

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ ได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมาของตำบลชานนา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการสิ่งอำนวยความสะดวก
7. แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาของตำบลชานนา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตำบลชานนาเดิมอยู่ในเขตการปกครองของตำบลเจ้าเจ็ด อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยมีกำนันเขียนเป็นกำนันในสมัยนั้น ปี พ.ศ. 2440 ได้เกิดหมู่บ้านชานนาซึ่งเป็นหมู่บ้านหนึ่งของตำบลเจ้าเจ็ดชาวบ้านจึงอพยพมาอยู่ในพื้นที่ตำบลชานนาในปัจจุบัน โดยการจับจองเป็นที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินและก่อสร้างวัดไชยภูมิขึ้น พร้อมกันนั้นชาวบ้านก็ขอแบ่งแยกตำบลเจ้าเจ็ดออกมาเป็นตำบลชานนา ชื่อของตำบลชานนาตั้งมาจากหมู่บ้านเดิม คือ บ้านชานนา ก่อนที่จะถูกไฟไหม้ ตำบลชานนา เมื่อแยกตำบลมามีหมู่บ้านทั้งหมด 9 หมู่บ้านต่อมากำนันในสมัยนั้นเห็นว่าตำบลชานนามีพื้นที่กว้างดูแลไม่ทั่วถึง จึงดำเนินการแบ่งแยกออกเป็น ตำบลดอนทอง ตำบลชานนา จึงเหลือ 5 หมู่บ้าน แต่ยังคงดูแลไม่ทั่วถึง จึงแบ่งเพิ่มอีกสองหมู่ จึงทำให้ตำบลชานนามีพื้นที่ทั้งหมด 7 หมู่

ปัจจุบันตำบลชานนา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประชากรอาศัยอยู่จำนวนกว่า 5,000 คน โดยมีผู้พิการจำนวน 163 คน มีองค์การบริหารส่วนตำบลชานนาคอยควบคุมดูแลพื้นที่ตำบลชานนาทั้งหมด

สภาพทั่วไป เป็นที่ราบลุ่ม โดยมีคลองสวนเป็นส่วนใหญ่ ดินอุดมสมบูรณ์

อาณาเขต ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลเจ้าเจ็ด อ.เสนา จ.พระนครศรีอยุธยา ทิศใต้ ติดกับ ตำบลลาดบัวหลวง อำเภอลาดบัวหลวง และ ตำบลमारวิชัย อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลमारวิชัย อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลคอนทอง และตำบลบ้านแถว อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

อาชีพอาชีพของประชากร อาชีพหลัก คือทำนา และอาชีพเสริม คือรับจ้างทั่วไป

สถานที่สำคัญของตำบล

1. วัดไชยภูมิ
2. วัดแก้วสุวรรณ
3. วัดปิ่นแก้ว
4. มัสยิดฮาซานียะห์
5. มัสยิดกอดีริยะห์
6. มัสยิดนูร์ลีดวาน
7. แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
8. แหล่งปลูกกล้วยไม้ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สถานที่ราชการ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลชานนา
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลชานนา
3. โรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดไชยภูมิ
4. โรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดแก้วสุวรรณ
5. โรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดปิ่นแก้ว

2. บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดไว้ดังนี้

2.1 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

องค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (2561, หน้า 2) ได้มีการกำหนดพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดไว้ในหมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ โดยกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ในมาตรา 16 รวม 31 ข้อ ทั้งนี้ในข้อ (10) ระบุอำนาจหน้าที่ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลในการสังคมสงเคราะห์การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ซึ่งหมายรวมถึงคนพิการด้วย

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลต้องทำไว้ในมาตรา 50 ทั้งนี้หน้าที่ดังกล่าวเป็นหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองและองค์การบริหารส่วนตำบลนครต้องจัดทำด้วยเช่นเดียวกัน ดังกำหนดไว้ในมาตรา 53(1) และมาตรา 56(1)

2.2 โครงสร้างในการทำหน้าที่ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. โครงสร้างทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนคร

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้แบ่งโครงสร้างขององค์การองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกเทศมนตรี โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ด้านบริหาร

ซึ่งในกรณีที่เป็้องค์การบริหารส่วนตำบลนคร สภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีสมาชิก 24 คน และนายกเทศมนตรีสามารถแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีเพื่อช่วยในการบริหารงานได้ไม่เกิน 4 คน

สำหรับการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นกำหนดให้แบ่งส่วนราชการเป็นสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และส่วนราชการอื่นตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย

2.3 บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ

องค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้เปิดโอกาสให้คนพิการที่อาศัยอยู่ในชุมชนและหน่วยงานจากภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ด้านการจัดบริการสาธารณะด้านสุขภาพตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในมาตรา 16 การจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และคนพิการ เป็นการสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ซึ่งมีการพิจารณาถึงอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเข้าไปมีส่วนร่วม มีโอกาสได้รับสิทธิความเท่าเทียมกันในสังคม

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ดังต่อไปนี้

1. แผนงานให้บริการด้านสุขภาพอนามัย

1.1 จัดฝึกอบรมให้ความรู้ แก่คนพิการผู้ดูแลและครอบครัวรวมทั้งคนในชุมชนดังนี้

1.1.1 ด้านดูแลรักษาสุขภาพอนามัยและการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการ

1.1.2 ให้ความรู้เกี่ยวกับการปรับสภาพแวดล้อมภายในบ้านที่อยู่อาศัยให้มีความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ

1.1.3 ด้านองค์ความรู้และเจตคติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมของคนพิการผู้ดูแลและภาคีเครือข่าย

1.2 โครงการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อบริการตรวจสอบสุขภาพเบื้องต้นแก่คนพิการ

1.3 จัดให้มีหน่วยเคลื่อนที่สำหรับรักษาพยาบาลแบบฉุกเฉินแก่คนพิการ โดยอาจดำเนินการดังนี้

1.3.1 กำหนดให้มีการแจ้งเรียกหน่วยเคลื่อนที่สำหรับรักษาพยาบาลแบบฉุกเฉินได้ตลอด 24 ชั่วโมง จากหมายเลขโทรศัพท์ที่กำหนด คือ 1669 หรือจากการประสานงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ซึ่งสามารถจัดได้ 2 วิธีคือ 1) จัดให้มียานพาหนะและอุปกรณ์รักษาพยาบาลเบื้องต้นรับผู้ป่วยฉุกเฉินไปส่งต่อให้กับโรงพยาบาลอย่างปลอดภัย และ 2) ประสานงานกับอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ในพื้นที่ได้ตลอดเวลา

1.3.2 ในกรณีปกติจัดให้มีพาหนะรับส่งคนพิการที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เข้าร่วมกิจกรรมที่จังหวัดจัดกิจกรรม เช่น วันคนพิการสากล

2. แผนงานส่งเสริมการอยู่ร่วมกันและสร้างความเข้มแข็งด้านองค์กรคนพิการ มีแนวทางดำเนินการดังนี้

2.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการรวมตัวกันเป็นชมรม/องค์กรคนพิการผู้ดูแลและภาคีเครือข่ายเช่นสมาคมคนพิการทุกประเภท ประจำจังหวัดเพื่อเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมการจัดสวัสดิการสังคม ตามความเหมาะสมของพื้นที่หรือชุมชน รวมทั้งร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาของคนพิการ โดยการรวมกลุ่มกันเป็นชมรมและองค์กรให้เป็นไปด้วยความสมัครใจของคนพิการแต่ละประเภท

2.2 จัดให้ชมรมและองค์กรคนพิการผู้ดูแลและภาคีเครือข่ายร่วมกันจัดกิจกรรม ด้านสวัสดิการสังคมการนันทนาการ และความต้องการของสมาชิก อาทิ เช่น กิจกรรมวันคนพิการสากล กิจกรรมออกกกำลังกาย โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาสนับสนุนงบประมาณหรือวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินกิจกรรมตามความเหมาะสม

3. แผนงานส่งเสริมอาชีพหรือรายได้ของคนพิการ

3.1 จัดให้คนพิการและผู้ดูแลเข้าร่วมฝึกอาชีพและอบรมให้ความรู้ในอาชีพดังนี้

3.1.1 ฝึกอาชีพกับกลุ่มอาชีพที่มีอยู่แล้วในท้องถิ่น เช่น จักสานกระเป่าพลาสติก

3.1.2 ให้ความรู้ในการประกอบอาชีพด้านการวางแผนโบราณหรือการฝีมือประดิษฐ์ดอกไม้

3.1.3 แนะนำแหล่งเงินทุนสำหรับประกอบอาชีพให้

3.2 ประสานกับสถานประกอบการและหน่วยงานราชการเพื่อเปิดโอกาสให้คนพิการที่มีความพร้อมและมีศักยภาพเข้าทำงาน

4. แผนงานด้านการบริหารจัดการระบบพัฒนาคุณภาพชีวิต

4.1 การจัดทำฐานข้อมูลคนพิการ

4.4.1 จัดทำฐานข้อมูลคนพิการในพื้นที่และสำรวจความต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ความร่วมมือการจัดทำข้อมูลกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาจัดสวัสดิการสังคมและจัดกิจกรรม

4.4.2 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำฐานข้อมูลคนพิการในท้องถิ่นที่ได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ผู้ที่ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพหรือได้รับความช่วยเหลือในด้าน ทั้งที่เป็นจำนวนเงินและวัสดุอุปกรณ์ การจัดสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ

4.4.3 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการให้เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ โดยให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนด สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 เช่น 1) ห้องน้ำสำหรับคนพิการในอาคารสำนักงานตลาดสดหรือสถานที่สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) ทางเดินลาดพร้อมราวจับสำหรับคนพิการในอาคารสถานที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลาดสดหรือสถานที่สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) ให้ผู้มีหน้าที่กำกับดูแลตรวจติดตามให้เป็นไปตามกฎกระทรวง และ 4) จัดทำสติ๊กเกอร์เพื่อแสดงการรับรองอาคารและสถานที่ ที่จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการให้เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

4.2 ในด้านข้อมูลข่าวสารให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์สื่อสารให้คนพิการได้รับทราบถึงสิทธิของตนเองในการเข้าถึงบริการของรัฐ โดยอย่างน้อยต้องมีข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

4.2.1 สิทธิในการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

4.2.2 สิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุขและสวัสดิการสังคมตามกฎหมาย

4.2.3 สิทธิในการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น
ตามกฎหมาย

4.2.4 การจดทะเบียนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ เพื่อให้มีสิทธิได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์และการช่วยเหลืออื่นจากรัฐ โดยใช้สื่อที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เช่น หอกระจายข่าว แผ่นพับ หรือโปสเตอร์ขนาดใหญ่

4.3 การจัดให้มีอาสาสมัครดูแลคนพิการ

4.3.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้มีอาสาสมัครดูแลคนพิการในทุกชุมชนหรือหมู่บ้าน

4.3.2 ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือสถานพยาบาลในพื้นที่

4.3.3 จัดอบรมเบื้องต้นให้แก่อาสาสมัครดูแลคนพิการเพื่อส่งเสริมให้มีอาสาสมัครที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

4.4.4 ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานอาสาสมัครดูแลคนพิการ โดยการให้ความช่วยเหลือหรือเป็นที่ปรึกษา หรือให้คำแนะนำ การปฏิบัติงานของอาสาสมัครดูแลคนพิการให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

4.4 มีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพสำหรับคนพิการในพื้นที่อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และเป็นไปตามข้อกำหนดของระเบียบหรือกฎหมาย

4.5 เปิดโอกาสให้คนพิการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและของชมรมหรือองค์กร ดังนี้

4.5.1 ในการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนให้มีการเชิญผู้แทนชมรมหรือองค์กรคนพิการเข้าร่วมเสนอข้อคิดเห็น ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาคำขอคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของคนพิการบรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น

4.5.2 ส่งเสริมให้คนพิการหรือผู้ดูแลเข้ามามีส่วนร่วม กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านที่เป็นประโยชน์โดยรวมต่อชมรมหรือองค์กร หรือต่อคนพิการ

2.4 ขั้นตอนการลงทะเบียนยังชีพคนชราและผู้พิการ

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน

1. เอกสารสำหรับลงทะเบียน

1.1 สำเนาบัตรประชาชน / สำเนาบัตรประจำตัวผู้พิการ

1.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

1.3 สำเนาสมุดบัญชี ธกส.

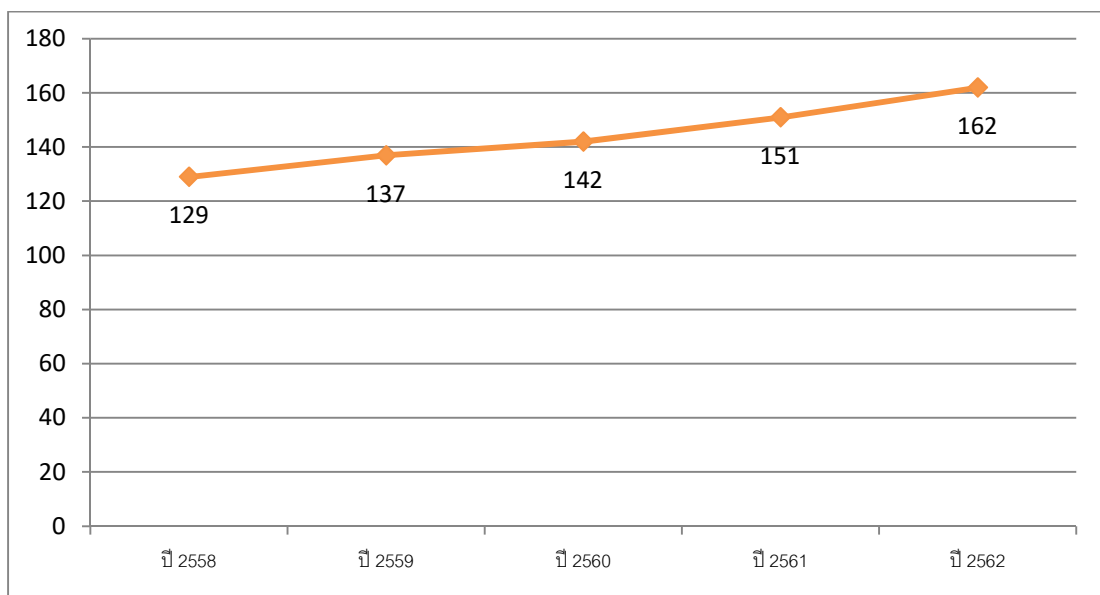
กระบวนการบริการ ทั้ง 3 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 20 นาที/ราย รับลงทะเบียนภายในวันที่ 1 มกราคม – 30 พฤษภาคม ของทุกปี

2. แผนผังแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



ภาพประกอบ 2 แผนผังแสดงขั้นตอนการลงทะเบียนยังชีพคนชราและผู้พิการ

3. แผนภูมิแสดงจำนวนผู้พิการในระยะเวลา 5 ปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิแสดงจำนวนผู้พิการในระยะเวลา 5 ปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

3.1 ความหมายของการบริหารจัดการ

กิตติศักดิ์ พรพรหมวินิจ (2553, หน้า 11) ได้ให้ความหมายว่าการบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร (Administrative resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (Process of administration) เช่น POSDCORB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร (2556, หน้า 12) ให้ความหมายการบริหารไว้ว่างานบริหารทุกอย่างจำเป็นต้องกระทำโดยมีหลักเกณฑ์ ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษาโดยรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอนาคตที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

คุณวิศ สุวรรณวงศ์ และนวิทย์ เอ็มเอก (2558, หน้า 6) ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การจัดการนั้น

นิรมล กิตติคุณ (2551, หน้า 8) ได้ให้ความหมายว่าการบริหารเป็นไปในลักษณะที่เป็นกระบวนการ โดยหมายถึงกระบวนการนำเอาการตัดสินใจ และนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการบริหารรัฐกิจหมายถึงเกี่ยวข้องกับการนำเอานโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

สมคิด บางโม (2555, หน้า 4) ได้ให้ความหมายว่า “การบริหาร” (Administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “Administatrae” หมายถึง ช่วยเหลือ (Assist) หรืออำนาจการ (Direct) การบริหารมีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “Minister” ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐ คือรัฐมนตรี สำหรับความหมายดั้งเดิมของคำว่า Administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่ง ส่วน “การจัดการ” (Management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (Profits) หรือกำไรสูงสุด (Maximum profits) สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ (By product)

มุขมณี มีโชคชูสกุล (2554, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของการบริหารคือ

1. มีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. ร่วมมือกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง
3. ด้วยความประสานสัมพันธ์ และมีระบบระเบียบ และกฎเกณฑ์
4. รู้จักใช้ทรัพยากร และเทคนิคต่างๆอย่างเหมาะสม
5. ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างที่กำหนดไว้ชัดเจน

6. วัตถุประสงค์ทุกคนรับรู้เห็นด้วยตรงกัน

วรพจน์ บุษราคัมวดี (2551, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่าการบริหารหมายถึง กระบวนการทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยอาศัยทรัพยากรทางการบริหารที่มีอยู่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2554, หน้า 17) ได้ให้ความหมายว่าการบริหารคือ การบริหารเป็น กิจกรรมของกลุ่มบุคคล ร่วมมือกัน ทากิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยใช้ กระบวนการและทรัพยากรที่เหมาะสม

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2553, หน้า 3) ได้ให้ความหมายว่าการบริหารคือกระบวนการการ ดำเนินงานให้บรรลุจุดหมายขององค์กร โดยอาศัยหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญ คือ การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)

การบริหาร บางครั้งเรียกว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการ ปฏิบัติงาน ของหน่วยงานของรัฐ และ/ หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึงของหน่วยงาน และ/ หรือ บุคคล) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุม เรื่อง เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหาร คุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดการองค์กร (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) เช่นนี้ เป็นการนำ “กระบวนการบริหาร” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ ต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า แฟ้มส์ - โปสคอร์บ (PAMS - POSDCORB) แต่ละตัวมาเป็นแนวทางใน การให้ความหมายอาจให้ความหมายได้อีกว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงาน หรือการ ปฏิบัติงาน ของหน่วยงานของรัฐ และ/ หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับ คน สิ่งของ และ หน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่อง เช่น (1) การบริหารคน (Man) (2) การบริหารเงิน (Money) (3) การ บริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การบริหารงานทั่วไป (Management) (5) การบริหารการ ให้บริการประชาชน (Market) (6) การบริหารคุณธรรม (Morality) (7) การบริหารข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) การบริหารเวลา (Minute) และ (9) และการบริหารการวัดผล (Measurement) เป็น “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า 9M นอกจากนี้แล้ว ยังอาจนำปัจจัยอื่นมาใช้เป็น แนวทางการให้ความหมายได้อีก ว่า 4M ซึ่งประกอบด้วย การบริหารคน (Man) การบริหารเงิน (Money) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารงานทั่วไป (Management) และ 5 ป ซึ่ง ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด ประสานงาน และประชาสัมพันธ์

สมคิด บงโม (2555, หน้า 23) กล่าวไว้ว่า คำว่า การบริหารนิยมใช้กับการบริหารราชการ หรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ซึ่งมีศัพท์บัญญัติว่า รัฐประศาสนศาสตร์ (Public administration) และคำว่า การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน หรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ สมพงษ์ เกษมสิน ยังให้ความหมายการบริหารไว้ว่า การบริหารมีลักษณะเด่น เป็นสากลอยู่หลายประการ ดังนี้

1. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
2. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ
3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
5. การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล
6. การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล กล่าวคือ ความร่วมมือ (Collective mind) จะก่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group cooperation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (Group effort) ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

7. การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
8. การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์
9. การบริหารไม่มีตัวตน (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2554, หน้า 8) กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (Management administration) การบริหารการพัฒนา (Development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (Service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ

1. ส่วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/ หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ
2. มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Evaluating)
3. มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ

ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (Policy Plan Program Project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

ธงชัย สันติวงษ์ (2553, หน้า 10) กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1. ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์กร
2. ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากร ในองค์กร และการประสานกิจกรรม เข้าด้วยกัน
3. ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งาน สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคล เข้าด้วยกัน

สัมมา รสนิธิ์ (2556, หน้า 17) ได้ให้ความเห็นระหว่างการบริหาร และการจัดการ ไว้ว่าการบริหาร และการจัดการ ไม่ได้มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ Administration มักนิยมแปลเป็นไทยว่าการบริหาร ส่วน Management มักนิยมแปลว่าการจัดการ บางครั้งก็แปลว่าการบริหารเหมือนกัน ดังนั้น คำสองคำนี้มีความหมายเหมือนกัน แต่ Administration มักนิยมใช้ในการบริหารราชการ หรืองานภาครัฐ ส่วน Management นั้นนิยมใช้เกี่ยวกับงานด้านธุรกิจ แต่ความแตกต่างมักจะมองที่ระดับของการบริหาร

อย่างไรก็ตามในทางวิชาการ คำว่าการบริหาร และการจัดการ มิได้มีความหมายแตกต่างกันตามที่กล่าวไว้ข้างต้น คำว่าการจัดการก็สามารถใช้กับหน่วยงานราชการ หรือองค์กรภาครัฐ และใช้ดำเนินการในระดับนโยบายเช่นกัน ทั้งนี้เพราะแนวความคิดการจัดการสมัยใหม่เน้นการผสมผสานองค์ความรู้ทั้งศาสตร์การบริหาร และศาสตร์การจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมศาสตร์เข้าด้วยกันอย่างแยกไม่ออก ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้คำว่า “การจัดการ” ซึ่งมีความหมายเดียวกับคำว่า การบริหาร และการจัดการ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าครั้งนี้ได้ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยใช้การวางแผน การจัดองค์กรและการมอบหมายงาน การใช้ทักษะความเป็นผู้นำและการสร้างแรงจูงใจ ตลอดจนการติดตามและการควบคุมงาน

3.2 ประเภทของการบริหาร

นักวิชาการได้แบ่งประเภทของการบริหารไว้หลายพรรณษะดังนี้ สัมมา รสนิธิ์ (2556, หน้า 187) ได้แบ่งรูปแบบการ บริหารงานและเทคนิคการจัดการสมัยใหม่ กล่าวคือ

1. การบริหารงาน โดยใช้กิจกรรมกลุ่มหรือควบคุมคุณภาพหรือกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ

2. การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์
3. การบริหารแบบมีส่วนร่วม
4. การบริหารโดยการจัดระบบ วางแผน โครงการและงบประมาณ
5. เทคนิคบริหาร โดยใช้ความสำคัญแก่การวางแผนและการควบคุม
6. เทคนิคการจัดการ โดยการเสนอข้อเท็จจริง ปัญหาหรือข้อสรุป

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2555, หน้า 9) ได้เสนอแนะวิธีการ บริหารทั่วไป 5 ประการ สำหรับการบริหารการศึกษา วิธีการบริหารทั่วไปได้แก่

1. กำหนดความต้องการและสำรวจปัญหา
2. ค้นหาข่าวสาร กำหนดทรัพยากรและให้คำปรึกษา
3. เสนอนโยบาย รวบรวมแนวทางดำเนินงานที่เป็นไปได้ และให้ข้อเสนอแนะของ

ทางเลือก

4. ริเริ่มสร้าง และนำแผนออกมาใช้
5. ประเมินความก้าวหน้า

เจียม รุ่งเรือง (2554, หน้า 24) ให้ทัศนะเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารตามทฤษฎีเชิงระบบ กล่าวคือ การบริหารตามทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนความคิดที่ว่าองค์กรหนึ่งๆ สามารถมองเห็นระบบหนึ่งๆ ได้โดยระบบหนึ่งๆ นั้นหมายถึงชุดขององค์ประกอบที่สัมพันธ์กันอย่างเป็นเอกภาพเพื่อจุดมุ่งหมาย องค์กรร่วมกันดังนี้ 1) ปัจจัยป้อนเข้า 2) กระบวนการเปลี่ยนแปลง 3) ปัจจัยป้อนออก 4) ข้อมูลย้อนกลับ

ชัชชัย ศิริมณี (2554, หน้า 25) ได้ให้ รูปแบบการบริหาร โดยแยกเป็นตามคุณลักษณะ 9 ประการ คือ

1. มีปัจจัยป้อนเข้าจากภายนอก
2. มีกระบวนการ
3. มีปัจจัยป้อนออก
4. มีวงจร
5. มีการต่อต้านแนวโน้มสู่ความเสื่อม
6. มีข้อมูลย้อนกลับ
7. มีแนวโน้มสู่ความสมดุล
8. มีแนวโน้มสู่ความสลับซับซ้อนมากขึ้น
9. มีหลายเส้นทาง

วรพจน์ บุษราคัมวดี (2551, หน้า 28) ได้ให้รูปแบบการ บริหารงานแบบเน้นวัตถุประสงค์ โดยกล่าวคือ การบริหารงานแบบเน้นวัตถุประสงค์ Management by Objective (MBO) เป็นหลัก ของการบริหารงานที่จะจัดให้แต่ละบุคคลได้ทำงานและมีความรับผิดชอบ อย่างเต็มที่ มีทิศทางใน การทำงานร่วมกันอย่างชัดเจนแน่นอน มีการทำงานเป็นทีม โดยยึด หลักการดังนี้ 1) เข้าใจวัตถุประสงค์ ร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา 2) การมีส่วนร่วม 3) การให้ข้อมูลย้อนกลับในการ พัฒนา

3.3 กระบวนการบริหาร

ในหลักการบริหารองค์การ กระบวนการบริหารเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะทำให้ องค์การมุ่งสู่ความสำเร็จ มีผู้ที่ทำการศึกษาได้ให้ความเห็นไว้หลากหลายแนวคิด พอสรุปได้ ดังนี้

พิชัย บานญาดี (2552, เว็บไซด์) กล่าวถึงแนวคิดกระบวนการบริหาร โปสคอร์บ (POSDCORB) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหาร 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัด องค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และ การงบประมาณ (Budgeting)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2554, หน้า 15) เห็นว่าแนวคิดกระบวนการบริหารประกอบด้วย 5 ประการ หรือรวมเรียกว่า พอคล์ (POCCCC) ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) ในปัจจุบันได้มีผู้เชี่ยวชาญทางการบริหารหลายท่าน ได้พยายามสรุปกระบวนการ บริหาร ว่ามีทั้งหมด 8 ประการ ได้แก่

1. การวางแผน (Planning) เป็นหน้าที่แรกในการบริหารงาน เพื่อกำหนดแนวทางการ บริหาร ดำเนินงานสำหรับอนาคต ซึ่งแผนงานและวัตถุประสงค์จะบอกให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายและ ทิศทางขององค์การ หน่วยงานและผู้ปฏิบัติ

2. การตัดสินใจ (Decision making) ผู้บริหารต้องตัดสินใจเลือกกลยุทธ์หรือวิธีการ ดำเนินงานจากทางเลือกหลาย ๆ วิธี โดยเฉพาะอย่างยิ่งยุคโลกาภิวัตน์ด้วยแล้ว การตัดสินใจอย่าง ซาัญฉลาดและมีจริยธรรมเป็นสิ่งที่ทำหายสำหรับผู้บริหารทุกคน

3. การจัดระเบียบองค์การ (Organization) ผู้บริหารต้องพิจารณาโครงสร้าง ของ องค์การ เช่น สายการบังคับบัญชา การแบ่งงาน และการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งถือว่าเป็น ส่วนหนึ่งของหน้าที่ในการบริหารองค์การ ดังนั้น การจัดระเบียบองค์การอย่างระมัดระวังและ เหมาะสมจะช่วยประกันให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การบริหารงานบุคคล (Staffing) การบริหารงานบุคคลประกอบด้วยกิจกรรมเกี่ยวกับการสรรหา การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นหน้าที่ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบ

5. การสื่อสาร (Communication) ผู้บริหารในปัจจุบันต้องรับผิดชอบในการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรู้ คำชี้แนะ กฎระเบียบ และข้อมูลที่เป็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของงานโดยยึดกระบวนการสื่อสารสองทางเป็นหลักปฏิบัติ นอกจากนี้ การสื่อสารระหว่างองค์กร ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน่วยงานทั้งโดยตรงและโดยอ้อมเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับผู้บริหารในสภาวะการณ์ปัจจุบันและอนาคต

6. การจูงใจ (Motivating) สิ่งสำคัญสำหรับการบริหารงานในปัจจุบันก็คือการจูงใจบุคคลให้มุ่งมั่นทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ ได้ ด้วยการสนองความต้องการของบุคคล มอบงานที่มีความหมาย ทำทลายความสามารถและให้รางวัลที่มีผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า คู่ควรกับผลงาน

7. การเป็นผู้นำ (Leading) ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำที่ดีโดยการทำตัวเป็นตัวอย่างสำหรับการบริหารงานในสถานการณ์ โดยเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล

8. การควบคุมการทำงาน (Controlling) การกระทำเพื่อการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดจากการเปรียบเทียบผลงานจริง กับผลงานที่ต้องการหรือคาดหวัง เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ในการควบคุมของผู้บริหาร

นิรมล กิตติกุล (2551, หน้า 6) กล่าวว่า ตามทฤษฎีองค์การ ในการบริหารจัดการนั้น ถือว่าองค์ประกอบสำคัญมีสองส่วน คือ “งาน” และ “คน” ในขณะที่ทรัพยากรการบริหารที่สำคัญมี 4 อย่าง หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า 4Ms ซึ่งได้แก่ บุคลากร (Man) เงิน (Money) วัสดุ อุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) หากมีการบริหารจัดการปัจจัยทั้ง 4 ด้านอย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยเฉพาะถ้าหากมีการบริหารจัดการ “งาน” และ “คน” อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าครั้งนี้ได้ให้ความหมายของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การตัดสินใจ การจัดระเบียบขององค์กร การบริหารงานบุคคล การสื่อสาร การจูงใจ การเป็นผู้นำ และการควบคุมการทำงาน และหากมีการบริหารจัดการ “งาน” และ “คน” ที่ดีก็ทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐบาล ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับมอบการกระจายอำนาจจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลักสำคัญคือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ลักษณะสำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นพึงปฏิบัติและจะละเลยไม่ได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือน

หลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัย
ขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน

4.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

บัวแพงเพ็ด โปไซย์ (2552, หน้า 22) ได้ให้ความหมายว่าการบริการสาธารณะ หมายถึง
กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการของบุคคล หรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน หรือเป็นการกระทำที่สามารถ
ตอบสนองความต้องการให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมให้ทำให้บุคคลดังกล่าวเกิด
ความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับ

กิตติศักดิ์ พรพรหมวินิจ (2553, หน้า 27) ให้ความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ”
จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่าย
ปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนอง
ความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐแต่
เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงิน
ลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน
เป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำ
แล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้
ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้
ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. จะต้องมีวัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความ
ต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุข
สบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่
สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อ
การอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น
และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อ
ประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อ
ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

ธนุวัศ สุวรรณวงศ์ และนวิทย์ เอ็มเอก (2558, หน้า 3- 5) ความหมายของบริการ
สาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สรวรรณ พัทนะ, ริงสรรค์ อินทร์จันทร์ และสมชาย สุเทศ (2562, หน้า 3 - 5) กล่าวว่า การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

สุนารี แสนพยุห์ (2556, หน้า 3 - 5) กล่าวว่า คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็น สองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

1. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้
2. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ
 - 2.1 เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้
 - 2.2 มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม
 - 2.3 เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี (2559, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้อาจพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

การณย์ คล้ายคลึง (2550, หน้า 18) ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการการบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

บริการสาธารณะประกอบไปด้วยเงื่อนไข สำคัญ 3 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง โดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูง ซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกวิธีการจัดตั้ง เลือกวิธีการดำเนินงาน และการควบคุมการดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้
2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม
3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชนในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการนี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะในปัจจุบัน

ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administratives) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม (Services Publics Industriels et Commerciaux)

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ

บริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้นแต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบ และวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

4.2 หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (คณวัศ สุวรรณวงศ์ และ นวิทย์ เอ็มเอก, 2558, หน้า 29)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค (Principe d'Égalité)

หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใด โดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือ ประชาชนทุกคน ย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะ จึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองฝรั่งเศสในส่วนที่เกี่ยวกับความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณะ อันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะไม่สามารถทำได้

การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งนอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง (Principe De Continuité)

เนื่องจกบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย ภายใน และภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่อง จะหมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะประเภท ตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่าง สม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานสามารถ กำหนดเวลาปิด – เปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย นอกจากนี้ ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัย และสภาพ สังคมอีกด้วย

4.3 การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำ ขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะท้องถิ่น ที่แยกห่างจากกิจกรรมของ รัฐ เป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะการให้บริการ โดยอยู่ในความอำนาจการหรือควบคุม ของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลาย แต่ เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึง เพื่อ ประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้บางท้องถิ่นไม่อาจจัดทำบริการสาธารณะได้เอง ทั้งหมด จึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่องค์กรอื่นร่วมดำเนินการแทน หรือมอบหมายให้ องค์กรอื่นดำเนินการให้ ดังนั้นการบริการสาธารณะท้องถิ่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมสามารถกระทำได้หลายวิธีดังนี้

วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึง ในการจัดทำบริการ สาธารณะท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคลากรหรือ เจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น

วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำ บริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่นก็จะสามารถจัดทำ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

วิธีที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจ ขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการดำเนินการจัดบริการ สาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหาก โดยมีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้นจึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง

วิธีที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งกรณีดังกล่าวควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อม และมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

วิธีที่ 5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดบริการสาธารณะรูปแบบนี้เหมาะกับการกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่น และระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าบริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน ซึ่งรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

5.1 ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการ โดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความ สะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึง กันดังต่อไปนี้

สาวิตรี รัตนชูโชติ (2552, หน้า 13) ได้ให้ความหมายการให้บริการ หมายถึง สรุปลงได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงาน

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้ บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ธนัช ศรีบรรจง (2554, หน้า 14) ให้ความหมายการบริการ หมายถึง เป็นการปฏิบัติงานที่ กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วย ความพยายาม ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคล ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัด ได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็ เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

รูปหอม ภูทองพันธ์ (2554, หน้า 31 - 34) ความหมายในการบริการประชาชนที่ดีและมี คุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อน การติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับใน องค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กร ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการ ในโอกาสหน้าต่อไป

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐ โดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการอีกด้วย

5.2 หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

ชัชชัย ศิริมณี (2554, หน้า 14 - 15) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One – Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการ

ทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

เจียม รุ่งเรือง (2554, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าทาดูผิดใจจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

6. แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการสิ่งอำนวยความสะดวก

การที่คนพิการจะสามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างมีคุณค่าในสังคมได้นั้นจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ เอื้ออำนวยความสะดวกจากสังคมบ้าง คนในสังคมจึงควรตระหนักว่า คนพิการมีความต้องการพิเศษบางประการที่ควรจะได้รับ การตอบสนอง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้ามามีส่วนร่วม

ร่วมในสังคมได้อย่างเต็มที่และเสมอภาคตามสิทธิโดยปราศจากการกีดกัน หรือการถูกเลือกปฏิบัติ เพราะเหตุแห่งความพิการ

เจียม รุ่งเรือง (2555, หน้า 23) ให้ความหมายของ “การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง วิธีทางหรือวิชาการในการที่ได้รับความสะดวกเพื่อเข้าถึงการใช้ประโยชน์และสิทธิในการได้ใช้บริการด้านสาธารณสุข ปลอดภัย บริการสาธารณะ อาคารสถานที่ รวมทั้งการเข้าถึงบริการด้าน การศึกษา การเข้าสู่อาชีพ การมีงานทำ การมีที่พักอาศัยที่เหมาะสม บริการขนส่งสาธารณะ และการปรับปรุงข้อมูลข่าวสาร โดยต้องอาศัยสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสิ่งเฉพาะสำหรับคนหูหนวก ตาบอด

ดังนั้น สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ จึงหมายรวมถึงสภาวะแวดล้อมทั้ง ทางด้านกายภาพ บริการทางสังคม ความเอื้ออาทรต่อกันของคนในสังคมที่จะช่วยส่งเสริมพัฒนา โอกาสในการดำรงชีวิตสู่การพึ่งตนเองได้ของคนพิการ และสิทธิในส่วนของสังคมที่จะเข้าถึงการ ใช้สิทธิที่เท่าเทียมกัน

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (2552, หน้า 3) ได้กล่าวถึง อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ได้มีบัญญัติแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงของคนพิการไว้ว่า เพื่อให้คน พิการดำรงชีวิตได้อย่างอิสระและมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในทุกด้านของชีวิต รัฐภาคีจะดำเนิน มาตรการที่เหมาะสมที่จะให้คนพิการสามารถเข้าถึงโดยเสมอภาคกับผู้อื่น ซึ่งสภาพแวดล้อมทาง กายภาพ การคมนาคมขนส่ง สารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศ การ สื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงบริการ ที่เปิดหรือจัดให้แก่สาธารณชน ทั้งในเมืองและ ชนบท มาตรการเหล่านี้ ซึ่งหมายรวมถึงการบ่งชี้และการขจัดอุปสรรคและข้อกีดกันต่อการเข้าถึง ซึ่งจะบังคับใช้กับ

1. อาคาร สถานที่ การคมนาคมขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งภายในและ ภายนอกสถานที่ รวมถึงโรงเรียน บ้าน สิ่งอำนวยความสะดวกทางการแพทย์ และสถานที่ทำงาน
2. สารสนเทศ การสื่อสารและบริการ รวมถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์และบริการ ในกรณี ดูกเงินภัยพิบัติ ทั้งนี้รัฐภาคีจะดำเนินมาตรการที่เหมาะสมดังนี้ด้วย
3. พัฒนา ประกาศ และตรวจสอบการปฏิบัติให้ได้มาตรฐานและแนวทางขั้นต่ำเพื่อให้ เกิดการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเปิดหรือจัดให้แก่สาธารณชน
4. ประกันว่าองค์กรเอกชนซึ่งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเปิดหรือจัดให้แก่ สาธารณชน จะคำนึงถึงแง่มุม ของคนพิการในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการนั้น ได้ ในทุกด้านและทุกประการ
5. จัดการฝึกอบรมสำหรับผู้มีส่วนร่วมได้เสียในปัญหาการเข้าถึงที่คนพิการเผชิญอยู่

6. จัดให้มีป้ายสาธารณะที่เป็นภาษาเบรลล์และในรูปแบบที่อ่านและเข้าใจได้ง่ายไว้ในอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เปิดให้แก่สาธารณชน

7. จัดให้มีรูปแบบการช่วยเหลือที่บุคคลเป็นสื่อกลางรวมถึงมัคคุเทศก์ ผู้อ่านและผู้แปลภาษามือที่เชี่ยวชาญ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เปิดให้แก่สาธารณะชน

8. ส่งเสริมรูปแบบการช่วยเหลือและความสนับสนุนที่เหมาะสม แก่คนพิการ เพื่อรับรองให้คนพิการเข้าถึงสารสนเทศ

9. ส่งเสริมให้คนพิการเข้าถึงเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ ๆ รวมถึงอินเทอร์เน็ต

10. ส่งเสริมการออกแบบ การพัฒนา การผลิตและการจำหน่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารที่เข้าถึงได้ตั้งแต่ในระดับต้น เพื่อให้คนพิการเข้าถึงเทคโนโลยีและระบบเหล่านี้ได้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด

ในด้านการจัดสวัสดิการสังคมทั่ว ๆ ไป การเข้าถึงบริการ (Access Service) จะเป็นการจัดบริการในหลาย ๆ รูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นการบริการทางด้านการป้องกัน และพัฒนากลุ่มเป้าหมายของงานสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของงานสวัสดิการสังคมเชิงรุก ที่เน้นการเข้าถึง

ทวี เชื้อสุวรรณทวี (2551, หน้า 20) กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่ง ที่จะช่วยส่งเสริมให้คนพิการได้เข้าถึงและได้รับ โอกาสในการเข้าไปทำงานใน ตลาดแรงงาน การแบ่งกลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวก แบ่งได้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างหรืออุปกรณ์ภายในและภายนอกอาคารที่ช่วยคนที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือสุขภาพสามารถเดินทางได้ เช่น ราวจับ ทางลาด ลิฟต์ หรือเครื่องยกเก้าอี้เข็นของรถโดยสาร

2. สิ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือเทคโนโลยี ที่ช่วยให้คนพิการที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือสุขภาพ สามารถสื่อสารได้

3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติกิจประจำวัน หมายถึง อุปกรณ์เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ช่วยให้คนที่มีร่างกายบกพร่องทางร่างกายหรือสุขภาพ สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้

4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการประกอบอาชีพ หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ช่วยให้คนที่มีร่างกายบกพร่องทางร่างกายหรือสุขภาพ สามารถประกอบอาชีพได้

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (2552, หน้า 16) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการสุขภาพ ว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ หรือ 5 A ซึ่งในที่นี้จะนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบคิดในเรื่องการเข้าถึงบริการสาธารณะและการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้พิการ ดังนี้

1. การหาได้ (Availability) เมื่อต้องการใช้หรือได้รับบริการสวัสดิการ ผู้ใช้หรือผู้รับสามารถหาบริการสวัสดิการนั้นได้ หมายความว่าบริการสวัสดิการดังกล่าว ควรจะต้องมีให้มากพอทั้งปริมาณและประเภทตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น เรื่องของเบี้ยยังชีพผู้พิการที่มีอยู่ก่อนรัฐบาลนายกรัฐมนตรีกิติสิทธิ์ เวชชาชีวะ นั้นมีอยู่อย่างจำกัด จึงมีผู้พิการทั้งที่มีความจำเป็นและไม่จำเป็นจำนวนมากเข้าไม่ถึง ในขณะที่เดียวกันขาดความหลากหลายคือมีอยู่ประเภทเดียวคือจ่ายเป็นเงินเดือนละ 500 บาท ซึ่งแท้จริงแล้วเบี้ยยังชีพสามารถออกแบบได้หลายประเภท เช่น เน้นการยังชีพด้วยการจัดส่งอาหารให้ผู้พิการ อาจจะเป็นเงินสมทบกับร้านอาหารที่มีคุณภาพและขึ้นทะเบียนเป็นร้านค้าที่ต้องการบริจาคและช่วยเหลือด้านอาหารแก่ผู้พิการ ไว้แล้วหรือให้เป็นคูปองแทนเงินสด

2. ความสะดวก (Accommodation) หมายถึง ความสะดวกในการขอรับบริการสวัสดิการ กล่าวคือวิธีการให้บริการจะต้องสัมพันธ์กับความพอใจหรือความสะดวกของผู้รับบริการ ขั้นตอนและรูปแบบการให้บริการควรเอื้อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้มากที่สุด ไม่ต้องมีกฎระเบียบ คุณสมบัติที่ต้องตรวจสอบมากมาย ขั้นตอนที่ยุ่งยาก จุกจิก ตัวอย่างเช่น โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ที่สุดไม่ต้องมายุ่งยากกับการเก็บเงินครั้งละ 30 บาทในรัฐบาลของนายกรัฐมนตรีสुरยุทธ์ จุลานนท์ ที่ยกเลิกไม่ต้องเสีย 30 บาทอีก เมื่อมีปัญหาเค็ดครือน ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกใจและต้องการมารับบริการ และหลังจากมารับบริการแล้วยังต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอีกเพราะมีความพอใจ ต่อวิธีให้บริการที่สะดวกนั่นเอง

3. การเข้าไปใช้ได้ (Accessibility) นอกจากความสะดวกซึ่งเน้นในเรื่องของวิธีการให้บริการในสถานที่ให้บริการแล้ว ความสะดวกยังหมายถึงความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการซึ่งเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นก่อนที่จะมาถึงวิธีการให้บริการในสถานบริการ เราเรียกความสะดวกประเภทนี้ว่าการเข้าไปใช้สวัสดิการได้ ซึ่งต่างจากความสะดวก (Accommodation) ที่กล่าวมาแล้ว เพราะเป็นความสะดวกนอกสถานบริการ ตัวอย่างเช่น ระยะทางระหว่างที่ตั้งของหน่วยบริการกับที่อยู่ของผู้รับบริการอาจห่างไกลเสียจนเข้าไปใช้บริการสวัสดิการไม่ได้ เช่น ไม่คุ้มค่าเดินทาง หรือเสียชีวิตก่อนจะเดินทางมาถึง ในทำนองเดียวกันความช่วยเหลือที่ส่งไปอาจจะไม่ทันการณ์เพราะระยะทางที่ห่างไกล หรือทุรกันดารไปมาลำบากแม้หนทางจะใกล้ก็ตาม สำหรับผู้พิการ

ทางการเคลื่อนไหว เพียงอาคารสูงที่ต้องใช้บันไดอย่างเดียวกໍ่ทำให้เข้าไปใช้บริการสวัสดิการด้วยตนเองไม่ได้แล้ว

4. กำลังซื้อ (Affordability) สวัสดิการที่ดีแต่แพง ผู้รับบริการไม่มีกำลังทางเศรษฐกิจที่จะสามารถจ่ายเพื่อแลกกับบริการสวัสดิการที่ต้องการได้ การเข้าถึงบริการสวัสดิการก็เป็นไปไม่ได้หมายความว่า แม้ทั้งหมดที่กล่าวมาตั้งแต่ต้นคือสวัสดิการนั้นหาได้เพราะมีปริมาณและประเภทมากพอวิธีการให้บริการสะดวก และผู้รับสามารถเข้าไปใช้ได้เพราะไม่มีปัญหาเรื่องที่ตั้ง แต่ถ้าเป็นสวัสดิการที่มีราคาแพงเกินกว่าผู้รับบริการจะสามารถจ่ายได้แล้ว การเข้าถึงสวัสดิการก็จะไม่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่นสวัสดิการที่ผู้รับบริการต้องจ่ายเงินสมทบ (Co-payment) ที่แม้ผู้รับบริการจะออกเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่โดยรวมแล้วค่าสวัสดิการที่ได้รับก็ยังแพงอยู่ดี สำหรับในประเทศไทยแม้บริการสวัสดิการจะมีราคาต่ำมาก เช่น โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค สำหรับผู้ด้อยโอกาสหลายคนก็ไม่มีเงินจ่ายแม้จะเพียง 30 บาท จึงทำให้เข้าไม่ถึงบริการสวัสดิการ

5. การยอมรับ (Acceptability) เหนือสิ่งอื่นใดคือการยอมรับของผู้รับบริการสวัสดิการต่อบริการสวัสดิการที่ได้รับ แม้สวัสดิการจะหาได้ สะดวก เข้าไปใช้ได้และราคาไม่แพง จ่ายได้ แต่ถ้าผู้ที่จะใช้หรือรับบริการ ไม่ยอมรับเสียแล้ว สวัสดิการที่ดำเนินการมาอย่างดีก็หาประโยชน์ไม่ เพราะไม่มีผู้ใช้เนื่องจากไม่ได้รับการยอมรับ การยอมรับจึงเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเข้าถึงสวัสดิการ ไม่ว่าจะเป็นการไม่ยอมรับจะเกิดขึ้นจากสาเหตุใดก็ตาม การไม่ยอมรับนั้น จะต้องได้รับการแก้ไข การเข้าถึงบริการสวัสดิการจึงจะเกิดขึ้นได้

การยอมรับจะเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวัง ความคิด ความเชื่อ วัฒนธรรม ทัศนคติของผู้รับบริการสัมพันธ์กับลักษณะการให้บริการสวัสดิการ ยกตัวอย่างเช่น วัฒนธรรมรักษาหน้าของคนเอเชียโดยเฉพาะคนไทยเป็นเรื่องอ่อนไหวต่อความรู้สึกมาก ดังนั้น ถ้าบริการสวัสดิการทำให้เกิดความรู้สึกเสียหน้าผู้รับบริการย่อมจะไม่ยอมมารับบริการ ในสังคมไทยจึงมีผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งที่มีคุณสมบัติที่ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่จะได้รับสวัสดิการ แต่ไม่ยอมมารับบริการสวัสดิการเพราะข้อจำกัดด้านวัฒนธรรมเรื่องเสียหน้าในด้านการเข้าถึงระบบสวัสดิการสังคม กลุ่มคนพิการมักจะประสบปัญหาด้วยสาเหตุ กันในแต่ละประเภทความพิการ โดยภาพรวมของปัญหาในการเข้าถึงระบบสวัสดิการสังคมของคนพิการมีสาเหตุ หลัก 2 ประการได้แก่

ประการแรก เกิดจากตัวคนพิการหรือครอบครัวคนพิการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนพิการหรือครอบครัวที่อยู่ในชนบทซึ่งค่อนข้างมีฐานะยากจน และการศึกษาต่ำ อีกทั้งยังอยู่ห่างไกลจากแหล่งให้บริการ ดังนั้น โอกาสที่จะได้รับทราบข้อมูลหรือแหล่งที่ให้บริการเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านต่างๆ จึงค่อนข้างมีจำกัด ไม่ว่าจะเป็นบริการทางการแพทย์ การศึกษา การ

มีงานทำ หรือการมีส่วนร่วมในสังคม อีกทั้งคนพิการและครอบครัวส่วนใหญ่ไม่รู้สิทธิที่พึงได้ จึงทำให้ไม่ได้เรียกร้องสิทธิของคนพิการ หวังรอคอยบริการจากหน่วยงานต่างๆ จะหยิบยื่นให้

ประการที่สอง เกิดจากแหล่งที่ให้บริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ไม่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ เช่นคนพิการทางการเคลื่อนไหว ประสบปัญหาในการเข้าถึงตั้งแต่เริ่มแรก ด้วยระบบคมนาคม บริการขนส่งสาธารณะ แหล่งบริการไม่เอื้ออำนวยความสะดวก เช่น ไม่มีทางลาด หรือคนหูหนวกเมื่อไปแหล่งให้บริการไม่มีล่ามภาษามือให้บริการ หรือคนตาบอดไม่มีหนังสือเสียงหรืออักษรเบรลล์ จึงไม่สามารถเข้าถึงแหล่งบริการข้อมูลหรือเข้าถึงสถานบริการได้ นอกจากนี้สวัสดิการสังคมและการสังคมสงเคราะห์ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวกับคนพิการ ไม่มีความชัดเจนยังขาดการประสานงานที่ดี

กลุ่มคนพิการมีความแตกต่างมากในความพิการแต่ละประเภท ซึ่งมีระดับความพิการที่แตกต่างกันในแต่ละประเภทความพิการด้วย ในภาพรวมอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มคนพิการเป็นกลุ่มที่ยากจนและด้อยโอกาสในสังคมอย่างชัดเจน คนพิการอาจพิการมาแต่กำเนิดหรือพิการภายหลังครอบครัวคนพิการส่วนใหญ่มีฐานะเศรษฐกิจยากจน รายได้ไม่แน่นอน ดังนั้น การมีคนพิการอยู่ในครอบครัว จึงเป็นภาระซ้ำเติมอันหนักหน่วงที่ต้องแบกรับไว้ ปัญหาที่สำคัญของคนพิการคือ ขาดการศึกษา ขาดทางเลือกทางอาชีพ คนส่วนใหญ่ในสังคมยังมีทัศนคติในทางลบ ไม่มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของคนพิการ รวมทั้งพ่อแม่ ผู้ปกครอง บุคคลใกล้ชิดของคนพิการบางคนก็ยังมีทัศนคติต่อคนพิการในครอบครัวของตนแบบผิด ๆ โดยมักจะกักขังคนพิการให้อยู่แต่ในบ้าน ไม่เปิดโอกาสให้คนพิการได้เรียนรู้ หรือปรับตัวกับสังคมภายนอก และคนพิการส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการ ของรัฐ เนื่องจากขาดข้อมูล ขาดความรู้ความเข้าใจและการเดินทางไปรับสวัสดิการมีความยากลำบากส่วนใหญ่ต้องอาศัยผู้อื่น (ชาติยา กรรณสูต และจตุรงค์บุญรัตน์สุนทร, 2546)

ดังนั้นการเข้าถึงสวัสดิการจึงขึ้นอยู่กับปัจจัย หลายสาเหตุ เพื่อให้กลุ่มผู้ด้อยโอกาสสามารถเข้าถึงสวัสดิการได้อย่างทั่วถึง และเหมาะสมกับประเภทความพิการ การจัดสวัสดิการจะต้องมีอย่างเพียงพอกับจำนวนคนพิการที่มีอยู่และให้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริงที่คนพิการต้องการ แม้จะสามารถจัดให้มีสวัสดิการมากพอแล้ว และการจัดสวัสดิการเพื่อให้คนพิการได้เข้าถึงแล้วนั้นจะต้องอาศัยการบริหารจัดการ คือทำอย่างไรที่จะกระจายหรือแจกจ่ายสวัสดิการที่มีอยู่นั้นออกไปให้ถึงผู้รับได้อย่างทั่วถึง ทันเวลา มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม และปัจจัยสุดท้ายก็คือผู้รับเองก็มีความสำคัญต่อการเข้าถึงถ้าผู้รับไม่ต้องการ ไม่ยอมรับ ขาดความรู้ความเข้าใจ การเข้าถึงสวัสดิการคงเป็นไปไม่ได้อยู่ที่ถ้าเพียงแต่ผู้รับปฏิเสธที่จะใช้บริการ หรืออย่างน้อยที่สุดจำนวนผู้รับสวัสดิการก็ควรจะต้องมีสัดส่วนที่มากพอ ๆ กับปริมาณและประเภทของสวัสดิการที่จัดไว้

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การเข้าถึงสวัสดิการในกลุ่มคนพิการมักจะประสบปัญหาด้วยสาเหตุ กันในแต่ละประเภทความพิการ จึงเป็นเหตุให้การเข้าถึงสวัสดิการด้าน ไม่เท่าเทียมกัน การเข้าไม่ถึงสิทธิต่างๆ เกิดจากแหล่งที่ให้บริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ไม่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ เช่น ระบบคมนาคม บริการขนส่งสาธารณะ แหล่งบริการ ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการการไม่มีล่ามภาษามือให้บริการ หรือไม่มีหนังสือเสียงหรืออักษรเบรลล์ คนพิการจึงไม่สามารถเข้าถึงแหล่งบริการข้อมูลหรือเข้าถึงสถานบริการได้

7. แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ

7.1 ความหมายเกี่ยวกับคนพิการ

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (2552, หน้า 2-7) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการของสังคมไทยมีทัศนะว่าคนพิการจำเป็นที่จะต้องได้รับการสงเคราะห์เลี้ยงดูให้มีชีวิตรอด ด้วยความเมตตาสงสารตามหลักมนุษยธรรม โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันหรือฟื้นฟูให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้เฉกเช่นบุคคลทั่วไปในสังคม จนกระทั่งมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 จึงเริ่มให้ความสำคัญกับการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งด้านการแพทย์ การศึกษา การฝึกอาชีพและมิงานทำ รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม และกฎหมายฉบับนี้ให้ความหมายของ “คนพิการ” ว่าเป็นคนที่มีความผิดปกติ หรือบกพร่องทางร่างกาย ทางสติปัญญา หรือทางจิตใจ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเน้นไปที่ความพิการของปัจเจกบุคคลและพยายามแก้ไขปัญหาของแต่ละคน โดยลดความพิการหรือลดเชยความพิการด้วยวิธีการทางการแพทย์ กายอุปกรณ์ หรือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สิ่งทั้งหลายเหล่านี้ส่วนมากเน้นรูปแบบทางการแพทย์ (Medical model)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2550 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ซึ่งกฎหมายฉบับใหม่นี้มีมุมมองต่อมิติของ “คนพิการ” ที่กว้างขวางยิ่งขึ้น กล่าวคือคนพิการหมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญาการเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป และมิติที่แตกต่างออกไปคือใครจะมีความบกพร่องหรือมีความพิการอย่างไร ไม่ใช่สาระสำคัญ แต่การเคารพในความเป็นมนุษย์ ความเสมอภาคแห่งสิทธิพลเมือง การทำความเข้าใจถึงมิติแห่งความแตกต่างหลากหลาย และการ

ขจัดอุปสรรคทั้งด้านเจตคติและสภาพแวดล้อม จะทำให้คนพิการสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างบุคคลทั่วไปและมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป็นการใช้มิติในเชิงสังคม (Social Model) ในการทำงานด้านคนพิการ จากที่กล่าวมาข้างต้นก็ยังมีความหมายของคนพิการหรือความพิการที่มาจากแหล่งดังนี้

ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546 ไว้ดังนี้ คนพิการหมายถึงบุคคล ซึ่งมีความสามารถ ถูกจำกัดให้ปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน และการมีส่วนร่วมทางสังคมได้โดยวิธีการทั่วไป เนื่องจากมีความบกพร่องทางการมองเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญาและการเรียนรู้ และมีความต้องการจำเป็นพิเศษ ด้าน เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตและมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป

กฎกระทรวงฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2537) ออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ให้ความหมายไว้ดังนี้ คนพิการ หมายความว่า คนที่มีความผิดปกติหรือบกพร่องทางร่างกาย ทางสติปัญญา หรือทาง จิตใจ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง

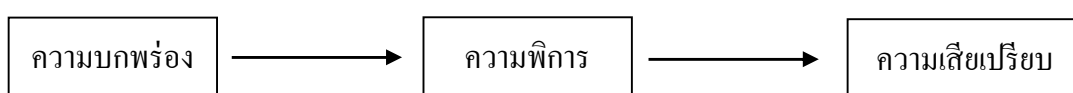
องค์การอนามัยโลก (WHO, 2002 อ้างถึงใน สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2552, หน้า 2-7) ให้ความหมายความพิการว่าคนพิการ หมายถึง เป็นความเสียหายเปรียบของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่เกิดจากความชำรุดหรือความสามารถบกพร่อง เป็นผลทำให้บุคคลนั้น ไม่อาจแสดงบทบาท หรือทำอะไรให้เหมาะสมสอดคล้องตามวัย สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมได้ (เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

“คนพิการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการมองเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้าน และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550

วิระชัย วีระนันทชาติ และสโรทร ม่วงเกลี้ยง (2550, หน้า 4) ให้ความหมายว่า คนพิการ คือ ผู้ซึ่งมีความบกพร่องทางร่างกาย สมองและจิตใจ จนทำให้ไม่สามารถ ปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน และดำเนินชีวิตเช่นเดียวกับคนปกติได้ คนพิการ หมายความว่ารวมถึง บุคคลที่มีความบกพร่องทาง

ร่างกาย จิตใจสติปัญญา หรือประสาทสัมผัสในระยะยาว ซึ่งเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับอุปสรรคนานัปการ จะเกิดขบวนการมีส่วนร่วมในสังคมอย่างเต็มที่และมีประสิทธิผล บนพื้นฐานเท่าเทียมกับบุคคลอื่น

มูลนิธิสถาบันวิจัยกฎหมาย (2553, หน้า 2) ได้สรุปความหมายของ “ความพิการ” ไว้ บุคคลหนึ่งอาจมีความบกพร่อง โดยไม่พิการและพิการโดยไม่เกิดการเสียเปรียบก็ได้ หากได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวหรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ สิ่งเหล่านี้สามารถเยียวยาความบกพร่องที่มีอยู่ได้ และจะไม่ส่งผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความเสียเปรียบในการดำรงชีวิต เช่น คนตาบอดทำงานที่ใช้สายตาไม่ได้ แต่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ที่มีเสียงประกอบได้ สามารถเล่นดนตรีเป็นนักกีฬาได้



ภาพประกอบ 4 ความหมายความพิการ ของแฮมเมอร์แมนและไมโควสกี

ที่มา : มูลนิธิสถาบันวิจัยกฎหมาย, 2553, หน้า 2

สิทธิคนพิการขององค์การสหประชาชาติ กล่าวว่า “ความพิการ” หมายถึง บุคคลใดก็ตามที่มีความบกพร่องในความสามารถทางร่างกายหรือจิตใจไม่ว่าจะเป็นมาแต่กำเนิดหรือไม่ก็ตาม จนทำให้ไม่แน่ใจว่า จะสามารถดำรงชีวิตได้เช่นคนปกติ ไม่ว่าจะเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดได้ด้วยตนเอง

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of People with Disabilities – CRPD) กล่าวว่า คนพิการหมายความรวมถึงบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา หรือประสาทสัมผัสในระยะยาวซึ่งเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับอุปสรรคนานัปการจะเกิดขบวนการมีส่วนร่วมในสังคมอย่างเต็มที่และมีประสิทธิผลบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตแห่งชาติ, 2552, หน้า 6)

7.2 ประเภทของคนพิการ

คนส่วนใหญ่รู้จัก “คนพิการ” เฉพาะที่พบเห็นกันจนตา ได้แก่ คนพิการด้านร่างกาย หรือ การเคลื่อนไหว (แขนด้วน ขาคุด เป็นอัมพาต) และคนตาบอด แต่ที่จริงคนพิการมีหลากหลายประเภท ในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 มาตรา 4 ได้ให้นิยาม “คนพิการ” และ “การฟื้นฟูสมรรถภาพ” ว่า “คนพิการ” หมายความว่า คนที่มีความผิดปกติหรือ

บกพร่องทางร่างกาย ทางสติปัญญาหรือทางจิตใจ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่กำหนดใน กฎกระทรวง“ การฟื้นฟูสมรรถภาพ ” หมายความว่า การเสริมสร้างสมรรถภาพ หรือการเสริมสร้าง ความสามารถของคนพิการให้มีสภาพดีขึ้น โดยอาศัยวิธีการทางการแพทย์ ทางการศึกษา ทางสังคม และการฝึกอาชีพ เพื่อให้คนพิการได้มีโอกาสทำงาน หรือดำรงชีวิตในสังคมทัดเทียมคนปกติตาม กฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2537) ออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 มาตรา 4 และมาตรา 20 โดย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้คนพิการ มี 5 ประเภท โดยแต่ละประเภทมีลักษณะ ดังนี้

1. คนพิการทางการมองเห็นได้แก่
 - 1.1 คนที่มีสายตาสั้นที่ต่ำกว่าเมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้วมองเห็นน้อยกว่า 6/18 หรือ 20/70 ลงไปจนมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือ
 - 1.2 คนที่มีลานสายตาแคบกว่า 30 องศา
2. คนพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย ได้แก่
 - 2.1 คนที่ได้ยินเสียงที่ความถี่ 500 เฮิรตซ์ 1000 เฮิรตซ์ หรือ 2000 เฮิรตซ์ ใน หูข้างที่ ดีกว่าที่มีความดังเฉลี่ยดังต่อไปนี้
 - 2.1.1 สำหรับเด็กอายุไม่เกิน 7 ปี เกิน 40 เดซิเบล ขึ้นไปจนไม่ได้ยินเสียง
 - 2.1.2 สำหรับคนทั่วไปเกิน 55 เดซิเบล ขึ้นไปจนไม่ได้ยินเสียง หรือ
 - 2.3 คนที่มีความผิดปกติหรือความบกพร่องในการเข้าใจหรือการใช้ภาษาพูดจนไม่ สามารถสื่อความหมายกับคนอื่นได้
3. คนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว ได้แก่
 - 3.1 คนที่มีความผิดปกติหรือความบกพร่องของร่างกายที่เห็นได้อย่างชัดเจน และไม่สามารถประกอบกิจกรรมหลักในชีวิตประจำวันได้ หรือ
 - 3.2 คนที่มีการสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหวมือ แขน ขา หรือ ลำตัว อันเนื่องมาจากแขนหรือขาขาด อัมพาตหรืออ่อนแรง โรคนไข้ หรืออาการปวดเรื้อรัง รวมทั้งโรคเรื้อรัง ของระบบการทำงานของร่างกาย ที่ทำให้ไม่สามารถประกอบกิจกรรมหลักในชีวิตประจำวันหรือ ดำรงชีวิตในสังคมเยี่ยงคนปกติได้
4. คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม ได้แก่ คนที่มีความผิดปกติหรือความ บกพร่อง ทางจิตใจ หรือสมองในส่วนของการรับรู้ อารมณ์ ความคิด จนไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมที่ จำเป็นในการดูแลตนเองหรืออยู่ร่วมกับผู้อื่น
5. คนพิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ ได้แก่ คนที่มีความผิดปกติหรือความ บกพร่องทางสติปัญญาหรือสมองจนไม่สามารถเรียนรู้ด้วยวิธีการศึกษาปกติได้ การวินิจฉัยว่า

บุคคลใดเข้าข่ายประเภทใด กฎกระทรวงได้ระบุว่าจะต้องให้ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม คือแพทย์ที่สังกัดโรงพยาบาลของกระทรวง ทบวง กรม โรงพยาบาลรับวิสาหกิจและโรงพยาบาลอื่นที่กระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนด เป็นผู้วินิจฉัยความพิการพร้อมออกเอกสารรับรองความพิการ ตามแบบที่แนบท้ายกฎกระทรวง

7.3 สาเหตุของความพิการ

รูปหอม กฎทองพันธ์ (2554, หน้า 23) ได้จำแนกสาเหตุของความพิการออกเป็น 8 ประเภท ดังนี้

1. ความพิการแต่กำเนิด จากองค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความผิดปกติของโครโมโซม เพศความผิดปกติโดยมีการเพิ่มของโครโมโซม ภาวะผิดปกติของระบบฮอร์โมนในมารดา และจากองค์ประกอบภายนอก ได้แก่ การติดเชื้อไวรัสบางชนิด การกินยาบางชนิด ระหว่างที่มารดาตั้งครรภ์ มารดาได้รับรังสีเมื่ออายุครรภ์ต่ำกว่า 6 สัปดาห์ การถูกกดทับ ตั้งแต่อยู่ในครรภ์มารดา การขาดสารอาหารในระยะแรกของการตั้งครรภ์ อายุของมารดาที่มีอายุมาก

2. ความพิการที่เกิดจากโรคติดต่อ ได้แก่ กามโรค ซิฟิลิส และโรคเรื้อน

3. ความพิการจากภาวะทุพโภชนาการในเด็ก เช่น ขาดวิตามินดี การขาดโปรตีน

4. ความพิการจากโรคจิตชนิด

5. โรคพิษสุราเรื้อรัง และติดสารเสพติด

6. ภัยอันตราย และการบาดเจ็บ

7. ความพิการจากโรคที่ไม่ติดต่อ ได้แก่ โรคระบบการเคลื่อนไหว โรคปอด หูหนวก หูตึงและโรค เช่น ลมชัก และ โรคมะเร็ง

8. ความพิการจากสาเหตุ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม และการรักษาพยาบาลที่ไม่ถูกต้องสิทธิของคนพิการตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิคนพิการ เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2541

ยศพล เหลืองโสมนภา (2554, หน้า 33-35) จำนวน 13 ข้อ ดังนี้

1. คนพิการมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ มีสิทธิและเสรีภาพแห่งบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครองในฐานะพลเมืองไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่ระบุไว้ โดยปราศจากการแบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา การเมือง ภาษา ถิ่นกำเนิด เพศ อายุ หรือสถานะอื่นใด

2. คนพิการมีสิทธิแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมทางกิจกรรมทางการเมือง

3. คนพิการมีสิทธิเข้าร่วมตัดสินใจกำหนดนโยบายและแผนทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับคนพิการทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

4. คนพิการมีสิทธิได้รับการดูแลฟื้นฟูสมรรถภาพและพัฒนาตั้งแต่แรกเกิด และแรกเริ่มที่พบความพิการ รวมทั้งผู้ปกครองและครอบครัวของคนพิการต้องได้รับการสนับสนุนจาก

รัฐบาลทุกด้าน เพื่อให้สามารถฟื้นฟูสมรรถภาพและพัฒนาคนพิการอย่างเต็มศักยภาพและสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคล

5. คนพิการมีสิทธิได้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอย่างอิสระได้ด้วยตนเองอย่างเต็มตามศักยภาพของแต่ละบุคคล

6. คนพิการมีสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพในทุกระดับ ทุกรูปแบบของการจัดการศึกษาตามความต้องการของคนพิการอย่างเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบและการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยไม่มีการจำกัดเลือกปฏิบัติหรือยกเว้น

7. คนพิการมีสิทธิและโอกาสได้รับการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพ การฝึกอบรมอาชีพการประกอบอาชีพทุกประเภท ได้รับการจ้างงาน หรือว่าจ้างเข้าทำงานตามความต้องการและความสามารถโดยรับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้รับความก้าวหน้ารวมทั้งได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน โดยไม่มีการกีดกันหรือเลือกปฏิบัติ

8. คนพิการมีสิทธิได้รับการปกป้องคุ้มครองจากการคุกคามทางเพศ ทำร้ายร่างกายและจิตใจ กักขังเอาเปรียบหรือการแสวงหาประโยชน์จากความพิการ ทั้งนี้ให้ได้รับความช่วยเหลือทางด้านกฎหมายเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

9. คนพิการมีสิทธิอยู่ร่วมกับครอบครัวชุมชนของตนและมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในกิจกรรมของครอบครัว ชุมชนและสังคม

10. คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก บริการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐบาลเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

11. คนพิการมีสิทธิได้รับการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ครอบครัวชุมชนและสังคมได้รับรู้และเข้าใจคนพิการในทางที่สร้างสรรค์ โดยเฉพาะในเรื่องสิทธิศักยภาพและความสามารถ ทั้งการบำเพ็ญประโยชน์ของคนพิการ

12. คนพิการมีสิทธิได้รับและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของคนพิการ ทั้งนี้ต้องได้รับการสนับสนุนให้มีสื่อทุกประเภทที่เหมาะสมกับคนพิการ รวมทั้งต้องจัดให้มีล่ามภาษามือ อักษรเบรลล์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์พิเศษ ที่ใช้ในการสื่อสาร

13. คนพิการและครอบครัว ชุมชน สังคม มีสิทธิได้รับและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เพื่อทราบถึงสิทธิอันระบุไว้ในปฏิญญาฉบับนี้โดยทั่วถึง ซึ่งรัฐบาลให้ความสำคัญและปฏิบัติตามพันธะสัญญาที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ หรือตกลงร่วมกันในระดับประเทศและระดับนานาชาติ จากปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิคนพิการจะเห็นได้ว่าองค์การสหประชาชาติได้ให้ความสำคัญแก่คนพิการที่จะได้รับสิทธิและโอกาสที่เท่าเทียมกันทางกฎหมายและสวัสดิการ เหมือนคนปกติทั่ว ๆ ไป

ผู้วิจัยสรุปว่า คนพิการ หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการมองเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้าน ซึ่งเป็นผลให้เกิดความเสียเปรียบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งทำให้ไม่อาจแสดงบทบาท หรือทำอะไรให้เหมาะสมสอดคล้องตามวัย สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมได้ เปรียบเช่นคนปกติ สาเหตุที่ทำให้เกิดความพิการส่วนใหญ่ คือ ความพิการแต่กำเนิด ความพิการจากอุบัติเหตุ และความพิการจากความเจ็บป่วย และเพื่อให้คนพิการและผู้ด้อยโอกาสอื่นในสังคมได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันจึงมีการออกกฎหมาย แต่อย่างไรก็ตามยังพบการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติเชิงลบที่มีต่อคนพิการ ข้อจำกัดเชิงสถาบัน ได้แก่ กฎหมาย กฎ ระเบียบ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร หรือการจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่คนพิการไม่สามารถเข้าถึงได้รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่คนพิการเข้าถึงไม่ได้ ทำให้โอกาสความเสมอภาคในการได้รับบริการขั้นพื้นฐาน เพื่อดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีในสังคม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมของคนพิการยังมีข้อจำกัดอยู่มาก

7.4 ผู้ดูแล (Caregiver)

สุปริตา มั่นคง (2557, เว็บไซต์) ได้กล่าวถึงญาติผู้ดูแล (Family caregiver) ไว้ว่า การดูแล (Caring) เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคลโดยทั่วไป เป็นการช่วยให้คนมีความเติบโต และอยู่ในสังคมได้อย่างปกติ การดูแล คือ กิจกรรมการช่วยเหลือหรือการดูแลที่กระทำโดยตรงหรือโดยอ้อม ซึ่งมีกระบวนการในการให้ความช่วยเหลือ (Assertive) ความสนใจ เอาใจใส่ (Attention) การประคับประคอง (Supporting) ด้านการฟัง พูด หรือ สัมผัส การให้ข้อมูล (Education) และการอำนวยความสะดวก (Facilitative) ความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อาจกล่าวได้ว่า การดูแลเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้บุคคลดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นปกติ เป็นเรื่องของการให้ความสนใจและห่วงใยผู้ที่พึ่งพาผู้อื่น

7.5 องค์ประกอบของการดูแล

องค์ประกอบของการดูแลที่สำคัญมี 8 ประการ คือ

1. ความรู้ ผู้ให้การดูแลต้องมีความรู้เกี่ยวกับบุคคลที่จะให้การดูแล คือ รู้จักบุคคลนั้น และรู้วิธีการที่จะให้ความช่วยเหลือ
2. ความจริงใจ ผู้ให้การดูแลมีความเต็มใจและแสดงออกถึงความรู้สึกที่แท้จริงที่จะให้การช่วยเหลือบุคคล
3. ความไว้วางใจ ผู้ให้การดูแลและบุคคลที่รับการดูแลต้องมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน คือ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

4. ความอ่อนน้อมถ่อมตน ความรู้สึกอ่อนน้อมจะทำให้ผู้ดูแลเรียนรู้สิ่งต่างๆ จากผู้รับการดูแล อีกทั้งทำให้ไม่เกิดการใช้อำนาจกับผู้รับการดูแล

5. ความอดทน ผู้ให้การดูแลมีความอดทน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับการดูแลได้คิดและตัดสินใจด้วยตนเองให้เขาได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง

6. ความหวัง เป็นการมองไปในอนาคต เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ดูแลมีการปฏิบัติอย่างมีเป้าหมายและต่อเนื่อง

7. ความกล้าหาญ เป็นการปฏิบัติบนพื้นฐานของจริยธรรมเพื่อปกป้องศักดิ์ศรีและสิทธิของบุคคล

8. การเลือกแนวทางการช่วยเหลือบุคคล ในการดูแลบุคคลต้องมีการมองปัญหาหลายแนวมีการประเมินผลการดูแล และปรับปรุงและเลือกวิธีการที่เหมาะสมอยู่เสมอ

7.6 รูปแบบของการดูแล

รูปแบบของการดูแล มี 3 รูปแบบคือ

1. การดูแลตนเอง (Intrapersonal Caring) คือ ความเอาใจใส่ต่อตนเอง ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและวิญญาณ ปัจจุบันการดูแลตนเองเป็นเป้าหมายสำคัญด้านสุขภาพอนามัย โดยมุ่งให้คนพึ่งตนเองทางสุขภาพได้ นักจิตวิทยาอธิบายว่ากระบวนการดูแลตนเองเกิดขึ้นได้จากเคารพตนเองรู้คุณค่าของตน และเชื่อมสัมพันธ์ตนเองกับสิ่งแวดล้อมได้ด้วยดี

2. การดูแลที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล (Interpersonal Caring) เป็นการดูแลที่เกิดขึ้นผ่านทางสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยเฉพาะหลายประการ เช่น การสัมผัส (Touch) และการให้การสนับสนุน (Support)

3. การดูแลโดยชุมชน (Community Carving) เป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลภายในชุมชน โดยให้ความช่วยเหลือจากภายนอกน้อยที่สุด ในเรื่องของสุขภาพอนามัย การพึ่งพาตนเองของชุมชนเป็นเป้าหมายสำคัญ ปัญหาทางสุขภาพในชุมชนควรได้รับการแก้ไข โดยชุมชน ภายใต้การสนับสนุนส่งเสริมส่งเสริมโดยหน่วยงานของรัฐและเอกชน การดูแลชุมชนเป็นอีกแนวหนึ่งของการดูแลตนเองที่สำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตของมนุษย์

7.7 ญาติผู้ดูแล (Family Caregiver)

ญาติหรือบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือดูแลแก่ผู้ป่วยที่มีข้อจำกัดการดูแลตนเอง โดยไม่ได้รับการตอบแทนที่เป็นค่าจ้างหรือรางวัล ได้แก่ บิดามารดา คู่สมรส บุตร พี่น้อง ญาติ เพื่อนบ้าน และบุคคลสำคัญในชีวิต

1. ประเภทผู้ดูแล

1.1 ผู้ดูแลหลัก (Primary caregiver) ผู้ที่เป็นหลักในการรับผิดชอบดูแลผู้ป่วย โดยตรงสม่ำเสมอและต่อเนื่องมากกว่าผู้อื่น มีเวลาอยู่กับผู้ป่วย และ/หรือให้การดูแลโดยตรงแก่ผู้ป่วยหรือไม่ก็ได้ แต่ต้องทราบความต้องการการดูแลที่จำเป็นของผู้ป่วย สามารถพิจารณาตัดสินใจวางแผน สั่งการให้ผู้อื่น หรือญาติผู้ดูแลรองดูแลผู้ป่วยแทนและคอยตรวจสอบให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างปลอดภัย

1.2 ผู้ดูแลรอง (Secondary caregiver) บุคคลอื่นที่อยู่ในเครือข่ายของการให้การดูแล ที่ให้การดูแลแทนผู้ดูแลหลักเป็นครั้งคราว หรือเป็นผู้ช่วยของผู้ดูแลหลักในการดูแลผู้ป่วย

2. การเรียนรู้วิธีการดูแล

การเรียนรู้วิธีการดูแล เพื่อตอบสนองความต้องการการดูแลด้านร่างกายและการใช้แหล่งประโยชน์ทางสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ที่มีสุขภาพมากที่สุด เรียนรู้วิธีการดูแล เพื่อตอบสนองความต้องการการดูแลด้านอารมณ์จากการเคยทำงานดูแลผู้ป่วยมาก่อนมากที่สุด

7.8 สิทธิของผู้ดูแล

ผู้ดูแลมีสิทธิได้รับบริการให้คำปรึกษาแนะนำ ฝึกอบรม ทักษะ การเลี้ยงดู การจัดการศึกษาส่งเสริมอาชีพ ดังนี้

1. การบริการให้คำปรึกษา แนะนำ หรือฝึกอบรมทักษะเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
2. การจัดการศึกษาโดยส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
3. การส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ การทำงานโครงการประกอบการฝึกอาชีพ การสนับสนุนเงินทุนประกอบอาชีพการมีงานทำ การให้สัมปทาน หรือสถานที่จำหน่ายสินค้า การจัดจ้างแบบเหมืองาน หรือการอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ดูแลคนพิการ
4. การให้ความช่วยเหลืออื่นใด เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามที่คณะกรรมการกำหนด

7.9 แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 - 2564

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 (2550, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 - 2564 ว่ามีแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยกำหนดยุทธศาสตร์หลักๆ ไว้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างสภาพแวดล้อม พัฒนาเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร ที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างเสริมพลังอำนาจให้แก่คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมศักยภาพและความเข้มแข็งขององค์กรด้านคนพิการและเครือข่าย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 สร้างเสริมเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อความพิการและคนพิการ

สิทธิและสวัสดิการคนพิการ สิทธิ หมายถึง อำนาจที่จะกระทำการใดๆ ได้อย่างอิสระ โดยได้รับการรับรองจากกฎหมาย หรือประโยชน์ (Interest) ของบุคคลที่กฎหมายรับรอง (Recognized) และคุ้มครอง (Protected) ส่วนสวัสดิการ หมายถึง การมุ่งให้เกิดการกินดีอยู่ดีของบุคคลหรือกลุ่มสวัสดิการทั่วไปของชุมชนหรือสังคม ถือว่าเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อประโยชน์ร่วมกันของส่วนรวม สำหรับสิทธิ และสวัสดิการของคนพิการ ซึ่งระบุในกฎหมายไทยและนโยบายของรัฐ จำแนกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) สิทธิของชนชาวไทยทั่วไป รวมถึงคนพิการ และ 2) สิทธิที่ระบุเป็นของคนพิการ โดยเฉพาะรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้จำแนกสิทธิและสวัสดิการของคนพิการเป็น สิทธิ และ สวัสดิการทั่วไป รวมถึงสิทธิและสวัสดิการด้านต่างๆ รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพ การศึกษา สังคม และอาชีพ

1. สิทธิของคนพิการ ได้แก่

1.1 สิทธิพลเมืองทั่วไป ประเด็นสำคัญประกอบด้วย เรื่อง ศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ ความเท่าเทียม การจัดการเลือกปฏิบัติ การร้องเรียน และคดีความ

1.2 สิทธิด้านสุขภาพ ประเด็นสำคัญประกอบด้วย เรื่อง การส่งเสริมสนับสนุนสร้างเสริมและพัฒนาระบบสุขภาพบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ ยกเว้นค่าบริการ และการป้องกันความพิการ

1.3 สิทธิด้านการศึกษา ประเด็นสำคัญประกอบด้วย เรื่อง ความเท่าเทียม การศึกษาพิเศษ การยกเว้นค่าใช้จ่าย การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษา การบริหารจัดการเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา สวัสดิการ และการช่วยเหลือจากรัฐ การระงับการเรียกให้ชำระหนี้ตามสัญญากู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาและความช่วยเหลือในการเดินทางไปสถานศึกษา

1.4 สิทธิด้านสังคม/การใช้ชีวิตประจำวัน ประเด็นสำคัญประกอบด้วย เรื่อง การยอมรับและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง การช่วยเหลือให้เข้าถึงนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม การพัฒนาและบริการอันเป็นสาธารณะ การสงเคราะห์ การจัดสวัสดิการสังคม เบี้ยความพิการ ล่ามภาษามือ การจัดสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยและการเลี้ยงดู การ

เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลือที่เหมาะสม ผู้ดูแลคนพิการ การเลือกตั้ง

1.5 สิทธิด้านอาชีพ ประเด็นสำคัญประกอบด้วย เรื่อง การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ การให้บริการที่มีมาตรฐาน การคุ้มครองแรงงาน มาตรการเพื่อการมีงานทำ และประกอบอาชีพ

2. สวัสดิการตามแนวนโยบายของรัฐ

2.1 สวัสดิการทั่วไป ประเด็นสำคัญประกอบด้วย เรื่อง การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ และความช่วยเหลือ

2.2 สวัสดิการด้านสุขภาพ ประเด็นสำคัญประกอบด้วย เรื่อง ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และบริการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์

2.3 สวัสดิการด้านการศึกษา ประเด็นสำคัญประกอบด้วย เรื่อง พัฒนาคูณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษา และการศึกษาฟรี

2.4 สวัสดิการด้านอาชีพ ประเด็นสำคัญประกอบด้วย เรื่อง ส่งเสริมการมีงานทำ ในรูปแบบที่หลากหลาย และเหมาะสมตามความสามารถ

2.5 สวัสดิการด้านสังคม/การใช้ชีวิตประจำวัน ประเด็นสำคัญประกอบด้วย เรื่อง การส่งเสริมความเสมอภาค การจัดสวัสดิการทางสังคม และเทคโนโลยีสำหรับคนพิการ

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคูณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 (2550, หน้า 16-18) กำหนดแนวทางที่จะทำให้ คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ดังต่อไปนี้

1. การบริการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ค่าอุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการ และสื่อส่งเสริมพัฒนาการ เพื่อปรับสภาพทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือเสริมสร้างสมรรถภาพให้ดีขึ้นตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนด

2. การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติหรือแผนการศึกษาแห่งชาติตามความเหมาะสมในสถานศึกษาเฉพาะหรือในสถานศึกษาทั่วไป หรือการศึกษาทางเลือก หรือการศึกษานอกระบบ โดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการให้การสนับสนุนตามความเหมาะสม

3. การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ การให้บริการที่มีมาตรฐาน การคุ้มครองแรงงาน มาตรการเพื่อการมีงานทำ ตลอดจนได้รับการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ และบริการสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกเทคโนโลยีหรือความช่วยเหลืออื่นใด เพื่อการทำงานและประกอบอาชีพของคนพิการ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานประกาศกำหนด

4. การยอมรับและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองอย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานแห่งความเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ตลอดจนได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ที่จำเป็นสำหรับคนพิการ

5. การช่วยเหลือให้เข้าถึงนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม การพัฒนาและบริการ อันเป็นสาธารณะ ผลิตภัณฑ์ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต การช่วยเหลือทางกฎหมายและการ จัดหาทุนความว่าต่างแก่ต่างคดี ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

6. ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภทตลอดจน บริการสื่อสารสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ตาม หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กำหนดในกฎกระทรวง

7. บริการล่ามภาษามือตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

8. สิทธิที่จะนำสัตว์นำทาง เครื่องมือหรืออุปกรณ์นำทาง หรือเครื่องช่วยความพิการ ติด ตัวไปในยานพาหนะหรือสถานที่เพื่อประโยชน์ในการเดินทาง และการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ โดยได้รับการยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าเช่าเพิ่มเติมสำหรับ สัตว์ เครื่องมืออุปกรณ์ หรือเครื่องช่วยความพิการดังกล่าว

9. การจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในระเบียบ

10. การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย การมีผู้ช่วยคนพิการ หรือการจัดให้มีสวัสดิการ อื่นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบผู้ช่วยคนพิการ ให้มีสิทธิได้รับการ ลดหย่อนหรือยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียมตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ทั้งด้านสุขภาพหรือด้านการแพทย์ การศึกษา สังคม/การดำรงชีวิตประจำวัน และการประกอบอาชีพหรือการมีงานทำ มีการระบุให้เป็น “สิทธิ” ซึ่งมีกฎหมายรองรับและครอบคลุมทุกด้าน ฉะนั้น หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจึงต้อง ดำเนินการภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามที่กฎหมายกำหนด ส่วน “สวัสดิการ” มีระบุเป็น นโยบายแห่งรัฐไม่มากนัก เนื่องจากการจัดสวัสดิการให้คนพิการส่วนใหญ่ได้ระบุเป็น “สิทธิ” ไว้

แล้ว นอกจากนั้น หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกระดับ สามารถกำหนดนโยบายและดำเนินการจัดสวัสดิการให้คนพิการได้ตามความเหมาะสม

7.10 ปัญหาและความต้องการของคนพิการ

จากการศึกษาเบื้องต้นพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการมีด้วยกันหลายสาเหตุ ซึ่งผู้วิจัยได้มีการเปรียบเทียบเพื่อหาปัญหา ความต้องการของผู้พิการไว้หลายเหตุผลด้วยกันตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อเท็จจริงของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการ ดังนี้

นางนุช ปานทুবวร (2553, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนตำบลในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดชลบุรีมีความพร้อมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในแต่ละด้านแตกต่างกัน ซึ่งงานวิจัยนี้ได้เสนอแนะว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลควรพัฒนาขอบเขตขององค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้สอดคล้องกับสถานการณ์คนพิการในชุมชน การสร้างเสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของคนพิการชุมชนและเครือข่ายทางสังคม โดยเฉพาะการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานหรือภาคีที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ และองค์กรบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านการส่งเสริมอาชีพคนพิการเพื่อให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตในสังคมตามศักยภาพแห่งตนและมีคุณค่าต่อสังคม

ปราณี ประไพวัชรพันธ์ (2551, บทคัดย่อ) จากการศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในตำบลอรพิมพ์ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า บริบทชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงจากของชุมชนจากอดีตจนถึงปัจจุบันมีผลต่อคนพิการทั้งในด้านที่เป็นประโยชน์และเป็นผลเสียต่อคนพิการ บริบทคนพิการ การดูแลคนพิการมี 3 ระดับ คือ 1) การดูแลตนเองภายในครอบครัว 2) การดูแลโดยอาสาสมัคร และ 3) การดูแลคนพิการโดยบุคลากรของรัฐ ส่วนใหญ่มีความต้องการปัจจัยสี่ เงินเบี้ยยังชีพ การประกอบอาชีพ

สุกัญญา บุญคง (2551, บทคัดย่อ) จากการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน” พบว่า คนพิการในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการศึกษาในระดับขั้นพื้นฐานมากนัก มีเพียงส่วนน้อยที่ได้รับการศึกษาในระดับประถมศึกษา ในขณะที่คนพิการส่วนใหญ่ขาดวุฒิการศึกษาทางสายสามัญและบางส่วนไม่ได้เรียนหนังสือ ทำให้คุณสมบัติของคนพิการไม่ตรงตามที่นายจ้างกำหนด แม้จะได้รับการฝึกอาชีพแล้ว แต่ก็ทำให้นายจ้างไม่อาจรับคนพิการเข้าทำงานได้ถึงแม้มีความต้องการจะรับและเห็นถึงความสามารถก็ตาม

กุลวีน วุฒิกร (2552, บทคัดย่อ) จากการศึกษาเรื่อง “การติดตามผลการปฏิบัติงานของคนพิการในสถานประกอบการกรุงเทพมหานคร” พบว่า เหตุผลในการรับคนพิการเข้าทำงานส่วนใหญ่ของสถานประกอบการ มองว่าคนพิการมีความรู้ ความสามารถและเข้าใจใน สิ่งสำคัญคือมีความขยันอดทนความซื่อสัตย์ และปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎระเบียบในการทำงาน

นอกจากปัญหาการทำงานของคนพิการ ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการแล้ว ยังมีปัญหาอื่นๆ อีก ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของคนพิการเช่นกัน สรุปได้ ดังนี้

1. ปัญหาเจตคติที่สังคม บุคคลผู้เกี่ยวข้อง ครอบครัวและตัวคนพิการที่มีมุมมองต่อคนพิการเองไปในทางลบ เช่น มองว่าเป็นไปตามเวรตามกรรม เกิดมาชดใช้เวรกรรม ทำอะไรไม่ได้ เป็นเรื่องเวรกรรมของแต่ละบุคคล

2. ปัญหาการมีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จำกัดสิทธิคนพิการ หรือเลือกปฏิบัติต่อคนพิการทำให้คนพิการไม่มีสิทธิและโอกาสเท่าเทียมกับบุคคลอื่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่จำกัดสิทธิคนพิการมีตั้งแต่กฎหมายรัฐธรรมนูญที่จำกัดสิทธิ ไม่ให้คนหูหนวก เป็นไปที่ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ เช่น จำกัดสิทธิบางประการ ไม่มีสิทธิสมัครรับเลือกเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือไม่มีสิทธิได้รับการแต่งตั้งเป็นวุฒิสมาชิกจำกัดสิทธิคนพิการ ไม่ให้ประกอบอาชีพบางอย่างทั้งที่เป็นอาชีพอิสระ เช่น ห้ามคนพิการได้รับใบประกอบโรคศิลป์แผนโบราณ ห้ามคนพิการเป็นนายหน้าขายประกันชีวิต หรืออาชีพเป็นลูกจ้าง มีกฎหมายห้ามเป็นลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ หรือห้ามรับราชการเป็นนายทหาร ตำรวจ อัยการ ผู้พิพากษา มีระเบียบ ข้อบังคับจำกัดสิทธิคนพิการไม่ให้มีสิทธิสอบคัดเลือกเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ใน 4 สาขาวิชา คือ แพทย์ ทันตแพทย์ เกษษ พยาบาล

3. ปัญหาความยากจนของครอบครัวคนพิการ ความยากจนของครอบครัวของคนพิการ ทำให้ครอบครัวไม่อาจแบกรับภาระเลี้ยงดูคนพิการได้ ทำให้ต้องขายคนพิการให้แก่บุคคลอื่น หรือใช้คนพิการไป ขอดาน หรือทอดทิ้งคนพิการให้เร่ร่อนช่วยเหลือตนเองโดยลำพัง ส่วนครอบครัวที่ต้องการให้คนพิการได้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ โดยเฉพาะครอบครัวในชนบท ก็ไม่มีเงินที่จะเป็นค่าใช้จ่ายในการนำคนพิการไปรับบริการ ณ สถานที่ให้บริการ

4. ปัญหาคนพิการจำนวนมากยังไม่ได้ขึ้นทะเบียน หรือมีบัตรประจำตัวคนพิการปัญหาที่คนพิการจำนวนมากยังไม่ได้ขึ้นทะเบียน และยังไม่มียบัตรประจำตัวคนพิการ อาจมาจากภาครัฐขาดการประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มคนพิการทราบถึงสิทธิ และหน้าที่ที่คนพิการจะได้รับจากการมีบัตร หรือขั้นตอน ยุ่งยากสำหรับคนพิการบางประเภทที่ไม่สะดวกกับการเดินทาง

7.11 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564 (2560, หน้า 17) กล่าวไว้ว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของประเทศไทย มีแนวโน้มและการพัฒนาบนฐานสิทธิอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ได้กำหนดมาตรการและการสร้างกลไกเพื่อการคุ้มครองสิทธิคนพิการในเชิงนโยบายไว้ในกฎหมายตลอดจนให้คนพิการได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิทธิสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ และความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ สถานการณ์ภายนอกที่เป็นโอกาส ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ มีปัจจัยสำคัญที่เกิดจากการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในกระแสโลก ทั้งอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ยุทธศาสตร์อินซอน เพื่อทำสิทธิให้เป็นจริง ทศวรรษคนพิการแห่งอาเซียน เป้าประสงค์การพัฒนาที่ยั่งยืน กรอบการดำเนินงานเซนได เพื่อการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ ตลอดจนพันธกรณีระหว่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้ส่งผลให้ประเทศไทยได้มีการดำเนินการปรับปรุงกฎหมาย นโยบาย ให้มีความสอดคล้องกับกระแสการพัฒนา โดยเฉพาะอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ซึ่งได้บรรจุกลไกตรวจสอบไว้ในกฎหมาย โดยประเทศไทยจะต้องมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ซึ่งกระทรวงการพัฒนากำลังคนและความมั่นคงของมนุษย์ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เป็นหน่วยงานหลัก และมีรายงานของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ซึ่งเป็นกลไกอิสระเพื่อติดตามดูแลร่วมกับเครือข่ายภาคประชาสังคมด้านคนพิการ และที่สำคัญยังมีรายงานของภาคประชาสังคมเป็นรายงานฉบับที่สามคู่ขนานกันไปด้วย และถือว่าเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินงานด้านคนพิการของประเทศไทยที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายนอกหรือกระแสการพัฒนาระดับโลกที่ประเทศไทยต้องปฏิบัติตาม

นอกจากนี้เป้าประสงค์การพัฒนาที่ยั่งยืน นับว่าเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของประเทศไทย ได้ลงมติรับรองเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) ปีพ.ศ. 2559-2573 ภายใต้ความร่วมมือของสหประชาชาติในเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 โดยต้องบรรลุในอีก 15 ปีข้างหน้า SDGs เป็นวาระการพัฒนาใหม่ของโลกที่จะเป็นแรงกดดันในห่วงโซ่การผลิตในอนาคตที่มุ่งเน้นความเชื่อมโยงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีหลักการ 5Ps ได้แก่ ประชาชน โลก ความมั่งคั่ง สันติภาพ และความเป็นหุ้นส่วน ประกอบด้วยเป้าหมาย 17 ข้อ และเป้าประสงค์ 169 ข้อ ซึ่ง SDGs นับเป็นภูมิทัศน์ใหม่ที่สร้างแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเป็นแรงกระตุ้นและตัวเร่งในการสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนภาคเอกชนและ

ภาครัฐต้องปรับตัวเพื่อก้าวไปสู่ความยั่งยืนซึ่งประเทศไทยต้องนำเอา SDGs มาใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาประเทศ โดยไม่ทอดทิ้งใครไว้ข้างหลัง (No one left behind) รวมทั้งคนพิการด้วย

สำหรับสภาพแวดล้อมที่เป็นความท้าทายในประเทศไทย ปัจจุบันอยู่ในระหว่างการเปลี่ยนแปลงผ่านในหลาย ๆ ด้าน ทั้งเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่ส่งผลให้เกิดการร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ และการปฏิรูปประเทศในทุก ๆ ด้านส่งผลให้คนพิการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา นโยบายสาธารณะด้าน ที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้กรอบแนวทางการพัฒนาประเทศยังกำหนดให้มียุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี เพื่อเป็นกรอบและทิศทางที่มีความต่อเนื่องและยั่งยืนของการพัฒนาประเทศไทย และในขณะเดียวกัน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 ได้มีการประกาศใช้ภายใต้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ 10 ด้านด้วยกัน โดยมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับการพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการในทุกยุทธศาสตร์

ทั้งนี้หากวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็ง พบว่าประเทศไทยมีกฎหมายและ นโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่ครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งพระราชบัญญัติส่งเสริมและ พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 พระราชบัญญัติ การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551

นอกจากนี้ การดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการยังมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ ในระดับชาติและระดับจังหวัดเพื่อเป็นกรอบและทิศทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของ ประเทศไทย ทั้งนี้จุดแข็งอีกประการหนึ่งคือ การมีกลไกคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ ชีวิตคนพิการแห่งชาติ คณะอนุกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัด รวมถึงคณะอนุกรรมการตามประเด็นและประเภทความพิการที่ครอบคลุมการทำงานในทุกมิติ ซึ่ง ส่งผลให้การขับเคลื่อนงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การขับเคลื่อนการ ดำเนินงานในระดับพื้นที่ในปัจจุบันได้เกิดกลไกของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด และ ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปขององค์กรด้านคนพิการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดจน หน่วยงาน ซึ่งจะทำให้คนพิการในพื้นที่ได้เข้าถึงบริการมากยิ่งขึ้น นับว่าเป็นจุดแข็งและจุดคานงัด สำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของประเทศไทยในปัจจุบัน นอกจากกลไก ข้างต้นแล้ว องค์กรด้านคนพิการนับว่ามีความสำคัญในการขับเคลื่อนงานด้านคนพิการของประเทศไทย โดยใน ปัจจุบันมีองค์กรด้านคนพิการ จำนวนกว่า 835 องค์กรที่ครอบคลุมทุกประเภทความพิการทั้งใน ระดับชาติและระดับจังหวัด รวมถึงการมีสภาคนพิการทุกประเภทในทุกจังหวัดการพิจารณาสภาพ แวดล้อมภายในที่เป็นจุดอ่อน พบว่า คนพิการส่วนใหญ่ยังมีฐานะที่ยากจนทำให้ขาดโอกาสในการ พัฒนาศักยภาพและการฟื้นฟูอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ระยะแรกเริ่มหรือพบความพิการ การเข้าไม่ถึง

โอกาสทางการศึกษา และทำให้เกิดปัญหาการไม่มีอาชีพ ไม่มีงานทำ เกิดความไม่มั่นคงในการดำรงชีวิต

นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบริการสาธารณะของประเทศไทยก็ยังไม่เอื้อต่อการดำรงชีวิตของคนพิการ ทั้งที่อยู่อาศัย อาคาร สถานที่ สถานที่ท่องเที่ยว ระบบคมนาคมขนส่ง รวมถึงเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการก็ยังมีราคาที่ยังค่อนข้างสูง ทำให้คนพิการที่มีฐานะยากจนไม่สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จริง นอกจากนี้คนพิการ ส่วนใหญ่ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ของสังคม การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การถูกเลือกปฏิบัติ คนพิการส่วนใหญ่ยังถูกเก็บไว้ที่บ้าน ซึ่งเกิดจากปัญหาด้านเจตคติของครอบครัวและสังคมที่มีต่อคนพิการและความพิการนั่นเอง

หากพิจารณาในเชิงระบบของการทำงานด้านคนพิการ พบว่าการบูรณาการการดำเนินงาน ยังต้องการการยกระดับการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้คนพิการ ได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิทธิสวัสดิการ บริการสาธารณะ และความช่วยเหลือจากรัฐอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และฐานข้อมูลด้านคนพิการของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ยังไม่สามารถเชื่อมโยงกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของคนพิการ ได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้การบังคับใช้กฎหมายและสร้างความเข้าใจในการบังคับใช้กฎหมายยังมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการขับเคลื่อนงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของประเทศไทยเพื่อให้เกิดการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

โดยสรุปแล้วจากการศึกษาและทบทวนสถานการณ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของประเทศไทยนับตั้งแต่การทบทวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในช่วงแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับที่ 1 – 4 (ระหว่าง พ.ศ. 2540 - 2559) การวิเคราะห์กฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการวิเคราะห์สถานการณ์ข้อมูลด้านคนพิการของประเทศไทย และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการทั้งภายนอกและภายใน การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากคนพิการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ภาคประชาสังคมที่เกี่ยวข้อง ได้นำไปสู่การกำหนดทิศทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564

7.12 การติดตามประเมินผลแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564 มีดังต่อไปนี้

1. การให้ความสำคัญกับการติดตามความก้าวหน้า การประเมินผลสำเร็จและผลกระทบของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตามประเด็นยุทธศาสตร์และผลการดำเนินงานในภาพรวม โดยใช้การติดตามและประเมินผลเป็นเครื่องมือในการบริหารแผนฯ ตั้งแต่การติดตามความก้าวหน้าของกระบวนการผลักดันแผนไปสู่การปฏิบัติ การจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับแผนฯ การติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานของแต่ละและแนวทางและมาตรการ พร้อมทั้งประเมินผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดขึ้น

2. กลไกในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564 โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ในการขับเคลื่อนและติดตามประเมินผลแผน นอกจากนี้คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ จะทำหน้าที่ในการกำกับติดตามความก้าวหน้าของแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฯ ในทุก ๆ ปี ช่วงครึ่งแผน และสิ้นสุดแผน

3. การติดตามประเมินผลการขับเคลื่อนแผนไปสู่การปฏิบัติในระดับจังหวัด โดยกลไกคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัด จะทำหน้าที่ในการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านคนพิการระดับจังหวัด ภายใต้แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 - 2564 และรายงานความก้าวหน้าของแผนฯ มายังคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ในทุกปี

4. เสริมสร้างความเข้มแข็งของกลไกภาคประชาชน อาทิ องค์กรด้านคนพิการ องค์กรภาคประชาสังคมให้มีส่วนร่วมในการติดตามความก้าวหน้าการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 - 2564

5. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้า ข้อจำกัด ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 - 2564 เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงแผนให้มีความสอดคล้องกับบริบทการพัฒนากระแสหลักและการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของสังคมโลกต่อไป

7.13 ทิศทางยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564

แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564 (2560, หน้า 20) ได้มีการกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564 ไว้ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมพลังคนพิการและองค์กรด้านคนพิการให้มีศักยภาพและความเข้มแข็ง (Empowerment)

แนวทางที่ 1 เสริมพลังและพัฒนาศักยภาพคนพิการในทุกช่วงวัย ตั้งแต่แรกเกิดหรือแรกพบความพิการ รวมถึงบุคคลที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นเฉพาะบุคคล

แนวทางที่ 2 เสริมพลังและพัฒนาศักยภาพสตรีพิการและเด็กหญิงพิการเพื่อให้เข้าถึงโอกาสอันเท่าเทียมในการพัฒนาสังคมกระแสหลัก

แนวทางที่ 3 เสริมพลังและพัฒนาศักยภาพผู้นำคนพิการและแกนนำเครือข่ายให้สามารถส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

แนวทางที่ 4 พัฒนาศักยภาพและสร้างความเข้มแข็งให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการคนพิการ ครอบครัวและเครือข่ายในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

แนวทางที่ 5 สนับสนุนการรวมกลุ่มการจัดตั้ง การสร้างความเข้มแข็ง และธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการขององค์กรด้านคนพิการในทุกระดับ

แนวทางที่ 6 เสริมพลังให้องค์กรด้านคนพิการทุกระดับสามารถส่งเสริมคุ้มครองสิทธิคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพและมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการนโยบายสาธารณะด้านคนพิการและที่เกี่ยวข้อง

แนวทางที่ 7 สนับสนุนทรัพยากร องค์ความรู้ และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพแก่องค์กรด้านคนพิการในทุกระดับ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ขจัดการเลือกปฏิบัติ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง (Quality management)

แนวทางที่ 1 พัฒนา และ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแก่คนพิการ

แนวทางที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพระบบการดูแลสุขภาพคนพิการ การรักษาพยาบาล ป้องกันความพิการ การฟื้นฟูสมรรถภาพ อุปกรณ์เครื่องช่วยความพิการ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางที่ 3 เพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการศึกษาและการเรียนรู้ทั้งในระบบและนอกระบบทุกระดับการศึกษารวมทั้งการเรียนรวม โรงเรียนเฉพาะความพิการ การศึกษานอกโรงเรียนศูนย์การศึกษาพิเศษ ศูนย์การเรียนเฉพาะความพิการ ของภาครัฐและเอกชน เพื่อให้คนพิการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ทางการศึกษา

แนวทางที่ 4 เพิ่มประสิทธิภาพระบบคุ้มครองทางสังคม ระบบสนับสนุนทางสังคม ระบบสวัสดิการ การจัดบริการสังคม และความช่วยเหลืออื่นตามความต้องการจำเป็นพิเศษเฉพาะบุคคลแก่คนพิการในทุกช่วงวัย

แนวทางที่ 5 เพิ่มประสิทธิภาพของระบบและกลไก ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม เพื่อเพิ่มศักยภาพของคนพิการให้มีความสามารถในการประกอบอาชีพ มีงานทำและมีรายได้มากขึ้น

แนวทางที่ 6 จัดระบบสนับสนุนการท่องเที่ยว กีฬา นันทนาการ วัฒนธรรมและบันเทิง สำหรับคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางที่ 7 พัฒนากฎหมาย นโยบายยุทธศาสตร์ ตลอดจนกลไกการดำเนินงานด้านคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้สอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ รวมถึงข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตามอนุสัญญาที่เกี่ยวข้องยุทธศาสตร์อื่นชอน เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน กรอบการดำเนินงานเช่นใดเพื่อการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติและพันธุกรรมระหว่างประเทศ ที่เกี่ยวข้อง

แนวทางที่ 8 สนับสนุนการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ บ้านพิทักษ์สิทธิคนพิการให้สามารถจัดบริการคนพิการในพื้นที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางที่ 9 เพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงระบบข้อมูลด้านคนพิการของประเทศไทยให้สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางที่ 10 พัฒนาระบบการจัดการภัยพิบัติ การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติและการฟื้นฟูหลังจากการเกิดภัยพิบัติสำหรับคนพิการ รวมถึงการจัดระบบการประกันภัย สำหรับคนพิการที่เท่าเทียม

แนวทางที่ 11 ส่งเสริมและสนับสนุนให้การเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติ ของหน่วยงานภาครัฐ มีการผนวกรวมประเด็นเรื่องความพิการไว้ด้วยเพื่อให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการให้คนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางที่ 12 พัฒนาบุคลากรของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้มีสมรรถนะและองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางที่ 13 ยกระดับการบริหารจัดการกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเพื่อให้คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ องค์กรด้านคนพิการ ได้เข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้จริงอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

แนวทางที่ 14 พัฒนาระบบการส่งเสริมคุ้มครองสิทธิ และจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ ครอบครัวคนพิการ ในทุกรูปแบบ รวมถึงเร่งรัดการแก้ไขกฎหมายเพื่อให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้าใจและเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการและความพิการ (Understanding)

แนวทางที่ 1 สนับสนุนและพัฒนาองค์ความรู้ และงานวิจัย นวัตกรรมเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกมิติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

แนวทางที่ 2 เสริมสร้างความเข้าใจแก่ผู้บริหารนโยบายในทุกระดับเพื่อเสริมสร้างเจตคติที่ดีด้านคนพิการ

แนวทางที่ 3 สื่อสารสังคม สร้างการ รับรู้และความเข้าใจผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ออนไลน์ วิทยุ โทรทัศน์ และสื่อทางเลือกให้คนในสังคมมีความรู้ ความเข้าใจเพื่อสร้างเจตคติที่ดีและสร้างสรรค์ต่อคนพิการและความพิการ

แนวทางที่ 4 ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้จัดกิจกรรมที่เป็นการสร้างเสริมเจตคติที่ดีต่อคนพิการ รวมถึงให้เกิดความรู้และความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านคนพิการ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ยุทธศาสตร์อินชอน เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน กรอบการดำเนินงานเซนไดเพื่อการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ และพันธกรณีระหว่างประเทศ ที่เกี่ยวข้อง

แนวทางที่ 5 สร้างโอกาส สนับสนุนให้มีคนพิการต้นแบบ และเปิดพื้นที่ให้คนพิการได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มความสามารถในทุกรูปแบบในกิจกรรม ของสังคม

แนวทางที่ 6 ส่งเสริมสนับสนุนให้มีช่องทางของสื่อทางเลือกเพื่อผลิตและเผยแพร่เนื้อหาสาระด้านคนพิการในทุกมิติ

แนวทางที่ 7 ผลักดันการบรรจุประเด็นเรื่องคนพิการเข้าในหลักสูตรการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างสภาพแวดล้อมและบริการสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility)

แนวทางที่ 1 เร่งรัด สนับสนุน และสร้างแรงจูงใจให้หน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม จัดสภาพแวดล้อมการเดินทาง และบริการสาธารณะ

ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียม รวมถึงผลักดันให้มีการออกกฎหมายว่าด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for all act)

แนวทางที่ 2 เร่งรัดดำเนินการจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกของสภาพแวดล้อมและมาตรฐานการให้บริการ เกณฑ์การประเมินคุณภาพ และมีการตรวจสอบติดตามการจัดสภาพแวดล้อมและบริการสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

แนวทางที่ 3 เร่งรัดดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่งดำเนินการจัดทำและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการและทุกคนในสังคมสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

แนวทางที่ 4 พัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งสาธารณะทุกรูปแบบให้เอื้อต่อการดำรงชีวิตของคนพิการและทุกคนในสังคม

แนวทางที่ 5 เร่งรัดการจัดทำบัญชีแห่งชาติด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นเฉพาะบุคคล รวมถึงพัฒนาระบบการประเมินความต้องการจำเป็นและประสิทธิภาพของการใช้งาน

แนวทางที่ 6 ผลักดันให้มีการออกแบบเพื่อทุกคน การพัฒนาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล ในบริการข้อมูลข่าวสาร โทรคมนาคม ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสื่อสาธารณะเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมกับบุคคลอื่น

แนวทางที่ 7 ผลักดันให้มีการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องด้านการออกแบบสภาพแวดล้อมสาธารณะและบริการสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมการบูรณาการเครือข่ายและสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างยั่งยืน (Linkage)

แนวทางที่ 1 บูรณาการเครือข่ายด้านคนพิการและสร้างการมีส่วนร่วมทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ภาคประชาสังคมและภาคส่วน ที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบกลไกประชารัฐ และรูปแบบที่เกี่ยวข้องตลอดจนเชื่อมโยงการให้บริการด้านคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางที่ 2 ส่งเสริม สนับสนุน ให้มีการบูรณาการประเด็นด้านคนพิการเข้ากับยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20ปี นโยบาย โครงการ แผนงาน และงบประมาณแบบบูรณาการ ของหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

แนวทางที่ 3 สร้างความเข้มแข็งและพลังในการขับเคลื่อนเครือข่ายการดำเนินงานด้านคนพิการ และประเภทความพิการ รวมถึงเครือข่ายข้ามประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินงานด้านคนพิการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

แนวทางที่ 4 สนับสนุนให้เกิดวิสาหกิจเพื่อสังคมเพื่อคนพิการ และประชารัฐเพื่อสังคม ด้านคนพิการ และส่งเสริมให้มีการบูรณาการความร่วมมือกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ และองค์กรด้านคนพิการพึ่งตนเองได้

แนวทางที่ 5 บูรณาการและพัฒนาความร่วมมือกับเครือข่ายการดำเนินงานด้านคนพิการ ในระดับอนุภูมิภาคภูมิภาค และระหว่างประเทศ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

7.14 สิทธิด้านสวัสดิการของคนพิการ

ความหมายของงานสวัสดิการของคนพิการในทุกมิติจึงเกี่ยวข้องกับกลไกของนโยบาย รัฐ กลไกการบริหารจัดการ กลไกการดำเนินงานให้มีสวัสดิภาพ ประสิทธิผล โดยทั่วไปงาน สวัสดิการสังคมทั่วโลกจึงเลือกทำเฉพาะด้านหลักที่น่าจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของ ประชาชนในสังคม เช่น ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านที่อยู่อาศัย การจัดสวัสดิการจึง จำเป็นต้องพัฒนาระบบทุกด้านให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะ การสร้างนโยบายสาธารณะให้เรื่องสวัสดิการเป็นแบบสากลมากขึ้น และกระจายความรับผิดชอบ ทางสังคมสู่ภาคส่วนต่างๆ

มูลนิธิสถาบันวิจัยกฎหมาย (2553, หน้า 39-55) กล่าวว่า “สวัสดิการ” หมายถึง ความ ต้องการทำให้ประชาชนในสังคมมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งประชาชนควรจะได้รับดูแลจาก สังคมอย่างครอบคลุม ได้แก่

1. การมีสุขภาพที่ดี
2. การได้รับการศึกษาที่ดี
3. การมีที่อยู่อาศัย
4. การมีงานทำ มีรายได้พอเลี้ยงตนเองและครอบครัว โดยที่มาของรายได้ต้องไม่เป็น เหตุให้ต้องเสื่อมเสียความเป็นมนุษย์
5. การได้รับความมั่นคงทางสังคม แยกได้เป็น 2 ระบบ คือ การประกันสังคมเป็น สวัสดิการสำหรับคนทำงาน และการสงเคราะห์สังคมเป็นสวัสดิการที่ให้แก่ประชาชนที่ยากลำบาก ไม่มีรายได้ประจำ
6. การได้รับบริการทางสังคม เมื่อประชาชนมีความต้องการทางสังคมพิเศษ ไม่ว่า ประชาชนนั้นจะมีประกันสังคมหรือไม่ก็ตาม
7. นันทนาการอันเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการเจริญงอกงาม ซึ่งไม่เป็นเหตุให้ ต้องเสื่อมเสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

มูลนิธิสถาบันวิจัยกฎหมาย (2553, หน้า 39-55) ได้สังเคราะห์ความหมายของงาน สวัสดิการสังคมว่ามี 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความหมายที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์สังคม
 - 1.1 ระบบการจัดบริการสังคมที่ครอบคลุมฐานชีวิตทั้งมวลของมนุษย์
 - 1.2 การได้รับการตอบสนองความจำเป็นพื้นฐาน การเข้าถึงคุณภาพชีวิตและความมั่นคงของชีวิตในระยะยาวอย่างยั่งยืน
 - 1.3 การได้รับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในระดับต่างๆ
 - 1.4 สวัสดิการที่เคารพ ขอมรับในคุณค่าและศักดิ์ความเป็นมนุษย์ของผู้ประสบปัญหา
 - 1.5 สวัสดิการที่อยู่บนฐานความหลากหลาย เป็นธรรมทางสังคม
 2. ความหมายกว้างขวาง ครอบคลุมเรื่องระบบการให้บริการและความมั่นคงของชีวิตมากขึ้นสวัสดิการที่ประกอบด้วยองค์ประกอบที่รอบด้าน อาทิ 7 ด้านของความมั่นคงในชีวิต เช่น การศึกษา สาธารณสุข ที่อยู่อาศัย รายได้และการมีงานทำ ความมั่นคงทางสังคม นันทนาการ และบริการทางสังคม
 3. ความหมายที่มองสวัสดิการเชิงลึกในด้านการพัฒนาและบริการเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการมากกว่าการสงเคราะห์เป็นด้านหลักสวัสดิการในความหมายนี้ให้ความสำคัญกับแนวคิดสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค ความเท่าเทียมทางโอกาส การเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการของตนเองมากขึ้น สวัสดิการจึงเป็นเรื่องการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิ การส่งเสริมสวัสดิภาพ การพัฒนาความสามารถของกลุ่มเป้าหมาย
- มูลนิธิสถาบันวิจัยกฎหมาย (2553, หน้า 39-55) ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจน และคนด้อยโอกาสในสังคมไทย” ได้สรุปความหมายของคำว่า “สวัสดิการ” หมายถึง เจื้อนไขเบื้องต้นในการลดปัญหาสังคม และการพัฒนาระบบสวัสดิการ หรือกลไกที่ป้องกันมิให้เกิดปัญหาอื่นๆ อันเนื่องมาจากความจน และในโครงการศึกษาที่ต่อเนื่องจากรื่องแรก คือ โครงการเผยแพร่ความรู้ “การพัฒนาระบบสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน” (พ.ศ. 2548-2549) มีข้อสรุปเพิ่มเติมว่า การพัฒนาระบบสวัสดิการต้องนำไปสู่ “ภาวะการกินดี อยู่ดี มีสุข มีสิทธิ” หรือ “ภาวะคุณภาพชีวิตที่ดี” พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 นิยามคำว่า “สวัสดิการสังคม” หมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคม ซึ่งเกี่ยวกับการป้องกันการแก้ปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึงเหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงาน และการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และการบริการทางสังคมทั่วไป โดย

คำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

7.15 ด้านสวัสดิการสังคมของผู้พิการ (ด้านสวัสดิการสังคม)

มูลนิธิสถาบันวิจัยกฎหมาย (2553, หน้า 39-55) ได้กล่าวถึงด้านสวัสดิการสังคมของผู้พิการ ไว้หลายประการคือ

1. บริการล่ามภาษามือ โดยระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ว่าด้วยบริการล่ามภาษามือ พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 กำหนดให้คนพิการทางการได้ยินมีสิทธิยื่นคำขอเพื่อขอรับบริการ ล่ามภาษามือได้ในกรณีต่างๆ ได้แก่ การใช้บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข การสมัครงานหรือติดต่อประสานงานด้านการประกอบอาชีพ การร้องทุกข์ การกล่าวโทษ หรือเป็นพยานในชั้นพนักงานสอบสวนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายอื่น การเข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือฝึกอบรม รวมทั้งเป็นผู้บรรยายโดยหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรภาคเอกชนเป็นผู้จัดซึ่งมีคนพิการทางการได้ยินเข้าร่วมด้วยและบริการอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยมีการประกาศเรื่องอัตราค่าตอบแทน

2. ด้านการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยให้แก่คนพิการ การมีผู้ช่วยคนพิการ การช่วยเหลือคนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล และสิทธิของผู้ดูแลคนพิการ ซึ่งมีประกาศรองรับการปฏิบัติ 2 เรื่อง ได้แก่

2.1 ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการให้แก่คนพิการและผู้ดูแลคนพิการเรื่อง ประเภทและรายละเอียดของการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยให้แก่คนพิการ พ.ศ. 2553 กำหนดรายละเอียดในการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย ได้แก่ ห้องน้ำ และห้องอาบน้ำ ทางเดินภายในบ้าน ห้องนอน เติงนอน พื้นที่พักผ่อน ห้องครัว ห้องอาหาร หลังคา ชานบ้าน สวน ทางเดินรอบบ้าน ภายนอกอาคารเช่นการปรับปรุงทางเดิน ทางลาด ราวจับเดิน และที่จอดรถ และอื่นๆ

2.2 ประกาศกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการว่าด้วยวงเงินรายการค่าใช้จ่ายในการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยให้แก่คนพิการ ไม่เกิน 20,000 บาท/ราย

2.3 การจัดให้มีผู้ช่วยคนพิการ เพื่อช่วยเหลือคนพิการเฉพาะบุคคลให้สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันที่สำคัญในการดำรงชีวิต ภายในระยะเวลาหนึ่งตามความจำเป็นไม่เกินหนึ่งปี

3. มาตรการทางภาษีเพื่อคนพิการ

ผู้ดูแลคนพิการที่เป็นผู้ประกอบการเลี้ยงดูบิดามารดา สามีหรือภริยา บุตรชอบด้วยกฎหมาย หรือบุตรบุญธรรมของผู้มีเงินได้ บิดามารดา หรือบุตรชอบด้วยกฎหมายของสามีหรือภริยาของผู้มีเงินได้หรือบุคคลอื่นที่มีเงินได้เป็นผู้ดูแลตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ คนละ 60,000 บาทตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 ไป

ตามกฎหมายฉบับที่ 281 พ.ศ. 2554 ว่าด้วยการลดหย่อนภาษีเงินได้ให้แก่คนพิการมีอายุไม่เกิน 65 ปีบริบูรณ์ ได้รับเฉพาะส่วนที่ไม่เกินหนึ่งแสนเก้าหมื่นบาท สำหรับปีภาษีนั้น

องค์การเอกชนตามพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นภาษีรัษฎากร(ฉบับที่ 519) พ.ศ. 2554 เกี่ยวกับการยกเว้นภาษีให้แก่บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลที่บริจจาคำให้แก่คนพิการเพื่อการศึกษาและสนามกีฬา หรือสนามเด็กเล่นไม่เกินร้อยละ 10

4. การช่วยเหลือทางกฎหมาย

ตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายและการจัดหาทนายความว่าต่างแก่ต่างคดีแก่คนพิการ พ.ศ. 2552 กำหนดให้คนพิการได้รับการช่วยเหลือทางกฎหมายในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การให้คำปรึกษาหารือทางกฎหมาย การให้ความรู้ทางกฎหมาย การจัดธรรมเนียมนิติกรรมสัญญา การไต่ถามหรือประนีประนอมยอมความ การจัดหาทนายความ และการให้ความช่วยเหลืออื่นในทางคดีต่างๆ ได้แก่ คดีแพ่ง คดีอาญา คดีปกครอง คดีแรงงาน และคดีทรัพย์สินทางปัญญา โดยมีประกาศกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เรื่องอัตราวางเงินและรายการค่าใช้จ่ายในการช่วยเหลือทางกฎหมายและจัดหาทนายความว่าต่างแก่ต่างคดีแก่คนพิการ พ.ศ. 2553 ว่าด้วยค่าใช้จ่ายที่คณะกรรมการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนพิการ ระบุเรื่องค่าธรรมเนียม และค่าฤชาธรรมเนียม ค่าวิชาชีพทนายความ เงินประกันในการปล่อยตัวชั่วคราว ค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องเช่น ค่าเดินทางของทนาย ค่าถ่ายเอกสาร ประกอบสำนวนคดี ค่าธรรมเนียมการโอนหรือค่าใช้จ่ายอื่น ค่าตอบแทนผู้ไต่ถามหรือประนีประนอมยอมความในกรณีที่มีอำนาจอนุมัติพิจารณา

5. สวัสดิการเบี่ยงความพิการ

ระเบียบคณะกรรมการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี่ยงความพิการ พ.ศ. 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้คนพิการได้รับความช่วยเหลือและเอื้ออำนวยให้คนพิการมีชีวิตและสภาพความเป็นอยู่ที่ดี เนื่องจากคนพิการมีค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมมากกว่าบุคคลทั่วไป โดยให้จ่ายในอัตราเดือนๆ ละ 500 บาท ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย

5.1 สิทธิด้านการเข้าถึงอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะบริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่น ให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ ตามมาตรา 37 โดยมีอนุบัญญัติและแนวปฏิบัติ เช่น "การควบคุมอาคาร ให้เป็นไปตามกฎกระทรวง พ.ศ. 2548 กำหนดให้อาคารที่ก่อสร้างภายหลัง 60 วัน ที่กฎกระทรวงมีผลบังคับใช้ ต้องจัดให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำหรับคนพิการและคนชรา" สรุปได้ดังนี้

5.1.1 โรงพยาบาล สถานพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข สถานีอนามัย อาคาร ที่ทำการของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย สถานศึกษา หอสมุดและ พิพิธภัณฑ์สถานของรัฐ สถานีขนส่งมวลชน เช่น ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟ สถานีรถ ท่าเทียบเรือที่มีพื้นที่ส่วนใดของอาคารที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเกิน 300 เมตร

5.1.2 สำนักงาน โรงแรม หอประชุม สนามกีฬา ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้า ประเภทต่างๆ ที่มีพื้นที่ส่วนใดของอาคารที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเกิน 2,000 ตารางเมตร

5.1.3 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา หมายถึงส่วนห้องอาคารที่สร้างขึ้นและอุปกรณ์อันเป็นส่วนประกอบของอาคารที่ติดหรือตั้งอยู่ภายในและภายนอกอาคารเพื่อความสะดวกในการใช้อาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา เช่น จัดให้มีป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก สัญลักษณ์ หรือตัวอักษรแสดงประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา

5.1.4 กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 มีสาระสำคัญดังนี้

5.1.4.1 กำหนดความหมายของอาคาร หมายถึงพื้นที่ในส่วนของอาคาร หรือสำนักงานที่เปิดบริการประชาชนในลักษณะของการให้บริการสาธารณะ เพื่อการใช้ประโยชน์ในกิจกรรมต่างๆ นอกจากนี้มีการกำหนดความหมายของคำว่า”สถานที่” โดยหมายความถึงสถานที่ที่ประชาชนเข้าไปหรือใช้ประโยชน์ได้ ทั้งกรณีที่มีการจัดเก็บค่าบริการและกรณีไม่มีการจัดเก็บค่าบริการ ซึ่งจะมีความหมายรวมถึงทางสัญจรสาธารณะด้วย

5.1.4.2 กำหนดให้อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่จัดให้มีในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะหรือบริการขนส่ง ต้องมีสภาพมั่นคงแข็งแรง และปลอดภัยในการใช้งาน เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

5.1.4.3 กำหนดให้อาคารที่มีผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นคนพิการร่วมอยู่ด้วย ควรจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

5.1.4.4 กำหนดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการที่ควรจัดให้มีในอาคารหรือสถานของหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใด จำนวน 23 รายการ ได้แก่ 1) ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ 2) ทางลาด 3) พื้นผิว

ต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น 4) บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ 5) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ 6) ราวกันตกหรือหรือผนังกันตก 7) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 8) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ 9) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ 10) จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ 11) ตู้บริการเงินค่วนสำหรับคนพิการ 12) ประตูสำหรับคนพิการ 13) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ 14) ลิฟต์สำหรับคนพิการ 15) ที่จอดรถสำหรับคนพิการ 16) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ 17) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ 18) ทางสัญจรสำหรับคนพิการ 19) ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ 20) พื้นสำหรับหนีภัยของคนพิการ 21) การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย 22) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟป้ายวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยิน หรือสื่อความหมาย หรือ 23) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

5.1.4.5 กำหนดให้กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการมีอำนาจหน้าที่ หน้าที่ในการจัดให้มีคู่มือรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท สำหรับเป็นข้อมูลให้หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชนอื่นใด ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการสำหรับคนพิการ

5.1.4.6 กำหนดให้กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการมีอำนาจหน้าที่ในการจัดให้มีการฝึกอบรมหรือการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภท และจัดให้มีการฝึกอบรมหรือให้ความรู้แก่คนพิการเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชนหรือองค์กรอื่นใดจัดให้มี เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

5.1.5 ในปี พ.ศ. 2556 มีการประกาศใช้กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ มีสาระสำคัญดังนี้

5.1.5.1 กำหนดให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในยานพาหนะ ได้แก่ รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารประเภทการขนส่งประจำทางและไม่ประจำทาง รถยนต์สาธารณะและรถยนต์บริการ รถไฟ รถไฟฟ้า เรือโดยสาร และอากาศยานขนส่ง

โดยแต่ละประเภทมีการกำหนดรายละเอียดอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการไว้อย่างละเอียด ตัวอย่างเช่น 1) ประตูสำหรับคนพิการ 2) อุปกรณ์นำพาคนพิการหรืออุปกรณ์ยกรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากรถ 3) ทางลาด 4) พื้นสำหรับจอดรถเข็นคนพิการหรืออุปกรณ์สำหรับเก็บรถเข็นคนพิการ 5) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ 6) ป้ายสัญลักษณ์รูปคนพิการ 7) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภท 8) ตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไป 9) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำรถเพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ หรือ 10) เจ้าหน้าที่ประจำรถที่ผ่านการฝึกอบรม

5.1.5.2 การจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในอาคารหรือสถานที่ให้บริการขนส่งสาธารณะ เขตทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงชนบท และทางหลวงสัมปทาน สถานีรถไฟ สถานีรถไฟฟ้า ท่าเทียบเรือที่ให้บริการสาธารณะ ท่าอากาศยาน ซึ่งกำหนดให้สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ ต้องมีสภาพมั่นคงแข็งแรง และปลอดภัยในการใช้งาน เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภท โดยมีการกำหนดรายละเอียดอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการไว้อย่างละเอียด

7.16 องค์ประกอบของสวัสดิการสังคม

กิจติยา ไสสอาด (2552, หน้า 21) กล่าวว่า องค์ประกอบของสวัสดิการสังคมเท่าที่พบมีอยู่ด้วยกันสองแบบ คือ

1. กำหนดตามความหมาย และ
2. กำหนดตามความหมายที่เป็นกิจกรรม โครงการหรือบริการ ที่มีความหมายแคบกว่าความหมายแรก ซึ่งมักกำหนดตามพระราชบัญญัติความมั่นคงทางสังคม (Social security act 1935) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ดังนั้น องค์ประกอบของสวัสดิการสังคมตามความหมายแรก หรือความหมายกว้างจะประกอบด้วยปัจจัยด้าน 7 ประการ โดยถือว่า ประชาชนจะมีความเป็นอยู่ที่ดีได้ จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ คือ

- 2.1 การศึกษา (Education)
- 2.2 สุขภาพอนามัย (Health)
- 2.3 ที่อยู่อาศัย (Housing)
- 2.4 การทำงานและการมีรายได้ (Employment and income maintenance)
- 2.5 ความมั่นคงทางสังคม (Social security)
- 2.6 บริการสังคม (General social services)
- 2.7 นันทนาการ (Recreation)

อย่างไรก็ตาม การจำแนกองค์ประกอบของสวัสดิการสังคม ยังมีความแตกต่างกันในเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องหลาย ๆ แห่ง เช่น มีผู้นิยมจำแนกองค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติความมั่นคงทางสังคมของสหรัฐอเมริกา โดยแบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. การประกันสังคม (Social insurance)
2. การสงเคราะห์ประชาชน (Public assistance) และ
3. การบริการสังคม (Social services)

รูปแบบของสวัสดิการสังคม วิชาการและแนวโน้มของปัญหา

1. ยุคดั้งเดิม เป็นยุคที่คนในสังคมไทยมีคุณธรรมสูง มีความเอื้ออารีและกตัญญู ค่านิยมทางวัตถุยังต่ำ จึงมีการแบ่งปันให้ผู้ยากไร้ด้วยโอกาส โดยหลัก “เมตตาธรรม” ทำให้ผู้ยากไร้ ผู้ตกทุกข์ได้ยาก ผู้ประสบภัยเด็กกำพร้า คนชราได้รับการช่วยเหลือทั้งจากครอบครัว จากเอกชนด้วยกันเองและจากงบประมาณของรัฐ อันถือเป็นการสงเคราะห์ในรูปแบบการบรรเทาปัญหาเฉพาะหน้าแก่ผู้ยากไร้ตกหล่น (Residual model) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเหล่านี้ยังคงถ่วงดุลได้ ทำให้สังคมอยู่ในภาวะดุลยภาพ

2. ยุคพัฒนาเศรษฐกิจ การเร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจโดยมีแผนซึ่งเริ่มขึ้นเมื่อ 35 ปีที่แล้วมา ประสบผลสำเร็จอย่างสูง ทำให้คนส่วนใหญ่มีค่านิยมทางวัตถุเพิ่มขึ้น ค่านิยมทางคุณธรรมและเมตตาธรรมลดน้อยลง ผู้ด้อยโอกาสแทนที่จะได้รับการช่วยเหลือก็ถูกกดขี่ก่อนกลับถูกตัดทวงผลประโยชน์ ความไม่เป็นธรรมในสังคมเพิ่มขึ้น การสงเคราะห์แบบเก็บตก (Residual model) และโดยการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของสถาบันสังคมต่างๆ (Institutional model) ไม่สามารถรับมือได้กับปัญหาที่เพิ่มทวีและซับซ้อนขึ้น เพราะผู้ด้อยโอกาสไม่ได้รับการพัฒนาในระดับที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ อีกทั้งสถาบันสังคมก็ด้อยความสามารถ จึงก่อให้เกิดปัญหา ตามมา เช่น ปัญหาการทิ้งถิ่นฐาน การทิ้งครอบครัว ชุมชนแออัด อาชญากรรม ก่อให้เกิดภาวะสับสนอันอาจนำไปสู่วิกฤตทางสังคมได้หากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันการณ์

3. ยุคปัจจุบัน ด้วยจำนวนผู้ด้อยโอกาสที่เพิ่มมากขึ้นและปัญหาที่ซับซ้อนขึ้น การดำเนินงานตามหน้าที่ของสถาบันสังคมตามรูปแบบเดิมและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแบบเก็บตก จึงไม่สามารถรับมือได้ จำเป็นต้องเติมพลังและปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของสถาบันเดิม รวมทั้งสร้างสถาบันใหม่ๆ ขึ้นมาทำหน้าที่ขาดอยู่ในสังคม (Redistributive model) ให้สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์จนเข้าสู่ภาวะสมดุลได้

7.17 รูปแบบสวัสดิการสังคมแบบพหุลักษณะ (Pluralism model)

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2552, เว็บไซต์) ได้ศึกษารูปแบบสวัสดิการสังคมแบบพหุลักษณะว่าเป็นรูปแบบที่ปรากฏให้เห็นชัดเจนมากขึ้นในยุคปัจจุบัน และเริ่มได้รับการให้ความสำคัญมากขึ้นแต่ยังเป็นการจัดสวัสดิการสังคมกระแสรอง/กระแสทางเลือก เช่น กลุ่มสัจจะออมทรัพย์สวัสดิการชุมชน สวัสดิการท้องถิ่น สวัสดิการเฉพาะกลุ่ม สวัสดิการประชาชน ซึ่งแตกต่างไปจากรูปแบบสถาบันที่รัฐดำเนินการเป็นหลัก เพราะเป็นรูปแบบที่มีลักษณะหลากหลาย ทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ มีความยืดหยุ่นสูง สามารถตอบสนองกับปัญหา และความต้องการของประชาชนเฉพาะกลุ่มได้มากกว่า โดยหลักการสำคัญของรูปแบบสวัสดิการพหุลักษณะที่สำคัญ คือ

1. การมีส่วนร่วม (Participatory) ถือเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญของสวัสดิการพหุลักษณะ การจัดสวัสดิการลักษณะนี้เป็นการเกิดขึ้นแบบค่อยเป็นค่อยไป ผ่านกระบวนการคิดวิเคราะห์ปัญหา เพื่อวิเคราะห์หารูปแบบทางเลือกใหม่ๆที่จะทำให้การจัดสวัสดิการมีประสิทธิภาพมากขึ้น การจัดทำสวัสดิการรูปแบบใหม่ๆ โดยการลองทำก่อนและพยายามปรับปรุงแก้ไขรูปแบบดังกล่าว ให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด มิติการทำงานจึงเป็นแนวราบมากกว่าแนวดิ่ง การเปิดโอกาสให้คนทุกคนที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมโต้แย้ง ร่วมรับรู้ ร่วมวิพากษ์วิจารณ์ซึ่งกันและกัน การหาประจักษ์ร่วมกันจากทุกภาคส่วน ในการจัดสวัสดิการ หากสวัสดิการที่จัดไม่เหมาะสมก็จะใช้ประจักษ์ร่วมกันปรับปรุงแก้ไข กฎ ระเบียบเพื่อให้เกิดสิทธิประโยชน์ร่วมกัน และมีการพัฒนาการจัดสวัสดิการไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ตัวอย่างเช่น สวัสดิการชุมชน สวัสดิการออมทรัพย์ สวัสดิการเฉพาะกลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี

2. ความเป็นธรรมทางสังคม (Social justice) หลักการความเป็นธรรมทางสังคมเป็นการแสดงความตระหนักถึงความรับผิดชอบทางสังคมของการจัดสวัสดิการของสังคมที่มุ่งแก้ไขปัญหาการจัดสรรทรัพยากรทางสังคมที่ไม่ครอบคลุม ไม่ทั่วถึงกลุ่มที่ยากลำบากที่สุดให้ได้รับโอกาสที่จะเข้าถึงทรัพยากรอย่างเท่าเทียม สวัสดิการพหุลักษณะจึงให้ความสำคัญกับกลไกการบริหารจัดการ ตั้งแต่การกำหนดคุณสมบัติ เกณฑ์พิจารณาให้ความช่วยเหลืออย่างรอบด้านโดยผ่านประชาชนของชุมชน สังคม หลักการข้อนี้จึงให้ความสำคัญกับกระจายบริการไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่เข้าไม่ถึงบริการให้มากที่สุด เช่น การคำนึงถึงคนจน ยากไร้ ไม่มีผู้ดูแล มีความยากลำบากในการดำรงชีวิต คนที่ไม่มีหลักฐานแสดงสิทธิหรือความเป็นตัวตนของตน (ขาดหลักฐานแสดงสิทธิที่รัฐจัดให้) กลุ่มคนต่างวัฒนธรรม (ข้อบังคับของกฎหมายยังไม่เอื้อประโยชน์ให้) การจัดสรรทรัพยากรอย่างเป็นธรรมของสวัสดิการพหุลักษณะจึงเป็นเสมือนสัญญาประชาคมที่มีการตกลงรับรู้ร่วมกัน ในเงื่อนไขของการจัด

สวัสดิการ คำนึงถึงการให้คุณค่าของความเป็นมนุษย์ในรายละเอียดของชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น การนำดอกเบียจากกองทุนสวัสดิการชุมชนมาจัดเป็นบริการเบี่ยงชีฟให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ยากลำบาก ในชุมชนที่รัฐยังไม่ถึงกลุ่มนี้ ซึ่งเป็นการเสริมหนุนรูปแบบสวัสดิการสถาบันอีกทางเลือกหนึ่ง หลักการความเป็นธรรม จึงเป็นฐานคิดหลักของการจัดสวัสดิการแบบพหุลักษณะที่พยายามตอบสนองกลุ่มเป้าหมายสวัสดิการสังคม ในลักษณะของการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพียงพอ โดยใช้ฐานข้อมูลที่ชัดเจนของพื้นที่ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง

3. ความเสมอภาค (Equality) ผลการศึกษาจากเวทีการระดมสมอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสิทธิตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 โดยเฉพาะความเสมอภาคของโอกาสทางสังคมที่ประชาชนทุกคนพึงได้รับไม่แตกต่างกัน เช่น “การจัดบริการของประกันสังคม พบว่า กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการประกันสังคมยังจำกัดอยู่ในจำนวนคนงานที่อยู่ในสถานประกอบการ ซึ่งจำนวนผู้ใช้แรงงานทั้งหมด 30 กว่าล้านคน ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมมีผู้ประกันตนอยู่ในระบบประกันสังคมถึง 7.8 ล้านคน และมีสถานประกอบการ จำนวน 332,922 แห่ง ปัจจุบันบริการดังกล่าวจึงยังไม่ครอบคลุมถึงคนงานทุกคน สำนักงานประกันสังคมจึงมีนโยบายการขยายบริการสู่กลุ่มแรงงานนอกระบบหลากหลายอาชีพ ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 22 ล้านคน ให้สามารถเข้าสู่ระบบประกันสังคมได้โดยเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งมีทั้งหมด 7 กลุ่ม” ได้แก่ ลูกจ้างเกษตรกร ลูกจ้างชั่วคราวรับจ้าง กลุ่มรับงานไปทำที่บ้าน คนทำงานบ้าน กลุ่มบริการทางเพศ กลุ่มอาชีพอิสระ กลุ่มสหกรณ์นิคม

4. ความยั่งยืน (Sustainable) การจัดสวัสดิการสังคมไม่ว่าจะป็นรูปแบบใดก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นความยั่งยืนยังเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ การจัดสวัสดิการสังคมจะต้องไปให้ถึงการพัฒนาแบบยั่งยืน แต่การจัดสวัสดิการสังคมที่ผ่านมายังให้ความสำคัญกับเรื่องนี้น้อยมาก เนื่องจากไม่สามารถวัดผลออกมาเป็นตัวเลขได้ว่าเมื่อได้รับการดูแลไปแล้ว คุณภาพชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงดีขึ้นมากน้อยเพียงใด

5. ความสามารถในการเข้าถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Accessibility) การตอบสนองความพึงพอใจที่ดีที่สุดของผู้ใช้บริการ คือ การได้รับบริการที่หลากหลายเหมาะสมกับความต้องการ และสามารถเข้าถึงและตอบสนองความพอใจในขั้นพื้นฐานได้อย่างเหมาะสม การเกิดขึ้นของรูปแบบสวัสดิการสังคมพหุลักษณะจึงมีเป้าหมายที่จะจัดบริการต่างมิติต่างรูปแบบให้มนุษย์ที่ไม่เหมือนกันได้รับความพอใจในระดับหนึ่ง การที่มนุษย์มีความพอใจต่อบริการที่ได้รับ จะช่วยให้เขามีความสุขและความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองได้มากขึ้น อันเป็นปัจจัยชี้ขาดในการเปลี่ยนแปลงตนเองในระยะยาว

การเข้าถึงระบบสวัสดิการสังคมของคนพิการ ในด้านการเข้าถึงระบบสวัสดิการสังคม กลุ่มคนพิการมักจะประสบปัญหาด้วยสาเหตุต่างๆ กันในแต่ละประเภทความพิการ โดยภาพรวม ปัญหาในการเข้าถึงระบบสวัสดิการสังคมของคนพิการมีสาเหตุหลัก 2 ประการได้แก่

ประการแรก เกิดจากตัวคนพิการหรือครอบครัวคนพิการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนพิการหรือครอบครัวที่อยู่ในชนบทซึ่งค่อนข้างมีฐานะยากจน และการศึกษาต่ำ อีกทั้งยังอยู่ห่างไกลแหล่งให้บริการ ดังนั้น โอกาสที่จะได้รับทราบข้อมูลหรือแหล่งที่ให้บริการเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้าน จึงค่อนข้างมีจำกัด ไม่ว่าจะเป็นบริการทางการแพทย์ การศึกษา การมีงานทำ หรือการมีส่วนร่วมในสังคม อีกทั้งคนพิการและครอบครัวส่วนใหญ่ไม่รู้สิทธิที่พึงได้ จึงทำให้ไม่ได้เรียกร้องสิทธิของคนพิการ หวังรอคอยบริการตามหน่วยงาน จะหยิบยื่นให้

ประการที่สอง เกิดจากแหล่งให้บริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ไม่ได้จัดตั้งอำนวยความสะดวกให้คนพิการ เช่น คนพิการทางการเคลื่อนไหว ประสบปัญหาในการเข้าถึงตั้งแต่เริ่มแรก ด้วยระบบคมนาคม บริการขนส่งสาธารณะ แหล่งให้บริการไม่เอื้ออำนวยและความสะดวก เช่น ไม่มีทางลาด หรือคนหูหนวกเมื่อไปแหล่งให้บริการ ไม่มีล่ามภาษามือให้บริการ หรือคนตาบอดไม่มีหนังสือเสียงหรืออักษรเบรลล์ จึงไม่สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล หรือเข้าถึงสถานบริการได้

นอกจากนี้สวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ทั้งของภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวกับคนพิการยังไม่มีคุณภาพ ยังขาดการประสานงานที่ดี กลุ่มคนพิการมีความแตกต่างกันในความพิการแต่ละประเภท ซึ่งมีระดับความพิการที่แตกต่างกันในแต่ละประเภทความพิการด้วย ในภาพรวมอาจกล่าวได้ว่าคนพิการเป็นกลุ่มที่ยากจนและด้อยโอกาสในสังคมอย่างชัดเจน คนพิการอาจพิการมาแต่กำเนิด หรือพิการภายหลัง ครอบครัวของคนพิการส่วนใหญ่มีฐานะทางเศรษฐกิจยากจน รายได้ไม่แน่นอน

ดังนั้น การมีคนพิการอยู่ในครอบครัว จึงเป็นภาระซ้ำเติมอันหนักหน่วงที่ต้องแบกรับไว้ ปัญหาที่สำคัญของคนพิการคือ ขาดการศึกษา ขาดทางเลือกทางอาชีพ คนส่วนใหญ่ในสังคมยังมีทัศนคติในทางลบ ไม่มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของคนพิการ รวมทั้งพ่อแม่ ผู้ปกครอง หรือคนใกล้ชิดของคนพิการบางคนก็ยังมีทัศนคติต่อคนพิการในครอบครัวของตนแบบผิด ๆ โดยมักจะกักขังคนพิการให้อยู่แต่ในบ้าน ไม่ปล่อยให้คนพิการได้มีโอกาสเรียนรู้ หรือปรับตัวกับสังคมภายนอก และคนพิการส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการด้าน ของรัฐ เนื่องจากขาดข้อมูล ขาดความรู้ความเข้าใจ และการเดินทางไปรับสวัสดิการมีความยากลำบากส่วนใหญ่ต้องอาศัยผู้อื่น

มาตรฐานการส่งเสริมสวัสดิภาพและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิคนพิการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ (วิระชัย วิระฉันทชาติ และสโรทร ม่วงเกลี้ยง, 2550, หน้า 10)

1. ด้านความมั่นคงในชีวิต ได้แก่

1.1 สุขภาพ คนพิการควรได้รับการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม และต่อเนื่อง โดยได้รับความช่วยเหลือเมื่อแรกพบความพิการ ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ การส่งเสริมสุขภาพป้องกันภาวะแทรกซ้อน ครอบครัวคนพิการควรได้รับการแนะนำในการป้องกันความพิการ หากต้องการมีบุตรเพิ่ม

1.2 ความมั่นคงในการมีที่อยู่อาศัยที่ปลอดภัย คนพิการควรได้รับการส่งเสริมสวัสดิภาพด้านที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่ง สะอาด ถูกสุขลักษณะ สะดวก สอดคล้องกับกิจวัตรประจำวัน และเอื้อให้คนพิการใช้พื้นที่ได้ ทุกส่วนในบ้านได้

1.3 การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่สาธารณะ คนพิการควรได้รับการส่งเสริมสวัสดิภาพ พิทักษ์และคุ้มครองสิทธิ ด้านการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่สาธารณะ ตามความต้องการจำเป็นของแต่ละคน และสามารถใช้ระบบขนส่งสาธารณะได้

1.4 การคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คนพิการควรได้รับการคุ้มครอง และพิทักษ์สิทธิให้ได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2. การศึกษาของคนพิการ

2.1 การศึกษาและฝึกอบรม คนพิการควรได้รับการส่งเสริม พิทักษ์และคุ้มครองสิทธิ ในด้านการศึกษา การฝึกอบรมศักยภาพ และความต้องการ

2.2 การเตรียมความพร้อมด้านการช่วยเหลือตนเองในกิจวัตรประจำวัน คนพิการควรได้รับการส่งเสริม ให้ได้รับการฝึกฝนทักษะการช่วยเหลือตนเองในกิจวัตรประจำวันตามศักยภาพ

2.3 การฝึกทักษะการดำรงชีวิต คนพิการควรได้รับการส่งเสริม ให้ได้รับการฝึกทักษะการดำรงชีวิตตามศักยภาพของตนเองและสามารถออกสู่สังคมภายนอกมากขึ้น

3. ด้านเศรษฐกิจ อาชีพ การงาน และรายได้

3.1 การเตรียมความพร้อมด้านอาชีพ คนพิการควรได้รับการส่งเสริมในการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพ

3.2 การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ คนพิการควรได้รับการส่งเสริมให้ได้รับการฝึกและพัฒนาทักษะด้านอาชีพที่สอดคล้องกับศักยภาพและความต้องการ

3.3 การประกอบอาชีพ คนพิการควรได้รับการส่งเสริมโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยอาชีพนั้นสามารถสร้างรายได้สมควรแก่การดำรงชีพ และได้รับคำปรึกษาด้านอาชีพอย่างต่อเนื่อง

4. ด้านสังคม

4.1 การฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคม คนพิการควรได้รับการส่งเสริม ให้เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ได้รับการฝึกอบรมด้านคุณธรรมจริยธรรม ประเพณี ศาสนา และเป็นสมาชิกกลุ่ม ชมรมของคนพิการ โดยเฉพาะหรือทั่วไป

4.2 การยอมรับจากครอบครัว ชุมชนและสังคม คนพิการควรได้รับการส่งเสริมในการเข้าร่วมกิจกรรมของครอบครัว ชุมชน ในฐานะสมาชิกคนหนึ่ง

4.3 การมีส่วนร่วม คนพิการควรได้รับการส่งเสริมในการจัดตั้งกลุ่มพึ่งตนเอง กลุ่มสนับสนุนคนพิการ และพัฒนากลุ่มอย่างต่อเนื่อง

4.4 การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร คนพิการควรได้รับการส่งเสริม พิทักษ์ และคุ้มครองสิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสาร โดยผ่านช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับความพิการแต่ละประเภท

4.5 กีฬาและนันทนาการ คนพิการควรได้รับการส่งเสริมการออกกำลังกาย นันทนาการ เล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ และการแข่งขันกีฬาที่เหมาะสมกับสภาพความพิการ

5. ด้านการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิทางสังคม

5.1 สวัสดิการคนพิการ คนพิการควรได้รับการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิในการรับความช่วยเหลือในรูปแบบต่างๆ

5.2 สวัสดิการสำหรับคนพิการระดับรุนแรง คนพิการรุนแรงควรได้รับการส่งเสริมสวัสดิภาพพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิ ได้รับเบี้ยยังชีพเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนพิการและครอบครัว

5.3 สวัสดิการสำหรับคนพิการไร้ผู้อุปการะ คนพิการไร้ผู้อุปการะควรได้รับการอุปการะเลี้ยงดูอย่างเหมาะสม

5.4 นวัตกรรมบริการสวัสดิการสังคม คนพิการควรได้รับการส่งเสริมสวัสดิภาพพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิในการใช้อาคาร สถานที่ราชการ สถานที่สาธารณะ ส่งเสริมให้มีการแก้ไขกฎระเบียบ ที่ไม่เอื้อให้คนพิการใช้สถานที่ หรือบริการ สาธารณะ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรวรรณ พืชนะ, รังสรรค์ อินทร์จันทร์ และสมชาย สุเทศ (2562, บทคัดย่อ) จากการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน สุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 318 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ใช้ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของประชาชนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สิทธิกร คงสืบชาติ (2561, บทคัดย่อ) จากการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาหลักการบริหารและการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และ 2) หาแนวทางในการบริหารและการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาใช้บริการในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 391 คน และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างจากผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 12 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และ 2) แนวทางการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำที่เหมาะสม ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานควรได้รับการฝึกทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ และควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนให้การจัดบริการสาธารณะสามารถดำเนินไปได้จนบรรลุเป้าหมาย

ธนวิศ สุวรรณวงศ์ และ นวิทย์ เอ็มเอก (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ การศึกษานี้เป็นการวิจัยด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการ สาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการ พัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ สรุป ได้ 7 แนวทาง ได้แก่ 1) การตั้งเป็นคณะทำงานร่วมระหว่างเทศบาล 2) การประสานแผนปฏิบัติ ราชการภายในระหว่างเทศบาลในพื้นที่ 3) แต่ละเทศบาลมาพูดคุยและวางแผนร่วมกัน 4) มี หน่วยงานกลางมาประสานการทำงานแบบความร่วมมือระหว่างเทศบาล 5) การทำข้อตกลงความ ร่วมมือระหว่างเทศบาล 6) หน่วยงานกำกับดูแล มาเป็นพี่เลี้ยงหรือมาเป็นหน่วยงานกลางเชื่อม ประสาน 7) จัดทำวาระแห่งชาติของนครหาดใหญ่ ส่วนปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนา ความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลใน พื้นที่อำเภอหาดใหญ่ มี 7 ประเด็น ได้แก่ 1) บุคลากร (ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาล) 2) โครงสร้าง องค์กร 3) วิสัยทัศน์และนโยบายผู้บริหาร 4) กฎหมาย 5) เทคโนโลยี 6) ประชาชนในพื้นที่ 7) อื่นๆ ได้แก่ งบประมาณ, การตรวจสอบของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

เอมอร พงษ์เกิดลาภ (2558, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การ ศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะเรียน ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับลักษณะข้อมูลทั่วไปของ ประชาชน โดยตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกสภาท้องถิ่น และประชาชนในเขตพื้นที่ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการวิจัยมาบันทึกข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และ สรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดตัวอย่างจาก ประชากรทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม วิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการ ทดสอบสมมติฐาน คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี L.S.D. ผลการวิจัยพบว่า ความพึง พพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน ในเขตอำเภอ

พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ การศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพ และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนไม่แตกต่างกัน

ภูมิพงศ์ ไพบูลย์ศิริเลิศ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการเรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านการยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ 2) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3) ด้านสภาพการทำงาน 4) ด้านนโยบายการบริหาร 5) ด้านผู้บังคับบัญชา 6) ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า และ 7) ด้านรายได้และสวัสดิการ จากการศึกษวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชาทุกระดับขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ว่าควรกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และทำความเข้าใจแก่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานให้ชัดเจน โดยเฉพาะด้านรายได้และสวัสดิการ ควรจัดหาสวัสดิการ เร่งพิจารณาปรับเงินเดือน รวมทั้งค่าตอบแทน ให้เหมาะสม และควรจัดหาสินเชื่อสวัสดิการจากสถาบันการเงิน เพื่อเป็นสวัสดิการเพิ่มเติมแก่บุคลากรในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า ควรกำหนดกฎเกณฑ์ และรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ปราศจากอคติ เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจในความก้าวหน้าของบุคลากรในหน่วยงาน และด้านผู้บังคับบัญชา ควรให้ความเป็นกันเองแก่บุคลากร สามารถปรึกษาหารือ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม และเท่าเทียมกัน และให้ความสำคัญแก่บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน นอกจากนี้ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพหรือเปรียบเทียบในตัวแปร หรือปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

รัฐกิจ หิมะคุณ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อประเมินความสำเร็จการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 ตัวอย่าง ถือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดีสำหรับการประเมินค่าผลการวิจัย พบว่าการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับมากที่สุดลงไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1) ด้านการจัดระเบียบชุมชน

สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 4) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 5) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 6) ด้านการบริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 7) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับมากที่สุดลงไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1) มิติ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด 2) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด 3) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด 4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด

สุนารี แสนพยุห์ (2556, บทคัดย่อ) จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน และ 3) รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่เป็นคณะกรรมการหมู่บ้าน จำนวน 162 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ต่างกัน แต่อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ไม่ต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะเทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณ โครงสร้างพื้นฐาน ให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

กิตติศักดิ์ พรพรมวินิจ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย- กัมพูชา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตาม มาตรฐานการให้บริการสาธารณะ 2) ศึกษาระดับการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร 3) ศึกษาปัจจัย ด้านการบริหารจัดการที่ดีที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามเกณฑ์มาตรฐานการ บริหารจัดการที่ดี และ 4) เพื่อสร้างรูปแบบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหาร จัดการที่ดี ของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คนจาก เทศบาลตำบลจำนวน 32 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยผ่านการตรวจสอบความแม่นยำจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีความ เชื่อมั่น .9883การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่าเฉลี่ยอันดับค่าเฉลี่ย สำหรับสถิติอนุมาน ได้แก่ สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ และการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นโยง ผลการวิเคราะห์ 1) ประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะ พบว่า มีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมา คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านศิลปะวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรม และการ ท่องเที่ยว 2) การบริหารจัดการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ พบว่า ด้านหลักความโปร่งใส รองลงมา คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักการมี ส่วนร่วม ด้านหลักคุณธรรม ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ด้านหลักความพร้อมรับผิด และด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3) ปัจจัยด้านการ บริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามเกณฑ์ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถ อธิบายประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านหลักการมีส่วนร่วม หลักการ เทคโนโลยีสารสนเทศ หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักนิติธรรม และหลักองค์กรแห่งการ เรียนรู้ และ 4) รูปแบบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ เทศบาลตำบล พบว่า ได้รับอิทธิพลทางตรงจากหลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ หลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ และหลักการบริหารจัดการ

กิตติยา ไสสะอาด (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการส่งเสริมการเข้าถึงสวัสดิการ สำหรับคนพิการในจังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงลักษณะการเข้าถึงบริการ สวัสดิการสำหรับคนพิการ 2) ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการสวัสดิการสำหรับคนพิการ และ 3) แนวทางการส่งเสริมการเข้าถึงสวัสดิการสำหรับคนพิการ ผลการศึกษาพบว่าคนพิการที่

สามารถเข้าถึงบริการสำหรับคนพิการจากหน่วยงานที่ใช้บริการมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาข้อมูล ข่าวสาร บริการทางการแพทย์ บริการทางสังคม บริการด้านอาชีพ บริการทางการศึกษา และเข้าถึง กฎหมายอยู่ในจำนวนน้อยที่สุด ปัญหาที่พบคือ คนพิการขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และ หน่วยงานที่ให้บริการขาดการวางแผนในการดำเนินงานด้านคนพิการอย่างชัดเจน และการศึกษา แนวทางการส่งเสริมการเข้าถึงสวัสดิการสำหรับคนพิการ พบว่า คนพิการมีความเห็นด้วยที่ทุกภาค ส่วนมีความร่วมมือในการจัดสวัสดิการสำหรับคนพิการ โดยเห็นว่าจังหวัดควรส่งเสริมการ ดำเนินงานขององค์กรคนพิการให้สามารถดูแลช่วยเหลือคนพิการ และอนุกรรมการควรมี บทบาทในการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการระดับ จังหวัดด้วย

สงคราม สมุทรหัตถ์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบ ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มี ผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก พบว่า ให้บริการ ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีการดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นและตั้งใจ ทำงาน และคอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการกรอกแบบฟอร์มหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น ค่าเฉลี่ย 2) ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พบว่า มีข้อมูลที่ให้ คำแนะนำ เช่น เอกสารป้ายประกาศ หรือ มีความชัดเจนถูกต้องและเข้าใจง่าย ให้บริการอย่างเป็น ระบบและเป็นขั้นตอน การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความรวดเร็วในการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้ สะดวก โดยการใช้โทรศัพท์ ส่งโทรสารหรือด้วยวิธีการ ได้รับบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง และ การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก พบว่า มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย ป้ายบอกทาง (ป้าย ประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่) วางในตำแหน่งที่ชัดเจน สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ห้องน้ำอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม มีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอ โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพ พร้อมใช้ มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอ มีสถานที่จอดรถสะดวก และสถานที่ ให้บริการมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ

ผองจิตต์ พูลศิลป์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้บริการและความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ผล

การศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการ จัดองค์การ ด้านการนา/จูงใจ และด้านการควบคุม โดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก และ 2) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวก กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

พงษ์ไพบุลย์ ศิลาราวเวทย์ และทิมพ์พร คุ่มวงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการงานหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด ซึ่งทางเทศบาลได้จัดหาเอาไว้ได้อย่างสะดวกและสามารถใช้บริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์จากเทศบาลได้ง่าย และสะดวก 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชน ได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดีผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ