

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานหลักที่ให้บริการสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมาย 5 เป้าหมาย ได้แก่ เด็ก เยาวชน สตรี คนพิการและผู้สูงอายุ ดังนั้นกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จึงเห็นความสำคัญของการบริการที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาส รวมทั้งคนพิการได้รับการสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ ทั้งทางด้านสังคม อารมณ์ จิตใจ เพื่อเป็นส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพคนพิการ ในส่วนของคนพิการ โดยการดึงศักยภาพในการประกอบกิจกรรมของคนพิการให้ได้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้กำหนดนโยบาย 7 ข้อ ดังนี้

1. นโยบายการพัฒนาสังคมโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นหน่วยงานหลักในการบูรณาการการทำงานของทุกภาคส่วน เพื่อช่วยเหลือ พัฒนาแก้ไข ปัญหาและเฝ้าระวังปัญหาทางสังคม มีตัวชี้วัดการพัฒนาสังคม และประสานหน่วยงานต่างๆ เพื่อ เตือนภัยทางสังคม และเพื่อให้เป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน

2. นโยบายการเสริมสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคง ในที่อยู่อาศัย สร้างโอกาสในการมีที่อยู่อาศัยที่ถาวรได้มาตรฐานเป็นของตนเอง และมีคุณภาพ ชีวิตที่ดี สร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว ชุมชนและสังคม เพื่อไปสู่ชุมชนที่น่าอยู่ อย่างยั่งยืนต่อไป ด้วยการจัดสร้างที่อยู่อาศัยที่ได้มาตรฐานในชุมชน มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมพร้อมระบบ สาธารณูปโภคตามโครงการบ้านเอื้ออาทร และร่วมกันแก้ไขปัญหามลพิษชุมชนแออัดในเมืองตาม โครงการบ้านมั่นคง

3. นโยบายการพัฒนาสถาบันครอบครัวให้เข้มแข็ง เพื่อให้ประชาชนสามารถ ช่วยเหลือตนเองครอบครัวชุมชนด้วยการพัฒนาศักยภาพของประชาชนกลุ่มเป้าหมายให้มีความสามารถและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งเป็นการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน

4. นโยบายการพัฒนาศักยภาพกลุ่มเป้าหมายของกระทรวงฯ เป็นการทำงาน เชิงรุก เช่น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นเด็กและเยาวชน เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ กล้าแสดงออก สามารถอยู่ร่วมกันในสังคม เพื่อให้เป็นผู้นำของชุมชนและสังคมอย่างแท้จริง เป็นกลไกของภาครัฐ

ในการเข้าถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่เพื่อการแก้ไขปัญหาได้ตรงกับปัญหาความต้องการอย่างแท้จริง

5. นโยบายการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เด็ก เยาวชน สตรี คนพิการ และผู้สูงอายุ ที่ประสบปัญหาได้รับบริการอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม โดยการจัดบริการสังคมขั้นพื้นฐาน ที่เหมาะสมให้กับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติ สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ไม่เป็นภาระของสังคม

6. นโยบายการคุ้มครองสิทธิความเสมอภาคและความเป็นธรรม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของกระทรวงฯ ได้รับการคุ้มครองสิทธิและส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการบริการตามสิทธิ ด้านต่างๆ ตามพระราชบัญญัติเช่นบริการทางการแพทย์ การศึกษา ศาสนา การประกอบอาชีพ การพัฒนาตนเอง เป็นต้น

7. นโยบายการพัฒนาการบริหารจัดการโดยการพัฒนากระบวนการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล มีความชัดเจนในทิศทางและตัวชี้วัดผลความสำเร็จ เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำระบบข้อมูลในการชี้สถานการณ์ในสังคม ให้หน่วยงานต่างๆ ได้ใช้ร่วมกันและจะต้องมีการพัฒนาให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีการปรับปรุงกฎ ระเบียบให้เอื้อต่อการทำงาน ลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ให้เร่งรัดการพัฒนาบุคคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และปรับทัศนคติเพื่อรองรับการทำงานของกระทรวงฯ โดยการทำงานของข้าราชการต้องปรับแนวคิดในการให้บริการประชาชนให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการ

จากนโยบายทั้ง 7 ข้อของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จะเห็นได้ว่า กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีนโยบายที่จะช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายทั้ง 5 กลุ่ม แต่การที่จะเข้าไปช่วยเหลือให้ได้เต็มทีนั้นจะต้องใช้ “การบริการ” ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องทั้ง 5 เป้าหมายหลักนี้ เข้าไปเกี่ยวข้องและด้วยการที่ผู้ศึกษาได้ให้บริการคนพิการมาหลายปี จึงมีความสนใจทราบว่า บริการสังคมที่จัดให้ควรมีวิธีการพัฒนาอย่างไร จึงจะดีและเหมาะสมขึ้น ซึ่งจากการปฏิบัติงาน ส่วงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม สำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงปัญหาหลายประการที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานให้บริการสังคมแก่คนพิการ ได้แก่

1. ปัญหาการบริการ

ขั้นตอนการให้บริการมีความสลับซับซ้อน ยุ่งยากเนื่องจากต้องอ้างอิงกฎระเบียบ ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและมีระยะเวลาการให้บริการค่อนข้างนาน ในขณะที่คนพิการ ต้องการให้เจ้าหน้าที่บริการอย่างรวดเร็ว และต้องการรับบริการปีละหลายๆ ครั้ง

2. ปัญหาจากผู้รับบริการ นอกจากนี้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ยังมีปัญหางบประมาณ ปัญหาการบริการยังไม่ทั่วถึง และปัญหาการจัดเก็บข้อมูลได้แก่

2.1 การเรียกร้องสิทธิของคนพิการ คนพิการบางส่วนเข้าไปไม่ถึงสิทธิ เนื่องจากไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

2.2 งบประมาณที่ใช้สนับสนุนคนพิการมีไม่เพียงพอ นั่นคือ การสงเคราะห์คนพิการนั้น มีการสงเคราะห์หลายประเภทที่ต้องจัดสรรเงิน ได้แก่ เงินสงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ เงินงบประมาณในการจัดซื้อรถโยก-รถเข็นคนพิการ เป็นต้น เมื่อมีความต้องการ (Demand) จากคนพิการในเรื่องของการช่วยเหลือเป็นเงินสงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ หรือการสงเคราะห์เป็นกายอุปกรณ์รถโยก-รถเข็นคนพิการ การใช้งบประมาณในการดังกล่าวจึงต้องใช้เงินเป็นจำนวนมาก เนื่องจากคนพิการมีจำนวนมาก และมีความจำเป็นต้องขอการสงเคราะห์ดังกล่าวเพื่อใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน แต่งบประมาณที่รัฐบาลจัดสรรให้มีจำกัด จึงเกิดปัญหาว่ายังมีคนพิการบางส่วนไม่ได้รับการช่วยเหลือ

2.3 บริการยังไม่ทั่วถึง เนื่องจากแหล่งการให้บริการสังคมยังไม่กระจายตัวให้ครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย บริการสังคมของรัฐที่รัฐจัดให้กับคนพิการยังไม่ครอบคลุมทั่วประเทศ เช่น การฝึกอาชีพคนพิการ คนพิการต้องเดินทางไปต่างภูมิลำเนา วิชาที่ให้คนพิการเรียนเพื่อไปประกอบอาชีพยังไม่หลากหลาย บางครั้งถ้าจะให้ตรงกับความต้องการ คนพิการจะต้องเดินทางไปภาคอื่น ๆ ที่มีใช้ภูมิลำเนาของตนเอง นอกจากนี้ระบบการให้ความช่วยเหลือ การออนไลน์ยังล้าสมัย คือ ใช้การบันทึกสิ่งสำคัญ เช่น ข้อมูลที่จำเป็นของคนพิการ โดยการเขียนมากกว่าคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ไม่สามารถขยายเครือข่ายไปยังกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) หรือแหล่งสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ให้รวดเร็วได้

2.4 ปัญหาการจัดเก็บข้อมูล เช่น บุคลากรมีงานที่ต้องปฏิบัติมากจนไม่สามารถจัดเก็บข้อมูล บุคลากรไม่มีเวลาจัดเก็บข้อมูล หรือสถิติในเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากต้องแบ่งกันใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลที่ทันสมัยที่สุดเผยแพร่กับผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นหลักฐานในการตรวจสอบ/ติดต่อกับส่วนกลางได้ นอกจากนี้การที่บุคลากรมิได้จัดเก็บข้อมูลสำคัญ

ในคอมพิวเตอร์ ที่ทราบกันดีอยู่ว่าคอมพิวเตอร์สามารถอำนวยความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน ได้อย่างดี ยังจะทำให้ไม่สามารถติดตามประเมินผลการช่วยเหลือคนพิการที่ได้รับการช่วยเหลือไปแล้ว ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้มีข้อแม้ที่ทำให้การบริการสังคมแก่คนพิการทำได้ไม่เต็มที่ ประกอบกับภาวะปัจจุบัน ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับปรุงปรับเปลี่ยนโครงสร้างและระบบงาน ตลอดเวลา โดยมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาองค์กร ดังนั้น การที่ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษา เรื่องการพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ จึงเป็นปัจจัยที่สามารถสนองนโยบายรัฐที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการพัฒนา ศักยภาพและพัฒนาาระบบบริการไปตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

3. ปัญหาจากระบบสถานะแวดล้อม

ระยะทางระหว่างแหล่งที่ให้การช่วยเหลือกับบ้านของคนพิการ ห่างไกลกัน เช่น คนพิการต้องเดินทางจากบ้านในเขตมีนบุรี มาขอรับการช่วยเหลือที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและ สวัสดิการ ที่ตั้งอยู่ในเขตป้อมปราบฯ

4. ปัญหาผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการทำงานไม่ตรงเวลา เช่น การนัดผู้รับบริการ (คนพิการ) มารับเงิน สงเคราะห์ในเวลา 10.00 น. แต่เจ้าหน้าที่เดินทางถึงที่ทำงาน เวลา 13.00 น. เป็นต้น

จากปัญหาการดำเนินงานดังกล่าวของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัญหาในการให้บริการ เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงและ พัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความ มั่นคงของมนุษย์

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

เนื่องจากผู้ศึกษาเป็นนักสังคมสงเคราะห์ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีการให้บริการ สังคมแก่คนพิการ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ และจากการที่รัฐบาลมีนโยบายการปฏิรูประบบราชการ มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและ ระบบงานของหน่วยงานตลอดเวลา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงตั้งใจที่จะศึกษาเรื่องการพัฒนาบริการสังคมของหน่วยงานในกระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อจะได้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานได้

ประกอบกับแนวคิดการจัดบริการสังคม และสวัสดิการสังคมที่รัฐควรจัดให้แก่ ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน เป็นนโยบายหลักที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ

มนุษย์พยายามจัดให้มีขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการและสวัสดิการอย่างเท่าเทียมกัน และผู้ด้อยโอกาสในสังคมสามารถพึ่งตนเองได้ ฉะนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการค้นหาให้ทราบแนวทางที่จะพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้นและมีปัจจัย3ประการที่ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการพัฒนาบริการบริการสังคมสำหรับคนพิการของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดังนี้

1. การเกิดพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ได้เกิดหน่วยงานใหม่ ชื่อ “สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ” ที่มีภารกิจใหม่ในการส่งเสริมให้คนพิการสามารถเข้าถึงสิทธิคนพิการการเข้าถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการด้านบริการสังคมที่สมควรเผยแพร่ให้ผู้สนใจได้ทราบ

2. การปฏิบัติงานภายใต้พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ที่ยังดำเนินการอยู่ซึ่งเป็นการทำงานภายใต้งานของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เช่น การให้ความช่วยเหลือคนพิการของสำนักบริการสวัสดิการสังคมการจดทะเบียนคนพิการ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าควรมีการศึกษาความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับคนพิการและนำเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้สนใจได้รับทราบเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่อไป

3. หน่วยงานที่มีอยู่มีการจัดบริการสังคมตามกฎหมายอย่างเต็มที่อีกทั้งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ก็มีนโยบายที่จะจัดบริการสังคมให้เอื้อประโยชน์ต่อคนพิการให้ได้มากที่สุดผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานสะท้อนให้เห็นทัศนคติปัญหาอุปสรรคในการทำงานของเจ้าหน้าที่เพื่อประกอบเป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานกับคนพิการต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานลักษณะบริการสังคมสำหรับคนพิการของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
2. เพื่อศึกษาระดับปัญหาและอุปสรรคของบริการสังคมสำหรับคนพิการของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ศึกษาเฉพาะหน่วยงานที่ให้การช่วยเหลือคนพิการที่สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์อันได้แก่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ สถานสงเคราะห์คนพิการ สำนักพัฒนาสังคมและสวัสดิการกรุงเทพฯ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวสำหรับคนพิการ สำนักบริการสวัสดิการสังคม และสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ จำนวน 434 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ลักษณะบริการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ให้บริการแก่คนพิการ ปัญหาและอุปสรรคของบริการสังคมสำหรับคนพิการ และแนวทางการพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการ

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

คนพิการ หมายถึง บุคคลใดก็ตามที่ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจที่จำเป็นหรือใช้ชีวิตอย่างบุคคลทั่วไปในสังคม เนื่องจากความบกพร่อง ความไม่สมประกอบ หรือความเสื่อมทางร่างกายและ/หรือจิตใจ หรือบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมกลุ่มหนึ่ง ทั้งในด้านการศึกษา การประกอบอาชีพ และการดำรงชีวิตในสังคม

ระดับการปฏิบัติงานลักษณะบริการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ให้บริการแก่คนพิการ หมายถึง บริการหรือสวัสดิการที่รัฐจัดให้คนพิการ ได้แก่ การจดทะเบียนคนพิการ การฝึกอาชีพ การจัดหางาน/อาชีพคนพิการ การให้กู้ยืมเงินประกอบอาชีพ การมอบกายอุปการณคนพิการ การช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ครอบครัว การจัดหาที่พัก/บ้านสำหรับคนพิการ บริการข้อมูลข่าวสาร และ บริการให้คำปรึกษาแนะนำ เป็นต้น แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านนโยบาย ด้านหลักการบริการที่ดี และด้านความสามารถในการให้บริการขององค์กร

- ด้านนโยบาย หมายถึง นโยบายในการให้บริการสำหรับคนพิการของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

- ด้านหลักการบริการที่ดี หมายถึง ข้อกำหนดหรือหลักในการให้บริการของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่มีต่อการบริการแก่คนพิการได้แก่การเอื้อประโยชน์

สำหรับคนพิการความสะดวกรวดเร็วบริการที่ครบวงจรบริการแบบบูรณาการ และการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

- ด้านความสามารถในการให้บริการขององค์กร หมายถึง ความพร้อมของกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในการให้บริการต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ การบริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นต้น

ปัญหาอุปสรรคของบริการสังคมสำหรับคนพิการ หมายถึง ความไม่พร้อมในการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมแก่คนพิการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านการบริหารงานขององค์กร และด้านการบริการ

- ด้านนโยบาย หมายถึง นโยบายในการจัดบริการสังคมสำหรับคนพิการที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังมีปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสังคมสำหรับคนพิการ

- ด้านการบริหารงานขององค์กร หมายถึง ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการบริหารทรัพยากรภายในหน่วยงาน ได้แก่ ความไม่พร้อมของเครื่องมือ การประสานงาน การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

- ด้านการบริการ หมายถึง ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการให้บริการแก่คนพิการ ได้แก่ ขาดหลักฐานที่จำเป็น การไม่ให้ความร่วมมือในการจดทะเบียนคนพิการ เป็นต้น

แนวทางการพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการ หมายถึง วิธีการปรับปรุงบริการสังคมให้สอดคล้องกับความต้องการของคนพิการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการส่งเสริม ด้านบริการสนับสนุน และด้านบริการพัฒนา ที่ช่วยให้คนพิการมีศักยภาพในการดูแลตนเองและพึ่งตนเองได้

- ด้านบริการส่งเสริม หมายถึง บริการของหน่วยงานที่มุ่งส่งเสริมให้มีการช่วยเหลือคนพิการ ได้แก่ การส่งเสริมให้คนพิการได้รับสิทธิประโยชน์ตาม พรบ. คนพิการฯ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนเพื่อช่วยเหลือคนพิการ เป็นต้น

- ด้านบริการสนับสนุน หมายถึง บริการของหน่วยงานที่มุ่งสนับสนุนให้มีการช่วยเหลือคนพิการ ได้แก่ การสนับสนุนให้คนพิการได้รับสิทธิในการบริการ การสนับสนุนงบประมาณสำหรับช่วยเหลือคนพิการ เป็นต้น

- ด้านบริการพัฒนา หมายถึง บริการของหน่วยงานที่มุ่งการพัฒนาบริการให้มีการช่วยเหลือคนพิการ ได้แก่ การพัฒนาระบบสารสนเทศ การพัฒนาทางด้านวิชาการ เป็นต้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะบริการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ให้บริการแก่คนพิการ ได้แก่ ประเภทบริการสังคมของคนพิการที่รัฐจัดให้ว่ามีอะไรบ้าง เพื่อความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ศึกษาและผู้สนใจ
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคของการบริการสังคมสำหรับคนพิการในหน่วยงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
3. ทำให้ทราบแนวทางในการพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการในหน่วยงานสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ แก่คนพิการให้ดียิ่งขึ้น
4. สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนพิการ และนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารองค์กรและผู้บริหารประเทศ ได้รับทราบเพื่อเป็นแนวทางในการใช้ปรับปรุงบริหารประเทศต่อไป