



แนวทางการพัฒนาระบบการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการเพื่อดูแลคนพิการ

นฤนธร รอดทอง¹

Received 22nd July, 2021
Revised 23rd July, 2021
Accepted 27th August, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาระบบการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ เพื่อดูแลคนพิการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะกระบวนการให้บริการการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการฯ และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการให้คนพิการอย่างเหมาะสม เป็นวิจัยแบบผสมผสาน การศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด จำนวน 77 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในส่วนเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเก็บข้อมูลจากผู้ช่วยคนพิการที่จัดจ้างและปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยคนพิการ จำนวน 10 คน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-35 ปี สถานภาพโสด นับถือศาสนาพุทธ ส่วนใหญ่ไม่มีคนพิการในครอบครัว การศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี รายได้ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ตำแหน่งนักพัฒนาสังคม ระยะเวลาการปฏิบัติงานสูงสุด 2 ปี ส่วนใหญ่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ 1-2 ปี และส่วนใหญ่ในแต่ละจังหวัดมีผู้ช่วยคนพิการจำนวน 14 คน ภาพรวมลักษณะกระบวนการให้บริการการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด 6 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่จัดบริการมากที่สุด คือ การให้บริการ การแนะนำ กำชับ การใช้แบบฟอร์มในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ และด้านที่ให้บริการน้อยที่สุด คือ การจัดส่งรายชื่อผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้ช่วยคนพิการระดับพื้นฐานต่อกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ(พก.) สำหรับภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ด้านเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานผู้ช่วยคนพิการ นอกจากนี้ ยังพบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่อาทิ เพศ อายุ สถานภาพ ไม่มีผลกับลักษณะกระบวนการให้บริการการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

¹ นักศึกษาหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



ผลการศึกษาผู้ช่วยคนพิการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากที่สุด 79 ปี รายได้ประมาณ 5,000 – 12,000 บาทต่อเดือน ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานสูงสุด 10 ปี และน้อยสุด 1 ปี และส่วนใหญ่เคยเป็นอาสาสมัคร สาธารณสุข/พัฒนาสังคม/กรุงเทพมหานคร โดยผู้ช่วยคนพิการมีจำนวนคนพิการที่ต้องดูแลต่ำสุด จำนวน 1 คน ส่วนใหญ่จะดูแลคนพิการจำนวน 5 คน และมากที่สุด จำนวน 9 คน ส่วนใหญ่เห็นด้วยที่มีคณะทำงานจัดบริการ ผู้ช่วยคนพิการประจำจังหวัด กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สิทธิคน พิการ การดูแลคนพิการแบบใหม่ๆ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนความรู้การปฏิบัติงานผู้ช่วยคนพิการด้วยกัน ในส่วน ความคิดเห็นมีทั้งเห็นด้วยเรื่องความเพียงพอของเนื้อหาการฝึกอบรม และมีบางส่วนไม่เห็นด้วยมีข้อเสนอให้เพิ่ม เนื้อหาการฝึกอบรม เพิ่มระยะเวลาอบรม และข้อเสนอแนะในส่วนของด้านอื่นๆ มีข้อเสนอควรมีการประชาสัมพันธ์ บริการผู้ช่วยคนพิการ เพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการให้เพียงพอต่อความต้องการของคนพิการ

ข้อเสนอแนะ ระดับนโยบาย กรมพค. ควรจัดสรรงบประมาณให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์(พมจ.) สำหรับการอบรมเพิ่มเติมเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการกับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการและผู้ช่วยคนพิการ ควรปรับปรุงหลักสูตรผู้ช่วยคนพิการให้มี เนื้อหาที่เพียงพอต่อการนำมาใช้ปฏิบัติงานมีมาตรฐาน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นควรมีบทบาทในการทำงานเกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ พมจ.ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ ความรู้แก่คนในพื้นที่และมีการทำงานบูรณาการกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับคนใน พื้นที่ในการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ

คำสำคัญ: ผู้ช่วยคนพิการ, ความพิการ, บริการและสวัสดิการ, ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด



Approaches to Develop Management System of a Personal Assistant Services for Persons with Disabilities

Narinthorn Rodthong

Abstract

This research aimed to study 1) features of a personal assistant (PA) service system implemented by officials at a provincial disability center working in related fields according to Sections 4 and 20 of the Empowerment of Persons with Disabilities Act, B.E. 2550 (2007) and its amendments (No. 2), B.E. 2556 (2013); 2) obstacles and formulate recommendations for appropriately developing the PA service system. Mixed methods research was done with quantitative data collected from 77 samples; all provincial disability center officials involved in the PA service system. Quantitative data was statistically analyzed by percentage, mean, standard deviation and variance in addition to qualitative data gathered from ten registered PAs by semi-structured interview.

Results were that most quantitative samples were females aged 25 to 35, unmarried, of the Buddhist faith, and with no relatives with disabilities. Most had earned bachelor's degrees and were currently employed as social development workers in the Fund for Empowerment of Persons with Disabilities division earning average monthly incomes between 15,001 and 20,000 THB, with up to two years of seniority. Each province had about 14 PAs, with a high level of evaluation for the PA service process at six regional provincial disability service centers. The highest rated services provided by PAs included advice and preparation of forms related to PA work, while the lowest rated was submitting a list of participants in the Basic Level of Personal Assistance Program 2012 to the Department of Empowerment of Persons with Disabilities (DEPD). There was a high level of estimation of provision of five phases of PA service by workers in provincial disability services center. The highest rated was human resources to help persons with disabilities (PWD) to freely participate in society by providing training in related fields. The lowest rated was the inadequate number of workers in each provincial disability center for providing PA service to PWD. In addition, general information and awareness was similar to understanding rights and benefits of the representative sample group and therefore shared the same process.



In addition, most PAs were female, aged up to 79, earning average monthly incomes between 5,000 and 12,000 THB. Most had been Village Health Volunteers (VHVs), Bangkok Public Health Volunteers, or Social Development and Human Security Volunteers (SDHSVs). PAs had from one to nine PWDs under their care, with an average of five. Most agreed that the Provincial Personal Assistant Service working group took a role in planning and setting guidelines to support PA work at the provincial level, following up practice of PAs who had passed theoretical training and screening PWD requiring PAs. The sample group recommended that additional training should be provided in terms of practicing, PWD rights, assistance for PWD, and knowledge exchange. Some PAs considered the Basic Level of Personal Assistance Program 2012 content to be sufficient, while others suggested that content should be added. Furthermore, some PAs suggested that public relations related to PA services for PWD should be developed as well as increasing the number of PAs to meet PWD needs in each area.

These findings suggest that 1) The Department of Empowerment of Persons with Disabilities should allocate budget for the Social Development and Human Security Provincial Office to hold annual training sessions to strengthen knowledge of registered PAs; 2) basic level of courses on the PA program should be developed to meet standards, facilitate implementation, and conform to current contexts and environments. The local administrative organization should participate in the PA service management system process. The Social Development and Human Security Provincial Office should also develop public relations to inform local residents and collaborate with local administrative organizations to build understanding about the PA service management system locally.

Keywords: Personal assistant, Welfare Services, Persons with disabilities, Disability Services Center



บทนำ

ในปัจจุบันมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นของคนพิการ จากสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย โดย กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ(พวก.) จำนวนคนพิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัว คนพิการ 2,076,313 คน ร้อยละ 3.12 ของ ประชากรทั้งประเทศ ปี พ.ศ. 2564 ประเทศไทย กำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ประชากรอายุมากกว่า 60 ปี เกินร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด (จรรยาภรณ์ การะเกตุ, 2562) พ.ศ. 2563 จำนวนประชากรทั้ง ประเทศ 66,558,935 คน (สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย, 2562) จาก สถานการณ์ด้านคนพิการ พบว่า มีคนพิการทางการ เคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ร้อยละ 49.73 และหาก วิเคราะห์ตามอายุ คนพิการอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มี จำนวน 1,137,819 คน เป็นร้อยละ 54.80 ของ จำนวนคนพิการทั้งหมด (กรมส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ, 2564) ประเทศไทยเข้าร่วม ภาคิอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ(CRPD) เมื่อพ.ศ. 2551 เพื่อส่งเสริม คุ้มครองและประกันให้คนพิการ ได้ใช้สิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานอย่าง เต็มที่และเท่าเทียม จึงต่อยก้าในพระราชบัญญัติ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 20 ที่กำหนดให้คนพิการเข้าถึงสิทธิ และใช้ ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจน สวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ และมาตรา 20(10) กำหนดให้มีผู้ช่วยคนพิการ รวมทั้งกำหนดให้ ผู้ดูแลคนพิการมีสิทธิได้รับการบริการให้ปรึกษา แนะนำ ฝึกอบรมทักษะการเลี้ยงดูคนพิการ การ จัดการศึกษา การส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำ ตลอดจนความช่วยเหลืออื่นใด

การจัดบริการผู้ช่วยคนพิการจากอดีตถึง ปัจจุบันมีผู้ช่วยคนพิการจดทะเบียนพวก. มีจำนวน 1,571 คน และผู้ช่วยคนพิการที่ปฏิบัติงานต่อเนื่อง จำนวน 1,473 คน ขณะที่ คนพิการมีจำนวน

2,076,313 คน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น อัตราส่วนผู้ช่วย คนพิการจึงไม่สอดคล้องกับคนพิการ จึงมีการระบุ หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคนพิการที่มีความ จำเป็นต้องมีผู้ช่วยคนพิการไว้ ดังนี้ (1)จะต้อง ปรากฏข้อเท็จจริงว่า บุคคล(พิการ)นั้นมีสภาพความ พิการมากจนไม่สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้ ด้วยตนเอง (2)หากคนพิการในข้อ(1) ไม่ได้ปฏิบัติ กิจวัตรดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อ การดำรงชีวิต สุขอนามัย ภาวะจิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สภาพความเป็นอยู่ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เนื่องจากจำนวนผู้ช่วยคนพิการไม่เพียงพอ และ ข้อจำกัดด้านภาระงบประมาณ ที่ผ่านมารัฐจึง กำหนดเกณฑ์ในการจัดลำดับบริการคนพิการ คือให้ คำนึงถึงฐานะและความยากจนของคนพิการเป็น สำคัญ (คู่มือแนวทางการดำเนินงานการจัดบริการ ผู้ช่วยคนพิการ, 2555) แต่ระยะเวลาที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นว่าจำนวนผู้ช่วยคนพิการยังไม่ เพียงพอต่อความต้องการของคนพิการ และผู้ช่วย คนพิการบางส่วนที่ผ่านการอบรมไม่ได้ปฏิบัติงาน ดังนั้นหากผู้ช่วยคนพิการมีเพียงพอ จะไม่จำเป็นต้อง กำหนดหลักเกณฑ์ความจำเป็นต้องมีผู้ช่วยคนพิการ หรือเกณฑ์ในการจัดลำดับบริการคนพิการ บริการ ผู้ช่วยคนพิการควรเป็นสิทธิที่คนพิการทุกคนเข้าถึง ปัจจุบันการศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคน พิการยังคงมีจำนวนน้อย จึงควรมีการศึกษาแนว ทางการพัฒนาระบบบริการผู้ช่วยคนพิการ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดบริการผู้ช่วย คนพิการ ทั้งในมุมมองเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน จัดบริการผู้ช่วยคนพิการ และมุมมองผู้ช่วยคนพิการ ที่ปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสรุป เป็นข้อเสนอ แนวทางการดำเนินงานการจัดบริการ ผู้ช่วยคนพิการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ ประโยชน์ได้ อย่างมีศักดิ์ศรีและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถดำรงชีวิตอิสระในสังคมได้อย่างยั่งยืน



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะกระบวนการให้บริการการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในดำเนินการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ ตามมาตรา 4 และมาตรา 20(10) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2556

2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการให้คนพิการอย่างเหมาะสม

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ

(1) เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ จำนวน 77 คน (2) ผู้ช่วยคนพิการที่ปฏิบัติงานผู้ช่วยคนพิการ และจัดแจ้งเป็นผู้ช่วยคนพิการกับกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ทบทวนแนวคิด และทฤษฎี

1. แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ (Independent Living: IL) เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน ที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และมีเป้าหมายหลักในการดำรงชีวิตอิสระ การเสริมพลังในตัวเองของคนพิการ ทำให้คนพิการรู้สึกมีคุณค่าและสามารถจัดการกับการดำรงชีวิตของตนเองได้ตามที่ต้องการอย่างอิสระ ตามหลักสิทธิมนุษยชน ทำให้เข้าใจการทำงานของ ผู้ช่วยคนพิการ (Personal Assistant) จึงต้องทำความเข้าใจถึงความเป็นมาของแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระ (อัญมณี บุรณกานนท์ และคณะ. 2553)

2. พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 เป็นกฎหมายที่มีเจตนารมณ์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้คนพิการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการจากภาครัฐ และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยในมาตรา 4 มีการกำหนด “ผู้ช่วยคนพิการ” (Personal Assistant) หมายถึง บุคคลซึ่งให้ความช่วยเหลือคนพิการเฉพาะบุคคล เพื่อให้คนพิการสามารถปฏิบัติกิจวัตรที่สำคัญในการดำรงชีวิต (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2562)

3. แนวคิดสิทธิคนพิการตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิของคนพิการ (CRPD) เพื่อส่งเสริมคุ้มครองและประกันให้คนพิการได้ใช้สิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานอย่างเต็มที่และเท่าเทียม หลักการสำคัญ คือ การเคารพในศักดิ์ศรี การไม่เลือกปฏิบัติ การมีส่วนร่วมและการเข้าร่วมในสังคม การเคารพความแตกต่างและการยอมรับความหลากหลายของมนุษยชาติความเสมอภาคของโอกาส ความสามารถในการเข้าถึงความเท่าเทียมกัน และรัฐภาคีที่มีพันธกรณีที่จะต้องขจัดจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการในทุกรูปแบบ (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, แผนปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2564, 2564)

4. แนวคิดการดำเนินงานและกระบวนการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ มีระยะขั้นตอนการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยให้แก่คนพิการ การมีผู้ช่วยคนพิการ การช่วยเหลือคนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล และสิทธิของผู้ดูแลคนพิการ พ.ศ. 2552 กำหนดแนวทางและวิธีการจัดสวัสดิการระบบผู้ช่วยคนพิการ ได้จัดทำรูปแบบ แนวทาง วิธีการ และเครื่องมือการปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผลผู้ช่วยคนพิการ หน่วยบริการ หน่วยจัดแจ้งในพื้นที่ รวมถึงการ



พิจารณาอัตราค่าตอบแทนของผู้ช่วยคนพิการ และในปีพ.ศ. 2555 ได้จัดทำคู่มือแนวทางการดำเนินงาน การจัดการบริการผู้ช่วยคนพิการ กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการผู้ช่วยคนพิการ ได้แก่ บทบาทคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ/ ครอบครัวคนพิการ หน่วยบริการในพื้นที่ และคณะทำงานจัดการบริการผู้ช่วยคนพิการ (คู่มือแนวทางการดำเนินงานการจัดการบริการผู้ช่วยคนพิการ, 2555

วิธีการดำเนินงานวิจัย (Method)

การศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) คือ แบบแผนคู่ขนาน (Concurrent Parallel Design) มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลแยกจากกัน โดยการวิจัยเชิงปริมาณคือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด จำนวน 77 คน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ หาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบค่า t (t-test) และค่า F (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์แบบเชิงกึ่งโครงสร้างกับผู้ช่วยคนพิการ จำนวน 10 คน วิเคราะห์เนื้อหา การจำแนกข้อมูล และข้อสรุป แล้วนำผลจากทั้งสองวิธีการวิจัยมารวม (Merge) เข้าด้วยกัน โดยรวมเนื้อหาที่เหมือนกันและเปรียบเทียบเนื้อหาที่แตกต่างกัน จากนั้นจึงสรุปและตีความเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผลของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในดำเนินการจัดการบริการผู้ช่วยคนพิการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 79.2) และเพศชาย (ร้อยละ 20.8) มีอายุ 25 – 35 ปี (ร้อยละ 72.7)

รองลงมาอายุ 36 – 46 ปี (ร้อยละ 20.8) และอายุ 47 – 57 ปี (ร้อยละ 6.5) สถานภาพโสด (ร้อยละ 64.9) รองลงมา สมรส (ร้อยละ 32.5) ศาสนาพุทธ (ร้อยละ 89.6) ศาสนาอิสลาม (ร้อยละ 10.4) สมาชิกในครอบครัวไม่มีคนพิการ (ร้อยละ 68.8) มีสมาชิกในครอบครัวเป็นคนพิการ (ร้อยละ 31.2) จบการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 92.2) รองลงมา จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 6.5) รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 15,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 50.6) ประกอบอาชีพเป็นพนักงานกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ร้อยละ 93.5) รองลงมาพนักงานราชการ ลูกจ้างตามสัญญาจ้าง TOR ตามลำดับ ส่วนใหญ่ตำแหน่งนักพัฒนาสังคม (ร้อยละ 35.1) รองลงมานักสังคมสงเคราะห์ (ร้อยละ 33.8) รองลงมาตำแหน่งอื่น ๆ นิตกรและนักจิตวิทยา ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานสูงสุดคือ 2 ปี (ร้อยละ 28.6) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานผู้ช่วยคนพิการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ระยะเวลา 1 – 2 ปี (ร้อยละ 45.5) และระยะเวลา 3 – 4 ปี (ร้อยละ 26.0) และจำนวนผู้ช่วยคนพิการที่ปฏิบัติงานในจังหวัดส่วนใหญ่อยู่ที่จำนวน 14 คน (ร้อยละ 10.4)

ลักษณะกระบวนการให้บริการการดำเนินงานจัดการบริการผู้ช่วยคนพิการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.72) โดยมีวิธีการดำเนินการจัดการบริการผู้ช่วยคนพิการด้านขั้นตอนการให้บริการผู้ช่วยคนพิการ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.81) รองลงมา ด้านการประเมินความต้องการใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ (ค่าเฉลี่ย 2.80) รองลงมา ด้านการให้ความคุ้มครองสิทธิ (ค่าเฉลี่ย 2.78) รองลงมา ด้านขั้นตอนการจัดแจ้งผู้ช่วยคนพิการ (ค่าเฉลี่ย 2.70) ด้านความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานผู้ช่วยคนพิการ (ค่าเฉลี่ย 2.63) และกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระบวนการให้บริการการดำเนินงานจัดการบริการ



ผู้ช่วยคนพิการน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการฝึกอบรมผู้ช่วยคนพิการ (ค่าเฉลี่ย 2.56)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด อยู่ในระดับมาก รายด้านที่มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ด้านวิธีปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา คือ ด้านเครื่องมือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านทรัพยากร (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความคิดเห็นน้อยที่สุด ด้านเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานผู้ช่วยคนพิการ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

รายด้าน ทั้ง 5 ด้านดังนี้ 1.ด้านทรัพยากรมนุษย์ เห็นด้วยว่าควรมีการดำเนินงานด้านการช่วยเหลือคนพิการในการปฏิบัติภารกิจประจำวัน และช่วยเหลือให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมกิจกรรมทางสังคมมากที่สุด รองลงมาเห็นด้วยว่าควรมีการจัดอบรม ทักษะ ความรู้เกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ช่วยคนพิการ และที่มีเห็นด้วยน้อยที่สุด คือจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดมีเพียงพอต่อการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ 2.ด้านวิธีปฏิบัติงาน เห็นด้วยเรื่องการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดบริการบริการผู้ช่วยคนพิการของหน่วยจัดบริการ/ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดว่ามีกระบวนการที่ชัดเจน มีการจัดการวางแผน การติดตามเกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการอย่างเหมาะสมเท่ากัน และเห็นด้วยน้อยที่สุดเรื่องความครอบคลุมครบถ้วนของเนื้อหาแนวทางการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ 3.ด้านทรัพยากร เห็นด้วยว่างบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการมีความเพียงพอ และการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการมีวัสดุ อุปกรณ์ที่สนับสนุนเพียงพอต่อการใช้งาน 4.ด้านเครื่องมือ เห็นด้วยว่า ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลรายชื่อผู้ช่วย

คนพิการให้เหมาะสมต่อคันทามากที่สุด รองลงมาเห็นด้วยว่าเนื้อหาภาคปฏิบัติของการอบรมเพียงพอ รองลงมาเนื้อหาภาคทฤษฎีของการอบรมเพียงพอ และหน่วยจัดบริการผู้ช่วยคนพิการมีคู่มือแนวทางการจัดบริการที่เหมาะสม และเห็นด้วยน้อยที่สุดคือความเหมาะสมคู่มือแนวทางการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการของหน่วยจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ 5.ด้านเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานผู้ช่วยคนพิการ เห็นด้วยว่าเรื่องบทบาทของผู้ช่วยคนพิการมีความเหมาะสมที่สุด รองลงมาเห็นด้วยว่าค่าตอบแทนของผู้ช่วยคนพิการมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รองลงมาเห็นด้วยว่าผู้ช่วยคนพิการปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของคนพิการ และที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของจำนวนผู้ช่วยคนพิการในศูนย์บริการคนพิการจังหวัด

การเปรียบเทียบเมื่อพิจารณาผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลทั่วไปกับลักษณะกระบวนการให้บริการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด พบว่า ข้อมูลทั่วไปกับลักษณะกระบวนการให้บริการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดฯ ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ทดสอบค่า t (t-test) และค่า F (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านขั้นตอนการฝึกอบรม พบว่าควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมงานผู้ช่วยคนพิการให้มีคุณสมบัติเหมาะสมการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ หน่วยงานในพื้นที่ อาทิ ผู้นำชุมชน อปท. รพ.สต. หรือหน่วยงานในพื้นที่เข้ามามีส่วนคัดเลือกผู้อบรมผู้ช่วยคนพิการ ควร มีแนวทางการดำเนินการคัดเลือกผู้ช่วยคนพิการที่



ชัดเจนให้กับศูนย์บริการคนพิการทั่วไป และการประชาสัมพันธ์ผู้ช่วยคนพิการ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการในแต่ละจังหวัดมากขึ้น ควรให้มีการอบรมระดับภูมิภาคหรือจังหวัดได้ โดยที่กรมพวก. กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนให้ส่วนภูมิภาคปฏิบัติ (2) ด้านการจดทะเบียนผู้ช่วยคนพิการ มี 2 ความเห็น คือมีความเห็นว่าการจดทะเบียนมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีลำดับขั้นตอนชัดเจน อีกความเห็นว่าการจดทะเบียนมีขั้นตอนซับซ้อนยุ่งยาก ใช้เวลาในการจดทะเบียน มีหลายขั้นตอน เช่น ต้องผ่านการคัดเลือก ผูกอบรม ส่วนกลางจัดอบรมน้อย ควรให้จังหวัดจัดการอบรมได้ ควรลดเอกสารเปลี่ยนเป็นอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบได้ และระบบรองรับการจดทะเบียนผู้ช่วยคนพิการ (3) ด้านการยื่นขอใช้สิทธิผู้ช่วยคนพิการ ควรบูรณาการระหว่างหน่วยงานในพื้นที่ มีความเห็นบางส่วนเรื่องการยื่นขอใช้สิทธิ มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ลำบาก เรื่องสัญญาผู้ช่วยคนพิการ และควรมีการยื่นขอใช้สิทธิผ่านระบบออนไลน์ (4) ด้านการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ มีความเห็นบางส่วนมองว่าเหมาะสม และบางส่วนมีข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการตามอัตราส่วนของคนพิการ เรื่องการปฏิบัติงานผู้ช่วยคนพิการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มองว่าผู้ช่วยคนพิการยังปฏิบัติงานไม่ตรงเป้าหมาย ควรกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติงานผู้ช่วยคนพิการมีมาตรฐานและเข้าใจง่ายชัดเจน ส่วนของการขึ้นทะเบียนขอรับบริการและการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ช่วยคนพิการ ควรมีบริการระบบออนไลน์ เพื่อลดความยุ่งยากและซับซ้อน (5) ด้านอื่น ๆ มีความเห็นว่าการออกแบบหลักสูตรให้ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสามารถจัดการคัดเลือกผู้อบรมควรมีระยะเวลาให้จังหวัดดำเนินการประชาสัมพันธ์และควรมีการปรับเนื้อหาอบรม ควรประชาสัมพันธ์ผู้ช่วยคนพิการมากขึ้น ควรมีสวัสดิการแก่ผู้ช่วยคนพิการ ในส่วนการติดตามประเมินผล ควรมีฟอร์มที่ชัดเจน และควรจัดทำแนว

ทางการปฏิบัติงานด้านผู้ช่วยคนพิการเรื่องของการของบประมาณ การเลิกจ่าย การรายงานและประเมินผล เป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปเล่ม รวมทั้งเรื่องมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการให้เหมาะสม

ข้อมูลทั่วไปจากการสัมภาษณ์เชิงกึ่งโครงสร้าง

ผู้ช่วยคนพิการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ น้อยที่สุด 40 ปี และมากที่สุด 79 ปี รายได้ 5,000-12,000 บาท ระยะเวลาการปฏิบัติงานสูงสุด 10 ปี และน้อยสุด 1 ปี และส่วนใหญ่เคยเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน/กรุงเทพมหานคร/พัฒนาสังคม ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ช่วยคนพิการ 1 คน จะดูแลคนพิการ 5 คน และมากที่สุด 9 คน

ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์เชิงกึ่งโครงสร้างผู้ช่วยคนพิการ แบ่งเป็น 3 ด้าน

1. มุมมองการฝึกอบรม มีความเห็นว่าการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้การปฏิบัติงาน สิทธิและการดูแลคนพิการ รวมทั้งควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ การปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการด้วยกัน เรื่องความเหมาะสมระยะเวลาและเนื้อหาที่เห็นด้วยและมีข้อเสนอว่าควรมีการปรับระยะเวลาและเนื้อหาเพิ่มขึ้น
2. มุมมองขั้นตอนการจดทะเบียนส่วนใหญ่เห็นด้วยในการกำหนดคุณสมบัติผู้ยื่นคำขอ
3. มุมมองการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยที่มีคณะทำงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการประจำจังหวัด และส่วนใหญ่มีข้อเสนอให้ควรจัดอบรมผู้ช่วยคนพิการเพิ่มมากขึ้น

การอภิปรายผล

ลักษณะกระบวนการให้บริการการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการของ ด้านที่ให้บริการมากที่สุด หัวข้อการให้บริการการแนะนำ กำชับ การใช้แบบฟอร์มในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นหัวใจสำคัญของ



บริการผู้ช่วยคนพิการในหน่วยบริการในพื้นที่มีบทบาทรับผิดชอบจัดบริการผู้ช่วยคนพิการแก่คนพิการตามที่กฎหมายกำหนด อาทิ ควบคุม กำกับดูแล และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ จัดการอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องสวัสดิการ ประสานคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ ผู้ช่วยคนพิการ และภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้บริการรับคำขอมีผู้ช่วยคนพิการ รวบรวมข้อมูล/ สอบข้อเท็จจริง และพิจารณาถึงความจำเป็นและความเหมาะสมในเบื้องต้น เสนอคณะทำงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการพิจารณา ทั้ง 6 ด้าน การให้บริการด้านขั้นตอนการฝึกอบรมผู้ช่วยคนพิการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งที่ขั้นตอนการฝึกอบรมผู้ช่วยคนพิการเป็นขั้นตอนที่สำคัญของเจ้าหน้าที่ในการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของการฝึกอบรมผู้ช่วยคนพิการ และมีการให้บริการในด้านนี้น้อยที่สุด ทั้งนี้ด้านความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานผู้ช่วยคนพิการ เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ ด้านความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรผู้ช่วยคนพิการระดับพื้นฐาน พ.ศ. 2555 เพียงระดับปานกลาง ทำให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะสำหรับกระบวนการให้บริการการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการในฐานะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ เนื่องจากหลักสูตรผู้ช่วยคนพิการระดับพื้นฐาน พ.ศ. 2555 เป็นพื้นฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการผู้ช่วยคนพิการ ทั้งนี้ด้านความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานผู้ช่วยคนพิการ **ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ** ทั้ง 6 ด้าน มีความเห็นด้านทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด หัวข้อควรมีการจัดอบรม ทักษะ ความรู้เกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ช่วยคนพิการ สอดคล้องผลการศึกษา

ลักษณะกระบวนการให้บริการการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการของเจ้าหน้าที่ด้านความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานผู้ช่วยคนพิการ เพราะหากเจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการได้ควรต้องมีความรู้ความเข้าใจ ทักษะเกี่ยวกับบริการผู้ช่วยคนพิการ นอกจากนี้ยังมีความเห็นด้านทรัพยากรมนุษย์น้อยที่สุด หัวข้อจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดมีเพียงพอต่อการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ ซึ่งทำให้เห็นความการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการของเจ้าหน้าที่ยังขาดความพร้อมเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ ในด้านวิธีปฏิบัติงาน มีความเห็นด้วยในเรื่องการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการหน่วยจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ/ ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดมีกระบวนการที่ชัดเจน มีการจัดการ วางแผน การติดตามเกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการอย่างเหมาะสม และมีความคิดเห็นด้วยน้อยเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการมีความครอบคลุมเนื้อหาครบถ้วน ด้านทรัพยากรงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการมีความเพียงพอต่อการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ และการดำเนินงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการมีวัตถุประสงค์ ที่สนับสนุนเพียงพอต่อการใช้งาน การศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ ในด้านเครื่องมือ (Machine) หัวข้อ หน่วยจัดบริการผู้ช่วยคนพิการมีคู่มือแนวทางการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการที่เหมาะสมมีความเห็นของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ทำให้เห็นว่าหน่วยบริการผู้ช่วยคนพิการยังไม่มีความพร้อมเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการให้กับเจ้าหน้าที่ ได้แก่ คู่มือแนวทางการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ และอีกความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นมากที่สุด



หัวข้อ หน่วยจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ ควรมีเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน คู่มือสิทธิ การบริการส่งต่อ ชุดเครื่องมือการบริการผู้ช่วยคนพิการ และหัวข้อ ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลรายชื่อผู้ช่วยคนพิการให้เหมาะสมต่อค้นหา ความเห็นของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการไปในทิศทางเดียวกันในเรื่องของหน่วยจัดบริการผู้ช่วยคนพิการยังขาดความพร้อม เรื่องของเครื่องมือ แนวทางการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการที่เหมาะสม เอกสารประกอบการปฏิบัติงาน คู่มือสิทธิ การบริการส่งต่อ ชุดเครื่องมือการบริการผู้ช่วยคน พิการ รวมทั้งฐานข้อมูลรายชื่อผู้ช่วยคนพิการที่ เหมาะสม และในด้านเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานผู้ช่วยคน พิการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ บทบาท ของผู้ช่วยคนพิการมีความเหมาะสมในการดูแลคน พิการ ค่าตอบแทนของผู้ช่วยคนพิการมีความ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และผู้ช่วยคนพิการ ปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้องเหมาะสม และสอดคล้องกับ ความต้องการของคนพิการ และกลุ่มตัวอย่างมี ความเห็นด้วยน้อยที่สุดในด้านผู้ปฏิบัติงานผู้ช่วยคน พิการ คือ หัวข้อจำนวนผู้ช่วยคนพิการในศูนย์บริการ คนพิการจังหวัดท่านมีเพียงพอ เนื่องจากจำนวน ผู้ช่วยคนพิการที่ไม่เพียงพอต่อการจัดบริการผู้ช่วย คนพิการในแต่ละพื้นที่ และไม่เพียงพอต่อความ ต้องการของคนพิการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ นิตยา ยุทธโสภาส (2561) เรื่อง “การจัดบริการ ผู้ช่วยคนพิการกับคุณภาพชีวิตคนพิการที่ได้รับการ ดูแล : กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ค่าตอบแทนที่ผู้ช่วยคนพิการได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับภาระงานที่ต้องทำยังไม่สามารถสร้างแรงจูงใจใน การทำงานได้ โดยรวมจากการศึกษาด้านของการ จัดบริการผู้ช่วยคนพิการของเจ้าหน้าที่ใน ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดฯ พบว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภักษร ทองศิริ ประภา (2558) เรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ในการ

ช่วยเหลือและดูแลคนพิการของผู้ช่วยคนพิการ จังหวัดแพร่” พบว่า พบว่า ผู้ช่วยคนพิการจังหวัด แพร่ ทั้ง 13 คน มีผู้ช่วยคนพิการ จำนวน 6 คน แสดงความคิดเห็นว่าไม่พอใจในค่าตอบแทนของการ เป็นผู้ช่วยเหลือและดูแลคนพิการจังหวัดแพร่ ต้องการค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นอีก และจากการ สัมภาษณ์ผู้ช่วยคนพิการจังหวัดแพร่ทั้งหมดมี ความคิดเห็นว่า สนง.พมจ.แพร่ ให้ความใส่ใจ เพียงพอ ให้ความสนใจและสนใจมาก ให้คำปรึกษา ได้ดี ทำให้มีกำลังใจในการทำงาน เจ้าหน้าที่มีการ แจ้งข่าวสารใหม่ ๆ ตลอด มีความพร้อมมีความเอา ใจใส่กับการทำงานผู้ช่วยคนพิการจังหวัดแพร่ มีประชุมชี้แจงเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานทุกครั้ง และพร้อมให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ และคอยประสานส่งต่อความช่วยเหลือกับหน่วยงาน มีการติดตามการทำงานและเข้าถึงคนพิการในชุมชน รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์กายอุปกรณ์ เครื่องช่วยความ พิการต่าง ๆ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของ เจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการฝึกอบรมรวมอบหมาย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการให้ เหมาะสมสำหรับคัดเลือกผู้เข้าร่วมการอบรม ควรมี แนวทางการคัดเลือกที่ชัดเจนให้ศูนย์บริการคน พิการทั่วไปเพื่อใช้คัดกรองผู้มีคุณสมบัติ อาทิ คนที่มี จิตสาธารณะ ใจรักงานบริการ มีประสบการณ์ดูแล คนพิการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัญมณี บุณณกานนท์ และคณะ (2553) เรื่อง “โครงการ ศึกษาการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานผู้ช่วยคน พิการ” พบว่า ความคิดเห็นของการสนทนากลุ่ม มองว่าคุณสมบัติที่เอื้ออำนวยต่อการเป็นผู้ช่วยคน พิการ ได้แก่ การมีประสบการณ์จาก อสม. อพม. หรือ อพมก. มารดับหนึ่ง และสอดคล้องกับศุภักษร ทองศิริประภา (2558) เรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ใน การช่วยเหลือและดูแลคนพิการของผู้ช่วยคนพิการ จังหวัดแพร่” พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่ของผู้ช่วยคน



พิการมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ การช่วยเหลือและดูแลคนพิการ 1-2 ปี และ 3-5 ปี และพบว่าทุกคนมีประสบการณ์ในการอบรมหลักสูตร ผู้ช่วยคนพิการและหลักสูตร อพม. และอสม. จากการสัมภาษณ์ ผู้ช่วยคนพิการในด้านการฝึกอบรม ควรมีการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมในเรื่ององค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ความรู้เกี่ยวกับสิทธิคนพิการ ความรู้เกี่ยวกับการดูแลคนพิการใหม่ๆ รวมทั้งให้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน ผู้ช่วยคนพิการด้วยกัน ผู้ช่วยคนพิการมีทั้งเห็นด้วยและมีข้อเสนอให้มีการเพิ่มในเรื่องของระยะเวลา และความเพียงพอของเนื้อหาการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิตยา ยุทธโอภาส (2561, น. 82) เรื่อง “การจัดการบริการ ผู้ช่วยคนพิการกับคุณภาพชีวิตคนพิการที่ได้รับการดูแล: กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ผู้ช่วยคนพิการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการให้ทางจังหวัดมีการจัดอบรมเพิ่มเติมทั้งในเรื่องขององค์ความรู้ที่เกี่ยวกับสิทธิคนพิการใหม่ ๆ หรือการแลกเปลี่ยนความรู้ในการดูแลคนพิการระหว่างผู้ช่วยคนพิการภายในจังหวัด มีความเห็นด้านการจัดแจ้ง ผู้ช่วยคนพิการที่เห็นด้วยว่าเหมาะสม และมีข้อเสนอเพิ่มเติม มีความเห็นด้านการยื่นคำขอใช้สิทธิผู้ช่วยคนพิการว่า ควรให้หน่วยงานในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการคัดเลือกผู้เข้าอบรม ควรประชาสัมพันธ์ ผู้ช่วยคนพิการมากขึ้น ควรมีสวัสดิการสำหรับผู้ช่วยคนพิการ และการยื่นขอใช้สิทธิผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิตยา ยุทธโอภาส (2561) เรื่อง “การจัดการบริการ ผู้ช่วยคนพิการกับคุณภาพชีวิตคนพิการที่ได้รับการดูแล : กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ในปัจจุบันจังหวัดนครสวรรค์ยังมีจำนวนผู้ช่วยคนพิการในจังหวัดนครสวรรค์ ไม่เพียงพอกับจำนวนคนพิการที่ต้องการรับบริการจากผู้ช่วยคนพิการ โดยปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความเพียงพอของจำนวนผู้ช่วย

คนพิการ คือ ผู้ที่ต้องการทำหน้าที่ผู้ช่วยคนพิการยังมีน้อย เนื่องจากบทบาทและหน้าที่ตามระเบียบหรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้การดูแลคนพิการเป็นงานที่หนัก เจ้าหน้าที่บางส่วนมองว่าด้านการจัดบริการ ผู้ช่วยคนพิการมีความเหมาะสมดี และบางส่วนมีข้อเสนอ ควรมีการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการตามอัตราส่วนของคนพิการ เรื่องการปฏิบัติงานผู้ช่วยคนพิการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มองว่าผู้ช่วยคนพิการยังปฏิบัติงานไม่ตรงเป้าหมาย ควรกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติงานผู้ช่วยคนพิการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภักษร ทองศิริประภา (2558) เรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือและดูแลคนพิการของผู้ช่วยคนพิการ จังหวัดแพร่” พบว่า กิจกรรมที่ได้ดูแลและช่วยเหลือคนพิการของผู้ช่วยคนพิการจังหวัดแพร่ ทั้งหมด 13 คน มีความคิดเห็นว่าได้มีการช่วยเหลือคนพิการให้สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน คนพิการแต่ละประเภทมีความต้องการแตกต่างกัน บางรายช่วยเหลือตัวเองได้บ้าง บางรายช่วยเหลือตัวเองไม่ได้เลย หรือเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคมในเรื่องต่าง ๆ ตามความจำเป็นของบุคคลแต่ละบุคคล เช่น การดูแลสุขภาพอนามัยส่วนบุคคล การเดินทาง ดูแลด้านอาหารและโภชนาการงานบ้าน มีความเห็นด้านอื่น ๆ ว่า ควรออกแบบหลักสูตรให้ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดสามารถจัดได้ ควรมีระยะเวลาประชาสัมพันธ์ ควรปรับเนื้อหาอบรมมากขึ้น ควรจัดสวัสดิการสำหรับผู้ช่วยคนพิการ และควรจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานด้าน ผู้ช่วยคนพิการ รวมทั้งการมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1. พก. ควรมีการพัฒนาบริการผู้ช่วยคนพิการนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น ระบบการยื่นคำขอการยื่นสมัคร จัดแจ้ง ระบบฐานข้อมูลผู้ช่วยคนพิการ รูปแบบออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการ



ดำเนินการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ และการทำงาน
ของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด
ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ และผู้ที่
ต้องการใช้ข้อมูล

2. พก. ควรจัดทำแนวทางการจัดบริการ
ผู้ช่วยคนพิการที่ชัดเจนให้ผู้ปฏิบัติงาน อาทิ
แนวทางการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการที่เหมาะสม
เอกสารประกอบการปฏิบัติงาน การรายงาน ติดตาม
และประเมินผล คู่มือสิทธิ การบริการส่งต่อ รวมทั้ง
ฐานข้อมูลรายชื่อผู้ช่วยคนพิการที่เหมาะสม
ให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
(พมจ.)

3. พก. ควรมีการพิจารณาการทำงาน
รุดนการหน่วยงานระดับท้องถิ่น เช่น ศูนย์บริการคน
พิการทั่วไป องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
โรงพยาบาลสาธารณสุขตำบล หรือหน่วยงานใน
พื้นที่ ให้สามารถดำเนินการคัดกรอง คัดเลือก
ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมผู้ช่วยคนพิการ แล้วจึงจัดส่ง
รายชื่อให้กับพมจ. พิจารณาต่อไป

4. พก. ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้
เกี่ยวกับบริการผู้ช่วยคนพิการกับเจ้าหน้าที่ใน
ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน
จัดบริการผู้ช่วยคนพิการ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์
กับคนพิการ และผู้ที่สนใจทั่วไป เพื่อให้เกิดการรับรู้
ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการที่
ถูกต้อง เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการในพื้นที่ให้
เพียงพอต่อความต้องการ

5. พก. ควรมีการขยายการอบรมหลักสูตร
ผู้ช่วยคนพิการระดับพื้นฐาน พ.ศ. 2555 กำหนด
หลักเกณฑ์ ข้อระเบียบที่ชัดเจน โดยให้มีการจัด
อบรมผู้ช่วยคนพิการระดับภูมิภาค หรือจังหวัด
โดยการจัดอบรมอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของพก.
เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการให้เพียงพอในระดับ
จังหวัด

6. พก. ควรพิจารณาการปรับอัตรา
ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานผู้ช่วยคนพิการเพิ่มขึ้น
เพราะงานผู้ช่วยคนพิการนับเป็นอีกหนึ่งอาชีพและ
เป็นกลไกที่จะช่วยทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีต่อคน
พิการ มีความรับผิดชอบสูง ควรเพิ่มค่าตอบแทนที่
เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมใน
ปัจจุบัน โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ของหน้าที่การ
ปฏิบัติงาน โดยการจ่ายค่าตอบแทนตามเวลาที่การ
ปฏิบัติงาน รวมทั้งควรจัดสวัสดิการที่จำเป็นให้แก่
ผู้ช่วยคนพิการ อาทิ ประกันสุขภาพ ประกัน
อุบัติเหตุ เครื่องแบบที่บ่งชี้การปฏิบัติงานผู้ช่วยคน
พิการ เป็นต้น

7. พก. ควรเพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการให้
ครอบคลุมทุกพื้นที่ สอดคล้องกับต้องการของคน
พิการ ควรมีอัตราส่วนจำนวนผู้ช่วยคนพิการที่
สอดคล้องกับความต้องการคนพิการ โดยการเสนอ
ของงบประมาณเพิ่มเติม เพื่อมาสนับสนุนเรื่องผู้ช่วย
คนพิการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพสำหรับการ
จัดบริการผู้ช่วยคนพิการ

ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ

1. พก. ควรจัดสรรงบประมาณให้ พมจ.
สำหรับอบรมเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจผู้ช่วยคน
พิการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดบริการผู้ช่วยคน
พิการ และผู้ช่วยคนพิการ เพื่อทบทวนความรู้
เพิ่มเติมความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ผู้ช่วยคนพิการ อาทิ เรื่อง ทักษะการดูแล สิทธิ
สวัสดิการ ความรู้เรื่องจิตวิทยา เพื่อให้ผู้ช่วยคน
พิการสามารถเข้าใจพฤติกรรมของคนพิการ สามารถ
พูดให้กำลังใจคนพิการ รวมทั้งเป็นการแลกเปลี่ยน
ความรู้ซึ่งกันและกันหลังจากได้ลงพื้นที่ปฏิบัติงาน
จริง

2. พมจ. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้
ความรู้แก่คนในพื้นที่ และมีการทำงานบูรณาการ
ร่วมกับ อปท. เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับคนในพื้นที่



ในการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ และแนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ อาทิ แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ แนวคิดการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยชุมชน เป็นต้น เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของคนพิการและผู้ช่วยคนพิการ

3. พก. ควรมีการปรับปรุงหลักสูตรผู้ช่วยคนพิการระดับพื้นฐาน ให้มีเนื้อหาที่เพียงพอต่อการนำมาใช้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบัน (พ.ศ. 2564) ยังใช้หลักสูตรผู้ช่วยคนพิการระดับพื้นฐาน พ.ศ. 2555 ทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการจึงไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน

4. อปท. ควรเข้ามามีบทบาทการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ ในด้านการสนับสนุนระบบการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ ในด้านการเก็บข้อมูลความต้องการของคนพิการในพื้นที่ และด้านงบประมาณในการสนับสนุนการทำงานของผู้ช่วยคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด เพื่อประเมินผลทำให้บริการการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการแก่คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ นำไปสู่การพัฒนากระบวนการดำเนินงานการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ เพื่อดูแลคนพิการ ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.) ให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการกับคุณภาพชีวิตของคนพิการ จากการศึกษาที่ได้รับบริการและคนพิการที่ไม่ได้รับการดูแลจากผู้ช่วยคนพิการ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ

บรรณานุกรม

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2564). รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2564 จาก www.dep.go.th

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, สำนักส่งเสริมศักยภาพและสิทธิ. (2555). คู่มือแนวทางการดำเนินงานการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2564). แผนปฏิบัติการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2564 จาก <http://web2.dep.go.th/Content/View/1541/2>

กระทรวงมหาดไทย. (2562). ประกาศสำนักทะเบียนกลาง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2564 จาก https://stat.bora.dopa.go.th/stat/pk/pk_62.pdf

จิราภรณ์ การะเกตุ. (2562). ประเทศไทยกับสังคมผู้สูงอายุ. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2564 จาก <https://il.mahidol.ac.th/th/i-Learning-Clinic/general-articles>.



นิตยา ยุทธโสภาส. (2561). การจัดบริการผู้ช่วยคนพิการกับคุณภาพชีวิตคนพิการที่ได้รับการดูแล : กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

ศุภักษร ทองศิริประภา. (2558). “การศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือและดูแลคนพิการของผู้ช่วยคนพิการจังหวัดแพร่”. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2564 จาก

http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5705037033_4986_3771.pdf

อัญมณี บูรณกานนท์ และคณะ. (2553). โครงการศึกษาการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานผู้ช่วยคนพิการ. รายงานการศึกษา. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, สำนักส่งเสริมศักยภาพและสิทธิ, และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.