปแล้วมนุษย์มิได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถเสมอไป การจูงใจเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ทำให้บุคคลต้องปฏิบัติงานเต็มศักยภาพของตนด้วยใจรักงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้มีขึ้น ในตัวบุคคลขององค์การต่าง ๆ เพื่อเป็นปัจจัยนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ประสิทธิภาพของบุคคลในที่สุด

7. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาศังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาศังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เขต 1
ป้อมปราบศัตรูพ่าย อาคารดุสิตวิถึ ถนนราชวิถึ แขวงพญาไท เขตราชวิถึ กรุงเทพมหานคร

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาศังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หมายถึง จุดรวมงานบริการหลายประเภทต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว แก่ เด็ก สตรี คนพิการ ผู้สูงอายุ คนไร้ที่พึ่ง ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประสบปัญหาทางสังคม และประชาชนทั่วไป ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาศังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาศังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการข้อมูล คำปรึกษา รับแจ้งข้อมูล เบาะแส รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนทั่วไป รวมทั้งด้านบริการเบ็ดเสร็จ บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ และบริการข้อมูลข่าวสาร โดยเปิดให้บริการการแก่ประชาชนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ใน วัน เวลาราชการ

ที่มาและความสำคัญ

สืบเนื่องจากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดเจตนารมณ์ในการปฏิบัติงานของส่วนราชการไว้ คือ ต้องปฏิบัติราชการให้เป็นไปเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ ความต้องการและประโยชน์สุขของประชาชนทำให้มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเสียใหม่ ด้วยการใช้แนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของราชการ

ดังนั้น เพื่อให้ส่วนราชการสามารถปฏิบัติงานได้เป็นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้น จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง และวิธีการปฏิบัติเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนไว้ หลายแนวทางและแนวทางหนึ่งที่สำคัญ ได้ถูกกำหนดไว้ในมาตรา 30 หมวด 5 เรื่อง การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งกำหนดไว้ว่า “ในกระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวง ที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวง ที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ...” และมาตรา 31 กำหนดไว้ว่า “ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 30 ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป ...” ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการปรับปรุงการบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความรวดเร็ว โปร่งใส สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย รัฐบาลได้กำหนดนโยบายให้การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในปัจจุบันต้องคำนึงความต้องการและเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับบริการของภาครัฐ ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุงระบบการทำงานในการให้บริการประชาชน โดยต้องปรับระบบวิธีการทำงานให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ซึ่งแนวทางหนึ่งที่จะให้บรรลุผลดังกล่าว คือ การนำรูปแบบศูนย์บริการร่วม มาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการของภาครัฐ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงได้ศึกษารูปแบบและแนวทางในการจัดตั้งและการดำเนินการศูนย์บริการร่วมที่เหมาะสม ตลอดจน เปิดศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ศูนย์บริการร่วม พม.) เพื่อให้บริการประชาชน ณ สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการกรุงเทพ (พสก.) ในพื้นที่ 4 แห่ง ได้แก่ พสก. 2 (ดินแดง) พสก. 3 (คลองเตย) พสก. 4 (บางขุนเทียน) และ พสก. 6 (ห้วยขวาง) โดยได้จัดพิธีเปิดตัวศูนย์บริการร่วม พม. อย่างเป็นทางการ ณ พสก. 6 (ห้วยขวาง) เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2548 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ได้เปิดศูนย์บริการร่วม พม. เพิ่มอีกขึ้นจำนวน 4 แห่ง ณ สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการกรุงเทพ ได้แก่ พสก. 1 (ป้อมปราบฯ) พสก. 5 (คลองจั่น) พสก. 7 (ตลิ่งชัน) และ พสก. 8 (มีนบุรี) ทั้งนี้ ในวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2549 ได้จัดพิธีเปิดตัวศูนย์บริการร่วม พม. อย่างเป็นทางการ ณ พสก. 5 (คลองจั่น)

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเป็นการสร้างมาตรการ เพื่อลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐซึ่งโดยปกติในสภาพกฎหมายปัจจุบัน การดำเนินการสิ่งหนึ่งสิ่งใดของประชาชน

จะต้องติดต่อขอรับอนุญาตหรือ การดำเนินการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐหลายแห่งเพื่อกระทำ กิจการนั้น ซึ่งสร้างความลำบาก และต้องเสียเวลาในการดำเนินการของประชาชน ส่วนราชการ จึงต้องให้ความสะดวกในการดำเนินการของประชาชน โดยจัดให้มีการรวมงานที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการประชาชนของกรมต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงไว้ที่เดียวเป็นศูนย์บริการร่วม ซึ่งประชาชน จะมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่นั้นเพียงครั้งเดียวก็สามารถดำเนินการได้ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของ กระทรวงนั้น และเจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดต่อกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องแต่ละแห่งเพื่อ ดำเนินการให้แล้วเสร็จในคราวเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์เพื่อรับรองมาตรฐาน

1. เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์บริการร่วม มีมาตรฐานเดียวกันและสามารถบรรลุ จุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชน ได้รับบริการที่รวดเร็วรวมทั้งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาครัฐ
2. เพื่อให้กระทรวงมีบรรทัดฐานในการพัฒนาและดำเนินการศูนย์บริการร่วมให้ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับให้บริการของศูนย์บริการร่วม ไปสู่ ความเป็นเลิศ ต่อไปในอนาคต

ขอบเขตการให้บริการ

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ คือ จุดที่ รวมงานบริการ 30 งานบริการ จากทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ไว้ ณ จุดเดียวกัน โดยมีบริการ ข้อมูลข่าวสาร บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ และบริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ในเวลาราชการ

ประโยชน์ของศูนย์บริการร่วม

1. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อหลาย ๆ หน่วยงาน
2. เข้าถึงจุดให้บริการงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

3. ตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยรูปแบบการบริการที่ทันสมัย

แนวทางของศูนย์บริการร่วมมือมีใช้เป็นการรวมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตหลาย ๆ เรื่อง หลาย ๆ หน่วยงานมานั่งรวมกันไว้ที่เดียว แต่เป็นกรณีที่จัดให้มีเจ้าหน้าที่ของกระทรวงนั้นจำนวนหนึ่งเป็นผู้รับเรื่องที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของกระทรวง โดยจัดสถานที่ไว้ให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่จะมาติดต่อได้ทราบและติดต่อได้สะดวก เจ้าหน้าที่กลุ่มนี้จะมีแบบพิมพ์ทุกเรื่องในความรับผิดชอบของแต่ละกรมในกระทรวงนั้นไว้ และเป็นผู้ตรวจสอบคำขอแทนทุกกรม แล้วจะเป็นผู้ส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของแต่ละกรมในกระทรวง รวมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ประชาชนผู้ติดต่อได้ทราบ ซึ่งการดำเนินการตามแนวทางนี้ให้เกิดผลสำเร็จต้องได้รับความร่วมมือจากทุกกรมในกระทรวงที่ต้องจัดรูปแบบการปฏิบัติราชการให้เกิดการประสานงานโดยมีศูนย์กลางอยู่ที่ศูนย์บริการร่วม

8. ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง และบททวนวรรณกรรม

จากการศึกษาผลการวิจัยและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องระหว่างปี 2543-2548 จากผลงานของ อุวีวรรณ คัมภีร์คุปต์ (2548; สุขใจ น้ำสมบุญ, 2546; สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2543) สามารถสรุปผลการประมวลงานเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

8.1 ด้านความรู้ความเข้าใจของคนพิการ คนพิการยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอ เนื่องจากไม่ได้รับการศึกษาทำให้ไม่มีความรู้ ไม่มี ความเชื่อมั่นว่าราชการจะช่วยเหลือคนพิการทั้ง 4 ด้าน ที่สำคัญคนพิการไม่ได้รับการศึกษาเท่าที่ควร

การรับรู้ การเข้าถึงบริการของคนพิการ คนพิการไม่สามารถรับรู้บริการของรัฐได้อย่างทั่วถึง ยังเข้าถึงบริการของรัฐไม่เพียงพอ ไม่ได้รับการบริการที่ทัดเทียมคนปกติ ไม่ค่อยได้รับรู้ เนื่องจากบ้านอยู่ไกล คนพิการทางร่างกายช่วยเหลือตัวเองไม่ได้เพราะไม่สามารถเข้าถึงบริการได้

การประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์น้อย การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง หน่วยงานของรัฐยังขาดการประชาสัมพันธ์

ปัญหาอื่น ๆ คนพิการขาดการดูแลอย่างจริงจังจากรัฐ โดยส่วนหนึ่งได้รับประโยชน์ ส่วนหนึ่งไม่ได้รับประโยชน์ สังคมยังไม่ยอมรับคนพิการ เพราะคนพิการมีความรู้ที่น้อย ยากจน

8.2 ด้านความต้องการด้านอาชีพของคนพิการ

สืบเนื่องจากคนพิการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชนบทนอกเขตอำเภอเมือง โดยอาศัยอยู่ในครอบครัวที่มีสมาชิกโดยเฉลี่ย 4 คนต่อครอบครัวและอยู่ในวัยทำงาน คนพิการเหล่านี้ไม่ได้

รับการศึกษา หากได้รับการศึกษาก็จะมีโอกาสเรียน ได้แก่ ระดับประถมศึกษาเท่านั้น เนื่องจากคนพิการมีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย ที่มีสภาพความพิการซึ่งเป็นอุปสรรคในการศึกษาเล่าเรียน ส่วนใหญ่จึงขาดโอกาสที่จะได้รับการศึกษาในระดับสูง อันเป็นเหตุทำให้ไม่สามารถเลือกอาชีพที่จำเป็นต้องใช้ความรู้จากการศึกษาในระดับสูงได้ เมื่อคนพิการขาดโอกาสทางการศึกษาแล้ว จึงทำให้คนพิการเหล่านั้นต้องเลือกประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม หรือค้าขายที่คนพิการสามารถทำได้ตามความเหมาะสมกับสภาพความพิการ อาชีพดังกล่าวทำรายได้ไม่มากนักและเป็นรายได้ที่ไม่แน่นอน ความต้องการที่แท้จริงของคนพิการจึงออกมาในรูปแบบของความต้องการประเภทกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพมากกว่าความต้องการในรูปแบบอื่น เช่น การขอคำแนะนำในเรื่องการประกอบอาชีพ การขอเข้ารับการศึกษาฝึกอาชีพและพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือการขอเข้าทำงานในสถานประกอบการตามสิทธิที่คนพิการได้รับตามกฎหมาย เพราะคนพิการไม่มีแนวความคิดที่ต้องการเปลี่ยนแปลงอาชีพเดิมที่ตนเคยทำอยู่ ไม่ต้องการเสี่ยงที่จะประสบปัญหาในการขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงอาชีพของตน เงินทุนประกอบอาชีพจึงมีความจำเป็นสำหรับการแก้ปัญหา ในส่วนของการจัดโครงการต่าง ๆ ที่ภาครัฐกำหนดโครงการขึ้นมา เช่น ปัจจุบันมีโครงการส่งเสริมอาชีพให้คนทั่วไป คือ โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ โครงการนี้ก็ได้รับความสนใจที่คนพิการต้องการมีส่วนร่วมโครงการเพราะเห็นข้อดีของการเข้าร่วม ฯลฯ เช่น คนพิการมีความเห็นว่าโครงการดังกล่าวน่าจะมีรายได้ที่แน่นอนและการเข้าร่วมในโครงการใช้เงินที่ไม่มากนัก ความต้องการนี้จึงน่าจะส่งผลให้คนพิการปรับเปลี่ยนอาชีพที่ต่างไปจากอาชีพเดิม และเกิดการพัฒนาตนเอง ในการเลือกประกอบอาชีพในอนาคต

นอกเหนือจากความต้องการของคนพิการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น คนพิการยังมีความต้องการที่จะปรับเปลี่ยนข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ ในการให้บริการจากหน่วยงาน โดยเฉพาะหลักเกณฑ์ กฎระเบียบของการให้คนพิการยืมเงินทุนประกอบอาชีพ อาทิเช่น จำนวนเงินสูงสุดที่ได้กำหนดไว้ในกาให้กู้ยืม คือ กู้ได้ไม่เกิน 20,000 บาท เงินจำนวนนี้ไม่เพียงพอกับการนำไปลงทุนในการประกอบอาชีพของคนพิการในการเลือกทำอาชีพประเภท เกษตรกรรม และค้าขาย ซึ่งเป็นอาชีพที่คนพิการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนี้อยู่ และในทำนองเดียวกันหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในส่วนของการส่งเงินกู้คืนนั้น คนพิการก็มีความต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลง กฎเกณฑ์เงื่อนไขต่าง ๆ ทั้งระยะเวลาการส่งเงินคืนและจำนวนเงินที่ส่งคืน กล่าวคือ การที่มีการกำหนดให้คนพิการที่กู้ยืมเงินไป ต้องส่งเงินคืนในจำนวน 400-500 บาทต่อเดือนนั้น คนพิการมีความต้องการให้กำหนดจำนวนเงินที่น้อยลงกว่าเดิม และเพิ่มระยะเวลาในการส่งเงินคืนมากขึ้นกว่าเดิม เพราะคนพิการส่วนใหญ่ได้เลือกประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม และค้าขาย

ซึ่งรายได้จากการทำเกษตรกรรมนั้นมาจากการเก็บเกี่ยวผลผลิตที่ต้องใช้ระยะเวลาานพอสมควร ไม่สามารถกำหนดรายได้ออกมาเป็นรายเดือน อีกทั้งผลผลิตก็อาจจะไม่ได้ตามที่คาดหวัง การค้าขายก็เช่นกัน เนื่องจากการค้าขายก็อาจประสบปัญหาการขาดทุนและจำเป็นต้องมีการหมุนเวียนรายได้เพื่อทำการค้าในระยะสั้น ๆ ข้อจำกัดในการประกอบอาชีพเหล่านี้ จึงทำให้คนพิการเกิดความต้องการในการขอเปลี่ยนแปลงในเรื่องของกฎ ระเบียบต่าง ๆ ตามมา

8.3 ด้านปัญหาของคนพิการ

คนพิการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีฐานะยากจน เนื่องจากมีรายได้ต่ำจากการประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม และค้าขาย เมื่อคนพิการประสบปัญหาในการประกอบอาชีพก็จะขอรับความช่วยเหลือ โดยการเลือกขอกู้เงินทุนประกอบอาชีพ และในการกู้ยืมเงินดังกล่าว คนพิการก็ต้องขอดำเนินการตามขั้นตอน ซึ่งคนพิการมักประสบกับปัญหาที่เกิดจากระยะเวลาของการดำเนินการที่ต้องใช้เวลาตรวจสอบเอกสารหลักฐานจากเจ้าหน้าที่เป็นเวลานานพอสมควร ซึ่งอาจไม่ทันกับปัญหาที่คนพิการประสบอยู่ และยังพบอีกว่าเมื่อคนพิการได้กู้ยืมเงินไปลงทุนประกอบอาชีพนั้น ๆ แล้ว เมื่อกำหนดเวลาที่ต้องชำระเงินคืน คนพิการก็ต้องประสบปัญหาในการส่งเงินกู้คืนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อีกด้วย เนื่องมาจากอาชีพที่คนพิการทำอยู่นั้นประสบกับปัญหาในเรื่องของรายได้จากการประกอบอาชีพนั้น จนทำให้ไม่สามารถส่งเงินคืนได้ตามกำหนด นอกจากนี้ปัญหาที่กล่าวมาแล้วนั้น ปัญหาที่สำคัญอีกปัญหาหนึ่งก็คือการศึกษาของคนพิการ ซึ่งส่วนมากไม่ได้รับการศึกษา หรือมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าเกณฑ์การศึกษามาตรฐานกำหนดไว้ในปัจจุบัน คนพิการจึงไม่สามารถเลือกการเรียนรู้อื่นในวิชาชีพใหม่ ๆ ได้เพราะมีข้อจำกัดทางการศึกษาที่กล่าวมาแล้ว การเปิดสอน และการฝึกอาชีพในสาขาวิชาชีพใหม่ ๆ ที่มีความสำคัญในยุคปัจจุบัน เช่น วิชาชีพทางด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น คนพิการก็มีความต้องการที่จะศึกษาในวิชาชีพเหล่านี้ เนื่องจากคนพิการมีความคิดเห็นว่า เป็นเรื่องยากต่อการเรียนรู้ เพราะตนเองมีปัญหาทางการศึกษานั้นเอง

8.4 สภาพการจ้างงานคนพิการในปัจจุบัน

8.4.1 การจ้างงานคนพิการทั้งในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนยังไม่กว้างขวางเท่าที่ควร หน่วยงานทั้ง 3 ประเภท จำนวนหลายแห่งที่ระบุโดยชัดเจนว่า “ไม่มีนโยบายจ้างงานคนพิการเข้าทำงาน” ด้วยเหตุผลที่ว่า “ไม่มีตำแหน่งงานที่เหมาะสม” ซึ่งอาจเกิดจากข้อจำกัดของคนพิการเอง หรือข้อจำกัดด้านตำแหน่ง

8.4.2 คนพิการด้านการเคลื่อนไหวได้รับการจ้างงานสูงสุด

8.4.3 เกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกคนพิการเข้าทำงาน หน่วยงานทั้ง 3 ประเภท คือ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน มิได้มีการ “ลดหย่อน” หมายความว่า ยังคงพิจารณาจากความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ

8.4.4 ปัญหาที่ประสบในการจ้างงานคนพิการ คือ ปัญหาการปรับตัว และปัญหาไม่เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

8.5 โอกาสการจ้างงานคนพิการ

8.5.1 ความพร้อมสำหรับการรับคนพิการเข้าทำงาน ยังคงพบปัญหาด้านความพร้อมที่เกิดขึ้น โดยร้อยละ 80.0 มิได้เกี่ยวข้องกับลักษณะงานโดยตรง แต่เป็นความไม่พร้อมในลักษณะอื่น ๆ มากกว่า เช่น อุปกรณ์ นโยบาย การสำรวจตำแหน่งงาน ปัญหาการเดินทาง เป็นต้น

8.5.2 ตำแหน่งงานที่คนพิการสามารถทำได้ คือ เป็นตำแหน่งงานด้านธุรการ และฝ่ายผลิต

8.5.3 โอกาสการจ้างงานคนพิการน่าจะสูงขึ้น หากผู้ว่าจ้างมีงบประมาณในการปรับปรุงอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการทำงานให้เหมาะสมกับคนพิการ

8.5.4 ข่าวสารข้อมูลมีความสำคัญอย่างมากต่อการเพิ่มโอกาสในการจ้างงานคนพิการ และข่าวสารข้อมูลที่เป็นที่ต้องการมากที่สุด คือ ข่าวสารเกี่ยวกับลักษณะงานที่คนพิการทำได้ เงื่อนไขการรับคนพิการเข้าทำงาน ตัวอย่างหน่วยงานที่รับคนพิการเข้าทำงานและสถานที่ติดต่อกับคนพิการ หากต้องการข่าวสารข้อมูลลักษณะชี้ให้เห็นถึงคนต้องการข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการในลักษณะที่ครบวงจร

8.5.5 หน่วยงานที่เป็นผู้ว่าจ้างมีความคาดหวังต่อคนพิการเช่นกัน ความคาดหวังนี้ได้แตกต่างจากความคาดหวังที่มีต่อแรงงานปกติ กล่าวคือ ความหวังในเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน ตั้งใจ ชยัน อดทน พัฒนาตนเอง และที่สำคัญ คือ ต้องช่วยเหลือตนเองให้ไม่เป็นภาระของเพื่อนร่วมงาน และของหน่วยงาน

จากผลการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดได้
ดังนี้

กรอบแนวคิด

