



ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยิน  
หรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษา  
สถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวสายทิพย์ ปิ่นเจริญ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์  
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2558  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยิน  
หรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษา  
สถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวสายทิพย์ ปิ่นเจริญ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์  
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2558  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



THE PROBLEM OF COMMUNICATION BETWEEN HEARING  
IMPAIRED AND INQUIRY OFFICIAL: A CASE STUDY OF  
POLICE STATION IN BANGKOK

BY

MISS SAITHIP PINCHAROEN



A MINOR THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
IN CRIMINAL JUSTICE ADMINISTRATION  
DEPARTMENT OF SOCIAL WORK  
FACULTY OF SOCIAL ADMINISTRATION  
THAMMASAT UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2015  
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวสายทิพย์ ปิ่นเจริญ

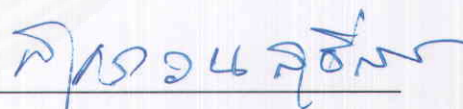
เรื่อง

ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย  
กับพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรม

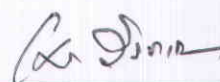
เมื่อ วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2559

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ สุดสงวน สุธีสร)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา สังขวรรณ)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร.โกวิทย์ พวงงาม)

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสายทิพย์ ปิ่นเจริญ
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา สังขวรรณ
ปีการศึกษา	2558

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน และแสวงหาแนวทางในแก้ไขปัญหาคือ การสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน โดยมีวิธีการศึกษาคือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่างที่มีความเกี่ยวข้องจำนวน 3 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่เป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหา 2. กลุ่มพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ได้รับการอบรมภาษามือจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และ 3. กลุ่มล่ามภาษามือที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ในการแปลภาษามือให้แก่คนพิการที่ตกเป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหา และได้รับการขึ้นทะเบียนล่ามในศาล

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อสภาพปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน โดยประเด็นที่ปัญหาอุปสรรคที่สุด คือ ประเด็นความรู้ความเข้าใจในภาษามือ และความถูกต้องในการถ่ายทอดข้อมูล เนื่องจากกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่ไม่ได้รับการศึกษา กับกลุ่มพนักงานสอบสวนจะประสบปัญหาเดียวกัน กล่าวคือ กลุ่มคนพิการจะไม่สามารถสื่อสารหรือถ่ายทอดข้อมูลในสิ่งที่ตนต้องการร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนได้ และพนักงานสอบสวนก็ไม่สามารถจะรับรู้ในสิ่งที่คนพิการถ่ายทอดออกมาได้ ทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารกันเป็นอย่างมาก ประเด็นรองลงมา คือ ประเด็น

วิธีการเรียนและมาตรฐานหลักสูตรภาษามือลักษณะและรูปแบบการใช้ภาษามือในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ ซึ่งกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายและกลุ่มล่ามภาษามือได้ให้ความเห็นในทางเดียวกันว่า การที่คนพิการและล่ามภาษามือมีรูปแบบใช้ภาษามือที่แตกต่างกันเนื่องจากภาษามือที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันมีหลายรูปแบบมาก ทั้งที่เป็นภาษามือแบบภาษาถิ่น ภาษามือแบบเป็นทางการ และภาษามือที่เป็นหลักสูตรที่เรียนกันอยู่ในโรงเรียนหรือสถาบันต่าง ๆ มีวิธีการเรียนที่แตกต่างกันตามลักษณะของความบกพร่องทางการได้ยิน ซึ่งในโรงเรียนโสตศึกษาจะใช้วิธีการสอนภาษามือตามไวยากรณ์ไทย เป็นการคัดลอกคำต่อคำจากประโยคภาษาไทย แต่ในการเรียนของล่ามภาษามือในสถาบันที่มีการเรียนการสอนจะใช้วิธีการเรียนจากศัพท์ภาษามือที่มีการบัญญัติขึ้นใช้อยู่แล้ว นำคำมาต่อ ๆ กัน ให้เป็นรูปประโยค ประเด็นปัญหาสุดท้าย คือ ประเด็นการรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้ คนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย ยังไม่สามารถเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการที่รัฐจัดสวัสดิการให้ เนื่องจากคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย จะเป็นกลุ่มคนพิการที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ช้ากว่ากลุ่มคนพิการประเภทอื่น ก็เพราะเกิดจากปัญหาอุปสรรคในเรื่องการสื่อสาร ทำให้คนพิการไม่สามารถที่จะรับรู้สิทธิของตนได้อย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าภาครัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ให้ความสำคัญกับคนพิการกลุ่มนี้เท่าที่ควร ไม่มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้คนพิการสามารถเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการสังคม (Social Welfare) ได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกับคนพิการกลุ่มอื่น และทั่วถึงตามสิทธิที่ตนพึงจะได้รับบริการจากภาครัฐ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ คือ ด้านการศึกษา คือ รัฐบาลควรมีนโยบายในเรื่องการจัดสวัสดิการด้านการศึกษา ให้ครอบคลุมและทั่วถึงคนพิการแต่ละประเภท โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม กระทรวงศึกษาควรมีการปรับปรุงหลักสูตรและยกระดับการเรียนการสอนภาษามือ เพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นสากลยิ่งขึ้น และด้านการปฏิบัติงาน หน่วยงานภาครัฐควรมีการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย และในส่วนของพนักงานสอบสวนควรแสวงหาความรู้และเพิ่มเติมทักษะการใช้ภาษามือ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมแก่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต่อไป

Minor Thesis Title	THE PROBLEM OF COMMUNICATION BETWEEN HEARING IMPAIRED AND INQUIRY OFFICIAL : A CASE STUDY OF POLICE STATION IN BANGKOK
Author	Miss Saithip Pincharoen
Degree	Master of Arts
Department/Faculty/University	Program in Criminal Justice Administration Faculty of Social Administration Thammasat University
Minor Thesis Advisor	Associate Professor Decha Sungkawan, Ph.D.
Academic Year	2015

### **ABSTRACT**

The objectives of the study on ‘The Problems of Communication between Hearing Impaired and Inquiry Official: A Case Study of Police Station in Bangkok’ are to study on the problems and obstacles for the communication between people with hearing and meaning communication impairment and inquiry officials, and to find solutions to solve the problems. This study uses the in-depth interview method to get information from (1) people with hearing or meaning communication impairment who are the victims of crimes or the accused, (2) inquiry officials in Bangkok area, who have been trained on sign language from Department of Empowerment of Persons with Disabilities, and (3) sign language interpreters with qualification and experiences in providing sign language interpretation for people with impairment who are the victims or the accused, and have been registered as court interpreters.

The findings from the study indicate that the studied samples are aware of problems and obstacles for the communication between people with hearing or meaning communication impairment and inquiry officials. The most problematic issues are the knowledge and understanding of sign language and the accuracy in relaying the information because people with impairment who have not been trained

and inquiry officials face the same problems, which are that people with impairment cannot communicate or relay what they want to share with the officials, and inquiry officials cannot understand what people with impairment communicate. The following issue is the diversity of learning schemes and standards for sign language curricula, and the diversity of sign language systems. The samples from the group of people with impairment and the group of sign language interpreters share similar opinions that the reasons why both impaired people and sign language interpreters use different sign language systems are that there are many sign language systems, such as local systems and formal ones, and that there are different sign language courses in accordance with the natures of the hearing impairment. In deaf schools, sign language is taught in accordance with Thai grammar whereby the word-by-word translation is practiced. Meanwhile, institutes that provide sign language translation courses have the teaching schemes that suggest the use of standard sign language system. The other issue is the awareness of and the access to welfares that the government provides to people with hearing and meaning communication impairment. People with such impairment cannot exercise their rights or access to the welfares they are entitled to because they can be aware of news and tidings more slowly than people with disabilities of other types since they face with obstacles that are related to communication. Consequently, they do not exactly know what rights they have. The studied samples deem that the government and all the related agencies are not sufficiently aware of them. In addition, there is no public relations campaign or activity to let the people with impairment know about their rights and social welfares for them, which are provided by the government, as people with other disabilities.

There are many suggestions from this study. First, concerning the education, the government should have the policies that are related to educational welfares provision which cover people with all types of impairment and disabilities, especially people with hearing and meaning communication impairment in order to fill social gaps. Also, the Ministry of Education should improve the curriculum and teaching scheme of sign language subjects in order to standardize all the courses and that the courses can meet international standards. As for the operations,



governmental agencies should integrate and synchronize the works of all the related agencies such as Department of Empowerment of Persons with Disabilities, Royal Thai Police and National Association of the Deaf Thailand. Concerning the inquiry officials, they should pursue additional knowledge and skills of sign language use in order to facilitate the justice operations for people with hearing and meaning communication impairment.



## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอบพระคุณอย่างสูงต่อ รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา สังขวรรณ ที่ได้กรุณาชี้แนะให้ผู้ศึกษาเกี่ยวกับการทำสารนิพนธ์และได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตลอดจนให้คำปรึกษาและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อ รองศาสตราจารย์สุดสงวน สุธีสร ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งรับเป็นประธานกรรมการสารนิพนธ์ รวมทั้งการให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อนร่วมงาน เพื่อน ๆ นักศึกษาทุกท่าน และพี่รหัส MCJA 16 ที่ได้ให้ข้อมูล ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กับผู้ศึกษาด้วยดีมาโดยตลอด

สุดท้ายสารนิพนธ์ฉบับนี้ จะสำเร็จสมบูรณ์ลงมือได้เลย หากมิได้รับการสนับสนุนจาก บิดา มารดา และคนในครอบครัว ที่ได้ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา ให้กับผู้ศึกษามีสติปัญญา มีวิชาความรู้ ให้มีการศึกษาที่ดีมาโดยตลอด และหวังว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อ คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาต่อไป หากมีความผิดพลาดและบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาใคร่ขอน้อมรับผิดชอบและกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสายทิพย์ ปิ่นเจริญ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 มุลเหตุฉงนในการศึกษา	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตในการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ	7
2.1.1.1 ความหมายของคนพิการ	7
2.1.1.2 ประเภทความพิการ	8
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	9
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิต่าง ๆ ของคนพิการ	11
2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ	14

2.1.4.1	การให้บริการภาครัฐ	14
2.1.4.2	การให้บริการและตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการ	15
2.1.5	ทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Theory)	20
2.2	กฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาของผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหาที่เป็น คนพิการ	23
2.2.1	ความสามารถในการดำเนินคดีอาญาของผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการ	23
2.2.2	การคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	25
2.3	วิธีการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับ พนักงานสอบสวน	31
2.3.1	วิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติของพนักงานสอบสวนในกรณีที่คนพิการ เป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหา	31
2.3.2	กรอบกำหนดแนวทางล่ามในชั้นสอบสวนของประเทศไทย	35
2.3.3	กรอบการปฏิบัติงานของล่ามภาษามือในชั้นสอบสวนประเทศ สหราชอาณาจักร	36
2.4	หลักสูตรการเรียนการสอนภาษามือ	39
2.4.1	ความหมายของภาษามือ	39
2.4.2	ชนิดของภาษามือ	39
2.4.3	ประเภทของภาษามือ	40
2.4.3	หลักสูตรการเรียนของเด็กพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	41
2.4.5	หลักสูตรการเรียนของล่ามภาษา	44
2.5	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
2.6	ประเด็นการศึกษา	62
บทที่ 3 วิธีการศึกษา		63
3.1	ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง	63
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	64
3.3	การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
3.4	การวิเคราะห์ข้อมูล	65
3.5	การนำเสนอผลการศึกษา	65

บทที่ 4 ผลการศึกษา และอภิปรายผลการศึกษา	66
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	67
4.2 ผลการสัมภาษณ์	68
4.2.1 กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	69
4.2.1.1 ความรู้ความเข้าใจในภาษามือ และความถูกต้องในการถ่ายทอดข้อมูล	69
4.2.1.2 วิธีการเรียนและมาตรฐานหลักสูตรการเรียนภาษามือ	70
4.2.1.3 การรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้	70
4.2.1.4 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในล่ามภาษามือ	71
4.2.1.5 แนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน	71
4.2.2 กลุ่มพนักงานสอบสวน	72
4.2.2.1 ความรู้ความเข้าใจในภาษามือ และความถูกต้องในการถ่ายทอดข้อมูล	72
4.2.2.2 วิธีการเรียนและมาตรฐานหลักสูตรการเรียนภาษามือ	72
4.2.2.3 การรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้	72
4.2.2.4 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในล่ามภาษามือ	73
4.2.2.5 แนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน	73
4.2.3 กลุ่มล่ามภาษามือ	73
4.2.3.1 ความรู้ความเข้าใจในภาษามือ และความถูกต้องในการถ่ายทอดข้อมูล	73
4.2.3.2 วิธีการเรียนและมาตรฐานหลักสูตรการเรียนภาษามือ	73
4.2.3.3 การรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้	74
4.2.3.4 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในล่ามภาษามือ	75
4.2.3.5 แนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน	75
4.3 อภิปรายผล	81
4.3.1 สภาพปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน	81

	(10)
4.3.1.1 ความรู้ความเข้าใจในภาษามือ และความถูกต้องในการถ่ายทอด ข้อมูล	81
4.3.1.2 วิธีการเรียนและมาตรฐานหลักสูตรการเรียนภาษามือ	82
4.3.1.3 การรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้	84
4.3.1.4 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในล่ามภาษามือ	86
4.3.2 แนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือ สื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน	88
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	88
5.1 สรุปผลการศึกษา	88
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	88
5.1.2 สภาพปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือ สื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน	90
5.1.2.1 ประเด็นความรู้ความเข้าใจในภาษามือ และความถูกต้อง ในการถ่ายทอดข้อมูล	90
5.1.2.2 ประเด็นวิธีการเรียนและหลักสูตรการเรียนภาษามือ	89
5.1.2.3 ประเด็นการรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้	90
5.1.4 ประเด็นความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในล่ามภาษามือ	90
5.1.3 แนวทางแก้ไขปัญหาลูกอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยิน หรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน	91
5.2 ข้อเสนอแนะ	91
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	91
รายการอ้างอิง	92
ภาคผนวก	95
ประวัติผู้เขียน	98

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 สถิติข้อมูลคนพิการที่มาขอรับการจัดบริการล่ามภาษามือ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2558	3
2.1 ระดับการได้ยินและลักษณะอาการ	42
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	67
4.2 สรุปผลการสัมภาษณ์	76
4.3 สรุปข้อเหมือนและข้อแตกต่าง	80



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1	32
2.2	34
2.3	35
2.4	40





## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

คนพิการนับว่าเป็นกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม จึงเป็นกลุ่มคนที่ถูกละเมิดสิทธิ และถูกเลือกปฏิบัติมากที่สุดกลุ่มหนึ่ง เพราะคนพิการไม่สามารถเข้าถึงสิทธิและบริการต่าง ๆ ที่ภาครัฐจัดไว้ให้ เนื่องจากเหตุผลหลายประการ อาทิ ความผิดปกติทางร่างกาย ปัญหาความยากจน การไม่รู้หนังสือ การถูกคนในครอบครัวหลบซ่อนจากสังคมเพราะอับอาย จึงทำให้คนพิการไม่สามารถรับรู้และเข้าถึงสิทธิและบริการต่าง ๆ ของภาครัฐได้เลย ดังนั้นต้องมีการปกป้องคุ้มครองมิให้ถูกละเมิดสิทธิ และสามารถเข้าถึง รวมทั้งใช้ประโยชน์จากสิทธิต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในกรณีที่คนพิการมีความจำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล ก็ควรได้รับการช่วยเหลือทางกฎหมายเพื่อให้เข้าถึงความเป็นธรรมได้อย่างทั่วถึง และขจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

ในส่วนของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ปัญหาของคนพิการประเภทนี้คือการสื่อสารกับบุคคลอื่น ซึ่งหากบุคคลที่สื่อสารกับคนพิการ ไม่มีความรู้ ความเข้าใจถึงปัญหาในการสื่อสารของคนพิการนั้น ก็เป็นไปได้ยากที่จะสามารถสื่อสารให้เข้าใจกันได้ คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย จึงเป็นกลุ่มคนพิการที่รับรู้และเข้าถึงสิทธิได้ยาก จากการสำรวจเกี่ยวกับเรื่อง “การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องโรคเอดส์” ในกลุ่มคนพิการทุกประเภท พบว่า กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายรับรู้ข้อมูลเรื่องโรคเอดส์ช้ากว่าคนพิการทางการเห็นถึง 5 ปี ซึ่งการรับรู้ที่ช้ากว่าคนพิการประเภทอื่นทำให้คนพิการทางการได้ยินไม่รู้ถึงวิธีการป้องกัน จึงเห็นได้ว่าคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเป็นกลุ่มคนพิการที่มีปัญหาในการสื่อสารและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากที่สุด ทำให้คนพิการกลุ่มนี้ไม่สามารถรับรู้และเข้าถึงสิทธิต่าง ๆ ที่ได้รับจากภาครัฐได้อย่างเต็มที่ตามที่ตนมีสิทธิ

ซึ่งพบว่า ในปัจจุบันมีคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่ไม่สามารถสื่อสารกับพนักงานสอบสวนได้อย่างเหมาะสม ทำให้พนักงานสอบสวนได้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง คนพิการจึงตกเป็นจำเลยโดยที่ตนเองไม่ได้เป็นผู้กระทำผิด และต้องถูกดำเนินคดีจนถึงขั้นจำคุก จึงทำให้คนพิการไม่ได้รับความเป็นธรรม หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐจึงมองเห็นปัญหาดังกล่าว จึงร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เช่น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เห็นความสำคัญของล่ามในกระบวนการยุติธรรม เพราะเป็นหลักประกันให้บุคคลที่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยได้รับความยุติธรรมโดยสิทธิ

ในการมีล่าม จึงได้มีการจัดประชุม “คณะทำงานเพื่อกำหนดแนวทางในการจัดล่ามที่มีความเข้าใจ ภาษาและกฎหมาย”

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้เล็งเห็นถึงปัญหาในการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย จึงได้มีการจัดอบรมเรื่อง “ภาษามือไทยเพื่อการสื่อสารประจำปี 2559” เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจและเพิ่มทักษะการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องให้แก่บุคลากรและองค์กรที่เกี่ยวข้อง อาทิ สถานประกอบการที่รับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเข้าทำงาน สถานีตำรวจ โรงพยาบาล เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการให้บริการล่ามภาษามือให้แก่คนพิการในกรณีที่คนพิการไม่สามารถสื่อสารกับหน่วยงานที่จะขอรับบริการได้ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งวิธีที่จะช่วยแก้ปัญหา ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับคนพิการในเบื้องต้นได้ จะเห็นได้ว่าหน่วยงานภาครัฐได้เล็งเห็นถึงปัญหาการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยิน เพราะหากคนพิการกลุ่มนี้ไม่สามารถสื่อสารในสิ่งที่ตนต้องการได้ หรือสื่อสารไปแต่ผู้รับสารไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่ผู้พิการต้องการสื่อสาร ก็จะทำให้คนพิการถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม และไม่สามารถเข้าถึงสิทธิต่าง ๆ รวมถึงสิทธิทางกระบวนการยุติธรรมได้อย่างแท้จริง

แต่ถึงแม้จะมีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าว แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานที่ต้องให้บริการแก่คนพิการ ทำให้คนพิการไม่สามารถเข้าถึงสิทธิและบริการของรัฐได้อย่างเต็มที่ เพราะปัญหาในการสื่อสารและข้อจำกัดหลาย ๆ อย่าง และถึงแม้จะมีการให้บริการล่ามภาษามือ ก็ยังมีปัญหาในเรื่องของการขอรับบริการล่ามภาษามือ อาทิ ปัญหาล่ามภาษามือมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ปัญหาการขอใช้บริการล่ามภาษามือมีหลายขั้นตอน ไม่ทันต่อความต้องการของคนพิการ และปัญหามาตรฐานของล่ามภาษา ในการแปลความหมายให้แก่บุคคลอื่นหรือพนักงานสอบสวน มีมาตรฐานที่ดีและแปลได้อย่างถูกต้องหรือเหมาะสม กับสิ่งที่คนพิการต้องการสื่อสารหรือไม่

## ตารางที่ 1.1

สถิติข้อมูลคนพิการที่มาขอรับการจัดบริการล่ามภาษามือ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2558

ประเภทบริการ	ชาย	หญิง	รวม
การแพทย์และการสาธารณสุข	80	347	427
การสมัครงานหรือการติดต่อประสาน ด้านการประกอบอาชีพ	11	15	26
การร้องทุกข์ กล่าวโทษหรือเป็นพยานต่อ พนักงานสอบสวนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่	6	13	19
การเข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือการให้ความรู้ การเป็นผู้บรรยาย	122	156	278
การติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ การติดต่อ ขอรับบริการสาธารณะอื่น ๆ	68	29	97
รวมทั้งสิ้น	287	560	847

ที่มา: รายงานการปฏิบัติงานของล่ามภาษามือ, โดย สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย, 2558.

จากปัญหาดังกล่าว เพื่อให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ได้รับการหรือ การช่วยเหลือทางกฎหมายจากหน่วยงานภาครัฐ จึงควรให้มีการศึกษาวิจัยเพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหา ในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน เพื่อให้คนพิการ ได้รับสิทธิตามกฎหมาย และจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาแนวทางการแก้ไข ปัญหาการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน ให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## 1.2 มุลเหตุจูงในการศึกษา

เนื่องจากผู้ศึกษาปฏิบัติงานในตำแหน่ง นักพัฒนาสังคม สังกัดกรมส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ ดำเนินงานด้านคนพิการและมีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจเกี่ยวกับคนพิการทุกประเภทโดยตรง ทั้งทางด้านเสนอแนวทางการส่งเสริมพัฒนามาตรการขับเคลื่อนนโยบาย การจัดสวัสดิการสังคมให้ สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การพัฒนาองค์ความรู้ที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับ

คนพิการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ประกอบกับการปฏิบัติงานที่สัมผัสใกล้ชิดกับคนพิการจึงสังเกตเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของจำนวนคนพิการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้คนพิการไม่สามารถเข้าถึงบริการและการช่วยเหลือจากภาครัฐได้อย่างเต็มที่

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงตระหนักถึงความสำคัญและให้ความสนใจศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน เพื่อให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เข้าถึงสิทธิและสวัสดิการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และให้พนักงานสอบสวนได้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนในการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมต่อไป

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย กรณีที่ตกเป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหาในคดีความ
2. เพื่อแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### 1.4 ขอบเขตในการศึกษา

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการศึกษามีคุณสมบัติดังนี้

1.1 ศึกษาเฉพาะประชากรที่เป็นคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ที่มาร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ทั้งที่เป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหา ณ สถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.2 ศึกษาเฉพาะพนักงานสอบสวนที่รับเรื่องร้องทุกข์จากคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย สถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 แห่ง

1.3 ศึกษาเฉพาะล่ามภาษามือที่คนพิการขอรับบริการล่ามภาษามือจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเมื่อคนพิการมาร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนทั้งที่เป็นผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหา ณ สถานีตำรวจ รวมถึงแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา

ศึกษาคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ที่มาร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ณ สถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

#### 1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. **ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสาร** หมายถึง ข้อสงสัยหรือความขัดข้องในการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน ซึ่งคนพิการดังกล่าวไม่สามารถสื่อสารออกมาเป็นคำพูดได้ จึงต้องมีรูปแบบและวิธีการอื่นในการสื่อสาร

2. **คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย** หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรม ในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการได้ยินจนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทางทางการได้ยิน และไม่สามารถสื่อสารออกมาเป็นคำพูดได้อย่างบุคคลทั่วไป

3. **พนักงานสอบสวน** หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวนได้แก่ การรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการทั้งหลายอื่น ๆ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งพนักงานสอบสวนได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดที่กล่าวหาเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษ ในกรณีศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจที่เป็นพนักงานสอบสวนซึ่งอยู่ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

4. **ล่ามภาษามือ** หมายถึง บุคคลที่แปลภาษาพูดไทย เป็นภาษามือไทย และแปลภาษามือไทยให้เป็นภาษาพูดไทย เพื่อใช้ในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสภาพปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย กรณีที่ตกเป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหาในคดีความ

2. แนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารระหว่างผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการศึกษาเรื่อง “ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษา สถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิต่าง ๆ ของคนพิการ

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

2.1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Theory)

#### 2.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับดำเนินคดีอาญาของคนพิการ

2.2.1 ความสามารถในการดำเนินคดีอาญาของผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการ

2.2.2 การคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการในกระบวนการยุติธรรม

#### 2.3 วิธีการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงาน

สอบสวน

2.3.1 วิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติของพนักงานสอบสวนในกรณีที่คนพิการ

เป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหา

2.3.2 กรอบกำหนดแนวทางล่ามในชั้นสอบสวนที่ใช้ในประเทศไทย

2.4.2 กรอบการปฏิบัติงานของล่ามภาษามือในชั้นสอบสวนประเทศสหราชอาณาจักร

อาณัติกร

#### 2.4 หลักสูตรการเรียนการสอนภาษามือ

2.4.1 ความหมายของภาษามือ

2.4.2 ประเภทของภาษามือ

2.4.3 หลักสูตรการเรียนของเด็กพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

2.4.4 หลักสูตรการเรียนของล่ามภาษามือ

#### 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.6 ประเด็นการศึกษา

## 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ

#### 2.1.1.1 ความหมายของคนพิการ

คำว่า คนพิการ มีผู้ให้ความหมายของคนพิการไว้มากมาย เช่น องค์กรคนพิการสากลประเทศออสเตรเลีย (DPI - Australia) ให้ความหมายของความพิการ (Disability) คือ ความจำกัดของการปฏิบัติหน้าที่หรือกิจวัตรประจำวัน (Functional Imitation) ภายในแต่ละบุคคล โดยมีสาเหตุมาจากความบกพร่อง (Impairment) ทางด้านร่างกาย ทางด้านสติปัญญา ทางด้านอารมณ์ หรือการรับรู้ความรู้สึก (Sensory)

องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ได้ให้คำจำกัดความจากมุมมองด้านการฟื้นฟูด้านอาชีพและการจ้างงานคนพิการว่า คนพิการ หมายถึง “บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีโอกาสด้านความมั่นคงในชีวิต สถานภาพการจ้างงาน หรือความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเหมาะสม ถูกจำกัดหรือลดลงอย่างเห็นได้ชัด อันเป็นผลจากความบกพร่องร่างกายหรือทางจิตใจ”

องค์การอนามัยโลก ได้ให้ความหมายของความพิการไว้ว่า เป็นความเสียหายเปรียบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกิดจากการชำรุด หรือความสามารถบกพร่องทางด้านร่างกาย ทางด้านจิตใจ หรือทางด้านสติปัญญา เป็นผลทำให้บุคคลนั้นไม่อาจแสดงบทบาทหน้าที่ หรือกระทำอะไรให้เหมาะสมสอดคล้องได้ตามวัย เพศ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

ในประเทศไทย พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ตามมาตรา 4 ได้กำหนดความหมายว่า “คนพิการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจวัตรในชีวิตประจำวันรวมถึงเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา และการเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด และยังรวมถึงการมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจวัตรในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประกาศของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ดังนั้นความหมายของคนพิการ จึงหมายถึง บุคคลที่มีความผิดปกติหรือบกพร่องทางการมองเห็น หรือทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย หรือทางด้านร่างกายหรือการเคลื่อนไหว หรือทางด้านจิตใจหรือพฤติกรรม หรือทางด้านสติปัญญา หรือทางการเรียนรู้ จนทำให้มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน หน้าที่หรือกระทำการใดให้สอดคล้องได้ตามวัย สังคม และสิ่งแวดล้อม



ตามประกาศของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้แบ่งประเภทความพิการตามลักษณะความพิการออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

### 2.1.1.2 ประเภทความพิการ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งมีหน้าที่โดยตรง ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ได้ออกกฎกระทรวง ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2552) กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ ดังนี้

ประเภทความพิการ ครอบคลุมคนพิการ 6 ประเภท คือ

**1. ความพิการทางการเห็น** หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการ ปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความ บกพร่องในการมองเห็น

### 2. ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

**2.1 พิกัดทางการได้ยิน** หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการ ปฏิบัติวัตรประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่อง ในการได้ยินจนไม่สามารถรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางทางการได้ยิน

**2.2 พิกัดทางการสื่อความหมาย** หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัด ในการปฏิบัติวัตรประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความ บกพร่องในการสื่อความหมาย เช่น พูดไม่ได้ หรือฟังผู้อื่นพูดแล้วไม่เข้าใจ เป็นต้น

### 3. ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย

**3.1 ความพิการทางการเคลื่อนไหว** หมายถึง การที่บุคคลมี ข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม ซึ่งเป็นเกิดจากการ มีความบกพร่อง หรือสูญเสียความสามารถของอวัยวะที่ใช้ในการเคลื่อนไหว

**3.2 ความพิการทางร่างกาย** หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดใน การปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความ บกพร่อง หรือความผิดปกติของใบหน้า ศีรษะ ลำตัว และภาพลักษณะภายนอกของร่างกายที่เห็นได้ อย่างประจักษ์

**4. ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม หรือ ออทิสติก** หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม ซึ่งเกิด จากความบกพร่อง หรือความผิดปกติทางด้านจิตใจ หรือสมองในส่วนของการรับรู้ อารมณ์ หรือ การนึกคิด



**ออทิสติก** หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องในพัฒนาการทางด้านสังคม ทางด้านภาษา และด้านการสื่อความหมาย พฤติกรรมและอารมณ์

**5. ความพิการทางสติปัญญา** หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติวัตรประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม ซึ่งเกิดจากการมีพัฒนาการช้ากว่าปกติ หรือมีระดับเชาวน์ปัญญาต่ำกว่าบุคคลทั่วไป

**6. ความพิการทางการเรียนรู้** หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติวัตรประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมโดยเฉพาะด้านการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางสมอง

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ความหมายของการสื่อสาร มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังต่อไปนี้  
อริสโตเติล (Aristotle, อ้างถึงใน กิติมา สุรสนธิ, ม.ป.ป., น. 2) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ การแสวงหาวิธีการชักจูงใจที่พึงมีอยู่ทุกรูปแบบ

เอ็ดเวิร์ด ซาร์พีย์ (Edward Sapir, อ้างถึงใน ไวยวุฒิ วุฒิอรรถสาร, 2549) กล่าวว่า การสื่อสารคือการตีความโดยสัญชาตญาณต่อท่าทางที่แสดงเป็นสัญลักษณ์โดยไม่รู้ตัวต่อความคิด และต่อพฤติกรรมของบุคคล

วอเรน ดับเบิลยู วีเวอร์ (Warren W. Weaver, อ้างถึงใน ไวยวุฒิ วุฒิอรรถสาร, 2549) กล่าวว่า การสื่อสารมีความหมายกว้างครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของคน ซึ่งอาจมีผลต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง การสื่อสารจึงไม่หมายความแต่เพียงการเขียนและการพูดเท่านั้น หากแต่รวมไปถึง ดนตรี, ภาพ การแสดง และพฤติกรรมทุกพฤติกรรมของมนุษย์อีกด้วย

การสื่อสารของมนุษย์มีภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายในการสื่อสาร ดังนั้น ภาษาจึงรวมเอาวิธีการทุก ๆ อย่างที่ใช้ในการติดต่อเพื่อสื่อความหมาย หรือ เพื่อแสดงความรู้สึก ความคิดเห็นทั้งหมด ภาษา จึงหมายรวมทั้งการพูด การเขียน การทำท่าทางประกอบ การใช้ภาษาใบ้ การแสดงสีหน้า การแสดงออกทางศิลปะ เป็นสิ่งที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องมือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นนามธรรมต่อกัน (ศรียา นิยมธรรม และ ประภัสสร นิยมธรรม, ม.ป.ป., น. 11)

วีรัตน์ชัย ยงวณิชย์ กล่าวไว้ว่า เด็กหูหนวก มีความบกพร่องทางการได้ยินเป็นอุปสรรคในการรับรู้และพัฒนาภาษา เด็กหูหนวกจึงต้องอาศัยประสาทสัมผัสทางตาแทนประสาทสัมผัสทางหูจากการฟัง ทักษะในการอ่าน จึงมีความสำคัญเพื่อการเรียนรู้และเข้าใจความหมายทางภาษาการเรียนรู้ภาษาโดยการอ่านของเด็กหูหนวกที่สำคัญมีดังนี้

1. การอ่านภาษามือ เป็นการอ่านที่ผู้มีความบกพร่องทางการได้ยินจะต้องใช้สายตาสังเกตกิริยาท่าทางของผู้สื่อความหมาย รวมไปถึงการอ่านการสะกดนิ้วมือตามตัวอักษร

ภาษาเขียน (สุรินทร์ ยอดคำแปง, 2531, น. 29, อ้างถึงใน ไวยวุฒิ วุฒิอรรถสาร, 2549) การเรียนรู้ภาษามือและการสะกดนิ้วมือ เด็กหูหนวกต้องพยายามจำและเข้าใจความหมายต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อความหมายได้ถูกต้องตรงกัน ทั้งระหว่างครูกับเด็กหูหนวก เด็กหูหนวกด้วยกัน หรือเด็กหูหนวกกับผู้ปกครอง

2. การอ่านภาษาพูดหรือการอ่านริมฝีปาก เป็นการใช้นัยตาสังเกตการณ์เคลื่อนไหวของ ริมฝีปากของผู้พูด เพื่อแปลความหมาย การอ่านริมฝีปากนี้ต้องได้รับการฝึกฝนพิเศษจึงจะอ่านได้ ในการอ่านภาษาพูด เด็กหูหนวกจะต้องพยายามแยกความแตกต่างของรูปการเคลื่อนไหวริมฝีปาก ทั้งยังต้องได้รับการสอนการออกเสียงพูด การเรียนการอ่านภาษาพูดและการฝึกการพูดจะใช้ได้ดีกับเด็กที่สูญเสียการได้ยินในรายที่สามารถใช้เครื่องช่วยฟัง ส่วนเด็กหูหนวกนั้น เป็นเพียงวิธีหนึ่งของการฝึกหัดติดต่อกับ

3. การอ่านภาษาเขียนหรืออ่านหนังสือ เด็กหูหนวกจะได้รับการสอนให้อ่านภาษาเขียน และเขียนภาษาเขียนเพราะเป็นหนทางเดียวที่คนหูหนวกจะสื่อสารกับคนปกติได้เป็นอย่างดี มากกว่าภาษามือ เนื่องจากคนปกติส่วนมากจะไม่เข้าใจภาษามือที่คนหูหนวกใช้ และการอ่านภาษาเขียนยังเป็นหนทางเพื่อการศึกษาหาความรู้ทบทวนบทเรียนที่เรียนมาของเด็กหูหนวก หรือการทราบข่าวสารจากคนปกติ

เด็กที่หูหนวกมาแต่กำเนิดหรือในระยะเยาว์วัยก่อนจะพูดได้นั้น จะมีความล่าช้าของพัฒนาการทางภาษาในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการพูด การอ่าน หรือการเขียน และยังไม่มียุทธวิธีสอนแบบใดที่จะเอาชนะอุปสรรคนี้ได้ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าการไม่ได้ยินเป็นอุปสรรคขวางกั้นการเรียนรู้ภาษา การพูดของคนจะเป็นภาษาก็ต่อเมื่อผู้พูดเข้าใจความหมายของสิ่งที่ตนพูด ทำนองเดียวกัน การแสดงออกทางภาษาโดยการเขียนจะทำได้ก็ต่อเมื่อคนสามารถอ่านให้เข้าใจภาษาเขียน หรือจนกว่าเขาจะอ่านเข้าใจได้ ซึ่งลำดับขั้นตอนของพฤติกรรมดังกล่าวนี้ เป็นพัฒนาการของภาษา (ศรียา นิยมธรรม และ ประภัสสร นิยมธรรม, (ม.ป.ป., น. 94)

การอ่านภาษาเขียนของเด็กหูหนวกจะคล้ายกับการอ่านในใจของเด็กปกติ ที่มีการแปลสัญลักษณ์ที่เห็นเป็นเสียงภายใน (Inner speed) คล้ายกับการอ่านออกเสียง แล้วจึงแปลความหมายของของเสียงเพื่อความเข้าใจในสิ่งที่อ่าน แต่สำหรับเด็กหูหนวกนั้น จากการศึกษาของโคนาร์ด (Conard, 1979, อ้างถึงใน ไวยวุฒิ วุฒิอรรถสาร, 2549) พบว่า เด็กหูหนวกไม่มีการเกิดเสียงภายใน แต่จะใช้รหัสอื่นแทน ซึ่งเชื่อว่าเป็นลักษณะของคำมากกว่าเสียง

Myklebust (1971, อ้างถึงใน ศรียา นิยมธรรม และ ประภัสสร นิยมธรรม, ม.ป.ป., น. 92) กล่าวว่า การเรียนรู้ภาษาของคนปกติ ไม่ได้เริ่มจากการเรียนคำ ความหมายของคำแล้วจึงเข้าใจภาวะการณ์ที่มีความนั้น จนกระทั่งพูดได้ หากแต่เริ่มจากการมีความคิดทางภาษาอยู่ภายในแล้วจึง

พัฒนาเป็นการคิดคำ แล้วจึงพูดได้ ดังนั้นในการเรียนรู้ภาษาซึ่งเป็นการเรียนรู้ในวัยเด็กจะต้องมีภาษาของตัวเองอยู่ภายในก่อน จึงจะสามารถเข้าใจคำพูดได้

Myklebust (1971, อ้างถึงใน ศรียา นิยมธรรม และ ประภัสสร นิยมธรรม, ม.ป.ป., น. 96) ได้อธิบายลำดับขั้นพัฒนาการเรียนรู้ภาษาพูดของเด็กหูหนวกไว้ดังนี้คือ เด็กหูหนวกต่างจากเด็กปกติในแง่ของกระบวนการเรียนรู้ภาษาตั้งแต่ก้าวแรก เด็กปกติคิดและรับรู้ภาษาโดยอาศัยการฟัง และแม้จะแสดงออกทางภาษาหรือรับรู้การแสดงออกทางภาษา เช่น ฟังเสียงพูดของตัวเองก็อาศัยประสาทสัมผัสอื่น ส่วนเด็กหูหนวกนั้น การแสดงออกทางภาษาอาศัยการพูด แต่อาจใช้ไสตประสาทหรือประสาทตาที่ช่วยให้เกิดการรับรู้ทางภาษา มาเป็นเครื่องประเมนการพูดของตนได้ เด็กปกติเมื่อพูดก็สามารถได้ยินเสียงพูดของตนเอง เท่ากับเป็นการประเมนการพูดไปในตัว แต่เด็กหูหนวกต้องอาศัยประสาทสัมผัสอื่นช่วยในการพูด ซึ่งเป็นปัญหามาก เนื่องจากการได้ฟังเสียงพูดของตนเป็นเรื่องสำคัญในการเรียนรู้ทางภาษา

### 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิต่าง ๆ ของคนพิการ

สิทธิของคนพิการในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามมาตรา 20 กล่าวว่า คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งเป็นสาธารณะ ตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ (สุกานดา ปัญญาโณม, 2553) ดังต่อไปนี้

1. การบริการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ค่าอุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการ เพื่อปรับสภาพทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือเสริมสร้างสมรรถภาพให้ดีขึ้น
2. การศึกษาตามกฎหมาย หรือแผนการศึกษาตามความเหมาะสมในสถานศึกษา เฉพาะหรือในสถานศึกษาทั่วไป หรือการศึกษาทางเลือก หรือการศึกษานอกระบบโดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการให้การสนับสนุนตามความเหมาะสม
3. การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ การให้บริการที่มีมาตรฐาน การคุ้มครองแรงงานมาตรการเพื่อการมีงานทำ ตลอดจนได้รับการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ และบริการสื่อสิ่งอำนวยความสะดวกเทคโนโลยีหรือความช่วยเหลืออื่นใด เพื่อการทำงานและประกอบอาชีพของคนพิการ
4. การยอมรับและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและทางด้านการเมืองอย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานแห่งความเท่าเทียมกัน ตลอดจนได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับคนพิการ

5. การช่วยเหลือให้เข้าถึงนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม การพัฒนาและบริการอันเป็นสาธารณะ หรือผลิตภัณฑ์ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือการช่วยเหลือทางกฎหมาย และการจัดหาหนายความว่าต่างแกัต่างคดี

6. ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภทตลอดจนบริการสื่อสารสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ

7. บริการล่ามภาษามือ

8. สิทธินำสัตว์นำทาง อุปกรณ์นำทาง หรือเครื่องช่วยความพิการใด ๆ ติดตัวเข้าไปในยานพาหนะหรือเข้าไปในสถานที่ใด ๆ เพื่อประโยชน์ในการเดินทาง และการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ โดยได้รับยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าเช่าเพิ่มเติมสำหรับสัตว์เครื่องมือนำทาง หรือเครื่องช่วยความพิการดังกล่าว

9. การจัดสวัสดิการเบี่ยความพิการ

10. การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย เพื่อให้คนพิการสามารถอยู่อาศัยในบ้านของตนเองได้อย่างเหมาะสมตามประเภทของความพิการ

สิทธิตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มีบทบัญญัติในการคุ้มครองสิทธิของคนพิการไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการรวมพลังกันขององค์กรคนพิการในระหว่างการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญด้วยรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง การรณรงค์ให้มีการบรรจุสิทธิของคนพิการครั้งสำคัญเกิดขึ้นในการสัมมนาเรื่อง “บทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ” จัดโดยสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2550 ณ ห้องประชุมสำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมทั้งข้อเสนอในการร่างรัฐธรรมนูญจากการประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทยกับคณะอนุกรรมการด้านผู้พิการ ในคณะกรรมการกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีประเด็นที่นำเสนอคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ 10 ประเด็น ดังนี้

1. คนพิการไม่ใช่คนป่วย ผู้พิการเห็นว่า ความพิการเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์/ความบกพร่องของบุคคลกับสภาพแวดล้อม (Social Mode) คนพิการไม่ได้อยู่ในกลุ่มสภาพทางกายหรือสุขภาพบกพร่อง ซึ่งเป็นการมองความพิการในมิติทางการแพทย์ (Medical Model) ที่มองคนพิการเป็นคนป่วย คนที่ผิดปกติและต้องการการดูแล

2. คนพิการไม่ใช่เป็นพลเมืองชั้น 3 ข้อเสนอแนะ คือ

2.1 การประกันความเสมอภาค และสิทธิของบุคคลทุกกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มคนพิการต้องชัดเจนและจริงจังมากขึ้น

2.2 ขจัด การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่ม คนพิการ

2.3 การหลีกเลี่ยงไม่กำหนด หรือละเว้นการให้ความช่วยเหลืออย่าง สมเหตุสมผล(Reasonable Accommodation) ถือเป็น การเลือกปฏิบัติ

3. โลกนี้ไม่มีคนพิการ มีแต่สังคมพิการ-การคุ้มครองสิทธิคนพิการไม่ควรถูก ชี้นำให้มองตัวคนพิการเพียงอย่างเดียว ต้องพิจารณาจากสภาพแวดล้อมและสังคมซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ก่อให้เกิดความพิการ

4. โขตรวนที่สังคมตรึงคนพิการ

4.1 การ “ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก” สำหรับคนพิการให้หมายความถึง การเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility) ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์ สิ่งของ วัตถุ สภาพแวดล้อม แผนงาน โครงการ และกิจกรรมด้านการพัฒนาทุกรูปแบบ บริการสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมทาง กายภาพ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และสวัสดิการ ซึ่งภาษาอังกฤษใช้ 1 คำที่สามารถครอบคลุม คือ 1) Product หมายถึง สิ่งที่เป็นผลผลิต อันได้แก่ สินค้า สิ่งของ วัตถุ และนวัตกรรมทั้งที่จับต้องได้และ จับต้องไม่ได้ 2) Environment หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งทางสถาปัตยกรรม การขนส่ง ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารและเทคโนโลยี 3) Program หมายถึง แผนงาน โครงการและกิจกรรมด้านการพัฒนาทุก รูปแบบ 4) Service หมายถึง บริการ และ 5) Welfare หมายถึง สวัสดิการต่าง ๆ

4.2 คนทุกกลุ่มรวมทั้งคนพิการมีเสรีภาพในการเดินทาง ฉะนั้น รัฐต้อง คุ้มครองเสรีภาพในการเดินทางของคนพิการ โดยขจัดสภาพแวดล้อมที่มีข้อจำกัด เช่น ถนน ยานพาหนะระบบขนส่งสาธารณะ และระบบขนส่งมวลชน เป็นต้น การไม่อำนวยความสะดวก ใน เรื่องนี้ถือเป็นการจำกัดเสรีภาพ

4.3 สังคมปิดหูปิดตาคนพิการ-คนทุกกลุ่มรวมทั้งคนพิการมีเสรีภาพในการ ติดต่อกับแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ฉะนั้น รัฐต้องคุ้มครองเสรีภาพในการเข้าถึงและการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของคนพิการแต่ละประเภท ซึ่งต้องการสื่อหรือรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน เช่น คนตาบอดต้องอ่านเอกสารอักษรเบลล์ คนหูหนวกต้องสื่อสารด้วยภาษามือ เป็นต้น ทั้งนี้ การไม่ อำนวยความสะดวกในเรื่องนี้ถือเป็นการจำกัดเสรีภาพ

5. หมดยุคสงเคราะห์คนพิการ-ต้องใช้คำว่า “สวัสดิการ” แทนคำว่า “สงเคราะห์” เพราะการสงเคราะห์นำไปสู่ความเข้าใจว่าการให้ตามความสมัครใจและตามความพร้อมซึ่งไม่สามารถ นำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดี และพึ่งตนเองได้

6. คนพิการ คนของชุมชนท้องถิ่น

6.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการทำหน้าที่ คุ้มครองส่งเสริมและพัฒนาคนพิการรวมทั้งผู้ปกครองหรือครอบครัว

6.2 รัฐต้องจัดสวัสดิการดูแลเด็ก/คนพิการที่ไม่สามารถพึ่งตนเองได้ให้มีชีวิตพอเพียงอย่างต่อเนื่อง

7. คนพิการทำอะไรได้มากกว่าที่ใครคิด การกำหนดหลักประกันในการมีงานทำของคนพิการและครอบครัวพร้อมทั้งกำหนดค่าจ้าง และการจัดสวัสดิการอย่างเป็นธรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและครอบครัว

8. ครอบครัวที่พึ่งตั้งแต่เกิดถึงเชิงตะกอนของคนพิการ การคุ้มครอง ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการหรือครอบครัวของเด็ก/คนพิการเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและครอบครัว

9. ความพิการไม่จำกัดเพศและอายุ การจัดการดูแลบุคคลทุกกลุ่ม เช่น เด็กเยาวชน สตรีผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส ต้องหมายรวมถึงการดูแลคนพิการซึ่งรวมอยู่ในกลุ่มบุคคลนั้น ๆ ด้วย

10. คนพิการเหยื่อของความรุนแรง รัฐต้องคุ้มครองการกระทำรุนแรงต่อคนพิการ โดยเฉพาะเด็กพิการ สตรีพิการ และผู้สูงอายุพิการ

## 2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

### 2.1.4.1 การให้บริการภาครัฐ

ลักษณะการให้บริการภาครัฐนั้น ต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2551, น. 103-163)

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแก่สมาชิกสังคม

3. ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

4. ให้คำนึงถึงปริมาณมากน้อย คือ ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป

5. ให้บริการโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงเสมอ

การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยซึ่งจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าว พอที่จะสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะต้องจัดให้อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน เข้าถึงบริการโดยง่าย ตลอดจนเป็นการบริการ ที่ผู้ขอรับบริการมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ



กล่าวคือ มีขั้นตอนที่ไม่สลับซับซ้อนมีความพอเพียงในการให้บริการ และเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก

ประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพ และหรือคุณภาพของบริการ ก็คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ อันเป็นความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกพึงพอใจดังกล่าว เป็นความรู้สึกที่มีภูมิหลังจากอวัติสัยของตัวบุคคลและวัติสัยที่มากกระทบ อย่างไรก็ตามแม้ว่าความพึงพอใจจะเกี่ยวพันกับทัศนคติแต่ก็สามารถที่จะวัดได้

ด้วยเหตุนี้ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการจึงมีความสำคัญที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต้องให้ความสนใจ ทั้งนี้ เพื่อค้นหามูลเหตุแห่งความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจที่จะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

#### 2.1.4.2 การให้บริการและตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการ

ลักษณะของการบริการ สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค ลูกค้ำที่คาดหวังไม่สามารถรู้สึกมองเห็น ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำศัลยกรรม หรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผล ของการบริการได้จนกว่า จะมีการผ่าตัดหรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service quality) เพื่อให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้น ๆ นักการตลาดจึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในจับต้องได้ให้มากที่สุดโดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่เน้นตัวบริการเท่านั้น

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมที่ร้านนี้แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต การตัดผมและผู้ใช้บริการได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

3. ความไม่แน่นอน (Service variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไป ตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่างภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์หนึ่งอาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการของพนักงาน

ภายในพิพิธภัณฑสถานแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดัง หรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่ แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมากจะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล โรงแรมและ รีสอร์ทต่าง ๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำหรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราวเพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

การบริการ มีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility).บริการไม่สามารถมองเห็นจับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะชื้อน้ำหอม ผู้ชื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดได้ดมกลิ่นได้หรือชื้อเป็นขวดได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถ แยกจากกันได้ในเวลาที่ให้บริการนั้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใด ๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการลูกค้านั้น จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่น ๆ ในสัปดาห์

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (labor intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่งเมื่อวันวานนี้ให้บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกัน



อาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม พุดจาไม่ไพเราะ สาเหตุเนื่องมาจากพนักงานคนนั้นไม่ได้  
นอนหลับอย่างเต็มอิ่มเพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยเป็นไข้หวัดตลอดคืนที่ผ่านมา

ลักษณะของงานบริการ (characteristics of service) มีความแตกต่าง  
จากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการแบ่ง  
ได้ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้และมองไม่เห็น (Intangibility).งานบริการมีลักษณะ  
เป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ มองไม่เห็น และไม่มีรูปร่าง แต่สิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นสามารถรับรู้ได้  
จากความรู้สึกหรือ การแสดงออกบางอย่างของลูกค้า เช่น ความชอบ ความเกลียด ความพอใจ  
ความไม่พอใจความโกรธ เป็นต้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) งานบริการบางชนิดไม่สามารถ  
แบ่งแยกได้อย่างชัดเจน เพราะนอกจากเรื่องบริการแล้ว ยังมีสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากบริการ เช่น  
ถ้าเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปประเทศเวียดนามโดยเครื่องบิน บริการที่ได้รับคือ ได้เดินทางถึงจุดหมาย  
ปลายทางและในระหว่างการเดินทาง พนักงานบริการบนเครื่องบินยังเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่มและอื่น ๆ  
ซึ่งสิ่งที่ได้รับไม่ใช่แค่เพียงการเดินทางถึงจุดหมายปลายทางเท่านั้น แต่ยังได้รับบริการอื่น ๆ อีกด้วย  
ดังนั้น บริการ สินค้า และผลิตภัณฑ์บางอย่างจึงไม่สามารถแบ่งแยกกันได้อย่างชัดเจน

3. สูญเสียง่ายหรือเสียหายง่าย (Perish ability) บริการต่าง ๆ ไม่สามารถ  
กักตุนจัดเก็บหรือสต็อกเอาไว้ได้เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะงานบริการมีเงื่อนไขเรื่อง  
เวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่สามารถเก็บบริการเอาไว้ขายได้ เช่น ในฤดูกาลท่องเที่ยว ห้องพักของ  
โรงแรมจะมีลูกค้าเข้าพักเต็มและยังมีลูกค้าอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถจองห้องพักในเวลานั้นได้  
แต่ในช่วงฤดูฝน ห้องพักของโรงแรมว่างเป็นจำนวนมาก ซึ่งห้องพักที่ว่างจำนวนมากเหล่านี้ก็  
ไม่สามารถนำไปขายในฤดูกาลท่องเที่ยวที่ผ่านมาได้ เพราะมีเงื่อนไขของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. งานบริการมีลักษณะทำซ้ำ ๆ (Repetitiveness) งานบริการจะมี  
ลักษณะเป็นการทำงานซ้ำ ๆ หลายครั้ง เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า  
รับคำสั่งจากลูกค้า นำคำสั่งไปสั่งอาหารและเครื่องดื่ม นำอาหารและเครื่องดื่มมาเสิร์ฟลูกค้า คอยดูแล  
ความเรียบร้อย เก็บเงินเมื่อลูกค้าต้องการจะกลับ จัดโต๊ะอาหารเพื่อเตรียมต้อนรับลูกค้าคนใหม่  
การทำงาน ของพนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารจะทำงานในลักษณะเช่นนี้ซ้ำแล้วซ้ำอีกหลาย ๆ  
ครั้ง จนกว่าจะถึงเวลาเลิกงาน จะเห็นได้ว่าลักษณะของงานบริการจะปฏิบัติงานซ้ำแล้วซ้ำอีกหลาย ๆ  
ครั้ง ซึ่งอาจจะมีแตกต่างจากงานอื่น ๆ

5. ความเข้มข้นรุนแรงต่อความรู้สึกของพนักงาน (Labor Intensiveness)  
เนื่องจากลักษณะงานของการให้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่  
แตกต่าง อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่น ๆ

การให้บริการไม่ใช่เรื่องง่ายที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับความพึงพอใจเหมือนกัน พนักงานอาจจะพบกับลูกค้าที่มีอารมณ์ร้ายหรือลูกค้าที่จู้จี้จุกจิกสร้างปัญหา พนักงานให้บริการจะต้องเข้าใจในลักษณะงานให้บริการเป็นอย่างดีจึงจะสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้

6. ความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับบริการที่ดีจากสถานบริการหรือไม่ ดังนั้นผู้ใช้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือหรือความไว้วางใจในสถานบริการเหล่านั้น เช่น อาจจะได้รับการบอกต่อถึงบริการจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิดหรืออาจจะได้รับรู้จากประสบการณ์โดยตรง หรืออาจจะได้รับข่าวสารข้อมูลจากแหล่งอื่นจนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจไปใช้บริการ ลูกค้าก็คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีเพราะเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในสถานบริการดังกล่าว

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2554, น. 183-186) กล่าวถึง แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีผลสำคัญ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มีต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึกลับสงสัย
6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย
7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะหาความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

ในการวิจัยครั้งต่อมาคณะผู้วิจัยทั้ง 3 คนดังกล่าวข้างต้นพบว่า มีระดับของความสัมพันธ์ (Degree of Correlation) กันเองระหว่างตัวแปร ดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมด รวม 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. Reliability (ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าและบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่่าน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (Dependable)

2. Assurance (ความมั่นใจ) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นบริการ (Competence) มีสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)

3. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

4. Empathy (ความใส่ใจ) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)

5. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

คุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่า การที่จะทำให้อุณหภูมิของการบริการประสบผลสำเร็จ เป็นที่พอใจของลูกค้าั้นไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุดเพียงวิธีเดียวเท่านั้น และวิธีการ ที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่ง ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผลกับที่อื่นด้วยเสมอไป ทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้คือรูปแบบที่มีประสิทธิผลของอุณหภูมิการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดีถึงแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกัน ก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีความแตกต่างกันได้ ในการผลิตก็เช่นเดียวกัน คือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัทก็จะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกันโดยทั่วไปแล้วแต่ละกระบวนการจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหา ปัจจัยสำคัญให้พบและทำการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและ

ภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการ ที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือ การเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพ (Quality) จาก Service Quality Effectiveness Model จะพบว่า เน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการโดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (Customer Satisfaction and Beyond)
2. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)
3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (Methods, System and Technology)
4. การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality Awareness)
5. การฝึกอบรม (Training)
6. การมีส่วนร่วม (Involvement)
7. การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ (Recognition)

คุณภาพของการให้บริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคารับได้หรือความพึงพอใจของผู้ซื้อ การบริการที่มีคุณภาพจะประทับใจไปนาน การบริการที่มีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุข ซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต

คุณภาพของการให้บริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดี ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่า การบริการที่เราได้รับจริง ผลก็คือ การให้บริการนั้นใช้ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ เท่ากับการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ การบริการนั้นน่าพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่ได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพการบริการนั้นดีเยี่ยม

### 2.1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Theory)

เกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศเยอรมัน เนื่องจาก 2 ปัจจัย คือ เงื่อนไขการเติบโตของภาคอุตสาหกรรม จากสภาพเศรษฐกิจ และความแปลกแยกของระบบอุตสาหกรรมและการจ้างงาน จึงเห็นว่รัฐต้องดูแลปัญหาการถูกคุกคามของแรงงาน และเงื่อนไขความจำเป็นในการดำรงชีวิต การตายก่อนวัยสมควรของหัวหน้าครอบครัวทำให้ครอบครัวเกิดปัญหา การชราภาพทำให้ขาดรายได้ ทั้งที่ต้องดำรงชีพอยู่ ทำให้เกิดความสูญเสียทางสังคม เป็นปัจจัยเอื้อให้เกิดอาชญากรรม ความเจ็บป่วย อุบัติเหตุ มีผลกระทบต่อรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศ ค่าจ้างต่ำ ไม่พอต่อการดำรงชีพ เป็นเหตุให้แรงงานขาดคุณภาพ การประสพภัยธรรมชาติจนช่วยเหลือตนเองไม่ได้ เป็นต้น ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการเกิดสวัสดิการสังคม จึงได้มีการตรากฎหมายว่าด้วยนโยบายสวัสดิการสังคมแห่งพันธรัฐเยอรมนีขึ้น (Neuhaus, 1979) มีทั้งด้านการส่งเสริมการมีงานทำ การดูแลแรงงาน การประกันสังคม ทั้งมิติของสุขภาพ อุบัติเหตุ ผู้สูงอายุ หญิงตั้งครรภ์ และคลอดบุตร การตาย ทุพพลภาพ รวมถึง

การว่างงาน และในปี ค.ศ. 1883 ได้ออกพระราชบัญญัติประกันสุขภาพ (Health insurance act) ถือเป็นประเทศแรกที่มีระบบประกันสังคม กล่าวโดยสรุปสวัสดิการสังคมของเยอรมนีมี 3 กลุ่ม คือ สังคมสงเคราะห์ (social assistance) ประกันสังคม (social insurance) และบริการสังคม (social service) อย่างไรก็ตามแนวคิดสวัสดิการสังคมในระยะแรกนั้นเป็นการเกิดขึ้นเพราะสภาพปัญหาทางสังคม ไม่ใช่เพื่อการช่วยเหลือคนงานโดยตรง เป็นเพียงการป้องกันแรงงานไม่ให้ไปร่วมกับขบวนการต่อต้านรัฐบาล แต่ต่อมาแนวคิดสวัสดิการสังคมก็แพร่หลายในประเทศแถบยุโรปและอเมริกา แนวคิดสวัสดิการสังคมในกลุ่มประเทศสังคมนิยมเห็นว่า รัฐมีหน้าที่ต้องจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนทุกคน เพราะการปกครองแบบสังคมนิยมนั้นปัจจัยการผลิตเป็นส่วนรวม กล่าวคือ เป็นของชนชั้นแรงงาน จึงถือว่าประชาชนมีสิทธิ์สมบูรณ์ที่จะได้รับผลผลิตจากสิ่งทีพวกเขาสร้างขึ้น แต่การแจกจ่ายก็มอบหมายให้รัฐเป็นผู้แจกจ่ายจากส่วนกลาง หลักคิดนี้จึงอยู่บนฐานของเพื่อความมั่นคงทางสังคม (social security) เป็นหลัก

สวัสดิการสังคม (Social Welfare) หมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการป้องกัน การแก้ไข การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถพึ่งพาตนเองได้ ทั้งในด้านการศึกษา สาธารณสุข ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ ภาระบวการยุติธรรม และการบริการสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับและมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้ให้ความหมาย สวัสดิการสังคม คือ ระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไข การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้อย่างทั้งถึง เหมาะสมและเป็นธรรม เป็นไปตามมาตรฐาน ได้ ทั้งในด้านการศึกษา สาธารณสุข ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ ภาระบวการยุติธรรม และการบริการสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับและมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ ซึ่งในที่นี้ หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคมที่จัดขึ้นโดยภาคส่วนต่าง ๆ ของสังคม ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคชุมชน ที่มุ่งตอบสนองความต้องการและความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ตามสิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีการพัฒนาที่ยั่งยืนในระยะยาว ความหมายของสวัสดิการสังคมนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

วอลเตอร์ (Walter, 1968, อ้างถึงใน ญกฤษ ฤกษ์หอม, 2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สวัสดิการสังคม คือ การจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานเพื่อส่งเสริมสวัสดิการสังคมโดยตรงแก่ประชาชน ในด้านความต้องการที่อยู่อาศัย เรื่องครอบครัวและเด็ก สุขภาพอนามัย ประกันสังคม มาตรฐาน

การครองชีพและความสัมพันธ์ทางสังคม ในส่วนด้านการบริการทางสังคมให้ปฏิบัติเกี่ยวกับบุคคล กลุ่มคน ชุมชนและสังคม ซึ่งบริการเหล่านี้จะรวมถึงการดูแล การรักษาและการป้องกันด้วย

โรเบิร์ต (Robert, 1768, อ้างถึงใน ฌ็อง-ฌัก กุสซ็อง, 2555) ให้ความหมายไว้ว่า สวัสดิการสังคม หมายถึง การปฏิบัติจัดทำทั้งหลายไม่ว่าโดยส่วนราชการหรือเอกชน เป็นการปฏิบัติจัดทำเพื่อช่วยบุคคล ครอบครัว กลุ่มชน ชุมชนเพื่อให้มีมาตรฐานการครองชีพอันดี มีสุขภาพและสังคมภาพที่น่าพอใจ โดยมุ่งหวังให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมได้ต่อไป

บุญเสริม หตะแพทย์ (2546, น. 765-766, อ้างถึงใน ฌ็อง-ฌัก กุสซ็อง, 2555) ได้ให้ความหมายว่า การจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง งานเพื่อสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชนผู้ทุกข์ยาก เดือดร้อน รวมทั้งการป้องกัน ขจัดหรือบรรเทาหรือแก้ปัญหาสังคมต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน กลุ่มชน และชุมชนให้ดีขึ้น งานสวัสดิการนั้นมีขอบเขตกว้างขวางครอบคลุมกิจการหลายสาขาคั้งแต่ การศึกษา การเคหะ การจัดบริการสังคม ประกันสังคม สาธารณสุข รวมถึงการแรงงาน

รูปแบบสวัสดิการ หมายถึง รูปแบบสวัสดิการที่เกิดจากการจัดสวัสดิการมากกว่า 1 รูปแบบขึ้นไป เป็นรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นจากการจัดระเบียบโลกใหม่ (New World Order Model) นักคิดสวัสดิการสังคมทั่วโลก เชื่อหลักคิद्यุคโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลให้ระบบสวัสดิการสังคมในอดีตต้องปรับตัวใหม่ เนื่องจากความหลากหลายของเชื้อชาติ วัฒนธรรมมีมากขึ้น การจัดสวัสดิการรูปแบบนี้ จึงให้ความสำคัญกับมนุษย์ทุกคน (Welfare for Alls) ภายใต้หลักการสิทธิและความเท่าเทียม ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม และความต้องการของประชาชน ซึ่งในที่นี้หมายถึง 3 ส่วนหลัก คือ

1. สวัสดิการกระแสหลัก คือ สวัสดิการโดยรัฐ เป็นการจัดสวัสดิการภาคบังคับของรัฐที่จัดให้แก่ประชาชน โดยต้องคำนึงถึงความครอบคลุม ทั้งถึง เป็นธรรม และครบถ้วน เช่น การจัดบริการในรูปแบบสถาบัน การจัดบริการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดสวัสดิการกระแสหลัก ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดโดยผ่านกลไกระบบการเงินการคลัง ระบบภาษีของรัฐ และโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรเป็นหลัก

2. สวัสดิการกระแสรอง คือ สวัสดิการทางเลือกที่เกิดขึ้นจากศักยภาพความเข้มแข็งของภาคชุมชน ภาคประชาชนและภาคท้องถิ่น สวัสดิการรูปแบบนี้จะเกิดจากความสนใจสมัครใจร่วมกันเป็นกลุ่ม เป็นรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ การจัดสวัสดิการขึ้นอยู่กับข้อตกลงร่วมกัน

3. สวัสดิการท้องถิ่น คือ สวัสดิการโดยรัฐที่เกิดจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบการจัดสวัสดิการเป็นการจัดสวัสดิการร่วมระหว่างรัฐบาลกลางกับรัฐบาลท้องถิ่น โดยใช้แผนงาน โครงการ กิจกรรมด้านสวัสดิการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น



กล่าวโดยสรุป สวัสดิการสังคม คือ การจัดสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการและส่งเสริมสวัสดิการสังคมต่อประชาชนโดยตรง ทั้งในด้านที่อยู่อาศัย การศึกษา สาธารณสุข อนามัย ประกันสังคม มาตรฐานการครองชีพและความสัมพันธ์ทางสังคม ส่วนด้านการบริการสังคมให้ปฏิบัติเกี่ยวกับบุคคล กลุ่มชน ชุมชน บริการเหล่านี้จะรวมถึงการดูแล การรักษา การป้องกัน ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อช่วยเหลือประชาชนให้มีมาตรฐานการครองชีพอันดี มีสุขภาพและสังคมที่น่าพึงพอใจ มุ่งหวังให้ประชาชนสามารถช่วยเหลือตนเองและผู้อื่นในสังคมได้

## 2.2 กฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาของผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการ

### 2.2.1 ความสามารถในการดำเนินคดีอาญาของผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการ

การคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกกล่าวหา นั้น ถือเป็นหลักการพื้นฐานที่ผู้ถูกกล่าวหาทุกคนจะต้องได้รับการคุ้มครองอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นเมื่อคนพิการอยู่ในสถานะของผู้ถูกกล่าวหาแล้วสมควรอย่างยิ่งที่จะมีบทบัญญัติที่ให้การคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้สิทธิของเขาเหล่านั้นเทียบเท่ากับบุคคลธรรมดา พร้อมทั้งมีมาตรการพิเศษที่จะให้ตำรวจช่วยเหลือคนพิการในแต่ละประเภท เพื่อให้การดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญาเป็นไปอย่างสมบูรณ์ กล่าวคือ เมื่อคนพิการอยู่ในสถานะ ผู้ถูกกล่าวหาไม่ว่าจะเป็นสถานะผู้ต้องหาหรือจำเลย คนพิการจะมีความแตกต่างจากบุคคลธรรมดา เช่น การมองเห็น การได้ยินหรือสื่อความหมาย การเคลื่อนไหว หรือความสามารถในการรับรู้หรือเข้าใจเรื่องราวหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ น้อยกว่าบุคคลธรรมดาที่เกิดจากความพิการทางด้านจิตใจหรือพฤติกรรมหรือเกิดจากความพิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ก็ตาม การให้ความช่วยเหลือโดยการบัญญัติให้คนพิการแต่ละประเภทได้รับการคุ้มครองสิทธิเท่าบุคคลธรรมดาทั่วไป แม้ว่าปัจจุบันยังไม่มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ให้การคุ้มครองสิทธิผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการครบทุกประเภท (ชุตินันท์ บริสุทธ์, 2551) กล่าวคือ

1. ความพิการทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหว ในส่วนของความสามารถในการรับรู้และเข้าใจข้อกล่าวหา ไม่น่าจะปัญหาของคนพิการประเภทนี้ แต่สภาพปัญหาคือประเด็นเกี่ยวกับการได้รับการพิจารณาความบกพร่องทางสภาพร่างกายที่ทำให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างปกติหรือหากใช้วิธีการดำเนินกระบวนการพิจารณาเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดาทั่วไป ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ต้องหาหรือจำเลย เช่น มีการสั่งขังระหว่างการสอบสวน หรือการสั่งขังระหว่างการพิจารณา และการถูกคุมขังดังกล่าวยังไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินกระบวนการพิจารณา จึงควรมีบทบัญญัติที่ให้การคุ้มครองสิทธิในการดำเนินคดีเพื่อให้ผู้ถูกกล่าวหาที่

เป็นคนพิการทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหวได้รับเงื่อนไขในการพิจารณาในเรื่องการขอล่าเลยชั่วคราวเป็นพิเศษ และให้การช่วยเหลือจากนายความโดยเฉพาะ

2. ความพิการทางการมองเห็น ถือได้ว่าเป็นข้อบกพร่องที่จะทำให้การดำเนินคดีไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างปกติอย่างเช่นบุคคลธรรมดา กล่าวคือ หลักทั่วไปในการพิจารณาคดีต้องต่อหน้าและเปิดเผย ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นสอบสวนที่พนักงานทำการสอบสวนทำการสอบปากคำผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการทางการมองเห็นนั้น การรับรู้และเข้าใจข้อกล่าวหาไม่ถือว่าเป็นอุปสรรค แต่เนื่องจากการให้การรับรองในข้อเท็จจริงที่ผู้ต้องหาได้ให้ปากคำต่อพนักงานสอบสวน เมื่อพนักงานสอบสวนได้ทำการอ่านและบันทึกข้อเท็จจริงที่ผู้ต้องหาได้ให้ไว้ การทำการรับรองได้ว่าข้อเท็จจริงที่ผู้ถูกกล่าวหาได้ให้นั้น เป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้องและเป็นไปตามที่ได้ให้ปากคำไว้ ควรจะมีบทบัญญัติที่ให้ความยุติธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหา โดยการหาหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิ ความยุติธรรม และให้ความไว้วางใจแก่ผู้ต้องหาได้ว่า แม้ผู้ถูกกล่าวหาที่มีความพิการทางการมองเห็นจะไม่สามารถเห็นถึงการดำเนินคดีที่กระทำแก่ตนก็ตาม

3. ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย แม้จะมีบทบัญญัติที่ให้การคุ้มครองไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรา 13 วรรคสาม แล้วก็ตาม แต่ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาทางอาญาต่อคนพิการประเภทนี้ รัฐควรที่จะบัญญัติกฎหมายพิเศษ ให้การคุ้มครองสิทธิ แม้จะมีบทบัญญัติในเรื่องการให้ความช่วยเหลือจากนายความ และการจัดให้มีล่ามภาษามือแล้ว แต่ปัญหาในการคดีต่อผู้ถูกกล่าวหาที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายยังมีข้อบกพร่อง จึงควรมีบทบัญญัติที่ให้การช่วยเหลือเพิ่มมากขึ้น เพราะความสามารถในการรับรู้และเข้าใจข้อกล่าวหาถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดำเนินคดีอาญาแก่ผู้ถูกกล่าวหาเป็นไปตามเจตนารมณ์แห่งกฎหมาย แต่หากผู้ถูกกล่าวหาที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายไม่สามารถสื่อสารกับพนักงานหรือศาลได้ การรับทราบข้อเท็จจริงที่ตรงกันระหว่างเจ้าพนักงานหรือศาลกับผู้ถูกกล่าวหาทั้งในฐานะผู้ต้องหาหรือจำเลยจึงเป็นสิ่งสำคัญและสร้างความมั่นใจได้ว่า จะมีหลักประกันสิทธิที่จะให้ความคุ้มครองสิทธิของตนอย่างสมบูรณ์

4. ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม แม้ว่าบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรา 14 จะให้การรับรองและคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการประเภทนี้ แต่ปัจจุบันเป็นเรื่องยากที่จะสามารถพิสูจน์ถึงความสามารถในการดำเนินคดีได้ทั้งในชั้นการสอบสวนและชั้นการพิจารณาคดี เพราะถึงแม้ว่าผู้ถูกกล่าวหาจะมีความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรมก็ตาม แต่ยังไม่ได้มีการแยกการดำเนินคดีแก่ผู้ถูกกล่าวหาที่มีความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรมที่ยังมีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจข้อกล่าวหาได้ กับผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นผู้พิการทางจิตใจหรือพฤติกรรมที่ไม่สามารถรับรู้และเข้าใจการดำเนินคดีแก่ตนที่ถึงขั้นวิกลจริตไว้อย่างชัดเจน



5. ความพิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ จะเห็นได้ว่าบุคคลดังกล่าว มีความแตกต่างจากบุคคลธรรมดาเกี่ยวกับการเรียนรู้และพัฒนาการทางสมอง ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับคนพิการทางด้านจิตใจหรือพฤติกรรม ซึ่งมีได้มีการบัญญัติไว้ในนิยามของคำว่า “คนพิการ” ไว้ตามกฎหมายอย่างชัดเจน มีเพียงการนิยามทางการแพทย์ จึงมีความเห็นว่าคำนิยามของคนพิการประเภทดังกล่าวตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2550 นั้น การรับรู้ของคนพิการทางด้านสติปัญญาเทียบเท่ากับเด็ก แต่ยังไม่มียกเว้นให้การรับรองและคุ้มครองเช่นเดียวกับการดำเนินคดีอาญากับผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นเด็กที่ให้การรับรองไว้โดยเฉพาะ และยังไม่มีการให้คำนิยามถึงคำว่า “วิกลจริต” จึงเป็นเรื่องยากที่จะสามารถทำการแยกจากผู้ถูกกล่าวหาคนใดที่มีความพิการทางด้านสติปัญญาหรือการเรียนรู้ถึงขั้นวิกลจริต

### 2.2.2 การคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

ปัจจุบันการคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกกล่าวหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ซึ่งในประเทศไทยได้บัญญัติหลักดังกล่าวไว้ ทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เพื่อเป็นหลักประกันสิทธิของบุคคลในสถานะดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน เพราะการดำเนินคดีอาญาของไทยในปัจจุบันโน้มเอียงไปในระบบกล่าวหาเป็นหลัก การเป็นประธานในคดีจึงมีสิทธิและมีความสามารถในการใช้สิทธิต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้ถูกกล่าวหาจะต้องมีสภาพทางด้านร่างกายและสภาพทางด้านจิตใจที่สมบูรณ์พอ แต่กรณีที่ถูกกล่าวหาเป็นคนพิการ หมายถึง ผู้ที่มีความบกพร่องในความสามารถทั้งสภาพทางด้านร่างกายและสภาพทางด้านจิตใจ จึงมีความแตกต่างจากบุคคลธรรมดาทั่วไปอย่างมาก การให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ไม่ว่าจะอยู่ในชั้นการสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือชั้นการพิจารณาคดีในศาลก็ตาม ผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการสมควรที่จะได้รับการช่วยเหลือหรือได้รับมาตรการที่ให้การคุ้มครองสิทธิในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาเป็นพิเศษ เช่นเดียวกับในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ และประเทศเยอรมัน ที่มีบทบัญญัติเป็นหลักเกณฑ์ทั่วไปในเรื่องของการคุ้มครองสิทธิผู้ถูกกล่าวหาที่มีความพิการ และถูกดำเนินคดีทางอาญา หากผู้ต้องหาหรือจำเลยไม่อาจต่อสู้หรือไม่สามารถใช้สิทธิในการต่อสู้คดีของเขาได้

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรา 13 วรรคสาม ได้บัญญัติในเรื่องของการจัดล่ามภาษามือให้แก่คนพิการประเภทที่ไม่สามารถพูดหรือได้ยินหรือสื่อความหมายได้เท่านั้น และมาตรา 14 ที่คุ้มครองสิทธิผู้ถูกกล่าวหาที่วิกลจริต ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึงผู้พิการทางจิตใจหรือพฤติกรรมที่มีความสามารถในการต่อสู้คดีน้อยกว่าบุคคลธรรมดาทั่วไป

ถึงแม้ว่าบทบัญญัติของประเทศไทยในปัจจุบันให้การรับรองและคุ้มครองสิทธิผู้ต้องหาหรือจำเลยในการดำเนินคดีอาญามากขึ้นกว่าในอดีต แต่การคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการในกระบวนการยุติธรรมทางอาญานั้น ยังไม่มีบทบัญญัติที่คุ้มครองผู้ถูกกล่าวหาที่เป็น

คนพิการครบทุกประเภท ซึ่งผู้เขียนได้ทำการศึกษาถึงหลักการคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการในประเภทความพิการอื่น ๆ ตลอดจนสภาพปัญญาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินคดีอาญาทั้งในชั้นสอบสวน และในชั้นพิจารณา ทั้งในกรณีของผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการซึ่งสามารถรับรู้และเข้าใจการดำเนินคดี และกรณีผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการซึ่งความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในการดำเนินคดีแตกต่างจากบุคคลธรรมดา พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อให้ผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาได้รับการคุ้มครองดังนี้

## 1. กรณีของผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการซึ่งสามารถรับรู้และเข้าใจการดำเนินคดี

### 1.1 ความพิการทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหว

ปัญหาในการดำเนินคดีอาญากับผู้ถูกกล่าวหาที่มีความพิการทางร่างกาย ทั้งในชั้นการสอบสวนและในชั้นการพิจารณาคดีนั้น คงมีเพียงปัญหาในเรื่องของความไม่สมบูรณ์ของสภาพร่างกาย เมื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องมาให้ปากคำต่อเจ้าพนักงานหรือการเบิกความต่อศาล

ในชั้นการสอบสวนนั้น การให้ความช่วยเหลือพิเศษแก่ผู้ต้องหาที่มีความพิการทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหว ผู้เขียนได้ทำการศึกษาถึงการให้ความช่วยเหลือพิเศษ โดยขอเสนอให้มีการเพิ่มเติมให้การช่วยเหลือในเรื่องของทนายความตั้งแต่ในชั้นการสอบสวน เพื่อคุ้มครองสิทธิในการต่อสู้คดีและให้การช่วยเหลือพิเศษแก่จำเลยที่มีความพิการทางร่างกาย และเสนอให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไขเกี่ยวกับการได้รับการปล่อยตัวชั่วคราวโดยพิจารณาความพิการเป็นหลัก เพราะโดยทั่วไปแล้วการควบคุมจะกระทำได้ด้วยความจำเป็นอันเป็นไปตามพฤติการณ์ที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น ซึ่งจากบทบัญญัติแห่งมรฐอิลินอยล์ได้มีบทบัญญัติที่ให้การคุ้มครองสิทธิผู้ที่ถูกกล่าวหาที่มีความไม่เหมาะสมในการดำเนินคดีอาญาจากความบกพร่องของสภาพร่างกาย สามารถที่จะขอให้มีการพิจารณาปล่อยตัว ภายใน 120 วัน นับแต่วันยื่นคำร้องขอให้มีการพิจารณาปล่อยตัวชั่วคราว เพราะการสั่งคุมขังระหว่างที่มีการสอบสวนหรือในระหว่างที่มีการพิจารณา อาจส่งผลกระทบต่อสภาพทางด้านร่างกายและทางด้านสุขภาพของผู้ถูกกล่าวหา และการคุมขังในชั้นการสอบสวนย่อมเป็นการขัดหลักการได้รับการสันนิษฐานไว้ว่าเป็นผู้บริสุทธิ์จนกว่าจะมีคำพิพากษาตัดสินว่าเป็นผู้กระทำความผิดจริง

ในชั้นพิจารณา ผู้เขียนได้ทำการศึกษาบทบัญญัติแห่งมรฐอิลินอยล์ที่มีบทบัญญัติพิเศษโดยการทำให้การเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการพิจารณาคดีอาญา และการนำระบบการประชุมทางจอภาพ หรือที่เรียกว่า Video Conference ที่นำมาใช้ในคดีอาญา เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถูกกล่าวหาต้องเดินทางไกลมาศาล ซึ่งทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนมาก และยังเป็น การช่วยเหลือพิเศษวิธีการหนึ่งแก่จำเลยที่มีความพิการทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหว ให้ได้รับความในการดำเนินกระบวนการพิจารณาแก่จำเลย และเป็น การคุ้มครองสิทธิจำเลยที่มีความพิการทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหวให้ได้รับสิทธิเทียบเท่ากับบุคคล

ธรรมดา โดยบทบัญญัติในประเทศสหรัฐอเมริกาได้นำสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการสืบพยานบุคคลในศาล ถูกนำมาใช้ในการนำตัวจำเลยมาขึ้นศาล Arraignments ในระยะทางไกลโดยจำเลยไม่ต้องมาปรากฏตัวต่อหน้าศาล รวมถึงข้อยกเว้นในการพิจารณาคดีต่อหน้าจำเลย โดยประเทศอังกฤษได้บัญญัติถึงกรณีที่จำเลยไม่สามารถร่วมการพิจารณาคดีได้ไว้ในกระบวนการพิจารณาโดยคำฟ้อง (Trial on indictment) ที่บัญญัติไว้ในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติศาลแขวง ค.ศ. 1980 (Magistrates' Court Act 1980) และนำระบบประชุมจอภาพ (Video Conference) มาใช้ในกรณีที่จำเลยมีเหตุจำเป็นเกี่ยวกับสภาพร่างกายของประเทศเยอรมัน เพื่อคุ้มครองสิทธิในการเข้าร่วมการพิจารณาของจำเลย ภายใต้เงื่อนไขการไม่ให้เข้าร่วมการพิจารณาอันเป็นการชั่วคราว โดยผู้พิพากษาจะต้องแจ้งให้จำเลยรู้ถึงกระบวนการที่สำคัญระหว่างการพิจารณาคดีลับหลังจำเลย หรือจำเลยไม่อยู่ด้วย

### 1.2 ความพิการทางการมองเห็น

ปัญหาการดำเนินคดีอาญาต่อผู้ถูกกล่าวหาที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ไม่เพียงความไม่สะดวกในการเดินทางเพื่อมาให้ปากคำที่สถานีตำรวจที่ควรให้ความคุ้มครองเช่นเดียวกับผู้ถูกกล่าวหาที่มีความพิการทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหว ปัญหาในชั้นการสอบสวนของผู้ที่ถูกกล่าวหาที่มีความพิการทางการมองเห็น ได้แก่ การให้การของผู้ต้องหาที่ได้ให้ต่อพนักงานสอบสวนและเจ้าพนักงานได้ทำการบันทึกคำให้การนั้นไว้ แต่เนื่องจากความบกพร่องทางการมองเห็นทำให้ผู้ต้องหาไม่สามารถอ่านบันทึกดังกล่าวได้ด้วยตนเองแม้จะมีการอ่านให้ฟังจากเจ้าพนักงานก็ตาม ดังนั้น ผู้เขียนเห็นควรเพิ่มเติมบทบัญญัติในการจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญทางด้านอักษรเบลล์เพื่อให้ผู้ถูกกล่าวหาสามารถตรวจสอบคำให้การที่ตนได้ให้กับพนักงานสอบสวนในชั้นสอบปากคำเช่นเดียวกับประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาของประเทศเยอรมัน มาตรา 72 ถึงมาตรา 81 ที่ได้บัญญัติแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ที่ถูกกล่าวหาที่ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในการดำเนินคดีแตกต่างจากบุคคลธรรมดาโดยรัฐเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายแก่ผู้เชี่ยวชาญ และควรอนุญาตให้บุคคลที่ผู้ต้องหาไว้วางใจเข้าฟังการสอบสวนเพื่อให้เป็นการสร้างหลักประกันการคุ้มครองสิทธิในการต่อสู้คดี เช่นเดียวกับการคุ้มครองสิทธิผู้ต้องหาที่เป็นเด็ก ดังที่บัญญัติของประเทศอังกฤษที่ได้บัญญัติให้มี Appropriate Adult (AA) เป็นผู้เข้าร่วมเพื่อทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิของผู้ต้องหาและในชั้นพิจารณาคดี นอกจากการนำบทบัญญัติการช่วยเหลือโดยนาระบบ Video Conference และบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการพิจารณาคดีลับหลังจำเลยอันเนื่องมาจากความไม่เหมาะสมเนื่องจากสภาพร่างกายมาบังคับใช้ รวมถึงเงื่อนไขการขอให้ปล่อยชั่วคราว ควรเพิ่มเติมบทบัญญัติการคุ้มครองสิทธิการต่อสู้คดีโดยให้หลักประกันในสิทธิการมีทนายความต่อผู้พิการทางการมองเห็นไว้อย่างชัดเจน

### 1.3 ความพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรา 13 วรรคสาม ได้บัญญัติถึงการคุ้มครองสิทธิของผู้ที่ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการพิการในประเภทนี้ไว้ ทั้งในชั้นการสอบสวนและ

ขั้นการพิจารณาที่ให้ความคุ้มครองพอสมควร แต่อย่างไรก็ตาม ในระหว่างที่ผู้ต้องหาที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้ให้การต่อเจ้าพนักงาน ยังไม่มีบทบัญญัติที่ให้การคุ้มครองผู้ที่ถูกกล่าวหาให้ได้รับการช่วยเหลือจากทนายที่เป็นบทบัญญัติที่มีสภาพบังคับ และไม่อาจสละสิทธิได้ เช่นเดียวกับต่างประเทศ ที่ได้บัญญัติให้รัฐต้องจัดหาทนายความให้แก่จำเลยคดีอาญาที่เป็นใบ้หรือหูหนวกไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เพื่อช่วยให้จำเลยมีโอกาสในการต่อสู้คดีพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของตนเอง และอำนวยความสะดวกในคดีอาญาให้เป็นไปอย่างถูกต้องเที่ยงธรรมด้วย และการคุ้มครองซึ่งความลับในการแปลคำให้การในระหว่างได้รับการช่วยเหลือปรึกษาของผู้ต้องหา กับทนายความ รวมถึงเงื่อนไขการพิจารณาปล่อยตัวชั่วคราวเพื่อให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาที่มีความพิการประเภทนี้สมบูรณ์มากขึ้น

2. กรณีผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการซึ่งความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในการดำเนินคดีแตกต่างจากบุคคลธรรมดา

### 2.1 ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม

การคุ้มครองสิทธิผู้ถูกกล่าวหาตั้งแต่ขั้นแรกถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญที่สุด คือ การดำเนินคดีในการชั้นสอบสวน หากพบว่า ผู้ต้องหาที่มีความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม ควรพิจารณาการให้ความคุ้มครองที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่ในชั้นการสอบสวน ผู้ถูกกล่าวหาย่อมได้รับความคุ้มครองสิทธิตลอดทั้งกระบวนการดำเนินคดี ส่วนการให้ความคุ้มครองในการดำเนินคดีชั้นอื่น ๆ ซึ่งโดยทั่วไปมีหลักการอย่างเดียวกันนั้นแต่เป็นการกำหนดขึ้นเพื่อเป็นการตรวจสอบซ้ำ และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ต้องหาหรือจำเลยที่ความพิการดังกล่าวเกิดขึ้นในภายหลัง อย่างไรก็ตามปัญหาการดำเนินคดีในชั้นการสอบสวนเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากเงื่อนไขในการเริ่มกระบวนการให้ความคุ้มครองต้องอาศัยความรู้ทางการแพทย์เฉพาะทาง พนักงานสอบสวนซึ่งไม่มีความรู้ทางการแพทย์ จึงไม่สามารถแยกแยะผู้ต้องหาที่มีความพิการทางจิตใจได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ในส่วนของประเทศไทยคงไม่สามารถจัดหาบุคลากรทางการแพทย์มาประจำในสถานีตำรวจเพื่อทำหน้าที่แยกแยะผู้ต้องหา เช่นเดียวกับในประเทศอังกฤษจัดให้มี Community Psychiatric Nurse (CPN) คอยทำหน้าที่ดังกล่าวได้ เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์กำลังขาดแคลนอย่างมาก มีความเห็นว่า เพื่อให้สามารถทราบได้ว่าผู้ต้องหาซึ่งถูกจับกุมนั้นเป็นผู้วิกลจริตหรือไม่ สมควรกำหนดให้มีวิธีการทดสอบในเบื้องต้นที่พนักงานสอบสวนสามารถกระทำขึ้นได้ ซึ่งการกำหนดแบบทดสอบสำหรับแยกแยะผู้ต้องหาในเบื้องต้นน่าจะเป็นทางออกที่ดีทางหนึ่ง เนื่องจากพนักงานสอบสวนไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางการแพทย์ เพียงแต่อาศัยคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบเป็นตัวกำหนด ซึ่งหากคะแนนถึงระดับที่ตั้งไว้ก็ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้ถูกกล่าวหาที่มีความพิการทางจิตใจ และถือว่ามีเหตุควรเชื่อว่าตามกฎหมายที่จะทำการตรวจวินิจฉัยโดยละเอียดจะเป็นหน้าที่ของแพทย์ตามมาตรา 14 ต่อไป

แม้ในปัจจุบันจะมีการออกกฎหมายสุขภาพจิตแล้ว แต่อย่างไรก็ดี ควรมีกฎหมายลำดับรองกำหนดมาตรฐานการพิสูจน์พฤติกรรมที่เป็นอันตรายและมาตรฐานการบำบัดรักษาด้วย และเมื่อผู้พิการทางจิตเข้ารับการรักษาเห็นควรมีบทบัญญัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การปล่อยชั่วคราวไว้โดยเฉพาะเพื่อให้ผู้ที่ถูกกล่าวหาที่มีความบกพร่องทางจิตใจหรือพฤติกรรมให้ได้รับการปล่อยตัว หรือได้รับการปล่อยตัวชั่วคราวเพื่อไปทำการรักษา และจำเลยจะได้รับประโยชน์ด้านเวลาโดยหักเวลาที่ได้ใช้ไปกับการควบคุมตัวตามแผนการรักษาหรือตามการถูกส่งเข้ารับการรักษากับกรมสุขภาพจิต และพัฒนาความรู้สามารถ เนื่องจากพบความไม่เหมาะสมหรือความไม่สมบูรณ์ จากโทษตามคำพิพากษาที่จำเลยได้รับในคดีที่อยู่ในระหว่างพิจารณา

ในปัจจุบันการพิจารณาความสามารถในการต่อสู้คดีของผู้ต้องหาของไทย จะดูจากหลักเกณฑ์ที่ว่าผู้ต้องหาจะต้องสามารถเข้าใจได้ว่าตนกำลังถูกดำเนินคดีอาญา และเข้าใจถึงผลที่อาจได้รับจากการดำเนินคดีที่กระทำกับตนได้ และต้องมีความสามารถที่จะปรึกษาหารือรวมถึงการให้ความร่วมมือและอธิบายข้อเท็จจริงให้แก่ทนายความของตนเองในการต่อสู้คดี แต่หลักเกณฑ์ดังกล่าวไม่ใช่กฎหมาย จึงอาจเกิดความไม่แน่นอนขึ้นในทางปฏิบัติและไม่อาจนำไปใช้อ้างอิงในการดำเนินคดีได้ จึงมีความเห็นว่าสมควรออกกฎหมายลำดับรองกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการประเมินความสามารถในการต่อสู้คดีของผู้พิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม เพื่อให้เกิดความชัดเจนในทางปฏิบัติ และสามารถนำไปใช้อ้างอิงในการดำเนินคดีอาญาได้ และเป็นแนวทางให้จิตแพทย์สร้างหลักเกณฑ์ประเมินความสามารถในการต่อสู้คดีให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังเช่นที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา เช่นเดียวกับการคุ้มครองเด็กในการถูกดำเนินคดีอาญา ซึ่งเมื่อพิจารณาจาก Police and Criminal Evidence Act, 1984 (PACE) Code C เรื่องการให้ความคุ้มครองเด็กและผู้พิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม กฎหมายบัญญัติไว้มาตราเดียวกัน ดังนั้นสมควรมีแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายให้มีมาตรการคุ้มครองในการดำเนินคดีให้ครอบคลุมถึงผู้พิการทางจิตใจหรือพฤติกรรมด้วย โดยกำหนดให้มีบุคคลที่ 3 ทำนองเดียวกับ Appropriate Adult (AA) ของประเทศอังกฤษเข้าร่วมในการสอบสวนเพื่อทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิของผู้ต้องหา โดยอาจเพิ่มเติมในบทบัญญัติที่ให้ความคุ้มครองแก่เด็กให้ครอบคลุมถึงผู้พิการทางจิตใจหรือพฤติกรรมเช่นเดียวกับในประเทศอังกฤษ หรือแยกออกมาเป็นบทบัญญัติต่างหากขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของการดำเนินคดีอาญาในประเทศไทย เพื่อให้การสอบสวนได้ผลตรงตามความเป็นจริง และเป็นการป้องกันไม่ให้การดำเนินคดีอาญาส่งผลกระทบต่อผู้พิการทางจิตใจหรือพฤติกรรมมากเกินไป รวมถึงระยะเวลา และสถานที่ที่ใช้ในการควบคุมตัวผู้พิการทางจิตใจหรือพฤติกรรมในชั้นการสอบสวน จะต้องมีการให้ความคุ้มครองเพื่อป้องกันและให้การคุ้มครองสิทธิในการต่อสู้คดีของผู้ต้องหาอย่างเต็มที่ด้วย โดยควรกำหนดระยะเวลาในการตรวจวินิจฉัยที่แยกต่างหากจากระยะเวลาการควบคุมผู้ต้องหาในชั้นการสอบสวน และมีการกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดไว้เช่นเดียวกับวิธีการที่ใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยระยะเวลาควบคุมตัวต้องเพียง



เพื่อให้แพทย์สามารถตรวจ และออกใบรายงานการวินิจฉัยโรค รวมถึงการพิจารณาถึงความสามารถ ในการต่อสู้คดีด้วย โดยความร่วมมือกันระหว่างแพทย์กับนักกฎหมายเพื่อกำหนดระยะเวลาที่ เหมาะสมในการควบคุมตัวผู้ที่ถูกกล่าวหา ในสถานที่จัดสำหรับควบคุมตัวขึ้นโดยเฉพาะซึ่งเทียบเคียง ได้จากการดำเนินคดีอาญากับเด็ก ตาม พ.ร.บ.จัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดี เยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 มาตรา 50 ห้ามมิให้พนักงานสอบสวนควบคุมตัวผู้ที่มีความพิการ ทางจิตใจไว้เกินกว่า 24 ชั่วโมง เมื่อสอบปากคำเรียบร้อยแล้วให้นำตัวมาควบคุมไว้ในสถานที่ที่จัดไว้ โดยเฉพาะ

ปัญหาในการแยกแยะผู้ที่มีความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรมในชั้น การพิจารณานั้น จะมีปัญหาลักษณะเช่นเดียวกันในชั้นการสอบสวนโดยพิจารณาตามเหตุควรเชื่อตาม มาตรา 14 เพื่อความชัดเจน ในการยกความพิการทางจิตใจขึ้นในชั้นศาลอาจกำหนดให้ต้องมีหลักฐาน เป็นลายลักษณ์อักษรจากแพทย์ที่กำหนดไว้ว่า มีเหตุอันควรสงสัยว่าจำเลยมีความพิการทางจิต สมควรที่ศาลจะใช้อำนาจตามมาตรา

ส่วนกรณีที่มีความพิการทางจิตของจำเลยเกิดขึ้นในระหว่างการพิจารณาคดี เมื่อจำเลยยังอยู่ในอำนาจศาล ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ส่งตัวจำเลยที่ มีความพิการทางจิต แต่ยังสามารถที่จะต่อสู้คดีได้ออกมารับการรักษาได้ด้วย ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนใน การปฏิบัติงานลง เนื่องจากทางเรือนจำไม่ต้องขออนุญาตจากกรมราชทัณฑ์ก่อน เช่นเดียวกับการที่ ศาลใช้อำนาจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 14

ในเรื่องของการเบิกความเป็นพยานในศาล อาจทำให้เกิดเกิดความ เข้าใจที่คลาดเคลื่อน จึงควรให้แพทย์ในฐานะพยานผู้เชี่ยวชาญพิเศษให้ข้อมูลโดยให้ความเห็นไว้ใน รายงานผลการตรวจโรคที่ส่งศาลด้วย ตามบทบัญญัติแห่ง U.S. Code Title 18, Part III Chapter 313 Section 4247 (c) เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน จึงมีข้อเสนอให้นำเรื่องดังกล่าวมาบัญญัติรายละเอียดไว้ ในกฎหมายลำดับรอง โดยกำหนดว่าคดีในลักษณะเช่นนี้แพทย์จะต้องให้ความเห็นในเรื่องใดบ้าง ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากรูปคดี คำฟ้อง และข้อต่อสู้จากคำให้การของจำเลย

## 2.2 ความพิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้

กล่าวได้ว่าความสามารถในการต่อสู้คดีของผู้ที่ถูกกล่าวหาที่มีความพิการ ทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ เป็นกลุ่มบุคคลที่ความรับผิดชอบของเขาเหล่านั้นมีพัฒนาการที่ช้ากว่า บุคคลธรรมดาทั่วไป อันเนื่องมาจากพัฒนาการด้านสมองของเขานั้นมีความบกพร่อง ด้วยเหตุนี้ เมื่อคนพิการประเภทนี้อยู่ในสถานะผู้ถูกกล่าวหาย่อมต้องได้รับความคุ้มครองเทียบเท่าได้กับผู้กระทำ ผิดที่เป็นเด็ก และเมื่อมีการกระทำผิดเกิดขึ้น จึงเป็นดุลยพินิจของศาลในการดำเนินกระบวนการพิจารณา คดีต่อไปอย่างยุติธรรม โดยหากเป็นผู้พิการที่ยังสามารถรับรู้ในสิ่งที่ตนกระทำว่าเป็นความผิด กล่าวคือรู้ในสิ่งที่ตนกระทำลงไปโดยที่มีเจตนาในการกระทำความผิดนั้น ย่อมจะต้องรับผิดชอบทางอาญา

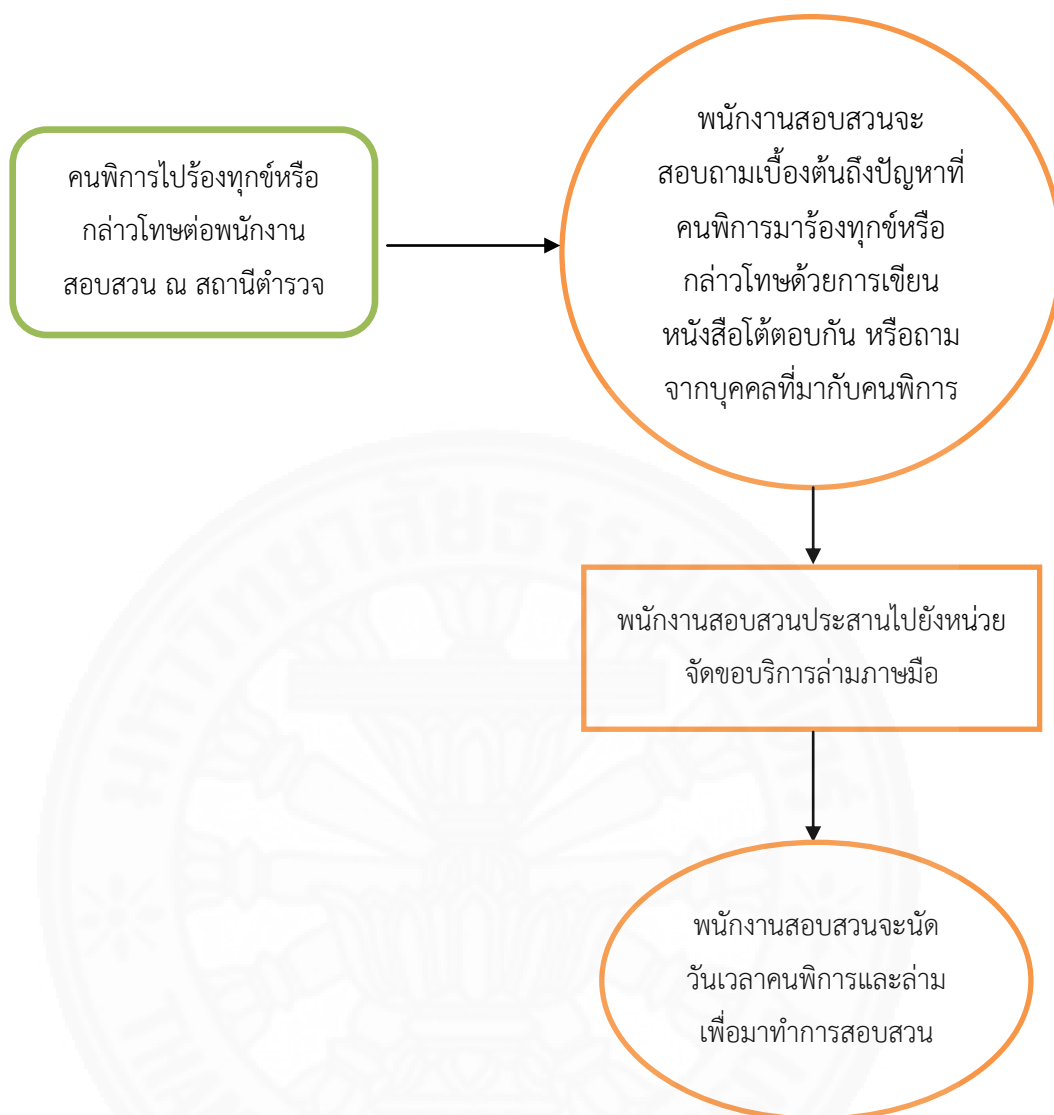
ตามกฎหมาย แต่ยังคงที่จะต้องให้ความสำคัญคุ้มครองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิที่จะให้เขาจะสามารถต่อสู้คดีได้อย่างเต็มที่ โดยในขั้นการสอบสวนเวลาสอบปากคำหรือระหว่างพิจารณาควรให้สิทธิในการนำวิธีการเกี่ยวกับการพิจารณาคดีเด็กเข้ามาใช้ เนื่องจากบุคคลประเภทนี้เป็นบุคคลที่มีพัฒนาการทางด้านสมองช้ากว่าบุคคลปกติทั่วไป จึงขอเสนอให้มีการนำแบบทดสอบเพื่อทดสอบความสามารถในการต่อสู้คดีเช่นเดียวกับกรณีของผู้พิการทางจิตในหัวข้อที่ 4 มาใช้กับผู้พิการในประเภทนี้ด้วยเช่นเดียวกัน

## 2.3 วิธีการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน

### 2.3.1 วิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติของพนักงานสอบสวนในกรณีที่คนพิการเป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหา

เมื่อเกิดกรณีคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายตกเป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหาได้เดินทางมาสถานีตำรวจเพื่อร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ ซึ่งพนักงานสอบสวนจะมีขั้นตอนและวิธีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้พิการดังนี้

1. คนพิการเดินทางมาสถานีตำรวจเพื่อร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ
2. พนักงานสอบสวนจะสอบถามคนพิการเบื้องต้นในสิ่งที่คนพิการต้องการร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ โดยใช้วิธีการในการสื่อสารโดยการเขียนหนังสือโต้ตอบกัน หรือสอบถามจากบุคคลที่เดินทางมากับคนพิการ
3. เมื่อได้ข้อมูลในเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องที่คนพิการต้องการร้องทุกข์หรือกล่าวโทษแล้ว พนักงานสอบสวนจะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไปยังหน่วยจัดบริการล่ามภาษามือ
4. พนักงานสอบสวนนัดวันเวลากับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายและล่ามภาษามือเพื่อมาทำการสอบสวน



ภาพที่ 2.1 แผนผังวิธีการและขั้นตอนปฏิบัติของพนักงานสอบสวนในกรณีที่คนพิการเป็นผู้เสียหาย หรือผู้ถูกกล่าวหา

### การติดต่อขอรับบริการล่ามภาษามือนั้นมีขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้ ขั้นตอนและวิธีการขอรับบริการล่ามภาษามือ

คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายหรือผู้ดูแลคนพิการ สามารถยื่นคำขอรับบริการล่ามภาษามือได้

1. การใช้บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข
2. สมัครงานหรือการติดต่อประสานงานด้านการประกอบอาชีพ
3. การร้องทุกข์ การกล่าวโทษหรือพยานในชั้นพนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายอื่น

กฎหมายอื่น



4. การเข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือฝึกอบรม รวมทั้งเป็นผู้บรรยายโดยหน่วยงานหรือองค์กรเป็นผู้จัดซึ่งมีคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเข้าร่วมด้วย

5. การติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐและการขอรับบริการสาธารณะ ดังนี้

- งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรแสดงตนอื่น ๆ ตามกฎหมายการจัดทำนิติกรรมสัญญาและขออนุมัติ หรืออนุญาตต่าง ๆ

- การขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย การให้ปากคำต่อเจ้าพนักงานตามกฎหมายนอกจาก (3) และใกล้เคียงเพื่อระงับข้อพิพาท

- การขอรับบริการสาธารณะอื่น เพื่อสนองตอบความจำเป็นขั้นพื้นฐานของคนพิการและบุคคลในครอบครัว

### วิธีการขอรับบริการล่ามภาษามือ

คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายหรือผู้ดูแลคนพิการ ที่ประสงค์จะขอใช้บริการล่ามภาษามือ สามารถยื่นคำขอรับบริการล่ามภาษามือได้ ณ หน่วยจัดบริการล่ามภาษามือ โดยจะต้องยื่นคำขอรับบริการตามแบบขอรับบริการล่ามภาษามือ ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ในวันและเวลาราชการ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น. ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน เช่น ประสบอุบัติเหตุ ป่วยหนัก ต้องพบแพทย์ทันที เป็นผู้เสียหาย หรือเป็นผู้กระทำความผิดในคดีความ เป็นต้น

การยื่นขอรับบริการด้วยตนเอง ณ หน่วยจัดบริการ

1. เดินทางมายื่นด้วยตนเอง ณ หน่วยจัดบริการ
2. แจ้งทางโทรศัพท์
3. ทางโทรสาร
4. ทางหนังสือ เอกสารหน่วยงานที่ให้บริการ

หลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ กรณีเป็นคนพิการ ได้แก่

1. สมุดหรือบัตรประจำตัวคนพิการ และ/หรือ
2. สำเนาทะเบียนบ้าน

### ขั้นตอนและวิธีการขอรับบริการล่ามภาษามือ

คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายหรือผู้ดูแลคนพิการ สามารถยื่นคำขอรับบริการล่ามภาษามือได้

1. การใช้บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข
2. สมัครงานหรือการติดต่อประสานงานด้านการประกอบอาชีพ
3. การร้องทุกข์ การกล่าวโทษหรือพยานในชั้นพนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายอื่น

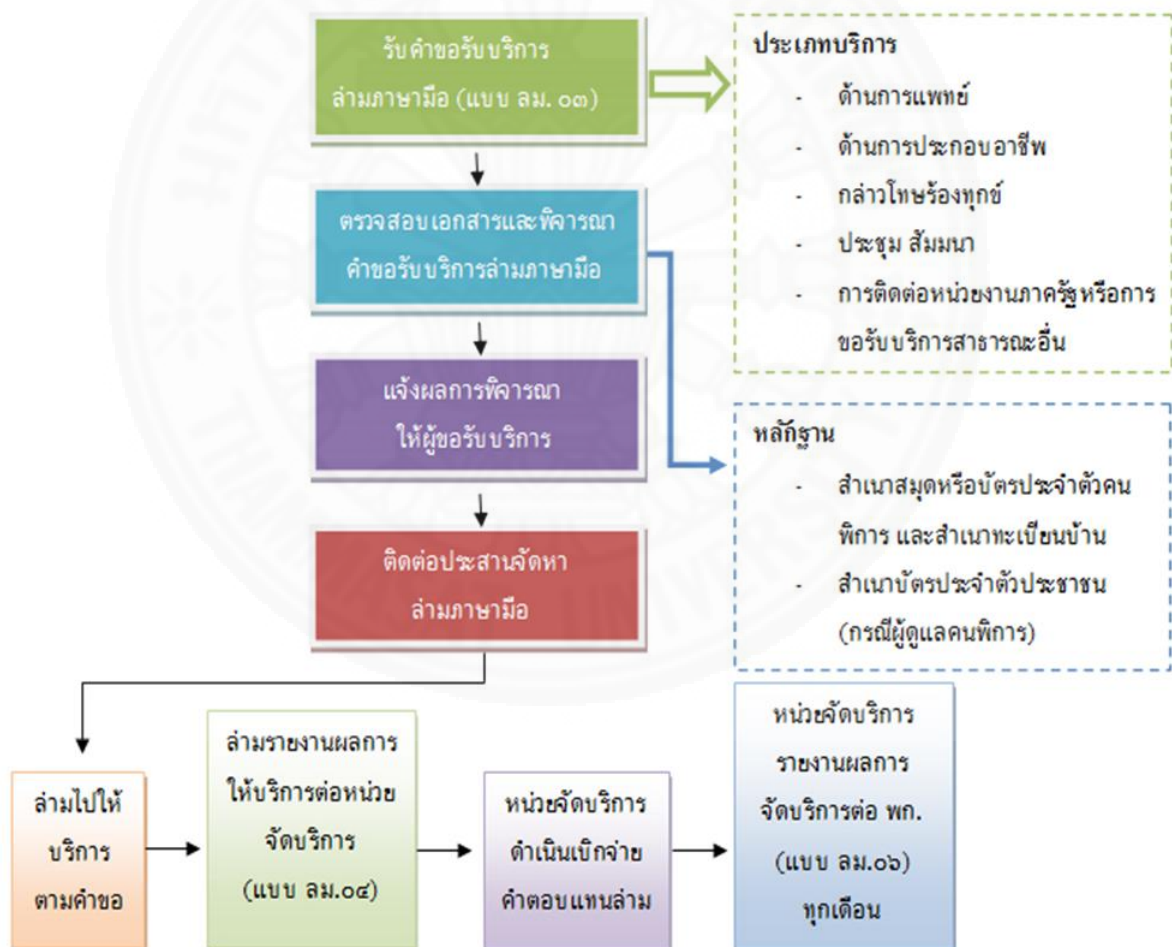
4. การเข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือฝึกอบรม รวมทั้งเป็นผู้บรรยายโดยหน่วยงานหรือองค์กรเป็นผู้จัดซึ่งมีคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเข้าร่วมด้วย

5. การติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐและการขอรับบริการสาธารณะ ดังนี้

- งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรแสดงตนอื่น ๆ ตามกฎหมายการจัดทำนิติกรรมสัญญาและขออนุมัติ หรืออนุญาตต่าง ๆ

- การขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย การให้ปากคำต่อเจ้าพนักงานตามกฎหมายนอกจาก (3) และใกล้เคียงเพื่อระงับข้อพิพาท

- การขอรับบริการสาธารณะอื่น เพื่อสนองตอบความจำเป็นขั้นพื้นฐานของคนพิการและบุคคลในครอบครัว



ภาพที่ 2.2 แผนผังแสดงขั้นตอนการจัดบริการลามภาษามือของหน่วยจัดบริการ

### 2.3.2 กรอบกำหนดแนวทางล่ำมในชั้นสอบสวนของประเทศไทย

การปฏิบัติงานของล่ำมในประเทศไทย ยังไม่ได้มีการกำหนดเป็นรูปแบบที่ตายตัว ซึ่งกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้จัดประชุมหาแนวทางเพื่อพัฒนาระบบล่ำมในชั้นสอบสวน โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานศาลยุติธรรม กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย เป็นต้น เพื่อหาแนวทางและกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานของล่ำมภาษามือในชั้นสอบสวน โดยได้วางกรอบวงจรการปฏิบัติงานของล่ำมในชั้นสอบสวน (การประชุมคณะทำงานเพื่อกำหนดแนวทางในการจัดหาล่ำมที่มีความเข้าใจภาษาและกฎหมาย ครั้งที่1) ตามแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 2.3 วงจรการปฏิบัติงานของล่ำมในชั้นสอบสวนเมื่อเป็นระบบ

จากแผนภาพข้างต้นเป็นเพียงการแสดงวงจรการปฏิบัติงานของล่ามในชั้นสอบสวน แต่ในส่วนของการขั้นตอนการแปลภาษามือ ในขั้นตอนต่าง ๆ ตามตามแนวปฏิบัติล่ามภาษามือของประเทศสหราชอาณาจักรนั้น ประเทศไทยยังไม่ได้มีการกำหนดรูปแบบแนวทางไว้เป็นคู่มือหรือวิธีการปฏิบัติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้นการแปลของล่ามภาษามือของไทยจึงเป็นการแปลตามความสามารถเฉพาะตัวของล่ามแต่ละคน แปรจากประสบการณ์ในการแปลที่สั่งสมมานานจากการทำงาน

### 2.3.3 กรอบการปฏิบัติงานของล่ามภาษามือในชั้นสอบสวนประเทศสหราชอาณาจักร

#### แนวทางและข้อมูลการทำหน้าที่ล่ามในชั้นตำรวจ

ล่ามมืออาชีพเป็นอาชีพที่ได้รับการรับรองเท่านั้นที่จะสามารถได้รับการว่าจ้างในงานกฎหมายตามที่ได้ระบุไว้ในกฎระเบียบ PACE เป็นกรณีที่ต้องใช้ความสามารถมากไปกว่าทักษะประสบการณ์ และการพัฒนาด้านอาชีพของล่ามฝึกหัด (Hann & Tate, 2010)

#### ในขั้นตอนแรกของการนัดเจ้าหน้าที่ต้องรับรองว่าล่ามรู้ :

- สาเหตุของการสัมภาษณ์ : ข้อกล่าวหาต่าง ๆ หรือลักษณะของการซักถาม
- เบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่และเบอร์ต่อถึง
- ที่อยู่ของสถานีตำรวจที่จะทำการสัมภาษณ์ คำให้การ และอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้น

และเวลาของการเข้าร่วม

#### ณ สถานีตำรวจ

- เจ้าหน้าที่ควรไปพบกับล่ามทันทีเมื่อมาถึง เจ้าหน้าที่ควรทำให้แน่ใจว่าล่ามและผู้ใช้ BSL (British Sign Language) ไม่ถูกปล่อยให้อยู่ร่วมกันตามลำพัง

- ผู้คุมและเจ้าหน้าที่ผู้ทำการสอบสวนคดีควรทำให้ล่ามรู้จักตนเอง

- มีความเป็นไปได้สูงที่เจ้าหน้าที่ผู้สัมภาษณ์ไม่เคยทำงานกับล่ามภาษามือ ล่ามอาจจำเป็นต้องให้การแปลคร่าว ๆ และตระหนักถึงเรื่องวัฒนธรรมแก่เจ้าหน้าที่ผู้สัมภาษณ์เพื่อช่วยสนับสนุนกระบวนการแปล

- ก่อนที่จะพบผู้ถูกสัมภาษณ์ ล่ามต้องการข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวกับเหตุผลของการสัมภาษณ์เพื่อที่จะเป็นฐานเบื้องต้นในการช่วยพวกเขาในการแปล ข้อมูลใด ๆ ที่รู้ได้ก่อนจะช่วยในการแปลการสัมภาษณ์ ซึ่งรวมถึงชื่อและบทบาทของบุคคลทุกคนที่เข้าร่วมที่สถานีตำรวจ (ที่ปรึกษา กฎหมาย ผู้ใหญ่ที่สมควร และอื่น ๆ)

- แนะนำล่ามให้ผู้ใช้ BSL ที่จะถูกสัมภาษณ์ และอนุญาตให้ทั้งสองฝ่ายมีความคุ้นเคยซึ่งกันและกันในรูปแบบของการสื่อสารของอีกฝ่ายหนึ่ง ล่ามจะอธิบายบทบาทและในข้อ

ที่ว่า การถูกจ้างโดยตำรวจหมายความว่าทุกอย่างที่ถูกเซ็นต์ภายใต้การที่เกี่ยวกับการซักถามและข้อกล่าวหาจะถูกสื่อสารไปยังตำรวจ

- ล่ามจะแจ้งแก่เจ้าหน้าที่ที่ควบคุมตัวหากพวกเขามีความยากลำบากใด ๆ ในการสื่อสารกับผู้ถูกสัมภาษณ์

### การเตรียมการสัมภาษณ์

- หากการสัมภาษณ์ได้ทำการบันทึกเทปวิดีโอ (พร้อมเสียง) จะสามารถทำให้บันทึกได้ทั้งภาษาตั้งต้นและภาษาที่ต้องการ (BSL และพูดภาษาอังกฤษ) ทำให้ในอนาคตสามารถสืบค้นได้ถึงการแปล มีความจำเป็นต้องทำให้แน่ใจว่าล่ามและผู้ใช้ BSL สามารถเห็นได้อย่างชัดเจนในกล้อง (มีแสงที่ดีและมุมที่สามารถมองเห็นมือและหน้าของทั้งสองฝ่ายได้)

- พึงระลึกไว้ว่าหากการสัมภาษณ์เป็นเพียงการบันทึกเสียงพร้อมกับการจดบันทึก จะไม่มีการบันทึกถึงการแสดงออกถึงท่าทางการเปล่งเสียงที่แท้จริงของผู้ใช้ BSL จะมีแค่การจดบันทึกและบันทึกเสียงของล่าม หรืออีกนัยหนึ่งคือ “การแปลความ”

- เมื่อสิ้นสุด เจ้าหน้าที่ที่สัมภาษณ์อาจอ่านข้อความที่เขียนกลับไปให้ผู้ BSL ซึ่งฉบับ ซึ่งเป็นการที่ผู้ถูกสัมภาษณ์จะได้ตรวจสอบว่าเขาเห็นด้วยกับการแปลของล่ามหรือไม่ อย่างไรก็ตาม นี่ไม่ใช่การยินยอมถึงความเข้าใจในภาษาอังกฤษของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งได้ถูกแปลโดยล่าม และไม่ได้เป็นข้อความที่แท้จริงที่เขียนขึ้นในภาษาอังกฤษ

- ผู้คุมอาจคาดหวังให้ล่ามแปลการประชุมทางกฎหมายที่เป็นการส่วนตัวของที่ปรึกษากฎหมายและผู้ต้องสงสัย หากสามารถปฏิบัติได้จะเป็นการดีกว่าหากจะมีล่ามแยกกันระหว่างผู้คุมและที่ปรึกษากฎหมาย เนื่องจากมีความเสี่ยงในเรื่องความเป็นกลาง หากไม่สามารถทำได้และล่ามต้องแปลให้ทั้งสองฝ่ายต้องมีการรับรู้โดยชัดแจ้งโดยที่ผู้คุมต้องเขียนไว้ในข้อความที่สัมภาษณ์ ล่ามที่ถูกรับรองจะถูกผูกพันโดยวิชาชีพตามข้อประพฤติตน (Code of Conduct) เกี่ยวกับความเป็นกลางและความลับ

- เจ้าหน้าที่ที่สัมภาษณ์และล่ามต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการในทางปฏิบัติภายในห้องสัมภาษณ์ การแปลระหว่าง BSL และผู้แปลภาษาอังกฤษต้องกระทำโดยล่ามจะหันหน้าเผชิญกับผู้ถูกสัมภาษณ์ และตำรวจจะอยู่ข้างล่าม ล่ามต้องเผชิญกับผลกระทบทางร่างกายและจิตใจ เจ้าหน้าที่ที่สัมภาษณ์ต้องจัดให้ล่ามได้พักตามความเหมาะสมและต้องจัดหาน้ำให้

- เมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ทำสัมภาษณ์ต้องแจ้งให้ล่ามเซ็นต์ข้อความยืนยันว่าเขาได้ปรากฏตัวและยืนยันว่าได้กระทำการด้วยความรับผิดชอบและด้วยความเป็นมืออาชีพ โดยจำเป็นต้องมีการยืนยันชื่อและองค์กรวิชาชีพของล่าม และล่ามได้กระทำการด้วยความเป็นกลางและถูกต้องในการแปล สิ่งนี้สามารถนำมากล่าวอ้างในศาลภายหลังได้

### การสัมภาษณ์

- ในสถานการณ์การแปลใด ๆ อาจมีความสำคัญที่จะแทรกแซงเพื่อความกระจ่างเมื่อจำเป็น สิ่งนี้ช่วยเพิ่มความเข้าใจระหว่างฝ่ายต่าง ๆ

- ผู้สัมภาษณ์หรือผู้ต้องสงสัยอาจผงกหัวหรือส่ายหัว ข้อมูลที่ไม่ใช่คำพูดเหล่านี้ อาจต้องถูกแปลเพื่อประโยชน์ของการบันทึกเทป บันทึกเสียงหรือข้อความที่ถูกเขียน

- ประเด็นทางภาษาที่ล่ามจะต้องต่อรองระหว่างสนทนาที่ทั้งสองฝ่ายไม่รับรู้จะเกิดขึ้นอยู่ตลอด ข้อมูล BSL และภาษาอังกฤษ จะถูกบันทึกแตกต่างกันอย่างมาก รายงานในรายละเอียด เป็นสิ่งที่มักจำเป็น ล่ามอาจจำเป็นต้องแทรกแซงเพื่อความเข้าใจที่กระจ่างเกี่ยวกับข้อมูลทาง ภูมิศาสตร์ของเหตุการณ์หรือสถานที่ เพื่อที่จะสามารถแปลอย่างถูกต้องได้

- ถ้าและเมื่อได้มีการแจ้งสิทธิ (สิทธิที่จะไม่พูด) เจ้าหน้าที่จะต้องคำนึงถึงการที่ ล่ามจะต้องแปลในสิ่งที่ซับซ้อนและเป็นสิทธิทางกฎหมายที่มีโครงสร้างที่กระชับ ปกติจะถูกพูดโดยใช้ คำเฉพาะเจาะจง ในรูปแบบของภาษากฎหมายที่ตายตัว โดยความหมายและสิ่งต่าง ๆ ถูกอธิบายด้วย ภาษาอังกฤษพื้น ๆ เจ้าหน้าที่พูดด้วยคำเฉพาะเจาะจงด้วยคำที่เขียนแบบกระชับที่ต่างจากภาษาอังกฤษที่ พูดธรรมดาตามาก ล่ามมีข้อผูกพันเพื่อให้มั่นใจว่าความหมายถูกถ่ายทอดด้วยความถูกต้อง สิ่งนี้ต้องใช้ทักษะของการแปลสต่ออย่างมาก

- หลังจากที่แบบฟอร์มทางกฎหมายที่เป็นทางการได้ถูกอ่านและแปลแล้ว เจ้าหน้าที่ที่สัมภาษณ์จะชี้แจงความหมายให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ในระหว่างการอธิบายโดยปกติของสิ่งที่ เกี่ยวข้องต่าง ๆ เป็นความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่สัมภาษณ์ในการทำให้แน่ใจว่าความหมายและ ผลกระทบของการแจ้งเป็นที่เข้าใจแล้ว

- หากผู้ถูกสัมภาษณ์ถูกตั้งข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่จะอ่านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมักมีความซับซ้อน เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือล่ามโดยการหยุดที่ท้ายประโยคและอนุญาตให้ล่าม แปลตามลำดับ

- ล่ามไม่ควรถูกทอดทิ้งไว้ตามลำพังกับผู้ถูกสัมภาษณ์ในตอนท้ายของการ สัมภาษณ์หรือในเวลาใดก็ตามระหว่างการสัมภาษณ์

### หลังการสัมภาษณ์

- ล่ามในการสัมภาษณ์ชั้นตำรวจสามารถกลายมาเป็นพยานในคดีได้และอาจถูก เรียกมาเป็นพยานในศาลในการที่เกี่ยวกับการแปล ล่ามในการสัมภาษณ์ชั้นตำรวจจึงไม่สามารถเป็น ล่ามแปลคดีที่ศาลได้

- หากข้อหาต้องการลายนิ้วมือ ภาพถ่าย และตัวอย่าง DNA เพื่อพิสูจน์ความผิด มีความจำเป็นที่ตำรวจต้องทำให้แน่ใจว่ามีล่ามในการแปลกระบวนการเหล่านี้

- อาจมีการตัดสินใจให้ประกันตัวจำเลย สิ่งนี้ต้องได้รับการแปล



- เจ้าหน้าที่ควรทำให้แน่ใจว่าล่ามกรอกคำร้องขอใช้บริการล่ามหรือมีการเซ็นต์ชื่อร่วมเมื่อบริการได้ถูกจองผ่านตัวแทน

ซึ่งจากที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นวิธีการปฏิบัติของล่ามในชั้นสอบสวนของประเทศสหราชอาณาจักร ล่ามที่จะสามารถแปลได้ต้องเป็นล่ามที่ผ่านการรับรองตามที่กำหนดไว้ในกฎระเบียบ PACE และต้องเป็นล่ามที่มีทักษะและประสบการณ์ในการแปลงานกฎหมายมากพอสมควร และต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจถึงลักษณะของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

## 2.4 หลักสูตรการเรียนการสอนภาษามือ

### 2.4.1 ความหมายของภาษามือ

นักการศึกษาทางการศึกษาของเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยินได้ตกลงและยอมรับว่าภาษามือเป็นภาษาหนึ่งสำหรับติดต่อสื่อความหมาย และกรมสามัญศึกษาได้ให้ความหมายของภาษามือไว้ดังนี้

ภาษามือ คือ ภาษาสำหรับคนหูหนวก ใ้้มือ สีหน้า และกิริยาท่าทางประกอบในการสื่อความหมาย และถ่ายทอดอารมณ์แทนการพูด ภาษามือของแต่ละชาติมีความหมายแตกต่างกันเช่นเดียวกับภาษาพูด ซึ่งแตกต่างกันตามขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมและลักษณะภูมิศาสตร์ เช่น ภาษามือจีน ภาษามืออเมริกา และภาษามือไทย เป็นต้น ภาษามือเป็นภาษาที่นักการศึกษาทางการศึกษาของคนหูหนวกตกลงและยอมรับกันแล้วว่าเป็นภาษาหนึ่งสำหรับติดต่อสื่อความหมายระหว่างคนหูหนวกกับคนหูหนวกด้วยกัน และระหว่างคนปกติกับคนหูหนวก

ภาษามือเป็นระบบสื่อสารอย่างหนึ่งของคนหูหนวก “ผู้พูด” จะใช้มือทั้งสองข้างแสดงท่าทาง หรือแสดงการวางมือในตำแหน่งต่าง ๆ กัน แต่ละท่า ตำแหน่งวางของมือมีความหมาย ถ้าต้องการสื่อความหมายเป็นประโยคก็แสดงท่ามือหลาย ๆ ท่า ตามความหมายของคำนั้น ๆ (ผดุง อารยวิญญู, 2542, อ้างถึงใน ราชฎูร์ บุญญา, 2551)

### 2.4.2 ชนิดของภาษามือ

ภาษามือ สำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ

1. ภาษามือธรรมชาติ คือ ภาษามือที่คนปกติและคนหูหนวกคิดทำขึ้น เพื่อใช้สื่อความหมายและความเข้าใจในการอยู่ร่วมกันในบ้านหรือชุมชน เช่น พ่อ แม่ ญาติ และเพื่อนของคนหูหนวก คนหูหนวกจะแสดงท่าทางตอบรับการสื่อความหมายว่าตนเข้าใจหรือไม่เข้าใจอย่างไร ซึ่งอาจมีมากพอที่จะใช้ในการสนทนาโต้ตอบกันได้เช่นเดียวกับคนปกติที่ใช้ภาษาพูดในการสื่อสารความหมายกัน ภาษามือธรรมชาติจึงมีความแตกต่างกันมากในแต่ละครอบครัวและแต่ละท้องถิ่น

ในแต่ละท้องถิ่นภาษาถิ่นที่ใช้ชื่อเรียกสิ่งของหรือแสดงอาการต่าง ๆ ของคนปกติไม่เหมือนกันและยังมีขนบธรรมเนียม ประเพณีที่แตกต่างกัน จึงเป็นสาเหตุให้ภาษามือธรรมชาติแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างหลากหลาย ดังนั้นคนหูหนวกที่อยู่ต่างท้องถิ่นกันจึงมีความยากลำบากในการสื่อความหมายซึ่งกันและกัน

2. ภาษามือประดิษฐ์ คือ ภาษามือที่ได้มาจากภาษามือธรรมชาติที่คนหูหนวกทำท่าทางแทนการพูด เรียกชื่อสิ่งของ หรือแสดงกริยาต่าง ๆ ที่แต่ละคนแต่ละท้องถิ่นใช้เหมือน ๆ กัน นำมารวบรวมให้ใช้ส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งมีการรวบรวมความคิด ความต้องการจากคนหูหนวกและนักวิชาการคิดท่าทางสำหรับคำต่าง ๆ ขึ้น ภาษามือประดิษฐ์นี้จะต่อได้รับการยอมรับและนำไปใช้เพื่อการเรียนการสอนสำหรับคนหูหนวกในโรงเรียน ซึ่งมีบางคำที่ใช้ในกลุ่มคนไทยเป็นการเลียนแบบภาษามือต่างประเทศก็มีอยู่หลายคำ

### 2.4.3 ประเภทของภาษามือ

ภาษามือที่ใช้ในแต่ละประเทศไม่เหมือนกัน ภาษามือเป็นภาษาที่มีวัฒนธรรมเหมือนกับภาษาพูด ภาษามือไทยเป็นวัฒนธรรมของคนหูหนวกไทย ซึ่งต่างจากภาษาพูดไทยที่เป็นการสื่อสารของคนปกติ คนหูหนวกใช้สายตาในการมองภาพต่าง ๆ มากกว่าคนที่มีการได้ยิน

ภาษามือที่ใช้ในประเทศไทยมีหลายลักษณะ ซึ่งอาจแบ่งหมวดหมู่ภาษามือไทยออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ภาษาท่าทาง (Gesture) เป็นการสื่อสารโดยการเคลื่อนไหวร่างกายที่ไม่จำเป็นต้องพูดก็สามารถเข้าใจความหมายได้ ซึ่งคนหูหนวกใช้ภาษาท่าทางในการสื่อสารกับคนที่มีการได้ยินโดยใช้ท่าทางเลียนแบบกริยา เช่น “กิน” “อิม” หรือ “นอน”



กิน

อิม

นอน

ภาพที่ 2.4 ภาษาท่าทางที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างคนหูหนวก



2. ภาษามือครอบครัว (Home Sign) เป็นภาษามือที่คิดและใช้กันภายในครอบครัว เพื่อการสื่อสารระหว่างพ่อแม่ที่มีการได้ยินกับลูกหูหนวก พ่อแม่ของลูกหูหนวกบางคนใช้ภาษามือที่ได้รับการฝึกอบรมสำหรับสื่อสารกับลูก

3. ภาษามือตามไวยากรณ์ภาษาไทย (Signed Thai) เป็นการใช้ภาษามือที่คัดลอกคำต่อคำจากประโยคภาษาไทยสำหรับการสื่อสารระหว่างครูที่มีการได้ยินและนักเรียนหูหนวก (Branson, Miller, & Sri-On, 2005) ครูที่มีการได้ยินเป็นผู้คิดทำภาษามือตามประโยคภาษาไทย เพื่อสอนให้เด็กหูหนวกฝึกเขียนภาษาไทยได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ บางครั้งมีการออกเสียงคำ และพูดไปพร้อมกับทำภาษามือ เพื่อเป็นการสื่อสารกับคนหูหนวก หรือคนหูตึง

4. ภาษามือไทย (Thai Sign Language) เป็นภาษาแรกของคนหูหนวก ได้รับอิทธิพลจากภาษามืออเมริกา ซึ่งครูที่มีการได้ยินได้เรียนภาษามือจากมหาวิทยาลัย Gallaudet ณ ประเทศสหรัฐอเมริกาและกลับมาสอนให้คนหูหนวกไทย

### 2.4.3 หลักสูตรการเรียนของเด็กพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

1. การอ่าน ใช้กระบวนการอ่าน อ่านสื่อ ทำภาษามือ และการสะกดคำ สร้างความรู้และความคิดเพื่อนำไปใช้ ตัดสินใจแก้ปัญหาในการดำเนินชีวิตและมีนิสัยรักการอ่าน

2. การเขียน ใช้กระบวนการเขียนตามหลักภาษาเพื่อการสื่อสาร เขียนสื่อสาร เขียนลำดับเหตุการณ์อย่างมี ประสิทธิภาพ

3. การดู การฟัง และการใช้ภาษามือ สามารถเลือกฟังและดูอย่างมีวิจารณญาณ และใช้ภาษามือแสดงความรู้ ความคิด ความรู้สึกใน โอกาสต่าง ๆ อย่างมีวิจารณญาณและสร้างสรรค์

4. หลักการใช้ภาษามือไทย เข้าใจธรรมชาติของภาษามือไทยและหลักภาษามือไทย การเปลี่ยนแปลงของภาษามือไทยและพลัง ของภาษามือไทย ภูมิปัญญาทางภาษามือไทย และรักษาภาษามือไทยไว้เป็นสมบัติของชาติ

หลักสูตรนี้เป็นการเรียนการสอนเพื่อให้นักเรียนที่เป็นคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เกิดการเรียนรู้ในทุก ๆ ด้าน ทั้งการอ่าน การเขียน การดู การฟัง รวมถึงการใช้ภาษามือ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในการเรียนการสอนจะมีการประเมินกลุ่มเด็กพิการว่าเป็นกลุ่มที่หูหนวก หรือหูตึง โดยมีรูปแบบและวิธีการประเมินดังนี้

1. **คนหูหนวก** หมายถึง คนที่สูญเสียการได้ยินมากจนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทาง การได้ยิน ไม่ว่าจะใส่หรือไม่ใส่เครื่องช่วยฟังก็ตาม โดยทั่วไป หากตรวจการได้ยิน จะสูญเสียการได้ยินประมาณ 90 เดซิเบลขึ้นไป (ผดุง อารยะวิญญู, 2542 อ้างถึงใน ราชภัฏ บุญญา, 2551)

2. **คนหูตึง** หมายถึง คนที่มีการได้ยินเหลืออยู่พอเพียงที่จะรับข้อมูลผ่านทาง การได้ยิน โดยทั่วไป จะใส่เครื่องช่วยฟัง และหากตรวจการได้ยินจะพบว่า มีการสูญเสียการได้ยิน

น้อยกว่า 90 เดซิเบล ลงมาจนถึง 25 เดซิเบล เด็กหูตึงจะเริ่มได้ยินเสียงที่ดังมากกว่า 26 เดซิเบลขึ้นไป จนถึง 90 เดซิเบล อาจแบ่งเป็นกลุ่มย่อยดังนี้

## ตารางที่ 2.1

### ระดับการได้ยินและลักษณะอาการ

ระดับการได้ยิน	วัดการได้ยิน	ลักษณะอาการ
ระดับที่ 1 หูปกติ	0-25 เดซิเบล	ได้ยินเสียงพูดกระซิบเบา ๆ
ระดับที่ 2 หูตึงเล็กน้อย	26-40 เดซิเบล	ไม่ได้ยินเสียงพูดเบา ๆ แต่ได้ยินเสียงพูดปกติ อาจใช้เครื่องช่วยฟังบางโอกาส เช่น เรียนหนังสือ
ระดับที่ 3 หูตึงปานกลาง	41-55 เดซิเบล	ไม่ได้ยินเสียงปกติ ต้องพูดดังกว่าปกติจึงจะได้ยิน จำเป็นต้องใช้เครื่องช่วยฟังขณะพูดคุย
ระดับที่ 4 หูตึงมาก	56-70 เดซิเบล	พูดเสียงดังแล้วยังไม่ได้ยิน จำเป็นต้องใช้เครื่องช่วยฟังตลอดเวลา
ระดับที่ 5 หูตึงรุนแรง	71-90 เดซิเบล	ต้องตะโกนหรือใช้เครื่องขยายเสียงจึงจะได้ยิน แต่ได้ยินไม่ชัด
ระดับที่ 6 หูหนวก	91 เดซิเบลขึ้นไป	ตะโกนหรือใช้เครื่องขยายเสียงแล้วยังไม่ได้ยิน และไม่เข้าใจความหมาย

### การคัดแยกบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน

การคัดแยกคนพิการเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เพื่อให้คนพิการได้รับบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มและเตรียมความพร้อมให้สามารถเข้ารับการศึกษาได้เหมาะสมกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละคน ซึ่งจะทำให้คนพิการได้รับประโยชน์สูงสุดจากการศึกษาที่จัดให้ บุคลากรที่มีหน้าที่จัดการศึกษาพิเศษให้คนพิการควรสามารถจำแนกและคัดแยกส่งต่อคนพิการเพื่อเข้ารับการศึกษาในสถานศึกษา หรือประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม

วิธีการคัดแยกบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน สามารถทำได้ทั้งวิธีที่ไม่ต้องใช้เครื่องมือและใช้เครื่องมือประกอบการคัดแยก ผู้ทำการคัดแยกเบื้องต้น คือ ผู้ที่อยู่ใกล้ชิดเด็กมากที่สุด เพื่อให้เกิดความชัดเจน ถูกต้อง ได้แก่ ผู้ปกครองหรือครู เมื่อพบเด็กที่มีความผิดปกติทางการได้ยิน ควรส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะตรวจวัดอีกครั้ง

วิธีการคัดแยกบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน อาจทำได้หลายวิธี ดังนี้

### 1. สังเกตพฤติกรรมทั่วไป โดยผู้ใกล้ชิดที่สุด เช่น ผู้ปกครอง

- 1.1 ไม่มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเสียงดัง ๆ เช่น รถยนต์ ฟาร์ม
- 1.2 ไม่พูด ชอบทำท่าใบ้
- 1.3 ไม่ตอบสนองต่อเสียงเรียก
- 1.4 พูดไม่ชัด เสียงผิดปกติ
- 1.5 ชอบจ้องหน้าผู้ที่พูดด้วย
- 1.6 ปฏิบัติไม่ตรงตามคำสั่งบ่อย ๆ
- 1.7 ตอบไม่ตรงคำถามบ่อย ๆ
- 1.8 บอกให้ผู้พูดพูดช้าบ่อย ๆ
- 1.9 ได้คะแนนเขียนไทยน้อยเสมอ
- 1.10 รู้สึกไวต่อการสัมผัสและกลิ่นและการเคลื่อนไหวรอบตัว

เมื่อพบพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นพฤติกรรมหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งพฤติกรรม ให้สงสัยว่า มีความบกพร่องทางการได้ยิน และควรส่งตรวจสอบโดยครูหรือผู้เชี่ยวชาญ

### 2. ตรวจสอบโดยครู ได้แก่

2.1 ทดสอบโดยใช้เครื่องมือที่ทำให้เกิดเสียง เช่น นาฬิกาปลุกแบบใช้กระดิ่งซึ่งมีความถี่ประมาณ 250 เฮิรตซ์ ความดัง 30 เดซิเบล ถือห่างจากผู้ถูกทดสอบ 3 ฟุต และทดสอบในสภาพแวดล้อมที่เงียบ ถ้าหากเด็กได้ยินเสียง แสดงว่า หูยังอยู่ในเกณฑ์ปกติ ถ้าไม่ได้ยิน แสดงว่า มีความบกพร่องทางการได้ยิน

2.2 ใช้นิ้วหัวแม่มือและนิ้วชี้ถูกันเบา ๆ ห่างจากรูหูราว 1 ซม. ถ้าไม่ได้ยิน ให้สงสัยว่า มีความบกพร่องทางการได้ยิน ต้องไปตรวจการได้ยินอย่างเป็นทางการอีกครั้ง

2.3 ใช้นิ้วคืบสวดวงค์สองอันให้เกิดเสียงกรึบ ๆ ๆ ๆ ที่หน้าช่องหู ถ้าไม่ได้ยินเสียงให้สงสัยว่า มีความบกพร่องทางการได้ยิน

2.4 กระซิบคำสองพยางค์หรือสามพยางค์ โดยป้องมือให้ชิดกับหูผู้ที่เราจะทดสอบ คนปกติจะได้ยินคำพูด ถ้าไม่ได้ยินแสดงว่า อาจมีความบกพร่องทางการได้ยิน

2.5 นั่งห่างกันประมาณ 1-2 ฟุต หันหน้าเข้าหากันแล้วใช้กระดาษป้องปากพูดกันด้วยเสียงธรรมดา ใช้คำพูดเป็นคำคู่ หรือคำเดี่ยว ให้คู่สนทนาพูดตาม ถ้าพูดตามไม่ถูกต้อง แสดงว่า อาจมีความบกพร่องทางการได้ยิน

นอกจากนี้ ผู้ปกครองสามารถนำเด็กไปรับบริการตรวจการได้ยินเพื่อทดสอบอย่างเป็นทางการ โดยการวัดการได้ยินด้วยเครื่องตรวจการได้ยิน (Audiometer) ที่คลินิกโสตสัมผัส และการพูดในโรงพยาบาลต่าง ๆ

## 2.4.5 หลักสูตรการเรียนของล่ามภาษา

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาล่ามภาษามือไทย ประกอบด้วย 2 สาขา  
คือ

### 1. สาขาวิชาหูหนวกศึกษา (หลักสูตร 5 ปี)

เป็นหลักสูตรที่จัดการศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นและสอดคล้องกับวิถีชีวิตคนหูหนวก บนพื้นฐานแนวคิดที่จะพัฒนาให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ โดยพัฒนาผู้เรียนทั้งกาย จิต และปัญญา ทำให้ผู้เรียนเข้าใจด้านในของตัวเอง มีทัศนคติและมุมมองที่ถูกต้องเกี่ยวกับผู้อื่นและ สังคม เกิดความเป็นอิสระ ความสุข ปัญญา ด้วยการให้คนหูหนวกเรียนร่วมกับคนที่มีการได้ยินเพื่อเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของคนหูหนวกและคนที่มี การได้ยิน และจัดหลักสูตรที่มีโครงสร้างกระบวนการเรียนการสอนที่หลากหลาย ตลอดจนจัดการศึกษาจากการปฏิบัติจริง เรียนรู้เรื่องมนุษย์ ธรรมชาติ ศิลปะ และ ดนตรี ผ่านภาษามือไทยและวัฒนธรรมคนหูหนวก

#### วิชาเอก

##### วิชาเอกเดี่ยว

1. วิชาเอกการศึกษาของคนหูหนวก
2. วิชาเอกภาษามือไทย
3. วิชาเอกศิลปกรรมประยุกต์ด้านเครื่องเคลือบดินเผา

##### วิชาเอกคู่

1. วิชาเอกการศึกษาของคนหูหนวกและล่ามภาษามือไทย
2. วิชาเอกการศึกษาของคนหูหนวกและเทคโนโลยีทางการศึกษา
3. วิชาเอกการศึกษาของคนหูหนวกและศิลปศึกษา

### 2. สาขาวิชาล่ามภาษามือไทย (หลักสูตร 4 ปี)

#### วิชาเอกหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะของหลักสูตร

ล่ามภาษามือไทยเป็นหลักสูตรที่ผลิตล่ามภาษามือไทยวิชาชีพที่สามารถปฏิบัติงานให้บริการกับคนทั่วไปและคนพิการทางการได้ยิน ได้ติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นซึ่งกันและกันทั้งในระดับชุมชนท้องถิ่น สังคม และประเทศ โดยสามารถให้บริการในสถานที่หรือหน่วยงานให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น สถาบันการศึกษาทุกระดับ สถานพยาบาล ศาล สถานีตำรวจ ฯลฯ รวมทั้งการให้บริการเป็นล่ามภาษามือไทยในการประชุมระดับชาติ

#### ปรัชญาของหลักสูตร

เป็นหลักสูตร 4 ปี สำหรับผู้ที่ประสงค์จะประกอบวิชาชีพล่าม ซึ่งเป็นหลักสูตรเปิดสอนที่วิทยาลัยราชสุดาเพียง แห่งเดียวในประเทศไทย เมื่อสำเร็จการศึกษา นักศึกษา

สามารถประกอบอาชีพล่ามภาษามือของ สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ แห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ องค์กรส่วนปกครองท้องถิ่น องค์กรด้านคนพิการ กระทรวงแรงงาน ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และ คอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) องค์กรระดับนานาชาติ เช่น องค์กรสังกัดองค์การสหประชาชาติ(UN) และพัฒนา เอกชน(NGO) หรือ ทำงานเป็นล่ามอิสระ (หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล)

**คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา :** ผู้สมัครต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. เป็นคนที่มีการได้ยิน หรือเป็นคนหูตึงที่พูดและฟังภาษาไทยได้ชัดเจน
2. จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ ๖ หรือเทียบเท่า
3. เป็นผู้มีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ และมีเจตคติที่ดีต่อคนหูหนวก
4. ผ่านการคัดเลือกตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาและ/

หรือ เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการคัดเลือกของสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้กำหนด

**อาชีพที่สามารถประกอบอาชีพได้หลังสำเร็จการศึกษา :**

นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรสามารถทำงานเป็นล่ามภาษามือใน สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สถาบันการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจนถึงระดับอุดมศึกษา กระทรวงแรงงาน ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร องค์กรด้านคนพิการ องค์กรระดับนานาชาติ หรือทำงานเป็นล่ามอิสระ

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**การคุ้มครองผู้เสียหายในคดีอาญาของพนักงานสอบสวน**

**ก. บทบาทของพนักงานสอบสวน**

การสอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลาย ตามที่กำหนดไว้ในบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด เพื่อเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(11))

การสอบสวนเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ซึ่งกระทำภายหลังจากที่ได้มีการกระทำความผิดเกิดขึ้นแล้วและมีผู้มาร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ หรือโดยพนักงานสอบสวนพบด้วยตนเอง เป็นการกระทำเพื่อรวบรวมพยานหลักฐานหรือให้ได้มาซึ่งพยานหลักฐานทั้งปวง โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อรวบรวมถ้อยคำที่พยานทำเป็นบันทึกไว้
2. เพื่อเป็นหลักฐานในการยืนยันถ้อยคำให้การของผู้มาร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษ หรือผู้ต้องหา หรือพยาน
3. เพื่อเป็นพยานหลักฐานยืนยันข้อเท็จจริงในคดี และเพื่อเป็นหลักฐานให้ศาลเชื่อถือและรู้ข้อเท็จจริงในคดี
4. เพื่อรวบรวมเป็นสำนวน สำหรับส่งพนักงานอัยการเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป
5. เพื่อพิสูจน์ความผิดและเพื่อเอาผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ ตามลักษณะของความผิด พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าพนักงานที่กฎหมายให้อำนาจหน้าที่ทำการสอบสวน (ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 อนุ 6) ซึ่งได้มีการแบ่งพนักงานสอบสวนออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. พนักงานสอบสวนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ ซึ่งมียศตั้งแต่ชั้นนายร้อยตำรวจตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีอำนาจสอบสวนความผิดอาญาได้ (ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 18 วรรคสอง)

2. พนักงานสอบสวนในจังหวัดอื่น (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรา 18 วรรคแรก) ซึ่งได้แก่

- พนักงานฝ่ายปกครอง
- ปลัดอำเภอ
- นายตำรวจที่มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป

อำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน เพื่อประโยชน์ในการรวบรวมพยานหลักฐานกฎหมายได้ให้อำนาจพนักงานสอบสวนสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้

1. อำนาจตรวจและบันทึกต่าง ๆ เกี่ยวกับคดี

**ตรวจผู้เสียหาย** เมื่อผู้เสียหายยินยอมให้ในคดีบางเรื่อง เช่น คดีทำร้ายร่างกาย คดีข่มขืนกระทำชำเรา พนักงานสอบสวนมีความจำเป็นต้องส่งตัวผู้เสียหายให้ผู้ชำนาญการพิเศษ ตรวจร่องรอยบาดแผลหรือการถูกข่มขืน แต่ทั้งนี้จะกระทำได้อีกต่อเมื่อผู้เสียหายยินยอมให้ความร่วมมือในการตรวจ ถ้าไม่ยอมก็ไม่มีอำนาจที่จะบังคับได้ ผู้เสียหายย่อมเสียประโยชน์ในทางคดีของตนเอง ซึ่งในทางปฏิบัติหากไม่ยอม พนักงานสอบสวนก็ควรแจ้งให้ทราบถึงผลเสียในทางคดีให้ผู้เสียหายทราบถึงผลนั้นด้วย

**ตรวจตัวผู้ต้องหา** การตรวจตัวผู้ต้องหา พนักงานสอบสวนมีอำนาจที่จะตรวจได้โดยไม่ต้องรอฟังว่า ผู้ต้องหาจะยินยอมหรือไม่ โดยในคดีข่มขืนกระทำชำเรา มักจะปรากฏเสมอว่าหญิงได้ต่อสู้โดยการข่วน หรือกัดผู้ต้องหาจนมีบาดแผล พนักงานสอบสวนก็ต้องตรวจทำบันทึกไว้ให้ปรากฏ และควรดำเนินการให้แพทย์ตรวจอีกครั้งหนึ่ง



**ตรวจสอบสิ่งของที่อาจเป็นพยานหลักฐานได้** สิ่งของอะไรบ้างที่อาจจะใช้เป็นพยานหลักฐานได้นั้น พนักงานสอบสวนจะต้องมีความรู้เรื่องกฎหมายลักษณะพยานมากพอสมควร เช่น กล่าวหาว่ามีผู้บุกรุกเข้าไปทางประตู ก็ควรจะต้องตรวจสอบว่าที่ประตูบ้านของผู้เสียหายมีร่องรอยการถูกทำลายหรือไม่ อย่างไร

**ตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ** ซึ่งอาจใช้เป็นพยานหลักฐานได้ การที่พนักงานสอบสวนไปตรวจที่เกิดเหตุ ทางคดีย่อมเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะในที่เกิดเหตุ นั้นอาจพบร่องรอยหลักฐาน หรือของกลางที่คนร้ายทิ้งไว้ เพื่อที่จะใช้เป็นพยานหลักฐานได้

**ถ่ายรูป** การถ่ายรูปย่อมเกิดเพื่อประโยชน์ในทางคดี และเพื่อทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่เกิดเหตุ ของกลาง ซึ่งหากมีการรับสารภาพจะต้องมีการนำชี้สถานที่เกิดเหตุประกอบคำรับสารภาพ และมีการถ่ายภาพไว้เป็นหลักฐานด้วย

**ทำแผนที่** มีระเบียบว่าพนักงานสอบสวนจะต้องไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ และทำแผนที่สังเขป ทั้งนี้เพราะคดีดังกล่าว สถานที่เกิดเหตุเป็นสาระสำคัญที่จะพิสูจน์ว่าใครผิดหรือไม่ผิด ข้อสำคัญในแผนที่ต้องปรากฏชื่อผู้นำชี้เป็นสำคัญ

2. การค้น ค้นหาเพื่อพบสิ่งของซึ่งมีไว้เป็นความผิด หรือได้มาโดยการกระทำความผิด หรือได้ใช้หรือสงสยว่าได้ใช้ในการกระทำความผิด หรือซึ่งอาจใช้เป็นพยานหลักฐานได้ แต่การค้นดังกล่าวต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการค้น (หมวด 2)

**หมายเรียกให้ส่งของ** การออกหมายเรียกบุคคลซึ่งครอบครองสิ่งของซึ่งอาจจะใช้เป็นพยานหลักฐานได้ แต่บุคคลตามหมายเรียกไม่จำเป็นต้องมาด้วยตัวเอง เมื่อจัดส่งของตามหมายแล้วให้ถือว่าได้ปฏิบัติตามหมายเรียกแล้ว

**ยึดสิ่งของ** อำนาจยึดสิ่งของที่ค้นพบ หรือส่งมาตามที่กล่าวไว้ข้างต้นข้อ 2 และ 3

**หมายเรียกตัวบุคคล** พนักงานสอบสวนมีอำนาจออกหมายเรียกผู้เสียหายหรือบุคคลใด ซึ่งมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าถ้อยคำของเขาอาจใช้เป็นประโยชน์แก่คดีให้มาตามวัน เวลา และสถานที่ในหมาย แล้วให้สอบปากคำบุคคลนั้นไว้

**สั่งมิให้ผู้ใดออกจากสถานที่ชั่วคราวที่จำเป็น** พนักงานสอบสวนขณะทำการอยู่ในบ้านเรือน หรือสถานที่อื่น ๆ พนักงานสอบสวนมีอำนาจสั่งมิให้ผู้ใดออกไปจากที่นั้น ๆ ชั่วคราวเท่าที่จำเป็น

**สอบสวนความเป็นมาแห่งชีวิตผู้ต้องหา** พนักงานสอบสวนมีอำนาจสอบสวนเอง หรือส่งประเด็นไปสอบสวนเพื่อทราบความเป็นมาแห่งชีวิตและความประพฤติอันเป็นอาชญาของผู้ต้องหา แต่จะต้องแจ้งให้ผู้ต้องหาทราบข้อความทุกข้อความที่ได้มา

**อำนาจให้เจ้าพนักงานอื่นทำการแทน** ซึ่งตามปกติพนักงานสอบสวนจะต้องทำการสอบสวนด้วยตนเอง แต่ก็มีอำนาจสามารถให้เจ้าพนักงานอื่นทำการแทนได้ดังนี้



1. การใดเป็นการสอบสวนอยู่นอกเขตอำนาจของตนเอง มีอำนาจส่งประเด็นให้พนักงานสอบสวนซึ่งมีอำนาจนั้นจัดการได้

2. การใดเป็นสิ่งอันเล็กน้อยในการสอบสวน ซึ่งอยู่ในเขตอำนาจของตนไม่ว่าทำเองหรือจัดการตามประเด็นมีอำนาจสั่งให้ที่อยู่ผู้ได้บังคับบัญชาทำการแทนได้ (มาตรา 128)

**ควบคุมตัว และฝากขังผู้ต้องหา** การควบคุมผู้ต้องหา นั้น ตามมาตรา 87 วรรคสาม บัญญัติว่า “ห้ามมิให้ควบคุมผู้ถูกจับไว้เกินกว่าสี่สิบแปดชั่วโมงนับแต่เวลาที่ผู้ถูกมาถึงที่ทำการของพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ แต่มิให้นับเวลาเดินทางตามปกติที่นำตัวผู้จับกุมมาศาล รวมเข้าในกำหนดเวลาสี่สิบแปดชั่วโมงนั้นด้วย ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเพื่อทำการสอบสวนหรือมีเหตุจำเป็นอย่างอื่นจะยืดเวลาเกินกว่า สี่สิบแปดชั่วโมงก็ได้เท่าเหตุจำเป็น ทั้งนี้รวมกันแล้วมิให้เกินสามวัน”

พนักงานสอบสวนจะเข้าทำการสอบสวนคดีอาญาเรื่องหนึ่งเรื่องใดได้ก็โดยเหตุที่มีการกระทำความผิดปรากฏขึ้นแก่พนักงานสอบสวน ซึ่งอาจกระทำได้ 2 ทาง คือ 1. การร้องทุกข์ 2. การกล่าวโทษ

**การร้องทุกข์** หมายถึง การที่ผู้เสียหายกล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาว่า มีผู้กระทำความผิดจะรู้ตัวหรือไม่ก็ตาม ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายและการกล่าวหาเช่นนั้น ได้กล่าวโดยเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(7))

จากบทบัญญัติดังกล่าว จึงพอแยกหลักเกณฑ์ของคำร้องทุกข์ออกได้ดังนี้

1. บุคคลผู้มีสิทธิร้องทุกข์ ต้องเป็นผู้เสียหายเท่านั้น ซึ่งหมายถึง ผู้เสียหายตามความในมาตรา 2 (4) แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

2. มีการกล่าวหาในคดีอาญา คือ การกล่าวหาว่าได้มีการกระทำความผิดอาญาเกิดขึ้น จะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตาม กระทำความผิดในฐานะเป็นตัวการ ผู้ใช้ให้กระทำความผิดหรือผู้สนับสนุนการกระทำความผิด แล้วแต่กรณี ฯลฯ

3. เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจรับคำร้องทุกข์ ต้องเป็นเจ้าหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ได้แก่ พนักงานสอบสวน หรือพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่รอง หรือเหนือพนักงานสอบสวน และเป็นผู้ซึ่งมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย

4. ทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย ความเสียหายดังกล่าว ได้แก่ ความเสียหายต่อสิทธิ คือสิทธิในชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ ชื่อเสียง ตลอดจนสิทธิในทรัพย์สิน และต้องเป็นความเสียหายที่กฎหมายรับรองด้วย

5. เจตนาในการร้องทุกข์กล่าวหา จะต้องกล่าวหาโดยเจตนา จะให้ผู้กระทำความผิดได้รับการลงโทษ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ คือ โทษประหารชีวิต จำคุก กักขังปรับ ริบทรัพย์สิน

ลักษณะของคำร้องทุกข์ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 123 วรรคสอง และวรรคสาม ได้วางหลักเกณฑ์ไว้ดังนี้

1. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ กำหนดให้ผู้ร้องทุกข์แจ้งชื่อและที่อยู่ ก็เพื่อจะให้ปรากฏข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวผู้ร้องทุกข์ว่าเป็นใคร อยู่ที่ไหน เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนหาข้อเท็จจริงและหลักฐานในคดี รวมทั้งประโยชน์แก่พนักงานอัยการและศาล ในอันที่จะจัดการให้ได้ตัวผู้ร้องทุกข์มาเบิกความต่อศาล ในฐานะเป็นพยานของพนักงานอัยการโจทก์

2. ลักษณะความผิด คำว่าลักษณะความผิดน่าจะหมายถึง ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ในการกระทำความผิด โดยต้องให้ปรากฏในคำร้องทุกข์ เพียงว่าได้มีการกระทำความผิดอย่างไร คงไม่หมายความถึงขนาดให้ผู้เสียหายต้องอ้างอิงหลักฐานและบทมาตราความผิดลงในคำร้องทุกข์ เพราะเท่ากับเป็นการบังคับให้ผู้ร้องทุกข์ต้องรู้ถึงตัวบทกฎหมายที่มาร้องทุกข์กล่าวหาด้วย ซึ่งโดยทั่วไปแล้วย่อมเป็นไปได้ เพราะการอ้างฐานะและบทมาตราความผิด เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนจะพิจารณาว่า การกระทำตามคำร้องทุกข์นั้น ควรจะเป็นความผิดฐานใด ตามบทมาตราใด

3. พฤติการณ์ต่าง ๆ ที่ความผิดนั้นได้กระทำลง พฤติการณ์ในการกระทำความผิดน่าจะ ได้แก่ ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั้งก่อน ขณะ และหลังการกระทำความผิดที่กล่าวหา มีพฤติการณ์ในการกระทำอย่างไรเกิดขึ้น ผู้ใดเป็นผู้กระทำความผิดที่กล่าวหา มีพฤติการณ์ในการกระทำตั้งแต่ต้นจำทำผิดสำเร็จอย่างไร

4. ความเสียหายที่ได้รับ หมายถึง ความเสียหายต่อสิทธิในร่างกาย เสรีภาพ ชื่อเสียง และทรัพย์สินของผู้ร้องทุกข์ แม้ความเสียหายนั้นตามความเป็นจริงจะไม่ใช่ที่เห็นประจักษ์ก็ตาม หากกฎหมายบัญญัติให้การกระทำเช่นนั้นเป็นความผิดแล้วก็ถือว่าได้เกิดความเสียหายจากการกระทำผิดนั้นอยู่ในตัว กล่าวคือ การกระทำผิดนั้นมีผลกระทบต่อความสงบสุขของประชาชนเป็นส่วนรวมแล้ว เช่น ความผิดฐานตระเตรียมวางเพลิง ซึ่งให้ถือว่าเป็นความผิดฐานวางเพลิง และความเสียหายที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับทรัพย์สินที่จะถูกวางเพลิงยังไม่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงก็ตาม แต่กฎหมายให้ถือว่าเป็นการตระเตรียมการวางเพลิงเป็นความผิดแล้ว ย่อมถือว่าความเสียหายจากการกระทำผิดได้เกิดขึ้นแล้วในตัว แต่เป็นความเสียหายซึ่งโดยทั่วไปไม่เห็นได้โดยประจักษ์

5. ชื่อหรือรูปพรรณของผู้กระทำผิดเท่าที่จะบอกได้ ข้อกำหนดนี้ก็เพื่อจะเป็นแนวทางในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง และหลักฐานว่าผู้ต้องหาที่ระบุชื่อ หรือดำเนินรูปพรรณไว้ตามคำร้องทุกข์นั้นเป็นใคร ซึ่งจะเป็นแนวทางให้สามารถสืบสวนจับกุมตัวมาดำเนินคดีต่อไป

6. ถ้ำร้องทุกข์เป็นหนังสือต้องลงวัน เดือน ปี และลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ข้อกำหนดนี้ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องการร้องทุกข์ภายในอายุความฟ้องคดี หรืออายุความร้องทุกข์ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 95 หรือ 96 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มักเกิดปัญหาเกี่ยวกับอายุความร้องทุกข์ และอายุความฟ้องคดีความผิดอันยอมความได้ตามมาตรา 96 นอกจากนี้

ยังจะเป็นหลักฐานในทางก่อก่อสิทธิและหน้าที่ ตลอดจนความรับผิดชอบในคำร้องทุกขนั้น โดยเฉพาะความรับผิดชอบในคดีอาญา ถ้าปรากฏว่าคำร้องทุกขนั้นเป็นความเท็จ ผู้ร้องทุกขอาจมีความผิดฐานแจ้งความเท็จเกี่ยวกับคดีอาญาต่อพนักงานสอบสวน

7. การร้องทุกขด้วยปาก ให้พนักงานสอบสวนบันทึกไว้ ลงวัน เดือน ปี และลายมือชื่อผู้บันทึกผู้ร้องทุกขในบันทึกนั้น

พนักงานสอบสวนจะไม่ทำการสอบสวนในกรณีดังต่อไปนี้ คือ (ประยูร สุมานัส, 2543 อ้างถึงใน จิรภา บัวงาม, 2550)

1. เมื่อผู้เสียหายขอความช่วยเหลือ แต่ไม่ยอมร้องทุกขตามระเบียบ
2. เมื่อผู้เสียหายฟ้องคดีเองโดยมิได้ร้องทุกขก่อน
3. มีหนังสือกล่าวโทษเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือบุคคลที่กล่าวโทษด้วยปากไม่ยอมบอกว่าเป็นใคร หรือไม่ยอมลงลายมือชื่อในคำกล่าวโทษหรือบันทึกคำกล่าวโทษ

**การกล่าวโทษ** หมายถึง “การที่บุคคลอื่นซึ่งมิใช่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ว่ามีบุคคลผู้รู้ตัวหรือไม่ก็ดี ได้กระทำความผิดอย่างหนึ่งขึ้น” (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (8)) และมาตรา 127 วรรคแรก แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ให้นำบทบัญญัติในมาตรา 123-126 ซึ่งได้แก่ ลักษณะของคำร้องทุกข วิธีปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รับคำร้องทุกขมาบังคับใช้โดยอนุโลมในเรื่องคำกล่าวโทษ คำกล่าวโทษมีข้อแตกต่างจากคำร้องทุกขในข้อสำคัญที่ว่า ผู้กล่าวโทษนั้นไม่เป็นผู้เสียหาย ส่วนผู้ร้องทุกขจะต้องเป็นผู้เสียหาย

สำหรับความผิดที่จะกล่าวโทษได้นั้น มิได้มีกฎหมายระบุไว้ว่า คดีความผิดประเภทใดบ้างที่จะกล่าวโทษได้ แต่ก็เห็นได้ว่าคดีความผิดที่กล่าวโทษนั้น ได้แก่ ความผิดซึ่งมิใช่ความผิดต่อส่วนตัว หรือคดีอาญาแผ่นดิน สำหรับความผิดต่อส่วนตัว การที่เพียงกล่าวโทษนั้น ห้ามมิให้ทำการสอบสวนเว้นแต่จะมีคำร้องทุกขตามระเบียบ

#### ข. บทบาทในการคุ้มครองผู้เสียหาย

ตำรวจถือว่าเป็นด่านแรกของกระบวนการยุติธรรม เพราะการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นขั้นตอนแรกที่จะนำผู้กระทำผู้กระทำผิดมาสู่กระบวนการยุติธรรม ซึ่งตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่น เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ชุมชน สืบสวน จับกุมผู้กระทำผิด สอบสวน รวบรวมพยานหลักฐานส่งให้พนักงานอัยการดำเนินการฟ้องร้องผู้กระทำผิดต่อศาล บทบาทของตำรวจจึงเกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพของประชาชน หากตำรวจปฏิบัติงานผิดพลาด นอกจากประชาชนจะไม่ได้ความเป็นธรรมแล้ว ยังเป็นเหตุให้หน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรมประสบปัญหา และขอยุ่ยากในการรักษาความยุติธรรมแล้ว นอกจากนี้ตำรวจยังเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรมมากที่สุด เมื่อมีคดีเกิดขึ้นและเมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกขแล้ว

ผู้เสียหายก็จะเป็นผู้ให้ข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐานต่าง ๆ แก่ตำรวจ นับได้ว่าผู้เสียหายเป็นพยานปากเอกของตำรวจ ทำให้ตำรวจได้พยานหลักฐานที่ชัดเจนถูกต้อง เป็นประโยชน์แก่คดี ตำรวจจึงต้องคุ้มครองผู้เสียหายให้ปลอดภัยจนกว่าคดีจะเสร็จสิ้น

ปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดมาตรการรองรับนโยบายด้านการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานของสถานีตำรวจ ในส่วนของมาตรการการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียหาย พยาน และช่วยเหลือเหยื่ออาชญากรรม เช่น จัดกำลังตำรวจให้ความคุ้มครองเยี่ยมเยียนผู้เสียหายและพยาน เพื่อให้ความมั่นใจในความปลอดภัยและเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งการใช้มาตรการในการคุ้มครองผู้เสียหายและพยาน

สรุปแล้วตำรวจ เป็นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมเบื้องต้นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมาก มีบทบาทสำคัญรับผิดชอบต่อความผาสุกของประชาชน และความปลอดภัยของชาติ ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจะมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันตลอดคือ ความสัมพันธ์แห่งการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งรวมถึงการควบคุมอาชญากรรม การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ซึ่งก็รวมถึงผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรม ตั้งแต่เริ่มต้นคดี ตลอดจนในชั้นสอบสวนและในชั้นพิจารณาคดีของศาล ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการคุ้มครองสิทธิของพยานบุคคลในคดีอาญา

### ค. การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในการคุ้มครองสิทธิผู้เสียหายในคดีอาญา

**จริยธรรมในการสอบสวน** ผู้ศึกษาขอศึกษาและเสนอเฉพาะหัวข้อที่เกี่ยวกับการสอบสวนเท่านั้น (จิรภา บัวงาม, 2550) อาทิ

1. พึงอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่องเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเสมอภาค ไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัว ความเป็นญาติมิตรหรือศัตรู อามิส ผลประโยชน์หรืออคติใด ๆ มามีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติหน้าที่ การพิจารณา การสั่งการหรือการมีความเห็นทางคดี รวมทั้งไม่ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพสอบสวนไปในทางมิชอบ

2. พึงมั่นในการค้นหาความจริงด้วยความซื่อสัตย์ กล้าหาญ อดสาหะพากเพียร อดทน อดกลั้น ไม่ยอมจำนนต่อความยาก ความลำบากตรากตรำ และอุปสรรคทั้งปวงในการสืบสวนสอบสวน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริง เพื่อพิสูจน์ความผิดและอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียหาย

3. พึงระลึกละเอียดว่าการสอบสวน จะต้องกระทำตามที่กฎหมายบัญญัติโดยเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นการแฝงตัว การเข้าไปในเคหสถาน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การตรวจค้น ทั้งต้องไม่เป็นการละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิเสรีภาพ ชีวิต และความมั่นคงปลอดภัยของบุคคลโดยไม่เหตุนั้น

4. พึงระลึกละเอียดในการเข้าจับกุมจะต้องแสดงตนและต้องปฏิบัติด้วยความละมุนละม่อม ไม่ใช้กำลังบังคับหรือใช้อาวุธโดยไม่จำเป็นอย่างเด็ดขาด เว้นแต่ผู้ที่จะถูกจับมีพฤติกรรมขัดขวางหรือจะขัดขวางการจับกุม หลบหนีหรือจะหลบหนี จึงจะใช้กำลังหรืออาวุธได้ตามความจำเป็นและสมควรแก่พฤติการณ์

5. พึงระลึกเสมอว่าในการสอบปากคำผู้ต้องหาหรือพยาน จะต้องไม่ใช่กำลังการข่มขู่ ทรมาณหรือวิธีการใด ๆ เพื่อบังคับให้ผู้นั้นให้การ

**จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน** ได้มีการกำหนดไว้ในประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยจริยธรรมของพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2543 จำนวน 8 ประการ (ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ., 2547) ดังต่อไปนี้

1. พนักงานสอบสวนพึงเคารพในสิทธิ เสรีภาพของประชาชน
2. พนักงานสอบสวนพึงยึดมั่นในศีลธรรมและมีความซื่อสัตย์ สุจริต
3. พนักงานสอบสวนพึงอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็วต่อเรื่อง โปร่งใส และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ
4. พนักงานสอบสวนพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ ขยันหมั่นเพียร เสียสละ และอดทน
5. พนักงานสอบสวนพึงกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง
6. พนักงานสอบสวนพึงมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจ และเต็มใจให้บริการประชาชน
7. พนักงานสอบสวนพึงหมั่นศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา
8. พนักงานสอบสวนพึงสำนึกและยึดมั่นในวิชาชีพการสอบสวน มีความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีและวิชาชีพของตนเอง

**จริยธรรมต่อผู้เสียหาย พยาน และผู้ต้องหา** ผู้ศึกษาขอศึกษาเฉพาะหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนพินิจกับผู้เสียหาย พยาน และผู้ต้องหาเท่านั้น

1. พึงปฏิบัติต่อผู้ต้องหา ผู้เสียหายและพยาน ซึ่งเป็นเด็ก หญิงมีครรภ์ คนชรา ผู้เจ็บป่วย และคนพิการด้วยความนุ่มนวลและให้ได้รับความสะดวกสบายตามสมควรแก่กรณี
2. พึงปฏิบัติต่อผู้เสียหายและพยานอย่างเสมอภาค ปราศจากการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม และดูแลให้ผู้เสียหาย พยานและครอบครัว ปลอดภัยจากการถูกคุกคาม ข่มขู่ หรือแค้น
3. พึงตระหนักว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องแจ้งข้อหาและสิทธิให้ผู้ต้องทราบทันทีเมื่อมีการจับกุม โดยให้ระลึกเสมอว่า สิทธิของผู้ต้องหาที่มีตามรัฐธรรมนูญและประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่จะต้องจัดให้ผู้ต้องหาได้ใช้สิทธินั้นตามที่บัญญัติไว้
4. พึงปฏิบัติต่อผู้ต้องหาด้วยความสุภาพไม่สันนิษฐานล่วงหน้าว่าผู้ต้องหาเป็นผู้กระทำผิด และต้องไม่ปฏิบัติต่อผู้ต้องหาเสมือนว่าเป็นผู้กระทำผิด
5. พึงละเว้นการให้คำมั่นหรือข้อเสนอใด ๆ เพื่อชักจูงให้ผู้ต้องหาให้การรับสารภาพโดยไม่สมัครใจ



6. พึงให้การดูแลผู้ต้องหาที่อยู่ในการคุมขังให้มีสุขภาพดี ได้รับการตรวจรักษาทันทีเมื่อมีอาการเจ็บป่วย และมีให้เกิดกรณีการกระทำทารุณ การทารุณโหดร้าย ไร้มนุษยธรรม หรือลดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

7. พึงงดเว้นการนำตัวผู้ต้องหามาปรากฏตัว หรือให้ข่าวต่อสื่อมวลชน ปฏิบัติต่อผู้ต้องหา ด้วยความสุภาพไม่สันนิษฐานล่วงหน้าว่าผู้ต้องหาเป็นผู้กระทำผิด และต้องไม่ปฏิบัติต่อผู้ต้องหาเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

8. พึงจัดหาล่ามหรือใช้วิธีการอื่นใด เพื่อช่วยผู้ต้องหาซึ่งไม่อาจพูดและเข้าใจภาษาไทยได้ ให้เข้าใจและสามารถตอบคำถามในการสืบสวนสอบสวนได้ และหากผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ก็ต้องให้มีโอกาสติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทางการทูตของตน

จากทฤษฎีดังกล่าว จะเห็นได้ว่าหากมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น และเมื่อบุคคลได้ถูกกล่าวหาว่าเป็นผู้กระทำผิด ย่อมได้รับการคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญและประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งพนักงานสอบสวนจะต้องปฏิบัติต่อบุคคลดังกล่าวอย่างมีจรรยาบรรณ โดยให้ผู้ต้องหาได้รับสิทธิและเสรีภาพอย่างเต็มที่ในการต่อสู้ข้อกล่าวหา ดังนั้นหากกรณีผู้ต้องหานั้นเป็นคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย คนพิการก็ย่อมได้รับการคุ้มครองสิทธิดังกล่าวตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายเหมือนประชาชนทั่วไป ฉะนั้น พนักงานสอบสวนจึงควรปฏิบัติต่อคนพิการตามจริยธรรมดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของคนพิการที่ตกเป็นผู้ต้องหา

### ‘ภาษามือ’ ความไม่เท่าเทียมของภาษา

พอเห็นสถานการณ์ในเรื่องปริมาณของล่ามภาษามือในปัจจุบันไปแล้ว แต่ความจริงแล้วเรื่องภาษามือและล่ามภาษามือนั้นมีเรื่องราวมากกว่าที่คิด เพราะยังเกี่ยวพันกับสังคมและวัฒนธรรมด้วย อย่างระบบการศึกษาที่เป็นหลักสูตรเพื่อผลิตนักวิชาชีพจริง ๆ ก็เพิ่งเกิดขึ้นมาเมื่อช่วงปี 2544 นี้เอง โดยมีวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นหน่วยงานการศึกษาที่ทำงานด้านคนพิการมาตลอด ทำหน้าที่ริเริ่มพัฒนาหลักสูตรขึ้นมา

จากบทความเรื่อง สารพันเรื่อง “ล่ามภาษามือ” ยกระดับ-พัฒนา-สู่ภาษาที่เท่าเทียม (2557) กล่าวว่า ดร.จิตประภา ศรีอ่อน อดีตคณบดีวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ในฐานะผู้พัฒนาหลักสูตร เล่าความตั้งใจว่า ต้นเหตุมาจากการที่ได้เห็นหลาย ๆ ประเทศให้ความสำคัญกับภาษามือมาก และยกระดับให้มีฐานะและศักดิ์ศรีเทียบเท่ากับภาษาต่างประเทศภาษาหนึ่ง จึงอยากจะกลับมาพัฒนาระบบล่ามในเมืองไทยบ้าง เพราะต้องยอมรับว่าที่ผ่านมาเรื่องภาษามือนี้แทบไม่ได้รับความสนใจเลย “สมัยเรียนอยู่ที่ประเทศออสเตรเลีย เราพบว่า เขาจะให้คนทุกคนเสมอภาคกัน อย่างภรรยาคนไทยที่ติดตามสามีที่เป็นทหารไป แน่แน่นอนว่าภาษาอังกฤษเขาก็ไม่ดี แล้วเวลาที่ต้องขึ้นศาลหรือไปโรงพยาบาล เขาก็มีสิทธิ์จะใช้ล่ามไทย-อังกฤษได้ หรือพวักยุโรปที่อพยพมา อย่างอิตาลี ไชปรัส เขาก็ไม่ยอมใช้ภาษาอังกฤษ ทางเราจะมีการเทรนดัลล่ามขึ้น โดยการเทรนดัลนี้จะทำเป็น

กลุ่มเดียวกัน ซึ่งภาษามือก็จะอยู่ในระดับนั้นด้วย พุดง่าย ๆ ก็คือทุกภาษาไม่ด้อยกว่ากันเลย แต่ก็ใช้ว่าจะไม่มีปัญหาเลย เพราะล่ามภาษามือบ้านเขาเติบโตมาจากครอบครัวคนหูหนวก แล้วคนกลุ่มนี้ก็เก่งและมีอิทธิพลพอสมควร เลยดูเหมือนไม่ค่อยรับล่ามข้างนอก เพราะเขาคิดว่า Professional Training (ถูกฝึกมาให้พูด) จะสู้ Native Speaking (พูดมาแต่กำเนิด) ได้ แถมพวกนี้ก็ยังมีอะไรอีกมากมาย เป็นทั้งพระ เป็นล่าม

“พอหันมาดูสถานการณ์บ้านเรา คนหูหนวกมักถูกมองว่าเป็นคนด้อยต่ำ ล่ามโดยทั่วไปก็เลยไม่ค่อยถูกยอมรับตามไปด้วย เวลาจะมีทีอะไรก็ไม่ค่อยมีที่ยืนสักเท่าไรร์ คือล่ามดั่ง ๆ อาจจะมีอยู่ข้างนอก แต่พวกลูกน้องอยู่ข้างหลัง เราก็ดูภาษามือไม่เป็น ไม่รู้ว่าเก่งหรือเปล่า จนกระทั่งช่วงที่ได้ไปเป็นครูใหญ่ที่โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ แล้วเราก็เป็นเจ้าภาพประชุมทศวรรษหน้าของการศึกษาพิเศษ ก็เอาทำภาษามือได้มาเป็นล่าม ดร.มลิวลย์ ธรรมแสง ก็ถามว่าทำไมเอาคนนี้เป็นล่าม ทำมือไม่ถูกเลย แล้วเราก็ถามคนหูหนวกว่าเป็นไง ก็บอกว่าพอรู้เรื่อง เราก็ไม่รู้ว่าคนไหนถูก พุดง่าย ๆ คือมาตรฐานของความถูกต้องไม่เท่ากัน พอมาอยู่ที่ราชสุดา เราก็เลยศึกษาเรื่องนี้โดยเฉพาะ ไปดูล่ามในระดับครอบครัว หรือล่ามที่นั่งหลังนายกรัฐมนตรือออสเตรเลีย จากนั้นก็จัดอบรมล่ามขึ้นมา ในช่วงปี 2542”

การจัดอบรมครั้งนั้น ทำให้ ดร.จิตประภาและทีมงาน ทราบถึงปัญหาและข้อควรปฏิบัติของล่ามภาษามือในประเทศไทยหลายอย่าง ตั้งแต่เรื่องเครื่องแต่งกาย เพราะตอนแรกที่ทีมงานให้ล่ามใส่เสื้อสีแดง ซึ่งเป็นปัญหาต่อการมองหรือจ้องนาน ๆ อย่างมาก เนื่องจากรบกวนสายตาดึงมาบวกกับจอที่สว่างมาก ทำให้คนดูล่ามไม่ไหว หรือล่ามบางคนก็ใส่เครื่องประดับเต็มไปหมด ทำให้เกิดการสะท้อนแสง และที่สำคัญก็คือการดึงล่ามออกมายืนอยู่ข้างหน้า แทนที่จะอยู่หลังห้องอย่างที่เคยปฏิบัติมา เพราะการทำแบบนี้เท่ากับไม่ให้เกิดทัศนคติคนหูหนวกและไม่ให้เกิดอิทธิพลชีพล่ามด้วย “เราอยากล่ามมีมาตรฐานที่เป็นสากล อย่างเรื่องเสื้อผ้าหน้าผมการแต่งตัว เราไปดูล่ามในเมืองนอกเลยว่าล่ามในโบสถ์ ล่ามการศึกษา เขาแต่งตัวอย่างไร หรืออเมริกันจะแต่งยังไงก็ได้แต่บ้านเราคนคงรับไม่ได้คือถึงคุณจะชกมกยังงั้น แต่พอเป็นล่ามคุณทำไม่ได้นะ ขึ้นเวทีคุณเซอร์ไม่ได้ มาสายไม่ได้ เราก็เริ่มจากตรงนี้ก่อน”

ขณะเดียวกัน เรื่องที่เป็นปัญหาคอนจอย่างการทำภาษามือแบบไหนถูก แบบไหนผิดจากการศึกษาพบว่า ในช่วงนั้น ประเทศไทยแบ่งล่ามออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ๆ คือ ล่ามที่เป็นครูในโรงเรียน ล่ามที่อยู่ในสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย และล่ามที่อยู่ในครอบครัวของคนหูหนวก โดยล่ามแต่ละประเภทนั้นมีบ่อเกิดที่แตกต่างกัน ทำให้การตีความทางภาษาหรือการเชื่อมโยงของวัฒนธรรมก็ต่างกัน ซึ่งเรื่องนี้ไม่ได้เป็นปัญหาเฉพาะในประเทศไทยเท่านั้น แต่ทั่วโลกก็เผชิญเรื่องนี้มาแล้วไม่ต่ำกว่า 200 ปี “คนหูดีส่วนใหญ่จะมองไม่เห็นไวยากรณ์ภาษามือ บางท่านทำหน้าที่ตาเสียใหญ่เลย ดูน่าเกลียด ทำแค่นิดเดียวก็พอ อันนี้คือความคิดของครู เป็นมาตรฐานของครู ซึ่งมองว่าต้อง



ทำกริยาให้เรียบร้อย กลุ่มที่ 2 มาจากสมาคมคนหูหนวกฯ เขาก็จะทำตามที่เคยทำกันมาตั้งแต่อดีต ส่วนอีกกลุ่มไม่ขึ้นกับกลุ่มไหนเลย แล้วก็ทำภาษามือตามอิสระ แล้วทุกกลุ่มก็จะว่าฉันถูกเธอผิด แต่ทั้ง 3 กลุ่มนี้มีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือเพื่อช่วยคนหูหนวก ต่อมาเราก็เลยทำการวิจัยเรื่องภาษามือ โดยมีนักภาษาศาสตร์มาจากต่างประเทศ แล้วก็เริ่มสร้างคำศัพท์ภาษามือ เขาก็หาว่าเราเป็นค่ายที่ 4 ก็ได้รับการยอมรับบ้าง ไม่ยอมรับบ้าง”

กลยุทธ์หนึ่งในการพัฒนาลำมของที่วิทยาลัยราชสุดาก็คือการนำลามาเก๋มาอบรมใหม่ โดยเฉพาะเทคนิคการเป็นลามา เรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพและวัฒนธรรมคนหูหนวกและวัฒนธรรมคนหูดี ดร.จิตประภายกตัวอย่างว่า คำบางคำมีระดับของภาษาที่แตกต่างกัน เพราะบ้านเราถือเรื่องนี้มาก หรือแม้แต่เรื่องมารยาทสังคมไทย เพราะลามาบางคนถึงจะมีจิตใจดีแต่ทักษะทางสังคมอ่อนไปหน่อย ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ดีระหว่างคู่สนทนา การพัฒนาหลักสูตรขึ้นมานั้นทำให้เกิดความเข้าใจทางวัฒนธรรมของคนหูหนวกอย่างแท้จริง เพราะแต่ก่อนคนหูดีจำนวนมากจะแปลภาษามือตามตามภาษาพูดของตัวเอง เปรียบง่าย ๆ เช่นคนที่ถอดคำว่า ‘โกหก’ ในภาษาไทย เป็นคำว่า ‘Go Six’ ในภาษาอังกฤษ ซึ่งแทบจะไม่มี ความหมายหรือสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับสารเลย ภาษามือก็เช่นเดียวกัน ดร.จิตประภายกตัวอย่างคำว่า ข้าวขาหมู พอถึงคำว่า ‘ขา’ ลามาบางคนชี้ไปที่ขาตัวเอง หรือ ‘เงินดาวน์’ พอถึงคำว่า ‘ดาวน์’ ก็ทำท่าดาวสองแสง ซึ่งตรงนี้ทำให้คนหูหนวกสับสน เพราะภาษามือมีรากฐานจากประสบการณ์และความเข้าใจไม่ใช่ตัวหนังสือ ดังนั้นลามาและผู้ปกครองของคนหูหนวกต้องเปลี่ยนทัศนคติ ต้องเข้าใจประวัติศาสตร์และความเป็นมาของคนหูหนวก ที่สำคัญต้องไม่คิดแทนคนหูหนวกเด็ดขาด “การพัฒนาลำมของเรา เราถือว่าลามาดีสำคัญกว่าลามาเก่งนะ เป็นลามาที่มีใจอยากช่วยอยากให้บริการคนหูหนวกแล้วความเก่งมาทีหลัง และคนหูหนวกเองเขาเลือกคนดีนะไม่ใช่คนเก่ง เพราะถ้าคนหูหนวกเขาเลือกลามาจากความชอบหรือไม่ชอบ ลามาคนไหนที่เขาไม่ชอบ ถ้าเห็นในทีวีเขาปิดเลยนะ เหมือนกับคุณไม่ชอบดาราคันนี่ก็ไม่ดู

“ที่ผ่านมาระพยายามผลิตลามาออกมาโดยมุ่งเน้นไปที่ 5 ด้าน หนึ่ง-กาย ต้องสง่างาม คนต้องศรัทธา ภาพพจน์ต้องดูดี สอง-จิตใจอารมณ์ พร้อมจะช่วยเหลือเงินไม่มากไม่เป็นไร สาม-สังคม ทักษะสังคมต้องดี รู้กาลเทศะ สี่-สติปัญญา ต้องฉลาด การแปลภาษาต้องใช้ให้ถูก หรือบางคนผู้ใหญ่พูดอยู่ มาบอกว่าหยุดก่อน แปลไม่ทัน คุณรู้สึกยังไง และสุดท้ายคือจิตวิญญาณ ถ้าเรื่องนี้หายเก่งยังไงก็ไม่เอา โดยเราจะทำให้เขาเห็นว่าตัวเองจะสามารถช่วยทำให้สังคมดีขึ้น ไม่ใช่ทำเพื่อตัวเองมีหน้าตาหรือฐานะร่ำรวยขึ้น” อย่างไรก็ตามปัญหาหนึ่งที่ยังตกค้างมาถึงทุกวันนี้คือการมองอาชีพลามาภาษามือ บางกลุ่มก็จะมองว่าลามาคือวิชาชีพซึ่งควรจะมีสิทธิควบคุมหรือกำหนดบทบาทด้วยตัวของตัวเอง ขณะที่บางกลุ่มก็จะมองลามาเป็นเพียงเครื่องมือของคนหูหนวกเท่านั้น และไม่ยอมให้ลามาออกไปจากอาณาจักรของคนพิการ

“การเมืองในวงการล่ามมันสูง ที่พูดนี้ไม่ได้หมายความว่าหน่วยงานหลักไม่ดีนะ เขาก็ทำอะไรหลายอย่างที่มีประโยชน์เยอะ แต่ต้องยอมรับว่าเขาเคลื่อนไหวช้ามาก เพราะเขาต้องฟังคนอื่นเยอะ อย่างคนตาบอดฟังพาดูแค่การเดินทางนิดหน่อย แต่คนหูหนวกเขาต้องฟังคนอื่นในเรื่องของความคิด การสื่อสาร การรับรู้ข้อมูล พุดง่าย ๆ คือเป็นกลุ่มที่เรียนยากที่สุด และคนอื่นก็มองไม่เห็นความพิการของเขาอีกด้วย ล่ามจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก”

### ช่วย”คนพิการ” ขึ้นศาล

“คนหูหนวก” เป็นผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการใช้ “ภาษามือ” สำหรับการดำรงชีวิต ภาษามือในที่นี้ คือ “ภาษามือผู้พิการ” เป็นภาษาที่ใช้กันระหว่างผู้พิการทางหู

ประเทศไทยมีคนพิการหูหนวกอยู่ราว 300,000 คน แต่จำนวนที่ขึ้นทะเบียนคนพิการกับสมาคมหูหนวกแห่งประเทศไทยมีเพียง 70,000 คนเท่านั้น

อีกทั้งในปัจจุบันมีกลุ่มคนหูหนวกอีกจำนวนหนึ่ง ไม่ได้ได้รับความรู้ในการใช้ภาษามือที่ถูกต้อง จึงทำให้มีอุปสรรคในการใช้ชีวิตประจำวัน และอาจตกเป็นผู้เสียเปรียบได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านคดีความ หากต้องขึ้นโรงขึ้นศาล

ก่อนหน้านี้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สภาผู้แทนราษฎร จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการในกลุ่มคนหูหนวกขึ้น เพื่อนำผลจากการสัมมนาไปแก้ไขปัญหาสิทธิมนุษยชนของคนพิการ และเป็นแนวทางในการพัฒนา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับ แต่การแก้ไขกฎหมายใด ๆ จำเป็นต้องดำเนินไปตามขั้นตอน จึงต้องใช้เวลาในการดำเนินการ

สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรที่ปกป้องสิทธิมนุษยชนคนหูหนวก เล็งเห็นปัญหาที่เกิดขึ้น โดยนางพวงแก้ว กิจธรรม ผู้จัดการมูลนิธิพัฒนาคนพิการไทย รับอาสาหน้าที่ประสานสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย วิทยาลัยราชสุดา และสภาพนายความ รวบรวมตัวแทนจากองค์กรดังกล่าว จัดเวทีแลกเปลี่ยนและนำเสนอภาษามือสำหรับนำไปใช้ทางด้านกฎหมาย จะทำให้การบัญญัติมีขึ้นอย่างรอบคอบ เพราะนอกเหนือจากให้ตัวแทนองค์กรเข้าร่วมและนำเสนอแล้วยังให้โอกาสคนหูหนวกจากภาคต่าง ๆ นำเสนอภาษามือสำหรับคำศัพท์นั้น ๆ เพื่อให้เข้าใจง่าย และสอดคล้องภาษาแต่ละภาคด้วย

พจนานุกรมภาษามือ “โลกของคนหูหนวก” (2550) ระบุว่า ปัญหาหลักที่ทำให้ต้องร่วมกันเสนอคำศัพท์ภาษามือด้านกฎหมาย คือ ปัญหาเชิงคดีความ เพราะเมื่อเกิดขึ้นล่ามจะไม่สามารถแปลคำศัพท์ด้านกฎหมายเป็นภาษามือให้คนหูหนวกเข้าใจได้อย่างถูกต้อง เพราะไม่มีคำศัพท์ด้านกฎหมายอย่างเป็นทางการมาก่อน ดังนั้น เมื่อล่ามแปลคำศัพท์ด้านกฎหมายให้เป็นภาษามือ เพื่อ

สื่อให้คนหูหนวกเข้าใจ ก็จะใช้วิธีคิดภาษามือขึ้นเอง ทำให้โอกาสที่การสื่อสารไม่ตรงกันมีขึ้นอย่าง  
แน่นอน และอาจทำให้คนหูหนวกเสียสิทธิ์ตามกฎหมายตามมา

กระบวนการยุติธรรมจำเป็นต้องใช้ล่ามภาษามือ เพื่อลดปัญหาการสื่อสารลดลง  
ปัจจุบันในกระบวนการยุติธรรมคนหูหนวกไม่ได้รับความเสมอภาค แม้จะใช้ล่ามภาษามือสื่อสารศัพท์  
ข้อกฎหมายก็อาจสื่อสารไม่ได้ เพราะที่ผ่านมายังไม่เคยบัญญัติศัพท์ด้านกฎหมายเกิดขึ้น พร้อมทั้ง  
อธิบายถึงการนำเสนอศัพท์ด้วยว่า กลวิธีการนำเสนอคำศัพท์ภาษามือด้านกฎหมาย ใช้วิธีให้ผู้ประชุม  
ซึ่งเป็นคนหูหนวกนำเสนอคำศัพท์ที่เห็นว่าจำเป็นต้องใช้ในกระบวนการยุติธรรม จากนั้นนำเสนอ  
ภาษามือ และขั้นตอนสุดท้ายให้ผู้ร่วมประชุมโหวตเลือกภาษามือ เพื่อบันทึกใช้อย่างเป็นทางการ

คำศัพท์ภาษามือด้านกฎหมาย จัดแบ่งออกเป็นหมวดหมู่เพื่ออำนวยความสะดวกเข้าใจ เริ่มจาก  
หมวดครอบครัว หมวดบุคคล หมวดทรัพย์สิน หนี้ เอกเทศสัญญาและนิติกรรมสัญญา หมวดสถานที่  
หมวดกฎหมายอาญา หมวดทั่วไป หมวดมรดก หมวดละเมิด จัดการนอกสิ่ง ลากมิควรถได้ รวม 8  
หมวด มีคำศัพท์ทั้งหมดถูกเลือกขึ้นมาจากตัวแทนของคนหูหนวกรวมทั้งสิ้น 236 คำ ตัวอย่างภาษา  
มือด้านกฎหมาย ในหมวดมรดก คำศัพท์ว่ารับมรดก ทำภาษามือ คือ ตาย-ของ ของ (2มือ) ฉับรับของ  
(พยักหน้า) หรือคำศัพท์ว่า บุตรบุญธรรม ทำภาษามือ คือ ลูกเลี้ยง-รับรอง (นอกตัว)

หรือในหมวดกฎหมายอาญา คำศัพท์ว่า หมิ่นประมาท ภาษามือ คือ นินทา-คุณ-เลว  
หรือคำศัพท์ว่า ความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา ทำภาษามือ คือ ข่มขืน ส่วนหมวดสถานที่ อาทิ  
คำศัพท์ว่า สถานีตำรวจ ทำภาษามือ คือ ตำรวจ-สถานี เป็นต้น คำบัญญัติเหล่านี้ ภายหลังจากกำหนด  
ภาษามือเรียบร้อยแล้ว จะนำไปบันทึกเป็นภาพ ตัวอักษร และตีพิมพ์เป็นหนังสือคำศัพท์ภาษามือด้าน  
กฎหมาย นอกจากจะกำหนดคำศัพท์ภาษามือด้านกฎหมายแล้ว แนวโน้มในอนาคตจะมีทนายความ  
สำหรับผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเข้ามาช่วยอีกทาง

**'ภาษามือ' โปรดใช้หัวใจในการรับฟัง** (จาก <http://www.pwdsthai.com>)

“ภาษามือ” แขนงหนึ่งของภาษากายที่ไม่ได้หมายถึงเรื่องอย่างว่า สลักสำคัญยิ่งสำหรับ  
คนผู้อยู่ในโลกเจียมมาตั้งแต่เกิดอย่าง “คนหูหนวก” ภาษามือจะช่วยถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดของเขา  
ออกมาให้คนรอบข้างได้รู้ แต่ก็มีข้อจำกัดด้วยว่าถ้าผู้รับสารไม่รู้ภาษามือ อาจหมดสิทธิ์รู้ว่าเขาสื่อสาร  
เรื่อง ๆ ได้ออกมา

ตัวอย่างของการตีความภาษามือผิดไป ดังภาษา มือชื่อ นายกรัฐมนตรี สมคร สุนทรเวช  
ล่ามภาษามือทำมือข้มงมูก จนมีคนตีความเป็นทำนองว่าล้อเลียน ๆ วน ๆ นายกฯ แต่แท้จริงแล้ว  
ไม่ใช่

“สะท้อนให้เห็นว่าคนในบ้านเราไม่มีความรู้เรื่องภาษามือ ในประเทศที่พัฒนาแล้ว  
มีคนใช้ภาษามือได้เยอะมาก ไม่ได้เป็นเรื่องแปลกใหม่เลย แต่บ้านเรารู้สึกเป็นเรื่องแปลกใหม่ ญี่ปุ่นมี

อาสาสมัครและล่ามอาชีพที่ใช้ภาษามือได้เยอะมาก เพราะบรรจุในวิชาเรียนในเด็กชั้นมัธยม คนหูหนวก ไปซื้อของไปไหนไม่มีปัญหา บ้านเราแม้ภาษามือเป็นวิชาบังคับของโรงเรียนเด็กหูหนวกอยู่แล้ว แต่ถ้าเป็นวิชาเลือกหรือวิชากิจกรรมในโรงเรียนทั่วไปน่าจะดี ต่อไปถ้าเขาเจอคนหูหนวกจะไม่หนีเลยคุยกันได้” จุฑามาศ สุธนวัฒนาเจริญ ล่ามภาษามือของสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย ให้ความเห็น

หากคนที่มีโอกาสเรียนภาษามือจะรู้ว่าภาษามือกับภาษาพูดนั้นมีโครงสร้างประโยคต่างกัน ที่มาที่ไปของท่ามือ หรือสีหน้าของล่ามของคนหูหนวกที่ต้องแสดงออกเช่นนั้นล้วนมีความหมาย

กนิษฐา รัตนสินธุ์ ล่ามภาษามือ สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย อธิบายให้ฟังว่า โครงสร้าง ของประโยคคำพูดของ คนปกติทั่วไป จะประกอบด้วย ประธาน กริยา กรรม ยกตัวอย่าง โครงสร้างประโยคบอกเล่าทางคำพูด “ฉันจะไปเชียงใหม่” แต่ภาษามือไม่ใช่ จะขึ้นต้นด้วยกรรมก่อน เป็น “เชียงใหม่ไปฉัน” โดยยกมือสื่อสัญลักษณ์ของ เชียงใหม่ขึ้นก่อน ดังนั้นคุณสมบัติของคนที่จะเป็นล่ามต้องมี ความรู้ด้านภาษาไทยอย่างดี ที่สำคัญล่ามต้องแปลอย่างไรให้เห็นภาพมากที่สุด

กนิษฐา อธิบายต่อว่า คนหูหนวกตั้งชื่อภาษามือให้คุณสมศรี เพราะดูจากจมูกใหญ่ เป็นลักษณะเด่นอยู่บนใบหน้า นี่คือชื่อที่คนหูหนวกตั้งให้ แต่ตอนนี้ท่านดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีกี่ใส่ตำแหน่งนายกรัฐมนตรีเพิ่มด้วย ขณะที่ คุณอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ผู้นำฝ่ายค้าน ทุกคนในสังคมมองว่าหน้าตาดี หล่อ ก็ใช้มือวาดหน้า แล้วทำภาษามือ “อ” ส่วน คุณบรรหาร ศิลปอาชา ท่านตัวเล็ก คือทำมือลดระดับลงมา แล้วใช้ภาษามืออักษร “บ” อดีตนายกรัฐมนตรึ สุรยุทธ์ จุลานนท์ ท่านมีไฟเล็ก ๆ ตรงจมูก แต่มีตำแหน่งเป็นนายกรัฐมนตรึ ก็ใส่ตำแหน่งท่านไปเป็นภาษามือ หรือ คุณชวน หลีกภัย อดีตนายกรัฐมนตรึ ท่านมีจุดเด่นตรงทรงผมมีกระบัง

ด้าน คุณทักษิณ ชินวัตร สัญลักษณ์ของท่านในหมู่คนหูหนวก คือท่าตอหน้าเสียง ตาตุดาวเท่าติดดิน ส่วนคุณชูวิทย์ กมลวิศิษฎ์ ลักษณะเด่นมีหนวด ภาษามือใช้สองมือชี้ตรงได้จมูก คุณกัญญา ศิลปอาชา ก็มีจุดเด่นตรงทรงผม ที่ตั้งกระบัง คุณสุดารัตน์ เกยุราพันธุ์ สัญลักษณ์เด่นคือใส่แว่นเล็ก ๆ เรียว ๆ จับจับนิ้วมือแสดงให้เห็นว่าแว่นเล็กแล้วตามด้วย “ส”

แม้แต่คนดังอย่าง เบิร์ต ธงไชย คนหูหนวกจะจำจุดเด่น ตรงที่มีเขี้ยว แล้วร้องเพลง หากพูดถึงเบิร์ต ก็ยิ้มชี้ตรงตำแหน่งเขี้ยวในปาก แล้วทำทำร้องเพลง ส่วน ภราดร ศรีชาพันธุ์ นักเทนนิส จุดเด่นที่คนหูหนวกรับรู้คือ ผมตั้ง ๆ ก็จับตรงทรงผม แล้วทำทำมือลูกเทนนิส

หรือ วงโปงลางสะออน หยิบท่า เด่นของ “ลาล่า-ลูลู” ทำท่าเต้นโลมา ออกมาก็รู้กันได้เลยว่กำลังกล่าวถึงสองสาว ส่วน “อืด” หัวหน่าว จุดเด่นที่รู้กันนอกจากท่าเต้นดังกล่าวแล้ว คือมีเครา ก็วาดมือตรงปลายคาง เท่านั้นที่รู้แล้วว่า หัวหน่าวโปงลางสะออน

การตั้งชื่อของคนหูหนวกนั้นไม่ใช่จะตั้งให้ได้ ทุกคน กว่าจะได้ชื่อจากคนหูหนวกต้องเกิด ความคุ้นเคยกันก่อน คือมีการใช้ภาษามือสื่อสารกันมาสักระยะแล้วหยิบจุดเด่นประจำตัวขึ้นมา ไม่ว่าจะ ใส่แว่น ขนตาอง หรือไม่จำเป็นต้องมีลักษณะเด่นบนร่างกายแต่ดูจากเครื่องประดับ การแต่งกาย เช่นบางคน ใส่ตุ้มหูยาวตลอดเวลา หรือบางคนใส่ที่คาดผมประจำ เมื่อพูดถึงคนนั้นก็บอกเล่าลักษณะ เด่นของเขาออกมา ไม่เฉพาะลักษณะเด่นอย่างเดียว มีตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมทั้งเรื่อง การนับถือ ศาสนาเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่นนับถือศาสนาอิสลาม เป็นต้น

“ยกเว้นบุคคลสาธารณะ ที่มีชื่อเสียงในวงการข่าวสาร เมื่อคนหูหนวกติดตามข่าวสาร บ้านเมือง ล่ามต้องแปลในรายการข่าว ล่ามต้องแปลให้ทัน หากมีมาใช้ตัวสะกดอยู่ที่อาจจะไม่ทัน แต่ ชื่อภาษามือของบุคคลสาธารณะก็ผ่านความเห็นของคนหูหนวกมาแล้วส่วนใหญ่”

อนุชา รัตนสินธุ์ ครูสอนภาษามือ คนหูหนวกตัวจริงสะท้อนความคิดเห็นผ่านล่ามว่า เขา ไม่รู้ว่าสังคมของคนหูตึงมองเรื่องกรณีของคุณสมัครอย่างไร ฉายาที่สื่อพูดถึงคุณสมัคร คือจุมุกชมพู แต่ คนหูหนวกไม่คิดอย่างนั้น ยังงงอยู่ว่าชมพูไปเกี่ยวอะไรกับคุณสมัคร เพราะภาษามือจะมีท่าภาษามือที่ เกี่ยวข้องกับผลไม้โดยตรง หรือถ้าจุมุกบวม แล้วโดนผึ้งต่อยก็จับจุมุก แล้วก็แสดงสีหน้าออกมาด้วย มัน ต่างกับจุมุกใหญ่มาก

“หนังสือพิมพ์วาดรูปการ์ตูนล้อเลียนคุณสมัครจุมุกชมพู ทำไมตรงนี้ไม่เป็นประเด็น ๑ อีกอย่างจุมุกชมพูเป็นภาษาที่คนหูตึงคิดขึ้นมา เกิดเรื่องอย่างนี้ก็ตีเหมือนกัน อย่างน้อยจะได้เป็นการ ประชาสัมพันธ์ภาษามือ จะได้มีคนสนใจอยากเรียนขึ้นมาบ้าง” ตัวแทนคนหูหนวกว่า แม้คนหูหนวก จะมีสิทธิพื้นฐานเหมือนกับคนไทยทุกคน แต่การเข้าถึงนั้นไม่ง่ายเลย ด้วยข้อจำกัดด้านการสื่อสาร ยกตัวอย่างเช่นการรับรู้ข่าวสารหรือบันเทิงทางสื่อทีวี ต้องดับมีดทันทีเมื่อไม่มีล่ามภาษามือมาช่วย แปลให้ ในฐานะครูของคนหูหนวก มีข้อเสนอแนะให้รายการทีวีในบ้านเรา อย่างเช่นรายการทีวีที่ บ้านทิพย์ไปแล้วผู้ผลิตน่าจะทำซับไตเติ้ลคำบรรยายภาษาไทยใส่ไปด้วย ส่วนรายการสดเช่น “ข่าว” ใช้ล่ามจะเหมาะสมกว่า แต่ทุกวันนี้กรอบจอล่ามบนทีวีก็เล็กมาก อยากให้แยกจอล่ามกับจอทีวีออก มาเลยไม่ต้องทับกัน บางทีไม่เห็นมือล่ามเลย ตรงนี้รัฐบาลเข้ามาช่วยได้ด้วยการออกกฎหมาย ให้ ผู้ผลิตทีวีใส่ชิพเข้าไปในทีวีทุกยี่ห้อและบังคับให้สถานี ออกอากาศมีสัญญาณรับภาษามือ โดยสามารถ เลือกระบบจากตัวเครื่องทีวีเองได้ว่า จะมีจอล่ามหรือไม่มี สามารถเพิ่มจอล่ามเล็กใหญ่ได้จาก รีโมท เหมือนทีวีปัจจุบันที่เลือกภาษาได้ เพราะในประเทศที่พัฒนาแล้วมีระบบทีวีแบบนี้แล้ว บ้านเราก่อน หน้าเคยมีทีวียี่ห้อคนไทยที่ใส่ชิพลงไป แต่ปัจจุบันไม่มีแล้ว

นอกจากรายการทีวีแล้วแผ่น วีซีดี ดีวีดีภาพยนตร์ หรือสารคดีของไทย ถ้ามีคำซับไตเติ้ล ภาษาไทย ออกมาด้วยจะทำให้คนหูหนวกได้รับความบันเทิงเท่ากับคนหูดี แต่ตอนนี้มีภาพยนตร์เรื่อง

ตำนานสมเด็จพระนเรศวรที่มีคำบรรยายภาษาไทยส่วนหนึ่งของคำร้องขอจากผู้คนในโลกเงียบ ที่อาจต้องเงี้ยวหัวใจฟังสำหรับ คนที่เอ่ยภาษามือไม่เป็น

### บทหนักของล่ามภาษามือ

ปัจจุบันตัวเลขของคนหูหนวก ในบ้านเรามีจำนวน 300,000 คน แต่มีคนหูหนวกที่มาขึ้นทะเบียนกับสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย 70,000 คน กว่าครึ่งหนึ่งไม่มีโอกาสได้เรียนหนังสือในระดับสูงจนถึงระดับปริญญาตรี เพราะขาดแคลนล่ามช่วยแปลระหว่างการเรียนการสอน

กนิษฐา รัตนสินธุ์ ล่ามอาวุโสสุดของสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยบอกว่า ขณะนี้จำนวนล่ามของสมาคมไม่เพียงพอกับงานที่มีอยู่ จำนวนมาก ล่ามภาษามือตอนนี้มีอยู่ 5 คน หน้าที่หลัก ๆ คือให้บริการสมาชิกที่เข้ามาจองล่าม ขึ้นอยู่ว่าสมาชิกต้องไปติดต่อเรื่องใด ไม่ว่าจะไปพบแพทย์ ขึ้นศาล ไปทำธุรกรรม และอื่น ๆ รวมถึงไปประชุมสัมมนา กับหน่วยงานที่ร้องขอเข้ามา หรือกรณีเร่งด่วนไปโรงพัก โรงพยาบาล และไปเป็นล่ามในรายการทีวีถ้าเจ้าของรายการติดต่อเข้ามา อาจจะมีบ้างที่สถานศึกษาขาดล่าม จะติดต่อมาใช้ล่ามของสมาคม

“วิธีการแก้ปัญหาล่ามขาดแคลน ภาครัฐต้อง จัดตั้งศูนย์บริการล่ามส่วนกลาง ขึ้นมาในต่างประเทศ และแยกประเภทล่ามที่มีความรู้เช่น เรื่องกฎหมาย เรื่องการแพทย์ ยกตัวอย่างเช่นคนหูหนวกผู้ชายจะไปพบแพทย์เรื่อง ปัญหาโรค ของผู้ชายแต่ไม่มีล่ามผู้ชาย ต้องใช้ผู้หญิง คนหูหนวกก็อายล่ามก็อาย หรือ คนหูหนวกไปตรวจครรภ์ แต่ล่ามไม่เคยมีลูกมาเลยก็ แนะนำกันไม่ถูก” จุฑามาศ ล่ามภาษามือคู้หน้าทางทีวี แสดง ทรรศนะ

### ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย Thai Telecommunication Relay Service (TTRS)

คือศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด เป็นการดำเนินการจัดบริการพิเศษเพื่อสังคมอย่างหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง ทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดได้มีโอกาสใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั่วไปในสังคม เนื่องจากผู้บกพร่องทางการได้ยินมีข้อจำกัดในการสื่อสารด้วยการพูด การสื่อสารที่ทำได้จะเป็นการพิมพ์ข้อความหรือการใช้ภาษามือโดยผ่านอุปกรณ์โทรคมนาคมที่ฝ่ายผู้รับไม่มี หรือผู้รับไม่เข้าใจ เนื้อหาที่สื่อสารโดยตรง เช่นการสื่อสารด้วยภาษามือ ดังนั้นจำเป็นจำเป็นต้องให้ผู้รับปลายทางได้เข้าใจ โดยมีคนกลางที่เชื่อมต่อการสื่อสารทั้งสองทางได้เข้าใจ เช่นเดียวกับผู้บกพร่องทางการพูดที่สื่อสารด้วยเสียง แต่เป็นเสียงที่ไม่ชัดทำให้ไม่เข้าใจ ดังนั้นจำเป็นต้องมีคนกลางที่เข้าใจเสียงพูด และทวนเสียงพูดนั้นให้ผู้รับปลายทาง



ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด จึงทำหน้าที่ในการถ่ายทอดการสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับปลายทาง ซึ่งอาจเป็นเสียงพูด ข้อความ สั้น ข้อความออนไลน์ หรือภาษามือ โดยมีเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารที่มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการติดต่อ

แนวทางการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารผู้บกพร่องทางการได้ยิน และผู้บกพร่องทางการพูดนั้น สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติได้จัดทำแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2553) โดยกำหนดหนึ่งในเป้าหมายไว้ว่า ให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมได้อย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นมิติเชิงพื้นที่หรือมิติเชิงสังคม ซึ่งปรากฏในยุทธศาสตร์ที่ 3 เรื่อง การกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการสังคม เพื่อสร้างโอกาสให้แก่ประชาชนในพื้นที่ชนบทห่างไกล และประชาชนกลุ่มเป้าหมายผู้ด้อยโอกาสทางสังคมได้มีโอกาสในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมตามความเหมาะสม และส่งเสริมให้มีการกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานให้ครอบคลุมและทั่วถึง โดยมีเป้าหมายไว้ในปี 2553 นี้ว่าจะมีการทดลองโครงการนำร่องและอุปกรณ์ต้นแบบ Telecommunication relay services (TRS) เพื่อให้บริการสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน โดยจะให้มีการทดลองให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติจึงได้ร่วมมือกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติศึกษาการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด เพื่อนำมาจัดทำแผนจัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดขึ้น สำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ตามเจตนารมณ์ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่จะเติมเต็มช่องว่างของข้อจำกัดในการใช้งานบริการโทรคมนาคมของกลุ่มผู้พิการกลุ่มหนึ่งที่มีความบกพร่องทางการได้ยินและความบกพร่องทางการพูดที่ไม่สามารถใช้บริการโทรคมนาคมได้เหมือนคนทั่วไป ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้พิการกลุ่มนี้ได้มีโอกาสใช้บริการโทรคมนาคมสื่อสารกับบุคคลทั่วไปได้ ซึ่งจะช่วยให้แนวคิดการบริการทั่วถึงครอบคลุมไปถึงการให้บริการสำหรับทุกคนตามสิทธิขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนพิการกับพนักงานสอบสวน ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนั้น มีลักษณะของปัญหาที่แตกต่างกันในหลายรูปแบบ ซึ่งลักษณะของปัญหาดังกล่าวสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ๆ ได้แก่ ประเด็นความรู้ความเข้าใจในภาษามือและความถูกต้องในการถ่ายทอดมูล ประเด็นมาตรฐานหลักสูตรการเรียนภาษามือ และการบัญญัติศัพท์ภาษามือ ประเด็นการรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้ ประเด็นความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในล่ามภาษามือ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการ



วิเคราะห์ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน ทั้งนี้เพื่อแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ศึกษา จึงได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดโดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษาดังต่อไปนี้คือ

## 2.6 ประเด็นการศึกษา

**ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน**

1. ประเด็นความรู้ความเข้าใจในภาษามือ และความถูกต้องในการถ่ายทอดข้อมูล
2. ประเด็นวิธีการเรียนและมาตรฐานหลักสูตรการเรียนภาษามือ
3. ประเด็นการรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้
4. ประเด็นความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในล่ามภาษามือ
5. แนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินกับพนักงาน

สอบสวน

## บทที่ 3

### วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้ คือ

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการค้นคว้าและรวบรวม ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ บทความ ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลสรุปปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน เพื่อนำมาประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์

2. การเก็บข้อมูลจากภาคสนาม (Field Survey) โดยการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยผู้ศึกษาเป็นผู้สัมภาษณ์คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่เป็นทั้งผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้เสียหายที่มาร้องทุกข์ ณ สถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พนักงานสอบสวน และล่ามภาษามือ

#### 3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมายที่จะศึกษา คือ กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน ได้แก่ คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่เป็นทั้งผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้เสียหายที่มาร้องทุกข์ ณ สถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พนักงานสอบสวน และล่ามภาษามือ ซึ่งจะเป็นผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 9 คน ประกอบด้วย

1. คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่เป็นทั้งผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้เสียหายที่มาร้องทุกข์ ณ สถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 คน ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่เป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหาอยู่ในชั้นสอบสวน

2. พนักงานสอบสวนจากสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 คน ได้แก่ สถานีตำรวจบางเขน สถานีตำรวจบางนา และสถานีตำรวจท่าพระ ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างนี้เนื่องจากพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจดังกล่าว ได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “ภาษามือไทยเพื่อการสื่อสาร ประจำปี 2559” จากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และมีประสบการณ์ในการสอบสวนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

3. ล่ามภาษามือจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย จำนวน 3 คน แม้ว่าจำนวนล่ามภาษามือในสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยมีจำนวนมาก แต่ผู้ศึกษาเลือกล่ามภาษามือกลุ่มนี้ เพราะว่ามีทั้ง 3 ท่านมีคุณสมบัติและประสบการณ์ในการแปลภาษามือให้แก่คนพิการที่ตกเป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหา และได้รับการขึ้นทะเบียนล่ามในศาล ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในการแปลภาษามือให้แก่คนพิการในการช่วยเหลือทางกฎหมาย

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ (Interview Guideline) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ และเนื้อหาของเครื่องมือ ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ
2. นำข้อมูล แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาสรุป เพื่อกำหนดแนวทางขอบเขต และเนื้อหาของแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ (Interview Guideline) ให้ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องที่ศึกษา
3. นำแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ ที่สร้างเสร็จแล้วส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และจัดทำแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ ที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาดำเนินการขอหนังสือจากคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อขอความร่วมมือในการทำวิจัยเพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ก่อนที่จะมีการติดต่อนัดหมาย กำหนดวัน เวลา และสถานที่ตามที่เหมาะสม ทั้งผู้สัมภาษณ์ และผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จะเป็นแบบมีโครงสร้าง ตามประเด็นที่กำหนดโดยมีการเจาะลึก (In-Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ และใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลชั้นสอง (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ข้อมูลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สอบสวนเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารกับคนพิการ และข้อมูลการปฏิบัติงานของกลุ่มภาษามือ

ซึ่งการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่เป็นคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย จะดำเนินการโดยผู้ศึกษาจะสัมภาษณ์ผ่านกลุ่มภาษามือจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย โดยเน้นการสัมภาษณ์ถึงปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารของคนพิการ เพื่อจะได้นำมาวิเคราะห์ถึงปัญหา และแสวงหาแนวทางในการแก้ปัญหาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้จะใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาตามหลักตรรกวิทยาประกอบบริบท (Descriptive Analysis) โดยนำข้อมูลทั้งหมดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวมทั้งบริบทในด้านสภาพแวดล้อม และเอกสารวิชาการมาประกอบการใช้แนวคิดทฤษฎีในการประเมินเป็นพื้นฐานการวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นในการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ให้ครอบคลุมมากที่สุด ส่วนการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ซึ่งมีวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล โดยตรวจสอบด้าน เวลา สถานที่ และแหล่งข้อมูล และการตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกตรวจสอบโดยผู้ศึกษา และรวมถึงการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) ซึ่งการศึกษานี้จะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มากกว่าสองวิธีคือใช้การสัมภาษณ์ และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร

### 3.5 การนำเสนอผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาในรูปแบบการบรรยายข้อมูลประกอบตาราง ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 ผลการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 อภิปรายผล

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา และอภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารและการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น “ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant)” ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) โดยการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

โดยในการศึกษานี้มีความประสงค์เพื่อหาถึงสภาพปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน จากการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่เป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหาอยู่ในชั้นสอบสวน กลุ่มพนักงานสอบสวนจากสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “ภาษามือไทยเพื่อการสื่อสาร ประจำปี 2559” จากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และมีประสบการณ์ในการสอบสวนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และกลุ่มล่ามภาษามือจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ในการแปลภาษามือให้แก่คนพิการที่ตกเป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหา และได้รับการขึ้นทะเบียนล่ามในศาล ซึ่งจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลที่เป็นความเห็นสำคัญถึงสภาพปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน และได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าว ซึ่งผู้ศึกษาสามารถแบ่งเนื้อหาในการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
- ส่วนที่ 2 ผลการสัมภาษณ์
- ส่วนที่ 3 อภิปรายผล

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	3	33.33
หญิง	6	66.67
รวม	9	100
อายุ		
20-29 ปี	1	11.11
30-39 ปี	5	55.55
40-49 ปี	3	33.34
รวม	9	100
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	1	11.11
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1	11.11
ปริญญาตรี	7	77.78
รวม	9	100
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวน		
1-5 ปี	1	33.33
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	2	66.67
รวม	3	100
ประสบการณ์ทำงานในการเป็นล่ามภาษามือ (ปี)*		
5-10 ปี	1	33.33
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	2	66.67
รวม	3	100

หมายเหตุ: ประสบการณ์ทำงานในการเป็นล่ามภาษามือ หมายถึง ประสบการณ์ในการแปลภาษามือให้แก่คนพิการที่ตกเป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหา ทั้งในชั้นสอบสวนและชั้นศาล

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.67 และเป็นเพศชายร้อยละ 33.33

อายุของผู้ให้สัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 55.55 รองมาคือ 40-49 ปี ร้อยละ 33.34 และน้อยที่สุดคือ 20-29 ปี ร้อยละ 11.11

ระดับการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.78 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลายและไม่ได้รับการศึกษาที่มีความเท่ากัน ร้อยละ 11.11

ประสบการณ์ทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวน พบว่า มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 66.67 และมีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 33.33

สำหรับประสบการณ์ทำงานในการเป็นล่ามภาษามือ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 66.67 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี ร้อยละ 33.33

## 4.2 ผลการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 9 คน แบ่งตามกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

1. กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ที่เป็นทั้งผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้เสียหาย จำนวน 3 คน

2. กลุ่มพนักงานสอบสวน จากสถานีตำรวจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 คน ซึ่งพนักงานสอบสวน ได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “ภาษามือไทยเพื่อการสื่อสาร ประจำปี 2559” และมีประสบการณ์ในการสอบสวนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

3. ล่ามภาษามือจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย จำนวน 3 คน ซึ่งมีคุณสมบัติและประสบการณ์ในการแปลภาษามือให้แก่คนพิการที่ตกเป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหา

การสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ประกอบด้วยประเด็น ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ความรู้ความเข้าใจในภาษามือ และความถูกต้องในการถ่ายทอดข้อมูล

ประเด็นที่ 2 วิธีการเรียนและมาตรฐานหลักสูตรการเรียนภาษามือ

ประเด็นที่ 3 การรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้

ประเด็นที่ 4 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในล่ามภาษามือ



ประเด็นที่ 5 แนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินกับพนักงานสอบสวน

ซึ่งผลการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์มีดังนี้

#### 4.2.1 กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

##### 4.2.1.1 ความรู้ความเข้าใจในภาษามือ และความถูกต้องในการถ่ายทอด

###### ข้อมูล

การสื่อสารด้วยภาษามือ ถือเป็นภาษาหลักที่ใช้ในการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย แต่ในความเป็นจริงพบว่า คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายไม่สามารถใช้ภาษามือได้เหมือนทุกคน เนื่องจากการที่คนพิการไม่ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง ทำให้การเรียนรู้หรือความเข้าใจในภาษามือมีความแตกต่างกันในแต่ละคน ซึ่งผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้พิการสามารถแบ่งคนพิการออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มคนพิการที่ไม่ได้รับการศึกษาจะมีความรู้ความเข้าใจในภาษามือเพียงเล็กน้อย ภาษามือที่ใช้ในการสื่อสารจะเป็นรูปแบบของภาษามือที่ใช้กันในครอบครัว เพื่อใช้สื่อสารกับคนในครอบครัวหรือคนใกล้ชิด ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาที่คนพิการต้องการร้องทุกข์หรือกล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน คนพิการจะใช้วิธีการสื่อสารกับพนักงานสอบสวนด้วยการแสดงท่าทาง อากาต่าง ๆ หรือวาดภาพบรรยายว่าเกิดอะไรขึ้น การถ่ายทอดหรือการสื่อสารด้วยวิธีการดังกล่าว ทำให้การรับรู้ข้อมูลเป็นไปได้ยาก ไม่สามารถรู้ได้เลยว่าสิ่งที่คนพิการถ่ายทอดข้อมูลมานั้นมีความถูกต้องหรือไม่ เพียงใด ซึ่งคนพิการกลุ่มนี้ถือได้ว่าเป็นกลุ่มที่มีอุปสรรคในการสื่อสารมาก

2. กลุ่มคนพิการที่มีความรู้ในภาษามือ หรือสามารถอ่านเขียนหนังสือได้ คนพิการมีความรู้ในภาษามือก็จะใช้วิธีการสื่อสารด้วยภาษามือ การสื่อสารด้วยภาษามือนั้น ก็จะมีข้อจำกัดในสื่อสารคือ คนพิการจะสามารถสื่อสารได้แต่กับบุคคลที่มีความรู้ในภาษามือด้วยเท่านั้น ดังนั้นบุคคลที่ไม่มีความรู้ในภาษามือจึงอาจจะไม่สามารถรับรู้ข้อมูลที่คนพิการต้องการถ่ายทอด หรืออาจรับรู้ได้เพียงบางส่วนจากท่าทางที่คนพิการแสดงออก ส่วนคนพิการที่สามารถเขียนหนังสือได้ ก็จะใช้วิธีการเขียน แต่การเขียนของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายลักษณะจะเขียนได้เพียงประโยคสั้น ๆ หรือเขียนเป็นคำ ๆ หรือเขียนคำจากหลังไปหน้า หรืออาจจะเรียง ประธาน กริยา กรรม สลับที่สลับตำแหน่งกัน เพราะลักษณะรูปแบบการเขียนของคนพิการจะแตกต่างจากการเขียนของคนปกติทั่วไป โดยการเขียนของคนพิการจะเริ่มจากการคิดภาพ และเรียบเรียงเขียนออกมาเป็นคำพูด เพราะฉะนั้นพนักงานสอบสวนต้องใช้ความพยายามในการที่จะปะติดปะต่อเรื่องราว เพราะคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายไม่สามารถเขียนเล่าเรื่องราวหรืออธิบายถึงสิ่งที่ตนต้องการ

จะร้องทุกข์ได้ตั้งแต่ต้นจนจบ วิธีการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นเป็นจิตตลักษณะหนึ่งของคนพิการประเภทนี้

#### 4.2.1.2 วิธีการเรียนและมาตรฐานหลักสูตรการเรียนภาษามือ

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าภาษามือที่ใช้กันในปัจจุบันของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย มีทั้งภาษามือถิ่นที่บัญญัติขึ้นกันเองในกลุ่มคนพิการที่อาจจะไม่ได้รับการศึกษาคิดขึ้นเพื่อใช้สื่อสารกันในครอบครัวหรือญาติพี่น้อง ซึ่งอาจจะเป็นค่างาย ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เช่น การกิน การนอน อาการเจ็บป่วยต่าง ๆ จะเป็นภาษามือที่สื่อสารในค่างาย ๆ เพื่อให้คนในครอบครัวสามารถเข้าใจสิ่งที่คนพิการต้องการสื่อสาร ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะภาษามือที่ไม่เป็นทางการ

กลุ่มคนพิการที่ได้รับการศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษามีความเห็นว่าภาษามือที่คนพิการเรียนมาจากโรงเรียนโสตศึกษานั้น มีวิธีการเรียนที่แตกต่างจากวิธีการเรียนของล่ามภาษามือ ซึ่งการเรียนของคนพิการนั้นจะใช้เรียนภาษามือตามไวยากรณ์ภาษาไทย ซึ่งมีลักษณะการใช้ภาษามือที่คัดลอกคำต่อคำจากประโยคภาษาไทย แต่การศึกษาของล่ามภาษามือที่มีการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี เช่น วิทยาลัยราชสุดา จะมีรูปแบบการเรียนที่ต่างจากคนพิการที่เรียนในโรงเรียนโสตศึกษา เพราะล่ามภาษามือจะเป็นผู้ที่มีการได้ยินเหมือนคนปกติทั่วไป การเรียนจึงเป็นไปในรูปแบบวิธีจำศัพท์ทางภาษามือที่มีการบัญญัติไว้แล้ว แล้วนำศัพท์หลาย ๆ คำ มาต่อกันเพื่อแปลเป็นรูปประโยค

#### 4.2.1.3 การรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ปัญหาในการสื่อสารนั้นทำให้คนพิการไม่สามารถรับรู้หรือเข้าถึงสิทธิสวัสดิการได้ทั่วถึงเท่าเทียมกับคนพิการประเภทอื่น เนื่องจากการประชาสัมพันธ์หรือการให้บริการของรัฐนั้น ไม่มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่คนพิการสามารถรับรู้และเข้าถึงได้ การประชาสัมพันธ์ไม่มีรูปแบบภาษามือที่คนพิการจะสามารถรับรู้และเข้าใจได้ มีเพียงการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของสื่อที่เป็นหนังสือเท่านั้น ซึ่งหากคนพิการไม่สามารถอ่านหนังสือได้ ก็ไม่สามารถที่จะรับรู้และเข้าถึงสวัสดิการได้ ดังนั้นการที่คนพิการไม่สามารถที่จะรับรู้หรือถ่ายทอดข้อมูลให้บุคคลอื่นเข้าใจความต้องการของตนได้ คนพิการก็จะไม่สามารถเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่ภาครัฐได้จัดบริการไว้ให้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนพิการ อย่างเช่น สิทธิด้านการเรียน สิทธิด้านการสาธารณสุข และสวัสดิการในเรื่องของเบี้ยยังชีพ ที่เป็นเงินสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายของคนพิการในแต่ละเดือน เป็นต้น ทำให้คนพิการขาดโอกาสในสังคม ทำให้คนพิการไม่ได้รับสิทธิที่เท่าเทียมกับคนทั่วไป และกลายเป็นปัญหาทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในสังคม

#### 4.2.1.4 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในล่ามภาษามือ

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า เป็นปัญหาที่เกิดจากความรู้สึกส่วนตัวของ คนพิการบางคนที่ไม่มีความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวล่ามภาษามือ เพราะล่ามภาษามือมาแปลให้กับ คนพิการนั้น คนพิการจะไม่ทราบว่าเป็นใคร มีศักยภาพหรือมีความรู้ในศัพท์ที่เกี่ยวกับกฎหมายมาก น้อยเพียงใด เมื่อคนพิการเกิดความรู้สึกไม่เชื่อมั่นและไว้วางใจในล่ามภาษามือ ดังนั้นข้อมูลที่คนพิการ จะถ่ายทอดให้แก่ล่ามภาษามือเพื่อสื่อสารให้พนักงานสอบสวนนั้น คนพิการอาจจะบอกข้อมูลแค่เพียง บางส่วนไม่บอกข้อมูลทั้งหมด หรืออาจให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ ทำให้เกิดผลกระทบต่อรูปคดี และเกิด ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

และนอกจากนี้การที่คนพิการรู้สึกไม่ไว้วางใจในล่ามภาษามือ เกิดจาก ความรู้สึกอายที่จะต้องถ่ายทอดข้อมูลเพื่อให้ล่ามภาษามือให้แก่พนักงานสอบสวนรับรู้ ซึ่งเรื่อง ที่คนพิการจะถ่ายทอดนั้นอาจจะเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนหรือกระทบต่อความรู้สึกของคนพิการ เช่น กรณีเกี่ยวกับการข่มขืนกระทำชำเรา ซึ่งหากคนพิการต้องถ่ายทอดข้อมูลนั้นซ้ำ ๆ ก็เหมือนการที่ คนพิการต้องถูกกระทำสิ่งนั้นซ้ำ ๆ ทำให้ความเกิดความรู้สึกอายที่จะถ่ายทอดข้อมูลดังกล่าว นั้น

#### 4.2.1.5 แนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการ ได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ควรมีการจัดตั้งเครื่องสื่อสาร TTRS<sup>1</sup> ไว้ ประจำ ณ สถานีตำรวจในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการและ พนักงานสอบสวนในการสื่อสาร เพื่อช่วยลดปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารให้กับคนพิการ และควรมี การจัดอบรมภาษามือให้แก่พนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ต้องให้บริการแก่คนพิการ เพื่อให้ สามารถสื่อสารกับคนพิการได้ในเบื้องต้น

---

<sup>1</sup> TTRS คือ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่อง ทางการพูด เป็นการดำเนินการจัดบริการพิเศษเพื่อสังคมอย่างหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ โทรมนาคมอย่างทั่วถึง ทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่อง ทางการพูดได้มีโอกาสใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั่วไปในสังคม ผู้ศึกษาได้ อธิบายไว้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 4.2.2 กลุ่มพนักงานสอบสวน

### 4.2.2.1 ความรู้ความเข้าใจในภาษามือ และความถูกต้องในการถ่ายทอด

#### ข้อมูล

ความเห็นของพนักงานสอบสวน ส่วนใหญ่จะไม่มีความรู้ในเรื่องภาษามือ ซึ่งวิธีการที่พนักงานสอบสวนใช้ในการสื่อสารกับคนพิการทางการจะใช้วิธีการแสดงท่าทาง การวาดรูปเพื่ออธิบายเหตุการณ์ หรือการเขียนหนังสือตอบโต้กับคนพิการ ซึ่งวิธีการสื่อสารดังกล่าวเป็นวิธีการสื่อสารเบื้องต้น เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของคนพิการที่เดินทางมาสถานีตำรวจ การสื่อสารด้วยวิธีนี้ก็ไม่สามารถที่จะได้ข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน

หรือหากเป็นกรณีที่คนพิการมีญาติพี่น้อง คนสนิท หรือล่ามภาษามือมาช่วยในการสื่อสารกับพนักงานสอบสวน พนักงานสอบสวนมีความเห็นว่า บุคคลที่มาช่วยคนพิการก็ไม่สามารถอธิบายรายละเอียดได้ครบถ้วน เพราะบุคคลนั้นอาจจะไม่ได้เป็นบุคคลที่ประสบเหตุการณ์นั้นร่วมกับผู้พิการโดยตรง บุคคลดังกล่าวเป็นเพียงสื่อกลางที่ช่วยแปลจากคนพิการอีกทีเพื่อสื่อสารให้พนักงานสอบสวนรับรู้เท่านั้น ซึ่งทำให้พนักงานสอบสวนต้องใช้เวลาในการสอบถามข้อมูลมากกว่าคนปกติหลายเท่า เพื่อจะให้ได้ข้อมูลหรือรายละเอียดแห่งคดีที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ยกตัวอย่างเช่นเกิดอุบัติเหตุตึกรถยนต์ชนกันซึ่งมีความผิดเพียงเล็กน้อย ยังต้องใช้ระยะเวลาในการสอบถามข้อมูลกันอย่างมาก ซึ่งถ้าหากเป็นคดีที่มีลักษณะซับซ้อน ก็จะเกิดปัญหาในการสื่อสารเป็นอย่างมาก ปัญหาดังกล่าวถือได้ว่าปัญหาหลักที่อาจทำให้คนพิการที่เป็นผู้เสียหายอาจตกเป็นผู้กระทำผิดได้ หากคำให้การที่สื่อสารไปนั้นมีเข้าใจหรือแปลความหมายที่คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง

### 4.2.2.2 วิธีการเรียนและมาตรฐานหลักสูตรการเรียนภาษามือ

ในประเด็นนี้พนักงานสอบสวนไม่เห็นในประเด็นดังกล่าว เพราะพนักงานสอบสวนไม่ทราบถึงวิธีการเรียนหรือหลักสูตรการเรียนภาษามือของคนพิการทางการได้ยินและล่ามภาษามือ

### 4.2.2.3 การรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ส่วนใหญ่จะไม่มีความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการที่คนพิการต้องได้รับจากรัฐ ในบางสถานีตำรวจ พนักงานสอบสวนไม่ทราบเลยว่ามีบริการล่ามภาษามือให้แก่คนพิการ หรือถ้าทราบว่ามีบริการให้บริการล่ามภาษามือ ก็ไม่มีรู้ว่าควรจะไปหน่วยงานใด ซึ่งพนักงานสอบสวนมองว่าการเข้าถึงบริการล่ามภาษามือนั้นเป็นไปได้ยากมาก เพราะไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้สถานีตำรวจหรือพนักงานสอบสวนทราบถึงการบริการด้านนี้เลย แต่ในบางสถานีตำรวจทราบว่ามีบริการล่ามภาษามือให้แก่คนพิการ จึงประสานขอความร่วมมือล่ามจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย เพื่อขอรับบริการในการสอบสวนคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย แต่ถึงแม้จะมี

ล่ามภาษามือมาช่วยในการแปล แต่ก็พบปัญหาว่ากว่าที่ล่ามภาษามือจะเดินทางมาถึงสถานีตำรวจนั้นก็เสียเวลาไปเป็นจำนวนมาก เพราะจากสถานที่ตั้งของสมาคมหูหนวกแห่งประเทศไทย กับสถานีตำรวจในบางที่ห่างไกลกันมาก หากบางคดีเป็นคดีที่เร่งด่วนหากต้องใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการล่ามเป็นเวลานาน อาจจะไม่ทันต่อการดำเนินการก็เป็นได้

#### 4.2.2.4 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในล่ามภาษามือ

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า รู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจในตัวล่ามภาษามือ เพราะพนักงานสอบสวนไม่มีความรู้ในภาษามือ จึงเชื่อว่าสิ่งที่ล่ามภาษามือแปลหรือถ่ายทอดข้อมูลต่อมาจากคนพิการนั้น เป็นเรื่องที่เชื่อถือได้

#### 4.2.2.5 แนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ควรมีการจัดทำ Application ภาษามือ สำหรับช่วยในการสื่อสารให้แก่คนพิการกับบุคคลอื่น เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยี การสื่อสาร คนส่วนใหญ่ใช้สมาร์ทโฟนในการติดต่อสื่อสาร ทำให้การสืบค้นหรือหาข้อมูลจากโทรศัพท์มือถือเป็นเรื่องที่ง่ายมากขึ้น และควรมีการจัดตั้งหน่วยขอรับบริการล่ามภาษามืออยู่ตามเขตพื้นที่ เพื่อความสะดวกในการขอรับบริการ และประหยัดเวลาในการเดินทางของล่ามภาษามือ

### 4.2.3 กลุ่มล่ามภาษามือ

#### 4.2.3.1 ความรู้ความเข้าใจในภาษามือ และความถูกต้องในการถ่ายทอดข้อมูล

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ปัญหาด้านนี้จะไม่กระทบกับล่ามภาษามือ เนื่องจากล่ามเป็นเพียงตัวกลางในการถ่ายทอดข้อมูลของคนพิการไปสู่พนักงานสอบสวนเท่านั้น ซึ่งล่ามภาษามือจะถ่ายทอดไปตามที่คนพิการบอกเล่า ล่ามภาษามือไม่สามารถรู้ได้เลยว่าสิ่งที่คนพิการถ่ายทอดมานั้นมีความถูกต้องเพียงใด เพราะล่ามภาษามือไม่ได้เป็นผู้ที่ร่วมอยู่ในเหตุการณ์กับคนพิการมาตั้งแต่ต้น สิ่งที่คนพิการเล่ามานั้นอาจจะเป็นความจริงก็อาจเป็นได้ ซึ่งหากคนพิการถ่ายทอดข้อมูลที่เป็นเท็จก็อาจทำให้รูปคดีคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง

#### 4.2.3.2 วิธีการเรียนและมาตรฐานหลักสูตรการเรียนภาษามือ

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า วิธีการเรียนภาษามือของคนพิการในโรงเรียนโสตศึกษา กับวิธีการเรียนภาษามือของล่ามภาษามือนั้น มีความแตกต่างในวิธีการเรียน เพราะวิธีการและรูปแบบการเรียนของคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินจะต้องมีการทดสอบและประเมินคัดกรองจากครูผู้สอนก่อนว่า คนพิการนั้นมีลักษณะที่พิการหูตึง หรือหูหนวก คนพิการหูตึงยังสามารถที่จะได้ยินหากเสียงนั้นมีความดังมากพอที่ประสาทหูจะรับรู้ได้และยังสามารถที่จะพูดเพื่อถ่ายทอดข้อมูลได้ ซึ่งบุคคลที่สื่อสารอาจจะเข้าใจด้วยการอ่านปาก แต่ถ้าหากเป็นคนพิการหูหนวกกลุ่ม

นี้จะไม่สามารถได้ยินหรือพูดได้เลย ดังนั้นวิธีการเรียนของเด็ก 2 กลุ่มนี้จึงขึ้นอยู่กับความรู้และความสามารถของเด็กแต่ละคน ส่วนการเรียนภาษามือของล่ามภาษามือนั้น ล่ามภาษามือเป็นบุคคลที่สามารถได้ยินและสื่อสารด้วยการพูดได้ วิธีการเรียนจึงจะเป็นเหมือนหลักสูตรการเรียนของคนปกติทั่วไป ซึ่งวิธีการเรียนเป็นการจำคำศัพท์ที่มีการบัญญัติให้อยู่แล้วในกลุ่มคนพิการ และนำคำศัพท์หลาย ๆ คำมาต่อกันเพื่อสื่อสารในรูปของประโยค

นอกจากนี้คนพิการที่ศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา หรือล่ามภาษามือที่ศึกษาใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต หรือมหาวิทยาลัยราชสุดา ซึ่งเป็นสถาบันที่มีการเรียนการสอนให้แก่คนพิการและล่ามภาษามือ ภาษามือที่มีการเรียนการสอนนั้นจะเป็นรูปแบบที่มีลักษณะเป็นทางการ ซึ่งหากกรณีที่คนพิการที่ตกเป็นผู้กล่าวหาหรือผู้เสียหาย ไม่ได้ได้รับการศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา จึงอาจจะไม่เข้าใจภาษามือที่เป็นทางการ และล่ามภาษามือก็อาจจะไม่เข้าใจภาษาที่ไม่เป็นทางการที่คนพิการบัญญัติใช้กันเอง ดังนั้นคำบางคำที่คนพิการต้องการสื่อสารให้พนักงานสอบสวนทราบ แต่ล่ามภาษามืออาจจะถ่ายทอดได้ไม่ตรงกับสิ่งที่คนพิการต้องการสื่อสารก็เป็นได้ ซึ่งหากคำนั้นเป็นคำที่สำคัญต่อลักษณะของรูปคดี การถ่ายทอดดังกล่าวอาจทำให้รูปคดีเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะที่เป็นโทษแก่คนพิการก็เป็นได้ และล่ามภาษามือส่วนใหญ่จะไม่มีความรู้ในเรื่องกฎหมาย แม้ในปัจจุบันจะมีการบัญญัติคำศัพท์ที่เกี่ยวกับกฎหมายขึ้นมาเพื่อให้ล่ามภาษามือสามารถแปลได้ตรงตามกฎหมาย แต่คำศัพท์กฎหมายนั้น ล่ามภาษามือไม่สามารถจะใช้ได้จริง เนื่องจากคำที่บัญญัติมีจำนวนมาก และคำศัพท์ที่บัญญัติก็ยังไม่ครอบคลุมถึงลักษณะความผิดตามที่มิในกฎหมายของคนทั่วไป ทำให้ล่ามในบางลักษณะความผิดที่ไม่มีบัญญัติศัพท์ไว้ล่ามภาษามือต้องแปลไปตามที่ล่ามเข้าใจ

#### 4.2.3.3 การรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเป็นกลุ่มที่รับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารได้ช้ากว่าคนพิการประเภทอื่น เนื่องจากวิธีการสื่อสารและการที่จะรับรู้ข้อมูลได้นั้นจะต้องใช้วิธีการสื่อสารที่เฉพาะ คือการใช้ภาษามือ ซึ่งในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้นั้นไม่มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของภาษามือให้แก่คนพิการกลุ่มนี้เท่าที่ควร คนพิการจึงไม่สามารถรับรู้หรือเข้าถึงสิทธิสวัสดิการที่ตนพึงได้รับอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกับคนพิการประเภทอื่น

นอกจากนี้ ปัญหาในเรื่องการให้บริการแก่คนพิการก็ไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากจำนวนล่ามภาษามือที่ให้บริการแก่คนพิการในปัจจุบันมีจำนวนน้อย ทำให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของคนพิการ หากเกิดกรณีที่คนพิการต้องการใช้ล่ามภาษามือพร้อมกันหลาย ๆ คน ล่ามภาษามือก็ต้องจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังเพื่อที่จะให้บริการแก่คนพิการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งทำให้คนพิการได้รับการบริการที่ล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการ



#### 4.2.3.4 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในล่ามภาษามือ

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า คนพิการอาจเกิดความไม่เชื่อถือและไว้วางใจในล่ามภาษามือ ที่มาให้บริการนั้น เกิดจากความไม่เชื่อมั่นในศักยภาพและความสามารถในการแปลของล่ามภาษามือ ที่แปลและถ่ายทอดให้แก่พนักงานสอบสวนนั้นตรงตามที่ต้องการสื่อสารได้ การที่คนพิการเกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจในตัวล่ามภาษามือเนื่องจากการปฏิบัติงานในชั้นสอบสวนยังไม่มี การขึ้นทะเบียนล่ามภาษามืออย่างเป็นทางการ ทำให้คนพิการและพนักงานสอบสวนอาจเกิดความ รู้สึกไม่มั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของล่ามภาษามือ เพราะไม่รู้ว่าล่ามนั้นมีความรู้หรือเชี่ยวชาญใน การแปลคำศัพท์ทางกฎหมายหรือไม่เพียงพอ และการแปลภาษามือของล่ามมีคุณภาพเพียงใดดังนั้น เมื่อคนพิการเกิดความรู้สึกไม่เชื่อถือหรือมั่นใจในล่ามภาษามือ จะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของล่ามภาษามือเป็นอย่างมาก

#### 4.2.3.5 แนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทาง การได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า เพื่อเป็นการแก้ปัญหาในเรื่องความเชื่อมั่น และไว้วางใจให้แก่คนพิการ ควรมีการจัดขึ้นทะเบียนล่ามภาษามือในชั้นสอบสวน เพื่อสร้าง ความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ทั้งตัวคนพิการ และพนักงานสอบสวนเห็นว่าล่ามภาษามือนั้น มีศักยภาพและความสามารถที่จะแปลภาษามือได้มีประสิทธิภาพ



## ตารางที่ 4.2

## สรุปผลการสัมภาษณ์

ประเด็นปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสาร	กลุ่มคนพิการทาง การได้ยินหรือสื่อ ความหมาย กลุ่มที่ 1	กลุ่มพนักงานสอบสวน กลุ่มที่ 2	กลุ่มล่ามภาษามือจาก สมาคมคนหูหนวกแห่ง ประเทศไทย กลุ่มที่ 3
1. ความรู้ความ เข้าใจในภาษา มือ และความถูก ต้องในการ ถ่ายทอดข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คนพิการที่ไม่มีความรู้ในภาษามือและไม่สามารถอ่านเขียนหนังสือได้ คนพิการกลุ่มนี้จะไม่สามารถรับรู้หรือถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลอื่นได้เลย</li> <li>- คนพิการที่มีความรู้ในภาษามือ ซึ่งคนพิการกลุ่มนี้จะสามารถถ่ายทอดข้อมูลได้ แต่ลักษณะของภาษามือที่แตกต่างกัน อาจทำให้การสื่อสารคลาดเคลื่อนได้</li> <li>- กรณีที่คนพิการสามารถอ่านเขียนหนังสือได้ ลักษณะการเขียนของคนพิการจะใช้ไวยากรณ์ที่แตกต่างจากการเขียนของคนปกติ ซึ่งอาจทำให้ผู้ที่รับข้อมูลเกิดความสับสนและเข้าใจผิดไปจากความเป็นจริงได้</li> </ul>	ส่วนใหญ่จะไม่มีความรู้ความเข้าใจในภาษามือและไม่เข้าใจในลักษณะการเขียนของคนพิการ จึงไม่สามารถที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	ล่ามเป็นเพียงตัวกลางที่ถ่ายทอดข้อมูลของคนพิการ บางครั้งคนพิการอาจจะให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ ซึ่งอาจทำให้รูปคดีคดีเปลี่ยนไป

## ตารางที่ 4.2

## สรุปผลการสัมภาษณ์ (ต่อ)

ประเด็นปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสาร	กลุ่มคนพิการทาง การได้ยินหรือสื่อ ความหมาย กลุ่มที่ 1	กลุ่มพนักงานสอบสวน กลุ่มที่ 2	กลุ่มล่ามภาษามือจาก สมาคมคนหูหนวกแห่ง ประเทศไทย กลุ่มที่ 3
2. วิธีการเรียนและ มาตรฐาน หลักสูตรการ เรียนภาษามือ	วิธีการเรียนของคนพิการ ทางการได้ยินในโรงเรียน โสตศึกษา จะใช้รูปแบบ การเรียนภาษามือตาม ไวยากรณ์ภาษาไทย ซึ่งต่าง จากการวิธีการเรียนของ ล่ามภาษามือ	ไม่มีความเห็นใน ประเด็นนี้เพราะ ไม่ทราบในวิธีการเรียน และหลักสูตรภาษามือ	วิธีการเรียนและ มาตรฐานหลักสูตรการ เรียนภาษามือของแต่ละ สถาบันมีความแตกต่างกัน ไม่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต กับวิทยาลัย ราชสุดา จะมีการสอน รูปแบบจำศัพท์ทาง ภาษามือที่มีการบัญญัติ ไว้แล้ว แล้วนำศัพท์ หลาย ๆ คำ มาต่อกัน เพื่อแปลเป็นรูปประโยค ในส่วนของคำศัพท์ที่ บัญญัติขึ้นนั้นก็ยังไม่ ครอบคลุมถึงที่ลักษณะ ความผิดตามที่มีใน กฎหมายของคนทั่วไป และล่ามภาษามือก็ไม่ได้ มีอำนาจในการแปล ศัพท์ที่เกี่ยวกับกฎหมาย ทุกคน

## ตารางที่ 4.2

## สรุปผลการสัมภาษณ์ (ต่อ)

ประเด็นปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสาร	กลุ่มคนพิการทาง การได้ยินหรือสื่อ ความหมาย กลุ่มที่ 1	กลุ่มพนักงานสอบสวน กลุ่มที่ 2	กลุ่มล่ามภาษามือจาก สมาคมคนหูหนวกแห่ง ประเทศไทย กลุ่มที่ 3
3. การรับรู้และ เข้าถึงสิทธิ สวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้	ไม่สามารถรับรู้และเข้าถึง สิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้เลย เนื่องจากไม่ มีการประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ ในรูปแบบภาษามือ และ ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ ทั่วถึง	ไม่มีความรู้ในเรื่องสิทธิ และสวัสดิการที่รัฐให้กับ คนพิการเลย	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ถึงสิทธิสวัสดิการใน รูปแบบของภาษามือ ให้แก่คนพิการรับรู้ และ มีจำนวนล่ามภาษามือ ไม่เพียงพอต่อความ ต้องการของคนพิการ ทำให้คนพิการได้รับการ บริการที่ล่าช้า
4. ด้านความ น่าเชื่อถือและ ความไม่ไว้วางใจ ในล่ามภาษามือ	เป็นความรู้สึกส่วนตัวของ คนพิการ เนื่องจากคน พิการกับล่ามไม่มี ความคุ้นเคยกันมาก่อน เช่น ในคดีข่มขืน กระทำ ชำเรา คนพิการอาจจะอาย ที่จะถ่ายทอดข้อมูลให้แก่ ล่ามภาษามือ		คนพิการรู้สึกไม่มั่นใจใน ศักยภาพการแปลของ ล่ามภาษามือ และในชั้น สอบสวนยังไม่มีกรณี ทะเบียนล่าม จึงอาจ มองว่าล่ามยังไม่มี มาตรฐานและคุณภาพ เพียงพอ

## ตารางที่ 4.2

## สรุปผลการสัมภาษณ์ (ต่อ)

ประเด็นปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสาร	กลุ่มคนพิการทาง การได้ยินหรือสื่อ ความหมาย กลุ่มที่ 1	กลุ่มพนักงานสอบสวน กลุ่มที่ 2	กลุ่มล่ามภาษามือจาก สมาคมคนหูหนวกแห่ง ประเทศไทย กลุ่มที่ 3
<p>5. แนวทางแก้ไข ปัญหาอุปสรรค ในการสื่อสาร ระหว่าง คนพิการทางการ ได้ยินหรือสื่อ ความหมายกับ พนักงานสอบสวน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสนอให้มีการติดตั้ง เครื่องมือที่ช่วยในการ สื่อสาร ที่เรียกว่าเครื่อง TTRS ให้มีประจำทุก สถานีตำรวจ และ หน่วยงานอื่น ๆ ที่คน พิการต้องไปติดต่อขอรับ บริการ</li> <li>- ควรให้เจ้าหน้าที่ที่ต้อง ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับ คนพิการ ได้รับการอบรม เรื่องภาษามือ เพื่อจะได้ อำนวยความสะดวก ให้แก่คนพิการในการ ติดต่อขอรับบริการของ รัฐในทุก ๆ ด้าน</li> </ul>	<p>จัดทำ Application เกี่ยวกับภาษามือ เพื่อ สะดวกในการใช้งาน เนื่องจากปัจจุบันการ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำ ได้ง่าย เพียงใช้ โทรศัพท์มือถือเพียง เครื่องเดียว</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สถาบันการศึกษาที่มี การสอนภาษามือควร มีการบูรณาการ ร่วมกันในการจัดทำ หลักสูตรให้เป็น มาตรฐานเดียวกัน และพัฒนาเป็นสากล มากขึ้น</li> <li>- ควรมีการขึ้นทะเบียน ล่ามในชั้นสอบสวนจะ สร้างความมั่นใจให้แก่ คนพิการว่าล่ามภาษา มือที่มาแปลให้แก่คน พิการนั้นมีคุณภาพ และมีความสามารถในการ ปฏิบัติหน้าที่</li> </ul>

## ตารางที่ 4.3

## สรุปข้อเหมือนและข้อแตกต่าง

ประเด็นคำถาม	ข้อเหมือน	ข้อแตกต่าง
ประเด็นที่ 1	<p>กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ได้ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัญหาที่ทำให้คนพิการกับพนักงานสอบสวนไม่สามารถสื่อสารกันได้ คือการที่ทั้งคนพิการและพนักงานสอบสวนไม่มีความรู้ในเรื่องภาษามือ</li> <li>- กรณีที่สื่อสารกันโดยวิธีการเขียนหนังสือพบว่า วิธีการสื่อสารดังกล่าวก็ไม่สามารถที่จะช่วยให้คนพิการสื่อสารกันได้เข้าใจ เนื่องจากลักษณะการเขียนของคนพิการมีการเขียนไวยากรณ์ที่แตกต่างจากคนปกติ</li> </ul>	<p>กลุ่มที่ 3 เนื่องจากกลุ่มนี้เป็นเพียงตัวกลางในการถ่ายทอดข้อมูลจากคนพิการไปยังพนักงานสอบสวน จึงไม่มีปัญหาในเรื่องความรู้ความเข้าใจในภาษามือ</p>
ประเด็นที่ 2	<p>กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 3 มีความเห็นไปในทางเดียวกันว่า เพราะวิธีการเรียนรู้ในภาษามือของคนพิการกับล่ามภาษามือมีวิธีการเรียนที่แตกต่างกัน การใช้ภาษามือจึงมีรูปแบบและลักษณะแตกต่างกันไปด้วย</p>	<p>กลุ่มที่ 2 ไม่มีความเห็นในประเด็นนี้ เนื่องจากไม่มีความรู้ถึงวิธีการเรียนภาษามือ</p>
ประเด็นที่ 3	<p>ทุกกลุ่มมีความเห็นไปในทางเดียวกันว่า คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายจะไม่สามารถรับรู้หรือเข้าถึงสิทธิได้อย่างทั่วถึง เพราะขาดการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบภาษามือที่คนพิการจะสามารถรับรู้ได้</p>	
ประเด็นที่ 4	<p>กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 3 ได้ให้ความเห็นว่าเป็นความรู้สึกของคนพิการบางคนที่เกิดความรู้สึกไม่เชื่อมั่นหรือไว้วางใจ หรืออาจเกิดความอายที่จะต้องถ่ายทอดข้อมูลในเรื่องที่ละเอียดอ่อนให้บุคคลที่ตนไม่มีความคุ้นเคย</p>	<p>กลุ่มที่ 2 มีความเห็นว่ามีรู้สึกเชื่อมั่นและวางใจว่าสิ่งที่ล่ามแปลนั้นถูกต้องตามที่คนพิการต้องการถ่ายทอด</p>

## ตารางที่ 4.3

## สรุปข้อเหมือนและข้อแตกต่าง (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ข้อเหมือน	ข้อแตกต่าง
ประเด็นที่ 5	กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ได้เสนอความเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไข ได้เสนอให้ใช้เทคโนโลยีในการแก้ปัญหา เช่นการติดตั้งเครื่อง TTRS และการทำ Application ภาษามือ	กลุ่มที่ 2 ได้เสนอแนวทางแก้ไข คือ ควรมีการปรับปรุงวิธีการเรียนภาษามือให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และควรมีการขึ้นทะเบียนล่ามภาษามือในชั้นสอบสวน

## 4.3 อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่ออภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ ได้ดังนี้

#### 4.3.1 สภาพปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน

##### 4.3.1.1 ความรู้ความเข้าใจในภาษามือ และความถูกต้องในการถ่ายทอดข้อมูล

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับความสภาพปัญหาอุปสรรคในการสื่อสาร ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกกลุ่มมีความเห็นโดยรวมว่า ประเด็นที่เป็นปัญหาสำคัญของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย คือการที่คนพิการประเภทนี้ไม่สามารถพูด หรือได้ยิน เสียงต่าง ๆ ได้ ดังนั้นการที่คนพิการจะสื่อสารเพื่อถ่ายทอดให้ผู้อื่นรับรู้ถึงสิ่งที่ตนต้องการ จะใช้วิธีการในการถ่ายทอดในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น คนพิการที่ไม่ได้รับการศึกษา จะใช้วิธีการในการสื่อสารโดยการแสดงสีหน้าท่าทาง การวาดภาพหรือใช้ภาษามือแบบไม่เป็นทางการ เพื่อจะสื่อสารหรือถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจ แต่หากเป็นคนพิการที่ได้รับการศึกษาจะใช้วิธีการในการสื่อสารโดยการเขียนหนังสือ หรือใช้ภาษามือที่เป็นทางการมากกว่าคนพิการที่ไม่ได้รับการศึกษา แต่การเขียนหนังสือของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายจะมีวิธีการการเขียนที่แตกต่างจากคนปกติทั่วไป เพราะรูปแบบการเขียนของ

คนพิการจะเกิดจากการคิดรูปภาพ และวิเคราะห์ เพื่อจะเขียนออกมาเป็นคำพูด ซึ่งการเขียนอาจจะไม่เรียงตามหลักไวยากรณ์เป็นประธาน กริยา กรรม ตามหลักการเขียนหนังสือแบบทั่วไป การเขียนของคนพิการจะสลับตำแหน่งไวยากรณ์ อาจจะเขียนจาก กรรม กริยา ประธาน ทำให้คนทั่วไปที่อ่านจะไม่เข้าใจในสิ่งที่คนพิการต้องการสื่อสารมากนัก หรืออาจจะต้องใช้ความพยายามและเสียเวลาในการสื่อสารหรือถ่ายทอดคำพูดของคนพิการเป็นเวลานาน ในส่วนของพนักงานสอบสวนไม่มีความรู้ความเข้าใจในภาษามือ ที่เป็นลักษณะการสื่อสารของคนพิการ กรณีที่มีคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายตกเป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหา ในเบื้องต้นพนักงานสอบสวนจะใช้วิธีการสื่อสารโดยการแสดงท่าทาง หรือให้คนพิการเขียนหนังสือได้ตอบ ในกรณีที่คนพิการสามารถเขียนหนังสือได้ แต่การสื่อสารด้วยวิธีการเขียนหนังสือ นั้น ก็ไม่สามารถทำให้พนักงานสอบสวนได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเพียงพอที่จะทำเป็นคำให้การ เพราะลักษณะการเขียนของคนพิการนั้นจะแตกต่างจากการเขียนของคนปกติดังกล่าวไว้ข้างต้น พนักงานสอบสวนจึงอาจไม่สามารถได้รับการถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้องตรงกันกับคนพิการ และทำให้ลักษณะของรูปคดีคลาดเคลื่อน ผลจากการสัมภาษณ์สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรียา นิยมธรรม และ ประภัสร นิยมธรรม (ม.ป.ป., น. 11) การสื่อสารของมนุษย์มีภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายในการสื่อสาร ดังนั้น ภาษาจึงรวมเอาวิธีการทุก ๆ อย่างที่ใช้ในการติดต่อเพื่อสื่อสารความหมาย หรือ เพื่อแสดงความรู้สึก ความคิดเห็นทั้งหมด ภาษา จึงหมายรวมทั้งการพูด การเขียน การทำท่าทางประกอบ การใช้ภาษาใบ้ การแสดงสีหน้า การแสดงออกทางศิลปะ เป็นสิ่งที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องมือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นนามธรรมต่อกัน

กล่าวโดยสรุป ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย คือ คนพิการดังกล่าวจะบกพร่องในเรื่องการพูด และการได้ยิน ซึ่งทำให้ไม่สามารถที่จะสื่อสารหรือถ่ายทอดข้อมูลให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างคนปกติทั่วไป และถึงแม้มีวิธีการในการสื่อสารวิธีอื่น เช่น การใช้ภาษามือซึ่งเป็นภาษาหลักของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายหรือวิธีการเขียนหนังสือ แต่วิธีการดังกล่าวนั้น ก็ยังไม่ใช่วิธีการที่ช่วยให้คนพิการสามารถสื่อสารหรือถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อบุคคลที่คนพิการต้องการสื่อสารด้วยนั้นไม่มีความรู้ในเรื่องภาษามือและไม่เข้าใจในลักษณะรูปแบบการเขียนของคนพิการ ยิ่งทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งสอง เป็นไปได้อย่างยากลำบากมากยิ่งขึ้น

#### 4.3.1.2 วิธีการเรียนและมาตรฐานหลักสูตรการเรียนภาษามือ

ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 3 มีความเห็นว่า วิธีการเรียนภาษามือของคนพิการในโรงเรียนโสตศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนที่เป็นลักษณะเฉพาะของคนพิการแต่ละคน ซึ่งเด็กพิการจะต้องผ่านการคัดประเมินจากผู้สอนเพื่อที่จะแยกถึงความสามารถในการได้ยินของเด็กแต่ละคนว่า อยู่ในระดับการได้ยินระดับใด เมื่อทราบว่าเด็กมีความสามารถในการได้ยินระดับใดก็



จะสามารถจัดการเรียนได้ตรงตามความสามารถของเด็กพิการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งวิธีการเรียนของเด็กหูหนวกจะเป็นการเรียนภาษามือตามไวยากรณ์ไทย คือ ลักษณะการใช้ภาษามือเป็นการคัดลอกคำต่อคำจากประโยคภาษาไทย ส่วนวิธีการเรียนภาษามือของล่ามภาษามือซึ่งมีความปกติต่างกันได้ ยินจะมีวิธีการเรียนจากคำศัพท์ที่มีการบัญญัติใช้กันอยู่ในปัจจุบัน และนำคำศัพท์หลาย ๆ คำมาต่อกันเพื่อสื่อสารเป็นประโยค ซึ่งวิธีการเรียนที่ต่างกันทำให้มีการใช้ภาษามือในลักษณะที่แตกต่างกันออกไปจากการศึกษาพบว่า วิธีการใช้ภาษามือของกลุ่มคน 3 กลุ่มนี้มีความแตกต่าง คือ 1. นักเรียนและล่ามที่เป็นครูในโรงเรียน 2. ล่ามที่อยู่ในสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย 3. ล่ามที่อยู่ในครอบครัวของคนหูหนวก โดยแต่ละกลุ่มนั้นมีบ่อเกิดที่ต่างกัน มีวิธีการเรียนในลักษณะของภาษามือที่ต่างกัน ทำให้การตีความทางภาษาหรือการเชื่อมโยงของวัฒนธรรมก็ต่างกัน จึงเห็นได้ว่าถึงแม้จะมีการเรียนการสอนภาษามือในโรงเรียนโสตศึกษาและในระดับมหาวิทยาลัย แต่หลักสูตรการเรียนของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับล่ามภาษามือ ก็ยังมีการใช้คำศัพท์ภาษามือบางคำที่ต่างกัน ซึ่งคนพิการที่จบจากโรงเรียนโสตศึกษาสำหรับคนหูหนวกจะมีลักษณะการใช้ภาษามือ ล่ามภาษามือที่เรียนจบจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตหรือวิทยาลัยราชสุดาก็ใช้ภาษามืออีกอย่างหนึ่ง ทำให้รูปแบบการสื่อสารกันในคำบางคำอาจเกิดการเข้าใจที่ไม่ตรงกันได้ และในส่วนของ การบัญญัติศัพท์เพื่อใช้กันในกลุ่มคนพิการและล่ามภาษามือนั้น จะมีวิธีการบัญญัติโดยการจัดประชุมกลุ่มเพื่อรวมกันคิดศัพท์คำนั้น ๆ อย่างเช่นการบัญญัติศัพท์ทางกฎหมาย ซึ่งการรับรู้ถึงการบัญญัติศัพท์นั้นจะมีอยู่เฉพาะในวงแคบ ไม่ได้มีการเผยแพร่หรือถ่ายทอดต่อไปยังคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายอย่างทั่วถึง

และเนื่องจากภาษามือที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันมีความแตกต่างและหลากหลาย ซึ่งมีทั้งที่เป็นภาษามือถิ่นที่ใช้กันในครอบครัวหรือคนใกล้ชิดของคนพิการ หรือภาษามือที่เป็นทางการและภาษามือที่เป็นทางการ โดยหลักสูตรการเรียนในโรงเรียนโสตศึกษาและในระดับมหาวิทยาลัยนั้น มีวิธีการเรียนการสอนและรูปแบบวิธีการใช้ภาษามือที่ต่างกันไป ซึ่งการเรียนหนังสือของเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมายนั้น จะต้องมีการประเมินความผิดปกติก่อนที่จะเรียนหนังสือของเด็กพิการ สอดคล้องกับการศึกษาของ (ผดุง อารยะวิญญู, 2542) เกี่ยวกับรูปแบบการประเมินเด็กพิการว่าเป็นกลุ่มที่หูหนวกหมายถึง คนที่สูญเสียการได้ยินมากจนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทาง การได้ยิน ไม่ว่าจะใส่หรือไม่ใส่เครื่องช่วยฟังก็ตาม โดยทั่วไป หากตรวจการได้ยินจะสูญเสียการได้ยินประมาณ 90 เดซิเบลขึ้นไป หรือหูตึง หมายถึง คนที่มีการได้ยินเหลืออยู่พอเพียงที่จะรับข้อมูลผ่านทาง การได้ยิน โดยทั่วไป จะใส่เครื่องช่วยฟัง และหากตรวจการได้ยินจะพบว่า มีการสูญเสียการได้ยินน้อยกว่า 90 เดซิเบล ลงมาจนถึง 25 เดซิเบล เด็กหูตึงจะเริ่มได้ยินเสียงที่ดังมากกว่า 26 เดซิเบลขึ้นไป จนถึง 90 เดซิเบล ซึ่งเด็กหูตึงยังสามารถที่จะได้ยินจึงสามารถใช้วิธีการสื่อสารด้วยการพูด และให้

บุคคลที่สื่อสารด้วยอ่านปาก การคัดแยกเด็กพิการเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อให้คนพิการได้รับบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มและเตรียมความพร้อมให้สามารถเข้ารับการศึกษได้เหมาะสมกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละคน ซึ่งจะ使人คนพิการได้รับประโยชน์สูงสุดจากการศึกษาที่จัดให้ ซึ่งการเรียนการสอนเพื่อให้นักเรียนที่เป็นคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เกิดการเรียนรู้ในทุก ๆ ด้าน ทั้งการอ่าน การเขียน การดู การฟัง รวมถึงการใช้ภาษามือ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น แต่ในส่วนหลักสูตรการเรียนของล่ามภาษามือนั้น ล่ามภาษามือเป็นคนปกติที่สามารถสื่อสารด้วยการพูดได้ หลักสูตรการเรียนจึงเป็นไปตามที่แต่ละหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัยได้กำหนดรูปแบบและหลักสูตรไว้ หลักสูตรล่ามภาษามือที่มหาวิทยาลัยต่าง ๆ จะเป็นลักษณะการเรียนคำศัพท์ภาษามือที่มีบัญญัติไว้แล้ว จึงเป็นลักษณะที่ใช้นั้นในเรื่องการสื่อสารกับคนพิการ

จากปัญหาในประเด็นวิธีการเรียนและมาตรฐานการเรียนภาษามือพบว่า หากมีการใช้ภาษามือที่มีความหลากหลายมาก ทำให้ไม่มีภาษามือไทยที่เป็นมาตรฐานและรูปแบบเดียวกัน ที่สามารถใช้กันอย่างเป็นสากล เมื่อมีความหลากหลายก็จะเกิดปัญหาว่าสิ่งที่คนพิการถ่ายทอดออกมา นั้น ล่ามภาษามือมีความเข้าใจตรงกันกับคนพิการหรือไม่ ซึ่งหากมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนกันอาจส่งผลกระทบต่อตัวผู้พิการโดยตรง พนักงานสอบสวนต้องมีจริยธรรมในการคุ้มครองสิทธิผู้เสียหาย เช่น ต้องอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่องเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้และเสมอภาค ไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัว ความเป็นญาติมิตรหรือศัตรู อามิสผลประโยชน์หรืออคติใด ๆ มามีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติหน้าที่ การพิจารณา การสั่งการหรือการมีความเห็นทางคดี รวมทั้งไม่ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพสอบสวนไปในทางมิชอบ และต้องมั่นใจในการค้นหาความจริงด้วยความซื่อสัตย์ กล้าหาญ อดสาหะปากเพียร อดทน อดกลั้น ไม่ยอมจำนนต่อความยาก ความลำบากตรากตรำ และอุปสรรคทั้งปวงในการสืบสวนสอบสวน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริง เพื่อพิสูจน์ความผิดและอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ พึงระลึกเสมอว่าการสอบสวนจะต้องกระทำตามที่กฎหมายบัญญัติโดยเคร่งครัดไม่ว่าจะเป็นการแฝงตัว การเข้าไปในเคหสถาน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การตรวจค้น ทั้งต้องไม่เป็นการละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิเสรีภาพ ชีวิต และความมั่นคงปลอดภัยของบุคคลโดยไม่มีเหตุอันควร และในการสอบปากคำผู้ต้องหาหรือพยาน จะต้องไม่ใช้กำลังการข่มขู่ทรมานหรือวิธีการใด ๆ เพื่อบังคับให้ผู้นั้นให้การ

#### 4.3.1.3 การรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้

ผลการศึกษาจากความเห็นของกลุ่มตัวอย่างในส่วนของกรรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการ พบว่า จากการที่คนพิการมีปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารกับบุคคลอื่น ทำให้คนพิการไม่สามารถรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการที่รัฐจัดให้ได้อย่างครบถ้วนและทั่วถึง ซึ่งสวัสดิการที่

คนพิการประเภทนี้ต้องขอรับบริการมากที่สุดคือ การขอรับบริการล่ามภาษามือ แต่พบว่า การให้การบริการด้านนี้ยังประสบปัญหา เนื่องจากขั้นตอนและวิธีการในการขอรับบริการล่ามภาษามือนั้น อาจจะล่าช้าและไม่เป็นที่รับรู้แก่คนพิการ และแนวทางการปฏิบัติงานของล่ามภาษามือ ก็ยังไม่มีแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งในปัจจุบันกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้พยายามกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาระบบล่ามในชั้นสอบสวน ดังจะเห็นได้จากแนวคิดล่ามในชั้นสอบสวนของประเทศไทยนั้น ซึ่งการปฏิบัติงานของล่ามในประเทศไทยยังไม่ได้มีการกำหนดเป็นรูปแบบที่ตายตัว และถึงแม้ว่ากรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้จัดประชุมหาแนวทางเพื่อพัฒนาระบบล่ามในชั้นสอบสวนโดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานศาลยุติธรรม กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย เป็นต้น เพื่อหาแนวทางและกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานของล่ามภาษามือในชั้นสอบสวนในประเทศไทย โดยเป็นเพียงการวางกรอบการปฏิบัติงานของล่ามในชั้นสอบสวนเท่านั้น สอดคล้องกับการประชุมหาแนวทางในการจัดทาล่ามที่มีความเข้าใจภาษาและกฎหมาย ครั้งที่ 1 ซึ่งจัดโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

จะเห็นว่าประเทศไทยยังไม่ได้มีการกำหนดรูปแบบแนวทางไว้เป็นคู่มือหรือวิธีการปฏิบัติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้นการแปลของล่ามภาษามือของไทยจึงเป็นการแปลตามความสามารถเฉพาะตัวของล่ามแต่ละคน แปลจากประสบการณ์ในการแปลที่สั่งสมมานานจากการทำงาน ซึ่งต่างจากแนวปฏิบัติล่ามภาษามือของประเทศสหราชอาณาจักร ที่มีมาตรฐานและล่ามต้องผ่านการรับรองตาม ระเบียบที่กำหนด พนักงานสอบสวนไม่มีข้อมูลในการที่จะติดต่อเพื่อขอรับบริการล่ามภาษามือ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการขอรับบริการล่ามภาษามือ ดังนั้นเมื่อเกิดกรณีที่มีคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายตกเป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหา พนักงานสอบสวนจะไม่ทราบว่าจะติดต่อไปยังหน่วยงานใด เพื่อขอรับความช่วยเหลือให้แก่คนพิการ ทำให้คนพิการไม่สามารถเข้าถึงสิทธิในด้านต่าง ๆ ได้ตามทฤษฎีสวัสดิการสังคม (Social Welfare Theory) ซึ่งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้ให้ความหมายว่า คือ ระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไข การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้อย่าง ทั้งถึง เหมาะสมและเป็นธรรม เป็นไปตามมาตรฐาน ได้ ทั้งในด้านการศึกษา สาธารณสุข ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และการบริการสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับและมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ ซึ่งในที่นี้ หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคมที่จัดขึ้นโดยภาคส่วนต่าง ๆ ของสังคม ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคชุมชน ที่มุ่งตอบสนองความต้องการและ

ความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ตามสิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีการพัฒนาที่ยั่งยืนในระยะยาว

นอกจากนี้ ยังพบว่า การที่คนพิการไม่สามารถเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการที่รัฐจัดบริการให้ได้ทั่วถึงเหมือนคนพิการประเภทอื่น เพราะขาดการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบภาษามือที่เป็นลักษณะเฉพาะในการสื่อสารของคนพิการประเภทนี้ การประชาสัมพันธ์มีเพียงสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นตัวหนังสือ คนพิการที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้จึงไม่สามารถเข้าถึงสิทธิหรือสวัสดิการของรัฐได้เลย

กล่าวโดยสรุปการที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ไม่สามารถรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคม (Social Welfare) ที่รัฐจัดบริการให้ในด้านต่าง ๆ ทำให้คนพิการขาดโอกาสที่จะใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับคนในสังคมได้อย่างปกติ และหากไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ก็อาจจะทำให้คนพิการได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมและเกิดความเลื่อมล้ำในการดำเนินคดี

#### 4.3.1.4 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในล่ามภาษามือ

จากผลการศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ ในส่วนลักษณะของงานบริการ (characteristics of service) มีความแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว เกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับบริการที่ดีจากสถานบริการหรือไม่ ดังนั้นผู้ใช้บริการต้องอาศัยความเชื่อหรือความไว้วางใจในสถานบริการเหล่านั้น เช่น อาจได้รับการบอกต่อถึงบริการจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิดหรืออาจได้รับรู้จากประสบการณ์โดยตรง หรืออาจได้รับข่าวสารข้อมูลจากแหล่งอื่นจนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจไปใช้บริการลูกค้าก็คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีเพราะเกิดความเชื่อไว้วางใจในสถานบริการดังกล่าว

ประเด็นปัญหานี้เกิดจากความรู้สึกจากตัวคนพิการเนื่องจากเกิดความไม่เชื่อถือในศักยภาพ ความสามารถ และประสบการณ์ทำงานของล่ามภาษามือ และอาจเกิดความไม่ไว้วางใจเนื่องจากคติความที่ร้องทุกข์มีความละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกของคนพิการ จึงเกิดความกลัวหรือละอายที่จะต้องถ่ายทอดข้อมูลให้บุคคลอื่นที่ จากแนวคิดข้างต้นคือ คนพิการไม่สามารถล่วงหน้าได้เลยว่าล่ามภาษามือที่จะมาแปลให้แก่ตนนั้น เป็นใคร มีความรู้ในเรื่องศัพท์เกี่ยวกับกฎหมายมากน้อยเพียงใด และมีประสบการณ์ในการแปลเกี่ยวกับคติความหรือไม่ ซึ่งหากล่ามภาษามือที่มาแปลให้กับคนพิการเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการแปลน้อย หรือเป็นล่ามภาษามือที่จบใหม่ คนพิการอาจรู้สึกกังวลเพราะหากการแปลนั้นไม่ถูกต้องตามศัพท์กฎหมาย หรือมีการแปลที่คลาดเคลื่อน จะทำให้ลักษณะของรูปคดีพลิก ส่งผลให้คนพิการตกเป็นผู้ต้องหาก็เป็นได้

#### 4.3.2 แนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน

จากการศึกษาความเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มได้เสนอแนวทางและให้ความเห็นไปในทางเดียวกัน คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคนพิการให้เป็นที่รับรู้กันอย่างแพร่หลาย เช่น ในเรื่องการขอรับบริการล่ามภาษามือ เป็นต้น โดยต้องเน้นการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คนพิการได้รับสิทธิและสวัสดิการอย่างทั่วถึง ซึ่งในส่วนของหน่วยขอรับบริการล่ามภาษามือควรมีอยู่กระจายตามเขตพื้นที่เพื่อสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และควรจัดให้มีการอบรมภาษามือให้แก่พนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องให้บริการแก่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายนอกจากนี้กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับกลุ่มพนักงานสอบสวนได้เสนอความเห็นในทิศทางเดียวกันว่าควรมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพราะในปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยีการสื่อสาร ฉะนั้นจึงควรใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีให้มากที่สุดเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารให้แก่คนพิการและพนักงานสอบสวน

และในส่วนกลุ่มล่ามภาษามือได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมจากกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับกลุ่มพนักงานสอบสวน พบว่า ควรมีการบูรณาการร่วมกันของสถาบันที่มีการจัดการเรียนการสอนให้แก่เด็กพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับสถาบันที่สอนล่ามภาษามือเพื่อกำหนดมาตรฐานการเรียนและรูปแบบวิธีการใช้ภาษามือให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นสากลมากขึ้น

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน กรณีทั้งที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายตกเป็นผู้เสียหาย หรือผู้ถูกกล่าวหาในคดีความ และเพื่อแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีการศึกษาคือ การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ 1. คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่เคยอยู่ในฐานะเป็นผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้เสียหายซึ่งมาร้องทุกข์ ณ สถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2. พนักงานสอบสวนจากสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ 3. ล่ามภาษามือจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 9 ท่าน

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร หนังสือ บทความต่าง ๆ และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ สามารถสรุปผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

จากการศึกษา ผู้ศึกษาได้แยกพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ใช้ประกอบการศึกษา ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 9 คน เป็นผู้ชาย 3 คน และเป็นผู้หญิงจำนวน 6 คน โดยมีอายุระหว่าง 20-49 ปี ซึ่งถือว่าเป็นผู้บรรลุนิติภาวะและมีคุณสมบัติเหมาะสมกับการให้สัมภาษณ์ ระดับการศึกษาของกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายและไม่ได้รับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ในกลุ่มพนักงานสอบสวน มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 4-18 ปี และในส่วนของประสบการณ์ทำงานในการเป็นล่ามภาษามือ ผู้ให้สัมภาษณ์มีประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่าง 5-15 ปี



## 5.1.2 สภาพปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน

### 5.1.2.1 ประเด็นความรู้ความเข้าใจในภาษามือ และความถูกต้องในการถ่ายทอดข้อมูล

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายที่ไม่ได้รับการศึกษากับกลุ่มพนักงานสอบสวนมีความเห็นไปในทางเดียวกันเกี่ยวกับปัญหาความรู้ความเข้าใจในภาษามือ เพราะการที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่มีความรู้ในภาษามือ ทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารกันเป็นอย่างมาก และถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างคนพิการที่สามารถอ่านเขียนหนังสือได้ จะใช้วิธีการเขียนหนังสือเพื่อถ่ายทอดให้บุคคลทั่วไปที่ไม่สามารถที่จะเข้าใจภาษามือเข้าใจในสิ่งที่คนพิการต้องการสื่อสาร แต่รูปแบบวิธีการเขียนหนังสือของคนพิการจะเขียนไวยากรณ์แตกต่างจากรูปแบบการเขียนหนังสือของคนปกติ ซึ่งถ้าหากบุคคลที่คนพิการต้องการถ่ายทอดไม่มีความเข้าใจในลักษณะรูปแบบการเขียนของคนพิการ ก็จะไม่สามารถสื่อสารและรับรู้ข้อมูลกันได้อย่างเข้าใจ และถูกต้องตรงกัน

### 5.1.2.2 ประเด็นวิธีการเรียนและหลักสูตรการเรียนภาษามือ

จากผลการศึกษา ลักษณะและรูปแบบการใช้ภาษามือในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ ซึ่งกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายและกลุ่มล่ามภาษามือได้ให้ความเห็นในทางเดียวกันว่า การที่คนพิการและล่ามภาษามือมีรูปแบบใช้ภาษามือที่แตกต่างกันเนื่องจากภาษามือที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันมีหลายรูปแบบมาก ทั้งที่เป็นภาษามือแบบภาษาลิ้น ภาษามือแบบเป็นทางการ และภาษามือที่เป็นหลักสูตรที่เรียนกันอยู่ในโรงเรียนหรือสถาบันที่มีการเรียนการสอนภาษามือ เนื่องจากวิธีการสอนและหลักสูตรการเรียนการสอนภาษามือนั้น มีวิธีการเรียนที่แตกต่างกันตามลักษณะของความบกพร่องทางการได้ยิน ซึ่งในโรงเรียนโสตศึกษาจะใช้วิธีการสอนภาษามือตามไวยากรณ์ไทย เป็นการคัดลอกคำต่อคำจากประโยคภาษาไทย แต่ในการเรียนของล่ามภาษามือในสถาบันที่มีการเรียนการสอนจะใช้วิธีการเรียนจากศัพท์ภาษามือที่มีการบัญญัติขึ้นไว้แล้ว นำคำมาต่อ ๆ กัน ให้เป็นรูปประโยค ซึ่งการแปลนี้จะขึ้นอยู่กับความสามารถและความเชี่ยวชาญในศัพท์ของตัวผู้แปล ดังนั้นจากวิธีการเรียนที่แตกต่างกันและไม่เป็นไปในทางเดียวกัน หากคนพิการกับล่ามภาษามือสื่อสารกันโดยใช้รูปแบบภาษามือที่แตกต่างกัน ก็อาจจะทำให้การสื่อสารหรือถ่ายทอดข้อมูลคลาดเคลื่อนได้ และในเรื่องการบัญญัติศัพท์ภาษามือนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการบวกรับบัญญัติศัพท์ภาษามือจะกระทำกันในเฉพาะกลุ่มคนพิการและล่ามภาษามือบางกลุ่มเท่านั้น โดยจะไม่มีการเผยแพร่ให้คนพิการได้รับรู้อย่างทั่วถึง เพื่อให้คนพิการสามารถใช้สิทธิของตนในการร่วมบัญญัติหรือเสนอถึงความต้องการในเรื่องการบัญญัติศัพท์เพื่อให้ครอบคลุมถึงเรื่องที่คนพิการต้องการสื่อสารได้



### 5.1.2.3 ประเด็นการรับรู้และเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่รัฐจัดบริการให้

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า คนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย ยังไม่สามารถเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการที่รัฐจัดสวัสดิการให้ เนื่องจากคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย จะเป็นกลุ่มคนพิการที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ช้ากว่ากลุ่มคนพิการประเภทอื่น ก็เพราะเกิดจากปัญหาอุปสรรคในเรื่องการสื่อสาร ทำให้คนพิการไม่สามารถที่จะรับรู้สิทธิของตนได้อย่างชัดเจน อย่างเช่นกรณีการบริการล่ามภาษามือ ก็จะมีการรับรู้กันในกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเฉพาะบางกลุ่ม ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่ติดต่oprะสานงานกับหน่วยงานราชการบ่อย ๆ หรือเป็นกลุ่มที่ได้รับการศึกษา แต่ถ้าเป็นคนพิการที่อยู่ตามบ้าน หรือไม่ได้เข้าสังคม ก็จะไม่สามารถรับรู้ถึงข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิหรือสวัสดิการได้เลย

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าภาครัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ให้ความสำคัญกับคนพิการกลุ่มนี้เท่าที่ควร ไม่มีกรรณรงค์ประชาสัมพันธให้คนพิการสามารถเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการสังคม (Social Welfare) ได้อย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกับคนพิการกลุ่มอื่น ทัวถึงตามสิทธิที่ตนพึงจะได้รับบริการจากภาครัฐ

### 5.1.4 ประเด็นความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในล่ามภาษามือ

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในล่ามภาษามือ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของกลุ่มคนพิการบางคนที่ไม่มั่นใจในคุณสมบัติ ศักยภาพและประสบการณ์ในการแปลภาษามือในประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายของล่ามภาษามือที่ถูกส่งมาให้บริการแก่ตน หรืออาจเกิดความอายเนื่องจากคติความที่คนพิการประสบนั้นเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน เช่น คติข่มขืนกระทำชำเรา ดังนั้นเมื่อคนพิการและไม่มีควมไว้วางใจในตัวล่ามภาษามือ การให้ข้อมูลของคนพิการก็อาจจะไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพนักงานสอบสวนเพราะจะไม่สามารถได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินคดี

### 5.1.3 แนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน

ซึ่งผู้ศึกษาได้วิเคราะห์และสรุปได้เป็นประเด็น ดังนี้คือ

1. ควรสนับสนุนและจัดหาอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารของคนพิการกับบุคคลภายนอก เช่น การติดตั้งเครื่องสื่อสาร TTRS ไว้ประจำทุกสถานีตำรวจ หรือการจัดทำ Application เกี่ยวกับภาษามือ

2. ควรสนับสนุนให้มีการอบรมภาษามือและปรับปรุงหลักสูตรการเรียนภาษามือให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน กล่าวคือ ควรมีการจัดอบรมภาษามือให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการแก่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เพื่อให้ทราบความต้องการของคนพิการในเบื้องต้น

3. ควรมีการขึ้นทะเบียนล่ามภาษามือตั้งแต่ในชั้นสอบสวน เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่คนพิการและพนักงานสอบสวนที่ขอรับบริการว่าล่ามภาษามือมีศักยภาพและความเชี่ยวชาญในการทำงานด้านการแปลเกี่ยวกับกฎหมาย

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 1. ด้านการศึกษา

1.1 รัฐบาลควรมีนโยบายในเรื่องการจัดสวัสดิการด้านการศึกษา ให้ครอบคลุมและทั่วถึงคนพิการแต่ละประเภท โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม

1.2 กระทรวงศึกษาควรมีการปรับปรุงหลักสูตรและยกระดับการเรียนการสอนภาษามือ เพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นสากลยิ่งขึ้น

### 2. ด้านการปฏิบัติงาน

2.1 ควรมีการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย

2.2 พนักงานสอบสวนควรแสวงหาความรู้และเพิ่มเติมทักษะการใช้ภาษามือเพื่อประโยชน์ในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมแก่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

## 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับศาลจากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้เสียหาย

2. กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการเปลี่ยนแปลงและศึกษาในกลุ่มประชากรที่มีประเภทความพิการอื่นบ้าง อาทิ คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม, คนพิการทางการเรียนรู้ หรือออทิสติก เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการในประเภทความพิการอื่น กับพนักงานสอบสวน ที่มีความแตกต่าง เพื่อให้คนพิการได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเป็นธรรม และเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป

## รายการอ้างอิง

### หนังสือ

- กิติมา สุรสนธิ. (2549). *การค้นหาคำรู้เกี่ยวกับผลและอิทธิพลของสื่อมวลชน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2551). ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา  
แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 15, น. 439-476). นนทบุรี:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ผดุง อารยวิญญู. (2542). *การศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ*. กรุงเทพฯ: ร้าไทยเพรส.
- ศรียา นิยมธรรม และ ประภัสสร นิยมธรรม. (2541). *พัฒนาการทางภาษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ, ภาควิชาการศึกษาพิเศษ.

### บทความ

- ราชฎร์ บุญญา. (มกราคม – มิถุนายน 2551). ภาษามือ : ภาษาของคนหูหนวก. *วารสารวิทยาลัย  
ราชสุดาเพื่อการศึกษาและพัฒนาคนพิการ*, 4 (1), 77-94.

### วิทยานิพนธ์

- จิรภา บัวงาม. (2550). *ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานสอบสวนในการคุ้มครองสิทธิผู้เสียหายใน  
คดีอาญา*. (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์  
ศาสตร์.
- ชุตินมณฑน์ บริสุทธิ์. (2551). *การคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคนพิการในกระบวนการยุติธรรม  
ทาง อาญา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะนิติศาสตร์.
- ณฤทัย เกตุหอม. (2555). *ความต้องการได้รับสวัสดิการทางสังคมของคนพิการในเขตอำเภอทอง  
จังหวัด ชลบุรี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์,  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์.

ไววุฒิ วุฒิอรธสาร. (2549). *การศึกษาคำบรรยายที่เหมาะสมสำหรับการรับรู้ภาพยนตร์ของคนหูหนวก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.

สุกานดา ปัญญาโณม. (2553). *การรับรู้สิทธิคนพิการตามมาตรา 20 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 : กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

### เอกสารอื่น ๆ

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (29 กุมภาพันธ์ 2559). *การประชุมคณะทำงานเพื่อกำหนดแนวทางในการจัดทำล่ามที่มีความเข้าใจภาษาแลกกุหมาย ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2559*. ณ ห้องไชยานุกิจ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร, กระทรวงศึกษาธิการ, ส่วนส่งเสริมการผลิตสื่อเพื่อคนพิการ ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงาน การศึกษานอกโรงเรียน. *สภาพปัญหาและความต้องการใช้สื่อการศึกษาของครูและนักเรียนหูหนวกระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา*.

สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย. (2558). *รายงานการปฏิบัติงานของล่ามภาษามือ*

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

พจนานุกรมภาษามือ “โลกของคนหูหนวก”. (30 กันยายน 2550). *หนังสือพิมพ์ข่าวสด*. สืบค้นจาก <http://www.pwdsthai.com>

'ภาษามือ' โปรดใช้หัวใจในการรับฟัง “โลกของคนหูหนวก”. (11 กุมภาพันธ์ 2557). สืบค้นจาก <http://www.pwdsthai.com>

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย [Thai Telecommunication Relay Service (TTRS)]. สืบค้นจาก <http://www.ttrs.or.th/index.php/submenu1>

สารพันเรื่อง “ล่ามภาษามือ” ยกระดับ-พัฒนา-สู่ภาษาที่เท่าเทียม. (29 กรกฎาคม 2557).

สืบค้นจาก [www.bluerollingdot.org](http://www.bluerollingdot.org)

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). สืบค้นจาก [www.rs.mahidol.ac.th](http://www.rs.mahidol.ac.th)

## Electronic Media

Branson, J., Miller, D., & Sri-on, J. (2005). *A history of the education of deaf people in Thailand*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House.

Hann, P., & Tate, G. (2010). *Website design and maintenance*. Retrieved from [www.northeast-bslenglish-interpereters.co.uk](http://www.northeast-bslenglish-interpereters.co.uk)





ภาคผนวก

## แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษา

เรื่อง ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย  
กับพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

---

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย กรณีที่ตกเป็นผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหาในคดีความ 2. เพื่อแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะนำไปเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ เช่น กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย เป็นต้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้

ผู้ศึกษา

นางสาวสายทิพย์ ปิ่นเจริญ



### แบบสัมภาษณ์

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย  
 ชื่อ-สกุล.....เพศ.....อายุ.....  
 วุฒิการศึกษา.....อาชีพ.....  
 ประสบการณ์ทำงาน.....
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ภาษามือ หรือสามารถสื่อสารด้วยภาษามือได้หรือไม่?  
 .....  
 .....  
 .....
3. ท่านทราบหรือไม่ว่าวิธีการเรียนภาษามือในปัจจุบันเป็นแบบใด และการเรียนการสอนแต่ละสถาบันเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร?  
 .....  
 .....  
 .....
4. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการของคนพิการหรือไม่ ถ้าทราบทราบเพียงใด  
 .....  
 .....  
 .....
5. ในฐานะที่ท่านต้องขอรับบริการล่ามภาษามือหรือทำงานร่วมกับล่ามภาษามือ ท่านมีความเชื่อถือหรือในการแปลของล่ามมากน้อยเพียงใด  
 .....  
 .....  
 .....
6. ท่านคิดว่าควรมีแนวทางการแก้ไขหรือลดปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวนได้อย่างไร ?  
 .....  
 .....  
 .....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสายทิพย์ ปิ่นเจริญ
วันเดือนปีเกิด	6 ตุลาคม 2525
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2547: นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประสบการณ์ทำงาน	2550-ปัจจุบัน: นักพัฒนาสังคม พนักงานกองกองทุนและส่งเสริมความเสมอภาคคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

