

## ส่วนที่ ๕

### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในกรณีที่มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

#### ๕.๑ กลไกการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

(๑) กลไกหรือมาตรการที่กำหนดตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐

ปัจจุบันการกำหนดกลไกหรือมาตรการในการป้องกันหรือจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการยังไม่มีปรากฏในกฎหมายอื่นเป็นการเฉพาะ มีเพียงบทบัญญัติที่กำหนดให้สิทธิแก่คนพิการในการร้องขอให้มีการเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้มีการกระทำที่คนพิการเห็นว่าการกระทำดังกล่าวมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อตนเอง ตามมาตรา ๑๖ และมาตรา ๑๗ ประกอบกับมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งเป็นกฎหมายกลางด้านการคุ้มครองสิทธิของคนพิการ ดังนี้

๑. กำหนดให้คนพิการที่ได้รับหรือจะได้รับความเสียหายจากการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการมีสิทธิร้องขอต่อคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติให้มีคำสั่งเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้กระทำการนั้นได้

๒. กำหนดให้การใช้สิทธิร้องขอต่อคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการอาจขอให้องค์กรด้านคนพิการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ร้องขอแทนได้ โดยการดำเนินการดังกล่าวให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียม

๓. กำหนดให้คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ เป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาวินิจฉัยและมีคำสั่งเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้กระทำการที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

ทั้งนี้ โดยคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ได้มีการออกระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการร้องขอ และการวินิจฉัยเกี่ยวกับการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการร้องขอ และการวินิจฉัยเกี่ยวกับการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการร้องขอ และการวินิจฉัยเกี่ยวกับการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ โดยสรุปได้ดังนี้

๑) กำหนดให้มีคณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านกฎหมายและสิทธิของคนพิการ อนุกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามที่องค์การคนพิการแต่ละประเภทเสนอ และอนุกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิอื่น รวมจำนวน ๒๒ คน มีอำนาจหน้าที่ในการเสนอแนะนโยบาย แนวทางและมาตรการเกี่ยวกับการจัดการเลือกปฏิบัติ เสริมสร้างความตระหนักถึงสิทธิต่าง ๆ ที่คนพิการพึงได้รับอย่างเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไปตามกฎหมาย โกล่เกลี่ยกรณีพิพาทก่อนมีการวินิจฉัยการร้องขอ รวมทั้งโกล่เกลี่ยในกรณีดำเนินการในระดับหน่วยงานหรือจังหวัดแล้วแต่ไม่สำเร็จ และอาจแต่งตั้งผู้โกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่แทนรวบรวมข้อเท็จจริงและจัดทำกรวินิจฉัยในกรณีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่

ของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใดกระทำการซึ่งมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติแล้วเสนอการวินิจฉัยต่อคณะกรรมการเพื่อวินิจฉัยและมีคำสั่งชี้ขาดในกรณีพิพาทนั้น และอาจมอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่รับผิดชอบสำนวนเพื่อดำเนินการแทนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ ประกาศกำหนดแบบคำร้องขอสัญญาประนีประนอม หรือวิธีปฏิบัติอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนั้น

๒) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการร้องขอ โดยให้คนพิการที่ได้รับ ความเสียหายหรือจะได้รับความเสียหายจากการกระทำที่มีลักษณะการเลือกปฏิบัติ หรือผู้ดูแลคนพิการในกรณีคนพิการเป็นผู้เยาว์ คนเสมือนไร้ความสามารถหรือคนไร้ความสามารถหรือในกรณีที่คนพิการมีสภาพความพิการถึงขั้นไม่สามารถไปร้องขอด้วยตนเองได้ หรือองค์กรด้านคนพิการ หรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการให้ดำเนินการร้องขอแทน โดยให้ดำเนินการร้องขอเป็นหนังสือหรือส่งทางไปรษณีย์หรือด้วยวาจาหรือด้วยวิธีการอื่นใดเพื่อให้ คณะกรรมการดำเนินการวินิจฉัยและมีคำสั่งตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ โดยในกรุงเทพมหานคร ให้ร้องขอต่อสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติหรือหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการที่อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการประกาศกำหนด หรือหน่วยงานอื่นตามที่เลขาธิการสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติประกาศกำหนด ส่วนใน จังหวัดอื่นให้ร้องขอต่อสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหรือหน่วยงานอื่น ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดประกาศกำหนด

๓) กำหนดขั้นตอนและกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยหน่วยงาน ซึ่งรับการร้องขอต้องดำเนินการรับเรื่องลงสารบตามประเภทของข้อพิพาทและมอบหมายให้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเสนอความเห็นต่อหัวหน้าหน่วยงานส่งเรื่องให้จังหวัด เพื่อเสนอคณะอนุกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัด หรือคณะอนุกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำกรุงเทพมหานครดำเนินการ รวบรวมข้อเท็จจริงภายในสามสิบวัน เพื่อนำเสนอต่อคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาต่อไป โดยคณะอนุกรรมการต้องดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมสรุปความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติโดยเร็ว แต่ต้องเปิดโอกาสให้คู่กรณีชี้แจงเป็นหนังสือ และแสดงพยานหลักฐานประกอบคำชี้แจงของตนตามควรแก่กรณีด้วย สำหรับการรวบรวมข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการพิจารณาการร้องขอนั้น จะต้องเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้แสดงพยานหลักฐานของ ฝ่ายตนภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าคู่กรณีปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าคู่กรณี ที่ไม่ได้แสดงพยานหลักฐานนั้น หรือไม่มีพยานหลักฐานสนับสนุนหรือยอมรับข้อเท็จจริงตาม พยานหลักฐานของคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ให้คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำกรณินิจฉัยหรือจะพิจารณารวบรวมข้อเท็จจริงเพิ่มเติมต่อไปก็ได้

๔) การไกล่เกลี่ยประนีประนอม หากในระหว่างการรวบรวมข้อเท็จจริงนั้น ผู้ว่าราชการจังหวัด คณะอนุกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัด คณะอนุกรรมการ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำกรุงเทพมหานคร หรือคณะอนุกรรมการจัดการเลือก ปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ เห็นว่าถ้าจัดให้มีการประนีประนอมกันแล้วจะทำให้ข้อพิพาท ระงับโดยเร็ว ก็ให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือคณะบุคคลที่มีการจัดตั้งขึ้นจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังกล่าวโดยเร็ว

๕) การจัดทำคำวินิจฉัยของคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ อย่างน้อยต้องประกอบด้วย ชื่อผู้ร้องขอ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใดที่เป็นเหตุแห่งการร้องขอ เหตุแห่งการร้องขอ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายในเรื่องที่มีการร้องขอ เหตุผลแห่งการวินิจฉัยและการออกคำสั่ง การวินิจฉัยและการออกคำสั่งในประเด็นแห่งการร้องขอ คำสั่งให้หยุดการกระทำหรือกระทำการให้เหมาะสม (ถ้ามี) และหากมีกรณีที่กรรมการคนใดไม่เห็นด้วยกับการวินิจฉัยและการออกคำสั่งให้บันทึกเหตุผลแนบไปกับการวินิจฉัยและการออกคำสั่งนั้นด้วย เพื่อแจ้งให้คู่กรณีทราบต่อไป

(๒) กลไกหรือมาตรการที่กำหนดตามพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๑

พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการฯ เป็นกฎหมายที่มีหลักการและวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการเป็นการเฉพาะ อย่างไรก็ตามกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดเพียงหลักการที่เกี่ยวกับสิทธิทางการศึกษาของคนพิการ การจัดทำแผนการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ และการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับคนพิการ โดยมีได้มีการกำหนดกลไกหรือมาตรการในการขจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการในด้านการศึกษาไว้อย่างชัดเจน มีเพียงหลักการที่กำหนดตามข้อ ๕ แห่งระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๒ และข้อ ๔ แห่งระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการว่าด้วยการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๒ ที่กำหนดว่า ในกรณีที่สถานศึกษาใดปฏิเสธไม่รับคนพิการเข้าศึกษาโดยไม่มีเหตุผลและความจำเป็นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด ให้ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๑ แต่ทั้งนี้ บทบัญญัติดังกล่าวก็มีได้ระบุหลักเกณฑ์หรือมาตรการในการแก้ไขปัญหาการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการในกรณีดังกล่าวไว้เป็นประการใด ในขณะที่เดียวกัน ได้มีการเปิดโอกาสให้สถานศึกษาใดที่มีข้อโต้แย้งหรือมีปัญหาในทางปฏิบัติที่จำเป็น ให้สถานศึกษานั้นสามารถเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเป็นรายไปได้

(๓) กลไกการขจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการโดยการใช้สิทธิทางศาล

#### ๑) ศาลรัฐธรรมนูญ

โดยที่สิทธิและเสรีภาพของคนพิการเป็นสิทธิและเสรีภาพที่ได้รับการรับรองตามบทบัญญัติมาตรา ๓๐ ประกอบกับมาตรา ๔๐ มาตรา ๔๙ มาตรา ๕๔ และมาตรา ๘๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งมาตรา ๒๗ ของรัฐธรรมนูญได้บัญญัติว่า สิทธิและเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญนี้รับรองไว้โดยชัดแจ้ง โดยปริยายหรือโดยคำวินิจฉัยของศาลรัฐธรรมนูญ ย่อมได้รับความคุ้มครองและผูกพันรัฐสภา คณะรัฐมนตรี ศาล รวมทั้งองค์กรตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานของรัฐโดยตรงในการตรากฎหมาย การใช้บังคับกฎหมาย และการตีความกฎหมายทั้งปวง และมาตรา ๒๑๒ ของรัฐธรรมนูญ ได้บัญญัติให้บุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญนี้รับรองไว้มีสิทธิยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญเพื่อมีคำวินิจฉัยว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญได้ ทั้งนี้ โดยการใช้สิทธิดังกล่าวต้องเป็นกรณีที่เมื่อจะใช้สิทธิโดยวิธีการอื่นได้แล้ว และตามที่บัญญัติไว้

ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ ดังนั้น หากคนพิการ รายใดซึ่งไม่ได้รับความเป็นธรรมอันมีสาเหตุมาจากการเลือกปฏิบัติโดยหน่วยงานของรัฐที่อาศัย อำนาจตามกฎหมาย จึงอาจใช้สิทธิร้องขอต่อศาลรัฐธรรมนูญให้มีคำวินิจฉัยว่าบทบัญญัติ แห่งกฎหมายที่ให้อำนาจแก่หน่วยงานของรัฐนั้นเป็นบทบัญญัติที่ขัดหรือแย้งกับมาตรา ๓๐ ของรัฐธรรมนูญได้

อนึ่ง โดยที่ปัจจุบันยังไม่มีการตราพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน ดังนั้น การยื่นคำร้องขอให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายใดขัดหรือแย้ง ต่อรัฐธรรมนูญจึงต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดตามข้อกำหนดศาลรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยวิธีพิจารณาและการทำคำวินิจฉัย พ.ศ. ๒๕๕๐ และระเบียบศาลรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการบริหาร จัดการงานคดี พ.ศ. ๒๕๕๕ กล่าวคือ บุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญรับรองไว้ มีสิทธิยื่นคำร้องต่อศาลรัฐธรรมนูญได้โดยตรง โดยการยื่นคำร้องดังกล่าวอาจยื่นด้วยตนเอง หรือมอบ ฉันทะให้บุคคลอื่นมายื่นแทน หรืออาจยื่นคำร้องโดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับก็ได้ ทั้งนี้ ตามนัยข้อ ๒๑ แห่งข้อกำหนดศาลรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาและการทำคำวินิจฉัย พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกอบกับข้อ ๘ แห่งระเบียบศาลรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการบริหารจัดการงานคดี พ.ศ. ๒๕๕๕

## ๒) ศาลปกครอง

การกระทำที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมเพราะเหตุแห่งความพิการ โดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งตามบทนิยามคำว่า “หน่วยงาน ทางปกครอง” ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหมายถึง กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการ ที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้น โดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และให้หมายความรวมถึง หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครอง ซึ่งมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดให้ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ คำสั่งหรือการกระทำอื่นใดเนื่องจาก กระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตาม รูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็น หรือสร้างภาระให้เกิดกับประชาชนเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(๒) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(๓) คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของ หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่ง ทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น หรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(๔) คดีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลเพื่อบังคับให้บุคคลต้องกระทำหรือละเว้นกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด

ดังนั้น คนพิการซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้อันเนื่องจากการกระทำหรือการงดเว้นการกระทำของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายที่ได้กล่าวไว้ตอนต้นอันถือได้ว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมจากหน่วยงานทางปกครองหน่วยงานใด จึงมีสิทธิที่จะฟ้องคดีดังกล่าวต่อศาลปกครองได้ตามมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒

๕.๒ สรุปขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการยื่นคำร้องขอให้มีการวินิจฉัยเกี่ยวกับการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

### ขั้นตอนที่ ๑ การรับคำร้องขอ

#### ๑.๑ ผู้มีสิทธิยื่นคำร้องขอ

(๑) คนพิการที่ได้รับความเสียหายหรือจะได้รับความเสียหายจากการกระทำที่มีลักษณะการเลือกปฏิบัติ

(๒) ผู้ดูแลคนพิการในกรณีคนพิการเป็นผู้เยาว์ คนเสมือนไร้ความสามารถหรือคนไร้ความสามารถหรือในกรณีที่คนพิการมีสภาพความพิการถึงขั้นไม่สามารถไปร้องขอด้วยตนเองได้

(๓) องค์กรด้านคนพิการหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการให้ดำเนินการร้องขอแทน

#### ๑.๒ วิธีการร้องขอ

ให้ผู้มีสิทธิยื่นคำขอร้องขอตาม ๑.๑ ร้องขอเป็นหนังสือหรือส่งทางไปรษณีย์หรือด้วยวาจาหรือด้วยวิธีการอื่นใดเพื่อให้คณะกรรมการดำเนินการวินิจฉัยและมีคำสั่งตามที่กำหนด

#### ๑.๓ สถานที่ยื่นคำร้องขอ

(๑) ในกรุงเทพมหานคร ให้ยื่นคำร้องขอต่อสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติหรือหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการที่อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการประกาศกำหนด หรือหน่วยงานอื่นตามที่เลขาธิการประกาศกำหนด ทั้งนี้ โดยในปัจจุบันสำนักงานสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติได้จัดตั้งศูนย์รับคำร้องขอจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการที่อาคาร ๖๐ ปี ชั้น ๑ บริเวณสถานสงเคราะห์บ้านราชวิถี และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้ออกประกาศให้ศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน ๑-๑๒ เป็นหน่วยรับคำร้องขอด้วย

(๒) ในจังหวัดอื่นให้ร้องขอต่อสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหรือหน่วยงานอื่นตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดประกาศกำหนด ทั้งนี้ โดยในปัจจุบันจังหวัดได้ประกาศให้ว่าการอำเภอเป็นหน่วยรับคำร้องขอให้จัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการแล้ว เช่น จังหวัดกระบี่ เชียงราย นครสวรรค์ นครปฐม นครศรีธรรมราช พะเยา พังงา พิจิตร พิษณุโลก ยะลา ระนอง ระยอง เลย ลพบุรี สกลนคร สมุทรสาคร สุราษฎร์ธานี อำนาจเจริญ อุทัยธานี

#### ๑.๔ การรับคำร้องขอ

ให้หน่วยงานซึ่งได้รับการร้องขอดำเนินการรับเรื่องโดยบันทึกปากคำผู้ร้องเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเบื้องต้นตามแบบ (ขป.๑) เพื่อทราบรายละเอียดของผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง ลักษณะการกระทำที่ผู้ร้องเห็นว่าเป็นการเลือกปฏิบัติและคำขอให้คณะกรรมการวินิจฉัยหรือมีคำสั่งห้ามการกระทำเหล่านั้น โดยดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วัน

#### ขั้นตอนที่ ๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

การตรวจสอบข้อเท็จจริงสามารถดำเนินการได้ทั้ง ๒ ระดับ ได้แก่ ระดับหน่วยงานที่รับการร้องขอ หรือในกรณีคณะกรรมการเห็นว่าข้อเท็จจริงยังไม่เพียงพออาจให้มีการรวบรวมข้อเท็จจริงเพิ่มขึ้นได้ โดยมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

##### ๒.๑ การมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องและสอบข้อเท็จจริงตามแบบที่กำหนด (แบบ ขป.๑) แล้วเสนอหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณามอบหมายหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงตามแบบที่คณะกรรมการกำหนด (แบบ ขป.๒) ทั้งนี้ กรณีเจ้าหน้าที่รับเรื่องเป็นผู้ได้รับมอบหมายอยู่แล้วให้รายงานหัวหน้าหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการภายใน ๓๐ วัน

##### ๒.๒ วิธีการรวบรวมข้อเท็จจริง

(๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการสอบข้อเท็จจริงทั้งจากผู้ร้องและผู้ถูกร้องเรียนในด้านต่าง ๆ รอบด้าน อาจให้ผู้ร้องอ้างถึงพยานฝ่ายผู้ร้อง และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ถูกร้องหรือหน่วยงานของผู้ถูกร้องได้ชี้แจงและแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเท่าที่จะรวบรวมได้ โดยเปิดโอกาสให้คู่กรณีชี้แจงเป็นหนังสือและแสดงพยานหลักฐานประกอบคำชี้แจงของตนตามควรแก่กรณี ภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๒) การเชิญบุคคลมาให้ถ้อยคำแต่ไม่ยอมมาโดยปราศจากเหตุผลอันสมควร ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ใช้อำนาจตามมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อขอเอกสารหรือเรียกบุคคลมาให้ถ้อยคำเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาของคณะกรรมการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ (คำว่า “พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งตามประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ฉบับลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๓)

ทั้งนี้ บุคคลที่คณะกรรมการเชิญมาให้ถ้อยคำ หรือพนักงานเจ้าหน้าที่เรียกมาให้ข้อเท็จจริงมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายในการเดินทางตามประกาศสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

(๓) การดำเนินการตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริงให้กระทำให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่รับเรื่อง

กรณีตัวอย่าง ๑ ผู้ปกครองเด็กออทิสติกร้องเรียนว่าโรงเรียนที่เด็กศึกษาอยู่ไม่รับเข้าศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายทั้งที่เป็นโรงเรียนสำหรับคนพิการ ผู้ปกครองเห็นว่าได้รับการเลือกปฏิบัติจึงร้องขอเพื่อมิให้มีการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อตน

ในการรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินการโรงเรียนดังกล่าวควรพิจารณาในประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ตรวจสอบสิทธิผู้ที่ยื่นคำร้องเป็นผู้มีสิทธิในการยื่นคำร้องหรือไม่

๒. กรณีเป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคลหรือเป็นกรณีทั่วไปซึ่งอาจนำเรื่องที่ใกล้เคียงมาปรับใช้ได้ ในกรณีนี้เป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคลต้องพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะราย ไม่สามารถนำการวินิจฉัยกรณีการปฏิเสธคนพิการเข้ารับการศึกษากรณีอื่น ๆ ที่เคยวินิจฉัยแล้วมาเทียบเคียงได้ เพราะการศึกษาเป็นเรื่องเฉพาะตัวของผู้เรียน ขึ้นอยู่กับความสามารถ ศักยภาพ และความพร้อมในการพัฒนาตนเองของผู้เรียน

๓. ข้อมูลเบื้องต้นของเด็กออทิสติกที่ร้องเรียน เช่น อายุ ระดับความพิการ ประวัติการศึกษาและผลการศึกษา ความสามารถพิเศษหรือศักยภาพของผู้เรียน แผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาจากคำร้องของผู้ร้องหรือสัมภาษณ์ผู้ร้องก็ได้ หากผู้ร้องเป็นเด็กออทิสติกที่มีความสามารถพิเศษเฉพาะด้านอาจสนับสนุนให้ศึกษาในสาขาที่มีความสามารถพิเศษนั้นจะเหมาะสมกับผู้เรียนมากกว่า

๔. ข้อมูลสถานศึกษาที่ถูกร้องเรียน เช่น ประเภทสถานศึกษา ระดับการศึกษา ที่สถานศึกษาจัด บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก ข้อจำกัดของสถานศึกษาในด้านอื่น ๆ เจ้าหน้าที่อาจจะเดินทางไปตรวจสอบสถานศึกษาเองหรือให้สถานศึกษาชี้แจงข้อมูลก็ได้

๕. ข้อมูลทางวิชาการหรือทางการแพทย์เกี่ยวกับความพิการประเภทออทิสติก และระดับความรุนแรงหรืออาการของออทิสติก พฤติกรรมของเด็กออทิสติกที่ผิดปกติด้านใด เช่น ความสัมพันธ์ทางสังคม การสื่อสาร หรือความสนใจและกิจกรรม เนื่องจากถ้ามีระดับความรุนแรงหรืออาการของออทิสติกมีผลต่อการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งหากมีอาการรุนแรงก็ไม่เหมาะสมกับการศึกษาด้านวิชาการที่ความยุ่งยากซับซ้อน

๖. ข้อกำหนดเกี่ยวกับสิทธิการศึกษาของคนพิการตามที่กฎหมายรับรอง

พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๑

กรณีตัวอย่าง ๒ ร้านอาหารแห่งหนึ่งมีทางลาดที่ใช้สำหรับขนของแต่ไม่จัดให้มีทางลาดสำหรับรถเข็นคนพิการไว้โดยเฉพาะ หากแต่กำหนดให้คนพิการใช้ทางลาดที่ใช้สำหรับขนของดังกล่าวเป็นทางลาดสำหรับรถเข็นคนพิการด้วย เป็นเหตุให้คนพิการที่ไม่ได้รับความสะดวกและเห็นว่าตนได้รับการเลือกปฏิบัติจึงร้องขอเพื่อมิให้มีการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อตน

ในการรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินการของร้านอาหารดังกล่าวควรพิจารณาในประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ตรวจสอบสิทธิผู้ที่ยื่นคำร้องเป็นผู้มีสิทธิในการยื่นคำร้องหรือไม่

๒. กรณีเป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคลหรือเป็นกรณีทั่วไปซึ่งอาจนำเรื่องที่ใกล้เคียงมาปรับใช้ได้ กรณีการจัดทำทางลาดสำหรับคนพิการมีมาตรฐานสากลกำหนดไว้และกฎหมายบังคับไว้ อีกชั้นหนึ่ง และทางลาดก็มีไว้ให้คนพิการทั่วไปได้ใช้ มิใช่เป็นกรณีเฉพาะตัวคนพิการคนใดคนหนึ่ง กรณีเช่นนี้ ถ้าหากมีการพิจารณาเกี่ยวกับลักษณะทางลาดในสถานที่แห่งอื่นมาก่อนแล้ว อาจนำมาเปรียบเทียบกับกรณีนี้ได้

๓. วัตถุประสงค์ของการจัดให้มีทางลาดเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการหรือไม่ หรือเป็นกรณีที่กำหนดให้ทางลาดที่ใช้สำหรับคนของเป็นทางลาดสำหรับอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ

๔. ตรวจสอบลักษณะของทางลาดดังกล่าวว่ามีความกว้าง ความลาดชัน พื้นผิว และขอบกั้น ฯลฯ ที่สามารถให้คนพิการสามารถใช้ได้อย่างปลอดภัยและไม่ก่อให้เกิดอันตรายหรือไม่

๕. ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพการใช้ทางลาดดังกล่าวว่าร้านอาหารได้ใช้ทางลาดนั้นสำหรับคนของในช่วงเวลาใด หากมีการใช้ทางลาดสำหรับคนของตลอดเวลาหรือมีการใช้ทางลาดสำหรับคนของในเวลาที่ร้านอาหารเปิดให้บริการอาจถือเป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการได้ เนื่องจากคนพิการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ทางลาดนั้นได้อย่างปลอดภัย แม้คุณลักษณะของทางลาดจะเอื้อต่อการใช้ประโยชน์ของคนพิการก็ตาม

๖. ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดทำทางลาดสำหรับคนพิการกำหนดไว้ว่าอย่างไร

กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. ๒๕๔๘

กรณีตัวอย่าง ๓ ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งไม่จ้างคนพิการเข้าทำงาน แต่ให้สัมปทานพื้นที่เช่าแก่คนพิการโดยไม่มีการเก็บค่าเช่า แต่พื้นที่ที่ให้สัมปทานดังกล่าวอยู่บริเวณภายนอกตัวอาคารของห้างสรรพสินค้า คนพิการเห็นว่าตนเองได้รับการเลือกปฏิบัติเนื่องจากต้องการได้รับสัมปทานบริเวณพื้นที่ที่อยู่ภายในตัวอาคารของห้างสรรพสินค้าที่มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ จึงร้องขอเพื่อมิให้มีการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อตน

ในการรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินการของห้างสรรพสินค้าดังกล่าว ควรพิจารณาในประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ตรวจสอบสิทธิผู้ที่ยื่นคำร้องเป็นผู้มีสิทธิในการยื่นคำร้องหรือไม่

๒. กรณีเป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคลหรือเป็นกรณีทั่วไปซึ่งอาจนำเรื่องที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ได้ กรณีนี้เป็นการให้สิทธิแก่คนพิการเฉพาะรายในการให้พื้นที่ประกอบอาชีพ ต้องพิจารณาข้อเท็จจริงเป็นรายกรณีไป

๓. ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินการของห้างสรรพสินค้าดังกล่าวว่า เช่น

- มีการให้เช่าพื้นที่ทั้งบริเวณในตัวอาคารและนอกตัวอาคารหรือไม่

- ค่าเช่าพื้นที่ภายในตัวอาคารและภายนอกตัวอาคารมีความแตกต่างกันมากน้อย

เพียงใด

- ปริมาณลูกค้าที่เดินผ่านบริเวณพื้นที่ภายในอาคารที่อาจให้สัมปทานได้กับพื้นที่ภายนอกตัวอาคารมีความแตกต่างกันหรือไม่

- อัตราค่าเช่าในพื้นที่บริเวณภายนอกอาคารเหมาะสมกับจำนวนเงินที่ต้องส่งเช่ากองทุนในกรณีที่ไม่มีจ้างคนพิการเข้าทำงานหรือไม่

โดยเจ้าหน้าที่จะต้องนำข้อเท็จจริงที่ได้จากการให้สัมปทานพื้นที่บริเวณภายนอกอาคารและบริเวณพื้นที่ภายในอาคารทั้งหมดมาเปรียบเทียบกัน ทั้งอัตราค่าเช่าที่เรียกเก็บจากบุคคลทั่วไป ปริมาณพื้นที่ที่ให้เช่า หรือจำนวนลูกค้าที่เดินผ่านบริเวณพื้นที่เช่า ฯลฯ เพื่อนำข้อเท็จจริงดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาว่าการให้สัมปทานพื้นที่ภายนอกอาคารเป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการหรือไม่ เช่น ในกรณีที่การให้สัมปทานพื้นที่ภายนอกอาคารคนพิการไม่ต้องเสียค่าเช่า



แต่หากเป็นการให้สัมปทานพื้นที่ภายในอาคารคนพิการต้องเสียค่าเช่า โดยที่พื้นที่ทั้งสองส่วน มีปริมาณลูกคาเดินผ่านในอัตราที่เท่ากัน กรณีดังกล่าวไม่อาจถือเป็นการเลือกปฏิบัติ

๔. ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการใช้พื้นที่ของคนพิการประกอบกิจการ เช่น ใช้พื้นที่จำหน่ายสินค้าทั่วไปหรือจำหน่ายอาหาร ถ้าในการใช้พื้นที่จำเป็นต้องใช้เตาแก๊สประกอบอาหาร อาจไม่เหมาะสมจะจัดให้อยู่ภายในอาคารห้างสรรพสินค้าได้

๕. ข้อสัญญาหรือข้อตกลงการเช่าพื้นที่ การจัดสรรพื้นที่ของห้างสรรพสินค้า เช่น ห้างจัดสรรพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกอาคารให้โดยมีเงื่อนไขต่างกัน พื้นที่ในอาคารมีค่าเช่าที่สูงกว่าหรืออัตราค่าเช่าเท่ากันแต่พื้นที่ภายนอกเปิดให้จำหน่ายสินค้าเฉพาะช่วงเย็นหรือเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ พื้นที่ภายนอกอาคารมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างอื่นแทน เช่น พัดลมไอน้ำ ไฟส่องสว่าง เป็นต้น เงื่อนไขหรือข้อตกลงเหล่านี้จะต้องนำมาเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาซึ่งน้ำหนักความเหมาะสมกับการให้คนพิการใช้พื้นที่ด้วย

๖. ข้อกำหนดเกี่ยวกับการให้สัมปทานหรือจัดสถานที่จำหน่ายสินค้าแก่คนพิการ

- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐

- ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติว่าด้วย

หลักเกณฑ์และวิธีการให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาช่างงาน ฝึกงาน หรือให้การช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๒

### ขั้นตอนที่ ๓ การไกล่เกลี่ยเพื่อประนอมข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการประนีประนอมเพื่อให้ข้อพิพาทระงับโดยเร็วและเกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย โดยกระทำได้ในระหว่างการรวบรวมข้อเท็จจริง ดังต่อไปนี้

(๑) ให้นำหน่วยงานรับผิดชอบเมื่อได้รับคำร้องขอหรือเห็นสมควรให้เสนอความเห็นต่อผู้ว่าราชการจังหวัด หรือเลขาธิการเพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยประนีประนอมกันเพื่อจะทำการข้อพิพาทระงับโดยเร็ว

(๒) ให้นำหน่วยงานที่รับคำขอเลือกคณะผู้ไกล่เกลี่ยตามบัญชีรายชื่อที่ได้รับความเห็นชอบจากเลขาธิการหรือผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เกิน ๔ คน ประกอบด้วยประธานคณะผู้ไกล่เกลี่ย และผู้ไกล่เกลี่ยไม่เกิน ๓ คน แล้วเสนอเลขาธิการหรือผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง

(๓) การดำเนินการไกล่เกลี่ย หากดำเนินการสำเร็จให้คู่กรณีลงนามตามแบบที่คณะกรรมการกำหนด (แบบ ขป.๓) กรณีไม่สำเร็จให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดในระเบียบ

(๔) การรายงานเพื่อสรุปผลการไกล่เกลี่ยในทุกครั้งและเบิกจ่ายให้ตอบแทนให้แก่คณะผู้ไกล่เกลี่ยและพยาน

### ขั้นตอนที่ ๔ การรายงานผล

(๑) ให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงตามแบบ (แบบ ขป.๔) พร้อมทั้งเสนอความเห็นต่อหัวหน้าหน่วยงานเพื่อส่งเรื่องให้จังหวัดเพื่อเสนอคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัดหรือกรุงเทพมหานครเพื่อทราบและมอบหมายให้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงให้สมบูรณ์

(๒) กรณีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเห็นว่าข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานสมบูรณ์ครบถ้วนแล้วให้ดำเนินการสรุปเรื่องตามแบบ (แบบ ขป.๔) เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการต่อไป

(๓) ให้สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติจัดทำร่างคำวินิจฉัยหรือจัดทำความเห็นในกรณีเห็นสมควรให้มีการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมหรือควรรุติเรื่องหรือควรรไกล่เกลี่ยเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการให้ความเห็นชอบต่อร่างคำวินิจฉัยนั้น

#### **ขั้นตอนที่ ๕ การวินิจฉัยของคณะกรรมการ**

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาตินำความเห็นของคณะกรรมการและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติเพื่อวินิจฉัยหรือมีคำสั่งในประเด็นต่าง ๆ ทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายในเรื่องที่มีการร้องขอเหตุผลแห่งการวินิจฉัยและการออกคำสั่ง การวินิจฉัยและการออกคำสั่งในประเด็นแห่งการร้องขอคำสั่งของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด ทั้งนี้ ก่อนคณะกรรมการจะมีการวินิจฉัยและการออกคำสั่งอาจมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงหรือไกล่เกลี่ยอีกก็ได้

#### **ขั้นตอนที่ ๖ การบังคับตามคำวินิจฉัยหรือคำสั่ง**

เมื่อคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติได้มีมติในการวินิจฉัยและออกคำสั่งแล้ว ให้สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติเสนอการวินิจฉัยและคำสั่งต่อประธานกรรมการหรือบุคคลที่ประธานกรรมการมอบหมายเพื่อพิจารณาลงนามในการวินิจฉัยและคำสั่งแล้วแจ้งให้คู่กรณีทราบต่อไป

### แผนภูมิแสดงขั้นตอนการยื่นคำร้องขอ และการพิจารณาวินิจฉัย การกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ

