



บทที่ ๕

ผลการศึกษา ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

โดยที่พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๒๐/๓ และมาตรา ๒๐/๔ กำหนดให้มีศูนย์บริการคนพิการ เพื่อให้การขับเคลื่อนงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในระดับพื้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ทั้งนี้ หลักเกณฑ์และวิธีการจัดตั้ง การกำหนดประเภทศูนย์บริการและอำนาจหน้าที่ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด และต่อมาคณะส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติได้ออกระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับศูนย์บริการคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๖ และลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๓๐ ตอนพิเศษ ๑๘๒ ง เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๖ ได้กำหนดศูนย์บริการคนพิการ รวม ๒ ประเภท ได้แก่ ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปที่จัดตั้งโดยหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาคนพิการทั้งในระดับพื้นที่ หรือตามประเภทความพิการ หรือตามประเด็นปัญหาที่คนพิการประสบอยู่ และศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดที่จัดตั้งโดยพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการภายในจังหวัด สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับการจัดบริการของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป และดำเนินการอื่น เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและ

ต่อมาสำนักงานได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยสยามดำเนินการศึกษาวิจัยตามโครงการ การศึกษาการพัฒนาารูปแบบและแนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและโครงสร้างการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด และศูนย์บริการคนพิการทั่วไป เพื่อศึกษาแนวทางและการบริหารจัดการของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด และศูนย์บริการคนพิการทั่วไป และเพื่อให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดและศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดคือศูนย์บริการคนพิการที่จัดตั้งโดยสำนักงานเพื่อส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับการจัดบริการของของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป และดำเนินการอื่นเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการภายในจังหวัด โดยในบทนี้จะแสดงผลการศึกษาของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดในเนื้อหา ด้านแนวคิด หลักการ จัดบริการ โครงสร้าง การบริหารจัดการ บุคลากร งบประมาณรูปแบบ กระบวนการ แนวทางการประสานส่งต่อคนพิการการจัดบริการของศูนย์ คุณภาพการให้บริการ การกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานและการรายงานผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด ในประเด็นแนวคิด หลักการ จัดบริการและการให้บริการของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด โครงสร้าง และการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด การบริหารจัดการ ด้านงบประมาณของ



ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด กระบวนการในการให้บริการของศูนย์บริการระดับจังหวัด และ กระบวนการในการประเมินผลการดำเนินงานและการรายงานผลการดำเนินงาน สรุปได้ ดังนี้

- ๕.๑ แนวคิด หลักการจัดบริการของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด
- ๕.๒ โครงสร้างของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด
- ๕.๓ การบริหารจัดการของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด
- ๕.๔ บุคลากรของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด
- ๕.๕ งบประมาณของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด
- ๕.๖ รูปแบบของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด
- ๕.๗ กระบวนการของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด
- ๕.๘ แนวทางการประสานส่งต่อของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด
- ๕.๙ การจัดบริการของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด
- ๕.๑๐ คุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาพัฒนารูปแบบและแนวทางการดำเนินงานของ ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด
- ๕.๑๑ การกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด
- ๕.๑๒ การรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

๕.๑ แนวคิด หลักการจัดบริการของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

ผลการวิจัยพบว่า นายวิเชียร ชวลิต ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (สัมภาษณ์, ๙ เมษายน ๒๕๕๗) ได้ให้ความเห็นว่าถึงแม้พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ จะได้พยายามก่อตั้งกระบวนการในการสงเคราะห์คนพิการ การเยียวยาและการฟื้นฟูสมรรถภาพอันเกิดจากความพิการ การส่งเสริมให้ได้รับการศึกษา การฝึกอาชีพ การส่งเสริมให้ได้รับเข้าทำงาน ซึ่งได้ผลเป็นที่น่าพอใจ แต่ก็ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคนพิการรวมทั้งไม่สามารถเยียวยาปัญหาที่มีอยู่ของคนพิการได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากคนพิการส่วนใหญ่มีฐานะยากจน และมีที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลจากตัวจังหวัดทำให้การเดินทางเข้ามายังตัวจังหวัดเพื่อรับบริการ รับทราบข้อมูล ใช้สิทธิ หรือฟื้นฟูสมรรถภาพเป็นไปได้อย่างลำบากอันเป็นเหตุให้คนพิการไม่ได้รับการบริการตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ตามกฎหมาย ส่งผลทำให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของแผนพัฒนาชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับที่ ๔ ที่ว่า เพื่อให้คนพิการดำรงชีวิตอิสระร่วมกับทุกคนในสังคมอย่างมีความสุข สามารถเข้าถึงสิทธิอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และหลักการพื้นฐานที่สำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอย่างหนึ่ง คือ การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองความเสมอภาคทางกฎหมายของคนแต่ละคน โดยยอมรับนับถือให้ความสำคัญกับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ดังนั้นองค์กรด้านคนพิการและสำนักงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการจึงได้ร่วมกันผลักดันให้เกิดการแก้ไขพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในส่วนของศูนย์บริการคนพิการ เพื่อจะเป็นจุดบริการ ให้ความรู้



ให้บริการตามสิทธิของคนพิการ และประสานส่งต่อหากคนพิการมีความต้องการฟื้นฟูสมรรถภาพหรือสุขภาพของตนเองจนกลายเป็นพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ฉบับแก้ไข พ.ศ. ๒๕๕๖ และ ระเบียบศูนย์บริการคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยได้มอบหมายให้สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ดำเนินการดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำระบบการจัดบริการศูนย์บริการคนพิการซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการวางแผน กำหนดรูปแบบ แนวทาง วิธีการจัดตั้ง และการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการประเภทต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดบริการ
๒. ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และเตรียมความพร้อมในการจัดตั้งและดำเนินงานศูนย์บริการคนพิการตามระเบียบศูนย์บริการคนพิการ
๓. มีหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัด ขอความร่วมมือมอบหมายให้พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเตรียมการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด และศูนย์บริการคนพิการประเภททั่วไป
๔. ดำเนินการจ้างผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำมาตรฐานการดำเนินการและการให้บริการแก่คนพิการของศูนย์บริการคนพิการทั้งศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดและศูนย์บริการคนพิการประเภททั่วไป
๕. จัดทำคู่มือแนวทางการจัดตั้งและการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการ
๖. สนับสนุนข้อมูลทางวิชาการและงบประมาณเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนและการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการทั้ง ๒ ประเภท จังหวัดละ ๓๐,๐๐๐ บาท (สามหมื่นบาทถ้วน) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเตรียมความพร้อมในการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ

สำหรับผู้ว่าราชการจังหวัดและรองผู้ว่าราชการจังหวัดในจังหวัดกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๘ จังหวัดมีความเห็นว่า การมีศูนย์บริการคนพิการเป็นสิ่งที่ดี เนื่องด้วยงานคนพิการเป็นงานที่ละเอียดและมีกึ่งงานที่ต้องดำเนินการสนับสนุน สงเคราะห์และช่วยเหลือเป็นจำนวนมาก โดยในปัจจุบันงานด้านคนพิการจะอยู่ในกลุ่มงานสวัสดิการสังคมของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งในส่วนราชการนั้นมีอัตรากำลังที่จำกัด ไม่สามารถจะเป็นหน่วยปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน ต้องอาศัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรด้านคนพิการ และ ภาคประชาชนในการร่วมมือบูรณาการกัน

คณะผู้วิจัยสรุปว่า แนวคิด หลักการจัดบริการของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดนั้น คือ หลักการจัดบริการชนิดเป็นศูนย์ยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของจังหวัดนั้น และเป็นศูนย์กลางในการนำนโยบายการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของกระทรวง และ สำนักงาน พ.ก. มาถ่ายทอดให้เกิดเป็นโครงการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป



๕.๒ โครงสร้างของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

ผลการวิจัยพบว่านางนภา เศรษฐกร ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (สัมภาษณ์, ๓ เมษายน ๒๕๕๗) ได้ให้ความเห็นโดยสรุปว่าศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดนั้น ควรเป็นศูนย์บริการคนพิการที่จัดตั้งโดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานเกี่ยวกับการจัดบริการของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป และดำเนินการอื่นเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการภายในจังหวัด ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดนั้นจะเป็นหน่วยหลักในการนำยุทธศาสตร์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในด้านคนพิการ และสำนักงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาตินำไปเผยแพร่ ประสานงาน และให้ข้อมูล กำกับและดูแลหน่วยปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ ศูนย์บริการคนพิการประเภททั่วไปเพื่อให้นโยบายได้รับการปฏิบัติอย่างรวดเร็ว และแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อให้คนพิการได้รับการบริการ และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอย่างเต็มที่ รวมถึงสามารถเป็นหน่วยปฏิบัติในกรณีที่อยู่ในจังหวัดนั้น ๆ ยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์บริการประเภททั่วไป โดยแผนการดำเนินการจัดตั้งและให้บริการศูนย์บริการคนพิการในระยะเวลา ๑๐ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๗) ได้แก่ ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด จำนวน ๗๗ ศูนย์ (๗๖ จังหวัดและกรุงเทพมหานคร)

และผู้ว่าราชการจังหวัดรวมถึงรองผู้ว่าราชการจังหวัดใน ๘ จังหวัดตามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องนี้ว่าจังหวัดมีความพร้อมและสามารถจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด เนื่องจากภารกิจของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดในปัจจุบันก็มีการให้บริการคนพิการอย่างครบถ้วนตามระเบียบ บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการคนพิการอยู่แล้ว รวมถึงการประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรด้านคนพิการ และหน่วยงานของรัฐในการให้บริการคนพิการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านการสาธารณสุข ด้านการศึกษา เนื่องจากงานบริการคนพิการเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญเฉพาะ โดยผู้ว่าราชการจังหวัดและรองผู้ว่าราชการจังหวัดส่วนใหญ่มีความเห็นว่าศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดควรอยู่ในการกำกับดูแลของพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัดในรูปแบบการบริหารราชการแผ่นดินส่วนภูมิภาค โดยมีภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม เนื่องจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคนั้นมีโครงสร้างการบังคับบัญชาไปถึงระดับ อำเภอ ตำบล และหมู่บ้านอยู่แล้ว ซึ่งการใช้โครงสร้างนี้จะทำให้การกระจายข่าว การประชาสัมพันธ์หรือให้ความช่วยเหลือสามารถทำได้โดยอาศัย โครงสร้างระดับอำเภอ (นายอำเภอ) ระดับตำบล (กำนัน) หรือ ระดับหมู่บ้าน (ผู้ใหญ่บ้าน) ซึ่งจะทำให้ภารกิจในการให้บริการคนพิการเป็นไปอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันเวลา เนื่องด้วยเป้าประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการแยกออกมาเป็นหน่วยงานต่างหากเพื่อให้บริการคนพิการในพื้นที่ที่ห่างไกลและตัดขั้นตอนการเดินทางของคนพิการเพื่อให้บริการเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางน้อย ซึ่งสอดคล้องกับการ



จัดโครงสร้างองค์การตามหน้าที่การงาน (เขาว์ ไพโรพริฎณโรจน ,๒๕๓๖) โครงสร้างองค์การตามหน้าที่การงาน (Functional Organization Structure) หมายถึง โครงสร้างที่จัดตั้งขึ้นโดยแบ่งไปตามประเภทหรือหน้าที่การงาน เพื่อแสดงให้เห็นว่าในแต่ละแผนกนั้นมีหน้าที่ต้องทำอะไรบ้าง ซึ่งผลดีก่อให้เกิดการได้คนมีความสามารถทำงานในแผนกนั้น ทั้งยังฝึกบุคคลในแผนกนั้น ๆ ให้มีความเชี่ยวชาญกับหน้าที่ของงานนั้นอย่างลึกซึ้ง สำหรับฝ่ายบริหารระดับสูงนั้นก็ก็เป็นเพียงแต่กำหนดนโยบายไว้กว้าง ๆ เพราะมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอยป้อนข้อมูลที่ถูกต้องให้พิจารณาตัดสินใจและให้ความผิดพลาดได้น้อยมาก อีกประการหนึ่งในแต่ละแผนกนั้น เมื่อทุกคนมีความเชี่ยวชาญงานในหน้าที่ชนิดเดียวกัน ย่อมก่อให้เกิดการประสานงานได้ง่ายเนื่องจากแต่ละคนมีความสนใจในงานและใช้ภาษาเดียวกัน ทำให้สามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีได้ง่ายนอกจากนั้น การบริหารงานก็เกิดความประหยัดด้วย เพราะแต่ละแผนกได้ใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสร้างผลิตผลได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย การใช้เครื่องจักรและแรงงานก็ใช้ได้ผลคุ้มค่า ซึ่งมีข้อดีคือลดค่าใช้จ่ายในการบริหาร และแต่ละหน่วยงานมีอิสระในการทำงานสูง จึงต้องการผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถสูงเพราะต้องควบคุมบังคับบัญชาหลายส่วนงาน

คณะผู้วิจัยสรุปว่าประเภทของหน่วยงานของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดควรอยู่ในรูปแบบของราชการบริหารส่วนภูมิภาค และเป็นส่วนงานภายในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัด เนื่องจากการทำงานจะมีประสิทธิภาพมากกว่าและได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการอื่น ๆ ได้มากกว่า จากการสั่งการจากผู้ว่าราชการจังหวัด ประกอบกับระบบการบริหารราชการแผ่นดินส่วนภูมิภาคนั้นมีสายการบังคับบัญชาลงไปถึงระดับหมู่บ้าน โดยจากผู้ว่าราชการจังหวัด ผ่านไปยังนายอำเภอ และไปการบริหารงานส่วนท้องถิ่น ไปยังกำนัน และลงไปถึงระดับผู้ใหญ่บ้าน โดยระบบการบริหารราชการแผ่นดินและการบังคับบัญชาเช่นนี้จะทำให้นโยบายหรือยุทธศาสตร์ในด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ รวมถึงการให้การสนับสนุนสงเคราะห์คนพิการเป็นไปได้อย่างมีเหมาะสม มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ทั้งนี้ยังรวมถึงการตรวจสอบข้อร้องเรียนและปัญหาต่าง ๆ ของคนพิการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับศูนย์ช่วยเหลือสังคม OSCC1300 (One Stop Crisis Center) ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

๕.๓ การบริหารจัดการศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

ผลการวิจัยพบว่านางนภา เศรษฐกร ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (สัมภาษณ์,๓ เมษายน ๒๕๕๗) ได้ให้ความเห็นโดยสรุปว่า ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดนั้น ควรเป็นศูนย์บริการคนพิการที่จัดตั้งโดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ และเป็นหน่วยหลักในการนำยุทธศาสตร์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความ



มั่นคงของมนุษย์ในด้านคนพิการ และสำนักงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาตินำไปเผยแพร่ประสานงาน และให้ข้อมูล กำกับและดูแลหน่วยปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ ศูนย์บริการคนพิการประเภททั่วไป เพื่อให้นโยบายได้รับการปฏิบัติอย่างรวดเร็ว และแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อให้คนพิการได้รับการบริการ และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอย่างเต็มที่ รวมถึงสามารถเป็นหน่วยปฏิบัติในกรณีที่อยู่ในจังหวัดนั้น ๆ ยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการประเภททั่วไป โดยแผนการดำเนินการจัดตั้งและให้บริการศูนย์บริการคนพิการในระยะเวลา ๑๐ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๗) ได้แก่ ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด จำนวน ๗๗ ศูนย์ (๗๖ จังหวัดและกรุงเทพมหานคร) และผู้ว่าราชการจังหวัด รวมถึงรองผู้ว่าราชการจังหวัดใน ๘ จังหวัดตามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องนี้ว่า จังหวัดสามารถจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดได้ทันที เนื่องจากภารกิจของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดในปัจจุบันก็มีการให้บริการคนพิการอย่างครบถ้วนตามระเบียบ บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการคนพิการอยู่แล้วรวมถึงการประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรด้านคนพิการ และหน่วยงานของรัฐในการให้บริการคนพิการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านการสาธารณสุข ด้านการศึกษา เนื่องจากงานบริการคนพิการเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญเฉพาะ การบริหารจัดการศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดจึงต้องการโครงสร้างองค์กรในแบบกว้าง และแต่ละส่วนงานมีภารกิจเฉพาะของตนเองจึงต้องการการบริหารจัดการที่เฉพาะทางรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของคนพิการ หรือองค์กรคนพิการ หรือ ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป โดยใช้ทฤษฎีการบริหารองค์กรอย่างเป็นทางการของฟายอล (Fayol, ๑๙๑๖) ที่วางหลักการบริหารองค์กรไว้ว่าจะต้องประกอบด้วย ๗ ประการ คือ ๑) หลักการทำงานเฉพาะทาง (Specialization) ก็คือการแบ่งงานให้เกิดความชำนาญเฉพาะทาง ๒) หลักสายบังคับบัญชา ที่เริ่มต้นจากยอดพีระมิดของผู้บังคับบัญชาสูงสุดสู่ระดับต่ำสุด เรียกในภาษาอังกฤษว่า Scala principle ๓) หลักเอกภาพการบังคับบัญชา (Unity of command) ๔) หลักขอบข่ายของการควบคุมดูแล (Span of control) คือหลักที่ว่าผู้ควบคุมดูแลควรจะมีผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะต้องดูแลจำนวนเท่าไรจึงจะเหมาะสมและมีประสิทธิภาพที่สุด ฟายอล เสนอว่าควรมีการควบคุมดูแลไม่เกิน ๕-๖ คน ๕) การสื่อสารแนวตั้ง (Vertical communication) การสื่อสารโดยตรงจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง ๖) หลักการแบ่งระดับการบังคับบัญชาให้น้อยที่สุด คือ ไม่ควรมีสายบังคับบัญชายืดยาวหลายระดับมากเกินไป และ ๗) หลักการแบ่งความรับผิดชอบระหว่างสายบังคับบัญชาและสายเสนาธิการ สายบังคับบัญชา คือการกำกับดูแลโดยตรง (Line) ส่วนสายเสนาธิการ (Staff) คือการให้คำแนะนำ สายวิชาการแยกออกมาต่างหากจัดไว้เป็นสายที่ปรึกษา

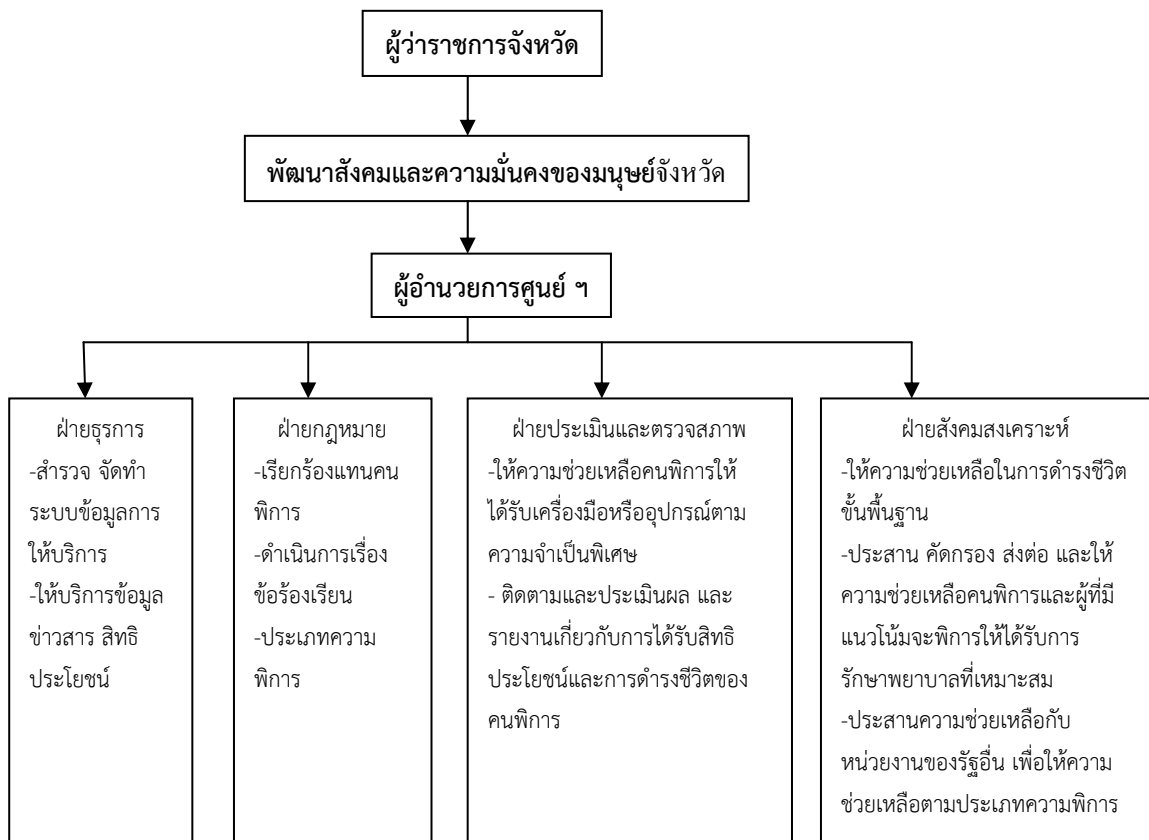


๕.๔ บุคลากรของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

ผลการวิจัยพบว่าเมื่อพิจารณาถึงโครงสร้างการบริหารงานของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ และศูนย์บริการร่วมของหน่วยงานราชการ และโครงสร้างของศูนย์บริการคนพิการในประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ นั้นศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดจะเป็นศูนย์ยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในจังหวัด มีภารกิจในด้านการสำรวจและปรับปรุงข้อมูลคนพิการด้านการประสาน ส่งต่อเพื่อให้คนพิการและผู้ที่มีแนวโน้มจะพิการได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพอย่างเหมาะสม ด้านการฝึกอบรมอาชีพและจัดหางานให้แก่คนพิการ รวมถึงด้านการรับข้อร้องเรียนจากคนพิการและดำเนินการ รวมถึงภารกิจด้านงานธุรการอื่น ๆ (ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, ๒๕๕๖) และข้อมูลในด้านระเบียบการจัดตั้งส่วนราชการในการเพิ่มอัตรากำลังใหม่ในกรณีที่เป็นงานที่ต้องดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล หรือ คณะรัฐมนตรี ได้สั่งการให้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยให้เกลี้ยกล่อมกำลังคนภายในส่วนราชการก่อน หากยังมีกำลังคนไม่เพียงพอให้ใช้วิธีจ้างงานแบบหลายหลาย เช่นพนักงานราชการ หรือ จ้างเหมาเอกชน (ยุทธศาสตร์การปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ, ๒๕๕๙) จากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) และ สำนักงานประมาณ พร้อมกับบรรยายงานการระดมความเห็นจากภาคประชาชน และองค์กรด้านคนพิการในการระดมความเห็นทั้ง ๔ ภาคซึ่งจัดโดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาตินั้นผู้วิจัยได้มีข้อสรุปในด้านโครงสร้างบุคลากรของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดดังนี้



โครงสร้างองค์กร ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด



โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้อำนวยการศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด ได้แก่ข้าราชการระดับชำนาญการ จำนวน ๑ อัตรา โดยมีหน้าที่ บริหารจัดการภารกิจของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำนโยบาย และยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ และจัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัด รวมทั้งบูรณาการแผนดังกล่าวเข้ากับแผนพัฒนาจังหวัดหรือท้องถิ่น และทำหน้าที่ฝ่ายวิชาการและเลขานุการของคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัด รวมทั้งทำหน้าที่ตรวจเยี่ยม กู้เงินรองคำขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและเงินสนับสนุนโครงการ เนื่องจากผู้อำนวยการศูนย์มีหน้าที่เป็นผู้บริหารจัดการศูนย์ โดยรับนโยบายและแผนงานมาจากสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ อีกทั้งยังมีหน้าที่ต้องบังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ในศูนย์ฯ และประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นที่ผู้อำนวยการศูนย์ฯ จะต้องเป็นข้าราชการในระดัชำนาญการ เนื่องจากข้าราชการระดับชำนาญการจะมีความรู้เกี่ยวกับหลักการ ระเบียบในการบริหารราชการ



แผ่นดิน และมีความรู้ในการนำนโยบายมาทำเป็นยุทธศาสตร์ในจังหวัดของตนเอง และยังเป็นแรงจูงใจให้กับข้าราชการในการเจริญก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของตน

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฝ่ายธุรการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจำนวน ๑ อัตรา โดยมีหน้าที่สำรวจ ศึกษา วิเคราะห์ และติดตามสภาพและปัญหาเกี่ยวกับคนพิการในเขตพื้นที่จังหวัด เพื่อจัดทำฐานข้อมูลในการทำโครงการ หรือ การอบรม การให้ความรู้ทางวิชาการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้คนพิการในพื้นที่ที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จัดทำทะเบียน ฐานข้อมูลของศูนย์บริการประเภททั่วไป และให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการภายในจังหวัด

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฝ่ายกฎหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจำนวน ๑ อัตรา มีหน้าที่ให้บริการความช่วยเหลือเพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด เฉพาะในกรณีไม่มีศูนย์บริการคนพิการประเภททั่วไปให้บริการในเรื่องนั้นๆ รวมถึงการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามกฎหมาย และรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ในการได้รับการปฏิบัติที่ขัดต่อหลักกฎหมายของคนพิการเพื่อนำมาดำเนินการ

๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฝ่ายประเมินและตรวจสอบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ๑ อัตรา มีหน้าที่ ให้ความช่วยเหลือคนพิการให้ได้รับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ตามความจำเป็นพิเศษ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานเกี่ยวกับการได้รับสิทธิประโยชน์ของคนพิการ รวมถึงการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามกฎหมาย

๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฝ่ายสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจำนวน ๑ อัตรา มีหน้าที่ ให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐาน ประสานความช่วยเหลือกับหน่วยงานของรัฐอื่น เพื่อให้ความช่วยเหลือตามประเภทความพิการ ประสาน คัดกรอง และส่งต่อคนพิการหรือผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะพิการ ให้แก่ หน่วยงานของรัฐ หรือเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รับการดูแล รักษาพยาบาลและฟื้นฟูสมรรถภาพที่เหมาะสม ทั้งในด้านการสาธารณสุข การศึกษา และ การทำกายภาพบำบัด รวมถึงส่งเสริม สนับสนุน กำกับ ดูแล และอำนวยความสะดวกด้านอาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ยานพาหนะ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนบริการทางวิชาการแก่ศูนย์ องค์กรด้านคนพิการหรือองค์กรอื่นใด เพื่อบริการแก่คนพิการให้ได้มาตรฐาน

ซึ่งในโครงสร้างดังที่เสนอข้างต้นนั้น จะมีอัตรากำลังที่เพิ่มขึ้นเพียง จำนวน ๑ อัตรา ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด ซึ่งเป็นข้าราชการระดับชำนาญการ และรวมทั้งประเทศจะมีการขอเพิ่มอัตรากำลังเพียง ๗๖ คน โดยการขออนุมัติอัตรากำลังสามารถทำได้โดยเสนอเข้าคณะรัฐมนตรีเพื่อขอมติคณะรัฐมนตรี เนื่องจากระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับศูนย์บริการคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๖ ข้อ ๑๙ ระบุให้สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติเป็นผู้จัดสรรอัตรากำลัง หรือ จัดจ้างบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และจากระเบียบในด้านอัตรากำลังของสำนักงาน ก.พ. ที่ค่อนข้างจำกัดในการเพิ่มอัตรากำลัง และมีขั้นตอนในการดำเนินงานค่อนข้างมาก คณะผู้วิจัยจึง



สรุปว่า การขออัตรากำลังในการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดนั้น ควรจะขออนุมัติผ่าน คณะรัฐมนตรีจึงจะมีความเหมาะสมและรวดเร็วตามเจตนารมณ์ของกฎหมายในเรื่องศูนย์บริการคนพิการ

อนึ่งสำหรับอัตรากำลังที่จะสนับสนุนศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด ปัจจุบันมีพนักงานกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ เห็นชอบให้มีการสนับสนุนบุคลากรรวม ๓๗๖ คน ประกอบด้วย นิติกร นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักพัฒนาสังคม นักสังคมสงเคราะห์ นักวิชาการพัสดุ และเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี สำหรับการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัด

๕.๕ งบประมาณของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

ผลการวิจัยพบว่า ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับศูนย์บริการคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๖ ข้อ ๑๙ ระบุให้สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติเป็นผู้จัดสรรงบประมาณประจำปี หรือให้คณะกรรมการบริหารกองทุนอุดหนุนเงินจากกองทุนเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการจัดสรรงบประมาณของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดจึงมาจาก ๒ แหล่ง ได้แก่ ๑) งบประมาณประจำปีที่สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติจัดสรรและส่งให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดในแต่ละจังหวัด ๒) เงินอุดหนุนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติโดยการอนุมัติของอนุกรรมการบริหารกองทุน ปัจจุบัน สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปี ๒๕๕๗ เพื่อเตรียมความพร้อมและให้ความรู้กับพื้นที่ในการเตรียมจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ (คำสัมภาษณ์ นางนภา เศรษฐกร, ๓ เมษายน ๒๕๕๗) และในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จะขอรับการสนับสนุนงบประมาณประจำปีในเรื่อง ดังนี้ ค่าปรับปรุงสถานที่ ค่าสนับสนุนวัสดุและอุปกรณ์ในการดำเนินงาน ค่าพาหนะเดินทาง ค่าสำรวจข้อมูล ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรม ค่าประชุมวางแผนและติดตามประเมินผล เพื่อดำเนินงานตามภารกิจที่กำหนดไว้

งบประมาณด้านบุคลากร ด้านงานบริหาร และด้านโครงการ โดยมีงบประมาณรายปีเบื้องต้น ดังนี้



ตารางที่ ๓ : แสดงงบประมาณรายปีเบื้องต้น

ลำดับ	รายละเอียด	จำนวน	งบประมาณต่อหน่วย	งบประมาณรวม
๑	งบบุคลากร			
	ผู้อำนวยการศูนย์	๑	๓๐,๐๐๐	๓๐,๐๐๐
	เงินประจำตำแหน่ง	๑	๓,๕๐๐	๓,๕๐๐
	เจ้าหน้าที่ศูนย์	๔	๑๕,๐๐๐	๖๐,๐๐๐
๒	งบบริหาร			
	ค่าสาธารณูปโภค	๑	๒๐,๐๐๐	๒๐,๐๐๐
	ค่าวัสดุครุภัณฑ์	๑	๑๐,๐๐๐	๑๐,๐๐๐
	ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	๑	๑๐,๐๐๐	๑๐,๐๐๐
๓	งบโครงการ			
	ค่าอบรมสัมมนา	๑	๓๐,๐๐๐	๓๐,๐๐๐
			รวม	๑๖๓,๕๐๐
			รวมต่อปี	๑,๙๖๒,๐๐๐

โดยมีรายละเอียดงบประมาณดังนี้

๑. งบบุคลากรของศูนย์บริการคนพิการจะมีอัตราเงินเดือนดังนี้

ผู้อำนวยการศูนย์ ชำราชการระดับอำนวยการ มีอัตราเงินเดือนตามประกาศของสำนักงานก.พ.เป็นจำนวนเงินในอัตรา ๒๗,๑๐ - ๒๙,๗๕๐ บาท และมีเงินประจำตำแหน่ง เดือนละ ๓,๕๐๐ บาท

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ พนักงานราชการ มีอัตราเงินเดือนตามวุฒิการศึกษา กำหนดไว้ที่ระดับปริญญาตรี คือ เดือนละ ๑๕,๐๐๐ บาท

สวัสดิการบุคลากร กำหนดไว้ที่ร้อยละ ๗.๕ ตามระเบียบของสำนักงานก.พ. โดยได้แก่ สวัสดิการด้านสาธารณสุข ด้านสงเคราะห์กรณีคู่สมรสบิดา มารดา หรือบุตรธิดาเสียชีวิต เป็นต้น

๒. งบบริหาร แบ่งเป็นรายละเอียด ดังนี้

สาธารณูปโภค ได้แก่ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าเบี้ยเลี้ยงเงินพิเศษบุคลากรในกรณีที่ ต้องทำงานล่วงเวลาหรือต้องไปนิตเทศนอกสถานที่

ค่าวัสดุครุภัณฑ์ ได้แก่ ค่าอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ ที่ต้องใช้ใน ศูนย์บริการคนพิการ รวมถึงการจัดหาแผ่นพับประชาสัมพันธ์ของศูนย์

ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ไม่ได้ระบุไว้ข้างต้น

๓. งบโครงการ ค่าอบรมสัมมนา เนื่องจากศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดเป็นศูนย์บริการ ทางด้านข้อมูลและวิชาการ ดังนั้นศูนย์บริการคนพิการควรมีการอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน หรือ



องค์กรคนพิการในด้านสิทธิประโยชน์ และกฎหมายใหม่ เพื่อประโยชน์ของคนพิการ รวมถึงจัดอบรม ผู้ดูแลคนพิการ ล่ามภาษามือ การฝึกการใช้ไม้เท้าขาวของคนพิการทางสายตา เป็นต้น

๕.๖ รูปแบบของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดควรเป็นรูปแบบขององค์กรที่เป็นทางการเพื่อทำให้งานการให้บริการคนพิการนั้นเป็นไปอย่างถาวรและต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดได้รับการรับรองว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งของส่วนราชการ ซึ่งจะมีข้อดีในด้านบุคลากรที่เข้ามาทำงานจะมีความเชื่อมั่นในองค์กรของตนเองและทำให้การหมุนเวียนของบุคลากรน้อยลงและทำให้งานการให้บริการคนพิการนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มตัวอย่าง โดยการสนทนากลุ่มของหัวหน้าส่วนราชการเห็นว่าการมีรูปแบบศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ และเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดจะเป็นผลดีต่อการทำงานเนื่องจากสามารถดำเนินงานต่อจากภารกิจของสำนักงานได้เลย และเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการจะมีเส้นทางอาชีพ (Career Path) ที่เห็นเด่นชัดและมีความมั่นคง และในส่วนสำนักงานนั้น เช่นเดียวกับศูนย์ช่วยเหลือสังคม ๑๓๐๐ ซึ่งเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจรสามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนในเชิงรุกอย่างรวดเร็วรวมถึงสถานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการที่มีรูปแบบและวิธีการบริการในลักษณะเป็นสวัสดิการแก่คนพิการ มีการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนเพื่อพัฒนาศักยภาพคนพิการโดยหลักสูตรและสื่อการสอนให้รองรับการพัฒนาศักยภาพคนพิการสู่สากล

ผลการวิจัยพบว่าควรมีสถานที่ตั้งในตัวจังหวัดที่สามารถเดินทางมาง่าย โดยศาลากลางจังหวัดจะเป็นสถานที่ที่เหมาะสมที่สุด ทั้งนี้ต้องดำเนินการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการให้ครบถ้วน ได้แก่ ทางลาด ลิฟท์ ที่จอดรถคนพิการ และห้องน้ำคนพิการ เป็นต้น โดยมีกระบวนการจัดตั้งดังนี้ ๑.) คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติประกาศกำหนดจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด ๒.) กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์แจ้งประกาศศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด และให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดแต่งตั้งผู้อำนวยการศูนย์ บริการคนพิการระดับจังหวัด

๕.๗ กระบวนการของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการให้บริการของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดนั้นต้องเป็นไปตามระเบียบของคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติและดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ได้แก่

๑) สำรวจจำนวนคนพิการ เพื่อให้คนพิการทุกคนได้จดทะเบียนและรับสิทธิตามกฎหมาย โดยให้คำแนะนำในการจดทะเบียนคนพิการ เช่น การต้องมีใบรับรองจากโรงพยาบาลในความพิการ เป็นต้น รวมถึงการต่ออายุบัตรคนพิการที่หมดอายุเพื่อให้คนพิการเหล่านั้นได้รับสิทธิอย่างต่อเนื่อง ศึกษา วิเคราะห์ และติดตามสภาพและปัญหาเกี่ยวกับคนพิการในเขตพื้นที่จังหวัด เพื่อจัดทำฐานข้อมูลเพื่อส่งเสริมให้คนพิการในพื้นที่ที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็น



ปัจจุบันโดยเฉพาะหมายเลขโทรศัพท์ และที่อยู่ รวมถึง ความต้องการมีงานทำ และความสามารถในการทำงานเป็นต้นซึ่งภารกิจด้านนี้จะดำเนินการโดยฝ่ายธุรการของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

(๒) ประสาน คัดกรอง และส่งต่อคนพิการหรือผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะพิการ ให้แก่ศูนย์ หน่วยงานของรัฐ หรือเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รับการดูแล รักษาพยาบาลและฟื้นฟูสมรรถภาพที่เหมาะสม โดยการตรวจสอบทางร่างกายที่เหมาะสม ซึ่งภารกิจด้านนี้จะดำเนินการโดยฝ่ายสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

(๓) ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำนโยบาย และยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ เนื่องจากงานการให้บริการคนพิการนั้นเกี่ยวเนื่องกับหลายหน่วยงานเช่น สำนักงานการศึกษา โรงพยาบาล สำนักงานจัดหางาน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นต้น ดังนั้นฝ่ายสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการจะต้องเป็นผู้ดำเนินการในด้านนี้ เช่น การเชิญประชุมหน่วยงานเพื่อชี้แจงนโยบายของกระทรวงหรือสำนักงาน พก.เพื่อให้นโยบายเหล่านั้นไปปรับการนำไปปฏิบัติและมุ่งไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของคนพิการ

(๔) จัดทำทะเบียน ฐานข้อมูลของศูนย์บริการประเภททั่วไป และให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการภายในจังหวัด โดยกำหนดให้มีการปรับปรุงข้อมูลเป็นรายปี โดยการออกเยี่ยมศูนย์บริการทั่วไปในจังหวัดอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

(๕) ส่งเสริม สนับสนุน กำกับ ดูแล และอำนวยความสะดวกด้านอาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนบริการทางวิชาการ ได้แก่การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการเช่น ทางลาด ลิฟท์ ที่จอดรถคนพิการ ห้องน้ำคนพิการ ป้ายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงให้คำแนะนำหน่วยงานอื่นในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงานนั้น ๆ รวมถึงบริการล่ามภาษามือ และการแปลงไฟล์งานเป็นอักษรเบรลล์

(๖) ให้บริการความช่วยเหลือเพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ การมีบริการอุปกรณ์ช่วยเหลือคนพิการเช่น รถเข็น เตียงนอนคนพิการให้ยืม และมีบริการล่ามภาษามือ และบริการเอกสารที่ผลิตด้วยอักษรเบรลล์รวมถึงการรับข้อร้องเรียนของคนพิการในกรณีไม่ได้รับสิทธิ หรือ ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

(๗) ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานเกี่ยวกับการได้รับสิทธิประโยชน์ของคนพิการ รวมถึงการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามกฎหมาย โดยการติดตามตรวจสอบและประเมินผลจากศูนย์บริการคนพิการทั่วไป และจากการสุ่มตรวจสอบและประเมินผลจากคนพิการทุกประเภท

(๘) ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายวิชาการและเลขานุการของคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัด โดยการจัดประชุมคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัดเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งทำหน้าที่ตรวจเยี่ยม กลั่นกรองคำขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและเงินสนับสนุนโครงการก่อนนำเสนอ คณะอนุกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัด

(๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่คณะกรรมการหรือสำนักงานมอบหมาย

๕.๘ แนวทางการประสานส่งต่อของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด



ผลการศึกษาพบว่าศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาคอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัดจึงทำให้การดำเนินการประสานส่งต่อเป็นไปได้อย่างราบรื่นโดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกหนังสือแจ้งให้โรงพยาบาลประจำจังหวัด หรือ ศูนย์การแพทย์ประจำจังหวัดเป็นผู้รับดำเนินการในการประสานส่งต่อคนพิการเพื่อให้ได้รับการบริการ การแพทย์ และการฟื้นฟูสมรรถภาพที่เหมาะสมทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยชุมชน โดยจะต้องบูรณาการทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการฟื้นฟูสมรรถภาพเข้าด้วยกันไม่ว่าจะเป็นสถานพยาบาล โรงเรียน ชุมชน องค์กรคนพิการ และผู้ปกครองคนพิการ โดยเน้นย้ำหลักของการมีส่วนร่วมของชุมชน ทุกคนในวงจรถวายการจัดการต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมนี้

๕.๙ การจัดการบริการของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

ผลการศึกษาพบว่าเรื่องศูนย์บริการคนพิการมีมานานมากกว่า ๔๐-๕๐ปี ซึ่งแต่ละศูนย์จะมีความสนใจในเรื่องที่แตกต่างกัน ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดควรทำหน้าที่เพียง ๒ หน้าที คือ ประสานงาน และส่งต่อ สนับสนุน ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดไม่ควรทำหน้าที่ให้บริการแก่คนพิการ ซึ่งควรจะระบุให้ชัดเจน ไม่ใช่ทำทุกเรื่อง หากทำก็ต้องมีบุคลากร หากต้องการจะจัดบริการเองต้องมีนักกิจกรรมบำบัด นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ แต่ถ้าหากทำเป็นหน่วยยุทธศาสตร์ตรงนี้ทำได้ซึ่งต้องทำเป็นวิธีพิเศษด้วยเหตุผลและความจำเป็น เพื่อเป็นวิสัยทัศน์ในการที่จะจัดสรรงบประมาณ บุคลากรในการให้บริการแก่คนพิการ ไม่อย่างนั้นคุณภาพชีวิตคนพิการจะหายไปเพราะมิติของเราไม่เหมือนกับคนอื่น เช่น การศึกษา จะให้เฉพาะในวัยเรียน หรืออยากเรียน ด้านการ รักษาพยาบาลก็จะได้รับการรักษาเมื่อเจ็บป่วย แต่ของเราเป็นการดูแลทั้งชีวิต ดังนั้นอัตราค่าเลี้ยงจะต้องมีเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่การวิเคราะห์กำลังคน กำลังทรัพยากร และการบริหารการจัดการที่ดี (ชูศักดิ์ จันทยานนท์, การวิพากษ์ผลการศึกษา วันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๗)

ในเรื่องรูปแบบแนวทาง ในการทำโครงการอบรมคนพิการคือเรื่องหลักสูตร โดยอาจไม่เข้มงวดเหมือนการศึกษาทั่วไปโดยอาจเป็นโครงสร้างแบบกว้างๆ และเพิ่มเติมในเรื่องที่เป็นประโยชน์ เช่น เรื่องระยะเวลา เรื่องเนื้อหาการฝึก โดยนายชูศักดิ์ จันทยานนท์ได้เคยทำหลักสูตรของเด็กออทิสติกโดยนำโครงสร้างหลักสูตรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมาปรับและนำไปใช้ โดยปัจจุบันได้นำมาใช้แล้ว ศูนย์บริการคนพิการควรต้องมีหลักสูตรเพื่อให้เห็นว่าคนพิการเมื่อเข้ามาใช้บริการจะได้รับประโยชน์อย่างไรบ้างต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต มีกิจกรรมใดบ้างในการส่งเสริมสมรรถภาพทางร่างกาย ทางจิตใจ การส่งเสริมในเรื่องของเทคโนโลยี แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็จะต้องให้อิสระในการกำหนดหลักสูตรโดยไม่ต้องคุมเนื้อหาแต่คุมในตัวโครงสร้างทั้งหมด ถ้ากำหนดแบบนี้ได้ การจะเชื่อมโยงปลายทางจะประเมินผลได้เลย ตัวชีวิตจะไม่ได้มีเพียงศูนย์บริการคนพิการในระดับจังหวัด จะมีตัวชีวิตในศูนย์บริการทั่วไปด้วย ซึ่งต่อไปอาจจะมีหลักสูตรรายบุคคล โดยอาจสังกัด ศูนย์เรียนรู้ในชุมชน (CLC) ในบางเรื่องมาปรับใช้ ซึ่งจะได้ข้อเสนอแนะดีๆ หลายเรื่องครอบคลุมทั้ง ๕ หัวข้อ ทำให้เห็นชัดเจนขึ้นในเรื่อง รูปแบบ โครงสร้าง แนวทาง การบริหารจัดการ และ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ต้องจัดทำ (ชูศักดิ์ จันทยานนท์, วิพากษ์ผลการศึกษา วันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๗) ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด (ระเบียบศูนย์บริการคนพิการ,๒๕๕๖)



- ๑) สำรวจ ศึกษา วิเคราะห์และติดตามสภาพและปัญหาเกี่ยวกับคนพิการในเขตพื้นที่จังหวัด
- ๒) ประสานคัดกรองและส่งต่อคนพิการหรือผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะพิการให้แก่ศูนย์หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้รับการดูแลรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสมรรถภาพที่เหมาะสม
- ๓) ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำนโยบาย และยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติและจัดทำแผนส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดรวมทั้งบูรณาการแผนดังกล่าวเข้ากับแผนพัฒนาจังหวัดหรือท้องถิ่น
- ๔) จัดทำทะเบียนฐานข้อมูล และให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการภายในจังหวัด
- ๕) ส่งเสริมสนับสนุนกำกับดูแลและอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่วัสดุอุปกรณ์ยานพาหนะเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจนบริการทางวิชาการแก่ศูนย์องค์กรด้านคนพิการหรือองค์กรอื่นใดเพื่อบริการแก่คนพิการเพื่อให้ได้มาตรฐาน
- ๖) ให้บริการความช่วยเหลือเพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด เฉพาะในกรณีไม่มีศูนย์บริการในเรื่องนั้นๆ
- ๗) ติดตามตรวจสอบประเมินผล และรายงานเกี่ยวกับการได้รับสิทธิประโยชน์ของคนพิการ รวมถึงดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น ตามที่สำนักงานมอบหมาย
- ๘) ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายวิชาการและเลขานุการของคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัด รวมทั้งทำหน้าที่ตรวจเยี่ยมกลั่นกรองคำขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและเงินสนับสนุนโครงการ
- ๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นหรือตามที่คณะกรรมการหรือสำนักงานมอบหมาย

๕.๑๐ คุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาพัฒนารูปแบบและแนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

ผลการศึกษาพบว่า ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับศูนย์บริการคนพิการ พ.ศ.๒๕๕๖ ในข้อ ๒๐ กำหนดให้ศูนย์บริการคนพิการแต่ละประเภทมีมาตรฐานการดำเนินการและมาตรฐานการให้บริการแก่คนพิการตามเกณฑ์ชีวิตที่สำนักงานประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดมาตรฐานในการให้บริการแต่ละประเภทบริการเพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการดำเนินงานดังนี้

- ๑) การจดทะเบียนคนพิการและการต่ออายุบัตรประจำตัวคนพิการ มีมาตรฐานการบริการดังนี้
การจดทะเบียนคนพิการมีขั้นตอน ดังนี้ (www.m-society.go.th สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗)
ขั้นตอนที่ ๑ รับคำร้องขอ



ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจสอบหลักฐานการร้องขอ ประกอบด้วย

- ๑) บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวคนต่างด้าว หรือเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้ (ถ้ามี)
- ๒) สำเนาทะเบียนบ้าน
- ๓) ภาพถ่ายขนาด ๑ นิ้ว จำนวน ๒ รูป
- ๔) เอกสารรับรองความพิการ โดยแพทย์ของโรงพยาบาลของทางราชการ และโรงพยาบาลอื่นที่กระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนด

ขั้นตอนที่ ๓ สอบข้อเท็จจริงและบันทึกลงในแบบจดทะเบียนคนพิการ

ขั้นตอนที่ ๔ ตรวจสอบความถูกต้องในแบบจดทะเบียนคนพิการ

ขั้นตอนที่ ๕ ออกสมุดประจำตัวคนพิการ พร้อมมอบคู่มือคนพิการ

คนพิการที่จดทะเบียนแล้ว จะได้รับสมุดประจำตัวคนพิการเพื่อนำไปแสดงตัวในการขอรับบริการสงเคราะห์ การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ด้านต่างๆ รวมถึงการรับคำปรึกษา แนะนำและการช่วยเหลือด้านอื่นๆ สมุดประจำตัวคนพิการจะมีอายุใช้งาน ๕ ปี นับแต่วันออกสมุด เมื่อครบกำหนดแล้วคนพิการจะต้องยื่นเรื่องขอสมุดประจำตัว ณ สำนักทะเบียนคนพิการ ที่ระบุไว้ในสมุดประจำตัว พร้อมเอกสาร หลักฐาน

การต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ มีขั้นตอนดังนี้ (www.m-society.go.th สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗)

ขั้นตอนที่ ๑ รับคำร้องขอ

ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจสอบหลักฐานการร้องขอ ประกอบไปด้วยเอกสารดังต่อไปนี้

- ๑) สมุดประจำตัวคนพิการเล่มเดิมที่หมดอายุ
- ๒) บัตรประจำตัวประชาชน พร้อมถ่ายสำเนา ๑ ชุด
- ๓) ทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนา ๑ ชุด
- ๔) รูปถ่ายขนาด ๑ นิ้ว จำนวน ๑ รูป
- ๕) เอกสารรับรองความพิการฉบับใหม่ จะใช้ในกรณีลักษณะความพิการที่ระบุไว้ในเล่มเดิมไม่ชัดเจน หรือความพิการเปลี่ยนแปลงไป

ขั้นตอนที่ ๓ ในกรณีที่สมุดประจำตัวคนพิการ เป็นสมุดที่ไม่ได้ระบุให้ต่ออายุในสมุดเล่มเดิม จะออกสมุดประจำตัวคนพิการเล่มใหม่ (ในกรณีที่สมุดประจำตัวคนพิการเป็นสมุดที่ระบุให้ต่ออายุสมุดได้ในเล่มเดิม(จำนวน ๒ ครั้ง) จะลงรายละเอียด การต่ออายุสมุดแต่ละครั้งตามกำหนดระยะเวลาการของการต่ออายุสมุด จนกว่าจะครบจำนวนครั้งที่ระบุไว้ในสมุดจากนั้น จึงจะออกสมุดเล่มใหม่)

๒) การประสาน ตรวจสอบ คัดกรอง และส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

(http://www.snmrc.go.th/images/Download/disability_information/handbook/Chapter%205.pdf)

ขั้นตอนที่ ๑ สอบถามประวัติ สาเหตุแห่งความผิดปกติ



ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจสอบร่างกายจากภาพลักษณะภายนอก

ขั้นตอนที่ ๓ ตรวจสอบกำลังกล้ามเนื้อ

ขั้นตอนที่ ๔ ตรวจสอบการเคลื่อนไหว ได้แก่ การให้ตม้มน้ำเอง และการเดิน

ขั้นตอนที่ ๕ บันทึกการตรวจและส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการฟื้นฟู

สมรรถภาพ

๓) การจัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัด โดยการบูรณาการกับทุกส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนดังนี้

(๑) ประกาศกำหนดแผนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัด ยุทธศาสตร์โครงการการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในจังหวัดให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ โดยบูรณาการให้เข้ากับแผนพัฒนาจังหวัดหรือแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนั้น

(๒) ประสานการดำเนินงานที่เกี่ยวกับคนพิการกับทุกภาคส่วน สนับสนุนหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคนพิการ ประสานทรัพยากร ตลอดจนระดมทุนเพื่อสนับสนุนกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในจังหวัด

(๓) พิจารณาอนุมัติการจ่ายเงิน อนุมัติโครงการ กำหนดวงเงินและค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนแผนงานโครงการและการขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนได้รับมอบหมาย และกำกับดูแล ติดตามการปฏิบัติตามแผนงานโครงการและการกู้ยืมเงินของคนพิการในจังหวัด

(๔) ตรวจสอบ ติดตาม และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของคนพิการ สวัสดิการ การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ และความช่วยเหลืออื่นตามที่กฎหมายกำหนด

(๕) กลับกรองแผนงานหรือโครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในจังหวัดตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนหรือคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติมอบหมายแล้วแต่กรณี

(๖) ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานและความเข้มแข็งขององค์กรด้านคนพิการ และศูนย์บริการคนพิการภายในจังหวัด

(๗) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อช่วยเหลือคณะกรรมการตามความเหมาะสม ดำเนินการอื่นตามที่กฎหมายหรือคณะกรรมการมอบหมาย

๔) การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในศูนย์บริการคนพิการ โดยต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ (กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ.๒๕๔๘) ได้แก่

(๑) ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีรายละเอียด สัญลักษณ์รูปผู้พิการ เครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ สัญลักษณ์ หรือตัวอักษรแสดงประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ ให้เป็นสีขาวโดยพื้นป้ายเป็นสีน้ำเงิน หรือเป็นสีน้ำเงินพื้นป้ายเป็นสีขาว



(๒) ทางลาดและลิฟต์ โดยทางลาดให้มีลักษณะดังนี้ พื้นผิวทางลาดต้องเป็นวัสดุที่ไม่ลื่น พื้นผิวของจุดต่อเนื่องระหว่างพื้นกับทางลาดต้องเรียบไม่สะดุด มีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๙๐๐ มิลลิเมตร ในกรณีที่ทางลาดมีความยาวของทุกช่วงรวมกันตั้งแต่ ๖,๐๐๐ มิลลิเมตร ขึ้นไปต้องมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑,๕๐๐ มิลลิเมตร และมีพื้นที่หน้าทางลาดเป็นที่ว่างยาวไม่น้อยกว่า ๑,๕๐๐ มิลลิเมตร ทางลาดต้องมีความลาดชันไม่เกิน ๑:๑๒ และมีความยาวช่วงละไม่เกิน ๖,๐๐๐ มิลลิเมตร ในกรณีที่ทางลาดยาวเกิน ๖,๐๐๐ มิลลิเมตร ต้องจัดให้มีชานพักยาวไม่น้อยกว่า ๑,๕๐๐ มิลลิเมตร คั่นระหว่างแต่ละช่วงของทางลาด หากทางลาดไม่มีผนังกัน ให้ยกขอบสูงจากพื้นผิวของทางลาดไม่น้อยกว่า ๕๐ มิลลิเมตร และมีราวกันตก ถ้าทางลาดมีความยาวตั้งแต่ ๒,๕๐๐ มิลลิเมตร ขึ้นไป ต้องมีราวจับทั้ง ๒ ด้าน โดยต้องมีป้ายแสดงทิศทาง ตำแหน่ง หรือหมายเลขชั้นของอาคารที่คนพิการทางการมองเห็น สามารถทราบความหมายได้ ตั้งอยู่บริเวณทางขึ้นและทางลงของทางลาดที่เชื่อมระหว่างชั้นของอาคารและให้มีสัญลักษณ์รูปผู้พิการติดไว้ในบริเวณทางลาดที่จัดไว้ให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ

และลิฟต์ให้มีลักษณะดังนี้ อาคาร ที่มีจำนวนชั้นตั้งแต่ ๒ ชั้นขึ้นไป โดยต้องจัดให้มีลิฟต์หรือทางลาดที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพใช้ได้ระหว่างชั้นของอาคาร ลิฟต์ที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพใช้ได้ต้องสามารถขึ้นลงได้ทุกชั้น มีระบบควบคุมลิฟต์ที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ สามารถควบคุมได้เอง ใช้งานได้อย่างปลอดภัย และจัดไว้ในบริเวณที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถใช้ได้สะดวก และให้มีสัญลักษณ์รูปผู้พิการติดไว้ที่ช่องประตูด้านนอกของลิฟต์ ส่วนของห้องลิฟต์ต้องมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๙๐๐ มิลลิเมตร และต้องมีระบบแสงเพื่อป้องกันไม่ให้ประตูลิฟต์หนีบผู้โดยสาร ในกรณีที่ลิฟต์ขัดข้องให้มีเสียงและแสงไฟเตือนภัยเป็นไฟกะพริบสีแดง เพื่อให้คนพิการทางการมองเห็นและคนพิการทางการได้ยินทราบ และให้มีไฟกะพริบสีเขียวเป็นสัญญาณให้คนพิการทางการได้ยินได้ทราบว่าผู้ที่อยู่ข้างนอกรับทราบแล้วว่าลิฟต์ขัดข้องและกำลังให้ความช่วยเหลืออยู่ และมีระบบการทำงานที่ทำให้ลิฟต์เลื่อนมาอยู่ตรงที่จอดชั้นระดับพื้นดินและประตูลิฟต์ต้องเปิดโดยอัตโนมัติเมื่อไฟฟ้าดับ

๕.๑๑ การกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

ผลการศึกษาพบว่าระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับศูนย์บริการคนพิการ พ.ศ.๒๕๕๖ ข้อ ๒๑ กำหนดให้สำนักงานติดตามตรวจสอบ และกำกับการดำเนินงานของศูนย์ให้เป็นไปตามเกณฑ์ชี้วัดการดำเนินงาน และการให้บริการตามข้อ ๒๐ ในด้านต่างๆ ดังนี้

- ๑) ร้อยละของจำนวนคนพิการที่ยังไม่ได้จดทะเบียนคนพิการ ได้รับการตรวจลักษณะความพิการและจดทะเบียนคนพิการเทียบกับเป้าหมายในเขตพื้นที่จังหวัด
- ๒) ร้อยละของจำนวนคนพิการที่ได้รับการประสาน ตรวจสอบ คัดกรอง และส่งต่อไปให้แก่งานที่เกี่ยวข้องเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพเทียบกับเป้าหมายในเขตพื้นที่จังหวัด
- ๓) การจัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดโดยการบูรณาการกับทุกส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



- ๔) ความถี่ของการปรับปรุงฐานข้อมูล ทะเบียนคนพิการ และ การให้บริการข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการผ่านสื่อต่างๆ
- ๕) ร้อยละของการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในสถานที่ราชการเทียบกับเป้าหมายในเขตพื้นที่จังหวัด
- ๖) ร้อยละของจำนวนคนพิการที่ได้รับการช่วยเหลือ ส่งเสริม และพัฒนาให้ได้เข้าถึงและใช้สิทธิประโยชน์ตามกฎหมายเทียบกับเป้าหมายในเขตพื้นที่จังหวัด
- ๗) ร้อยละของจำนวนโครงการอบรม สัมมนา ที่ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดได้จัดทำเทียบกับเป้าหมายในเขตพื้นที่จังหวัด
- ๘) ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการคนพิการทั่วไปที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับเป้าหมายในเขตพื้นที่จังหวัด
- ๙) ความถี่ของการประชุมคณะอนุกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัด
- ๑๐) ร้อยละของการพิจารณาถ่วงดุลการใช้จ่ายเงินอุดหนุนประกอบอาชีพและเงินสนับสนุนโครงการของคนพิการเมื่อเทียบกับจำนวนคำขอ

๕.๑๒ การรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

ผลการศึกษาพบว่าระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับศูนย์บริการคนพิการ พ.ศ.๒๕๕๖ ข้อ ๒๑ กำหนดให้สำนักงานติดตามตรวจสอบและกำกับกำกับการดำเนินงานของศูนย์ให้เป็นไปตามเกณฑ์ชี้วัดการดำเนินงานและการให้บริการโดยผู้อำนวยการศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดต้องจัดทำลัดส่งเป็นรายเดือนให้แก่สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติโดยมีรายละเอียดการให้บริการตามภารกิจทั้ง ๙ ด้านพร้อมปัญหาและอุปสรรคดังนี้

- ๑) จำนวนคนพิการที่ได้จดทะเบียนคนพิการ ได้รับการตรวจลักษณะความพิการ และจดทะเบียนคนพิการในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด
- ๒) จำนวนคนพิการได้รับการประสาน ตรวจ คัดกรอง และส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพในเขตพื้นที่จังหวัด โดยระบอบการของคนพิการและหน่วยงานที่รับส่งต่อ
- ๓) การจัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัด โดยบูรณาการกับทุกส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยชี้แจงความคืบหน้าตามแผนรายงานเดือน
- ๔) สรุปการปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนคนพิการ และการให้บริการข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการผ่านสื่อต่างๆ
- ๕) การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในสถานที่ราชการในเขตพื้นที่จังหวัด



- ๖) จำนวนคนพิการได้รับการช่วยเหลือ ส่งเสริม และพัฒนาให้ได้เข้าถึงและใช้สิทธิประโยชน์ตามกฎหมายในเขตพื้นที่จังหวัด
- ๗) จำนวนโครงการอบรม สัมมนาที่ศูนย์บรอกการคนพิการระดับจังหวัดได้จัดทำในเขตพื้นที่จังหวัด
- ๘) จำนวนศูนย์บริการคนพิการทั่วไปที่เพิ่มขึ้นในเขตพื้นที่จังหวัด
- ๙) สรุปการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัด
- ๑๐) การพิจารณากลับกรองคำขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและเงินสนับสนุนโครงการของคนพิการ โดยระบุจำนวนที่ยื่นขอกู้ยืมและจำนวนที่ได้รับพิจารณาเรียบร้อยแล้ว จำนวนที่ได้รับการอนุมัติและจำนวนที่ไม่ได้รับการอนุมัติพร้อมเหตุผลประกอบ

๕.๑๓ รูปแบบการบริหารจัดการการเชื่อมโยงภารกิจระหว่างสำนักงาน พ.ก. และศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

ผลการศึกษาพบว่าพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๒๐/๓: ให้จัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามพระราชบัญญัตินี้ และระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับศูนย์บริการคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๖ ข้อ ๕ ศูนย์บริการคนพิการตามระเบียบนี้มีสองประเภท (๑) ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป และ (๒) ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด ได้แก่ ศูนย์บริการคนพิการที่จัดตั้งโดยสำนักงาน พ.ก. เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับการจัดบริการของของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป และดำเนินการอื่นเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการภายในจังหวัด ข้อ ๑๗ ให้จัดตั้งศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดในสังกัดสำนักงานขึ้น เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในเขตพื้นที่จังหวัด ข้อ ๑๙ ให้สำนักงานจัดสรรอัตรากำลังหรือจัดจ้างบุคลากร และจัดสรรงบประมาณประจำปี หรือให้คณะกรรมการบริหารกองทุนอุดหนุนเงินจากกองทุนเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ข้อ ๒๐ ให้ศูนย์บริการคนพิการแต่ละประเภทมีมาตรฐานการดำเนินการและมาตรฐานการให้บริการแก่คนพิการตามเกณฑ์ชี้วัดที่สำนักงานประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ ข้อ ๒๑ ให้สำนักงานสนับสนุนทางวิชาการ งบประมาณ บุคลากร และความช่วยเหลืออื่นใดตามความจำเป็นและเหมาะสม รวมทั้งติดตามตรวจสอบ และกำกับกรดำเนินการของศูนย์ให้เป็นไปตามเกณฑ์ชี้วัดการดำเนินงานและการให้บริการตามข้อ ๒๐ ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่สำนักงาน พ.ก. ให้พันธสัญญาว่าจะใช้เป็นกรอบดำเนินงาน สำนักงาน พก. จึงกำหนดพันธกิจ ๔ พันธกิจ ดังนี้ ขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของชาติ สู่การปฏิบัติอย่างบูรณาการ พัฒนาองค์กรด้านคนพิการของประเทศให้มีศักยภาพในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และมีความเข้มแข็ง สามารถดำเนินงานอย่างมีมาตรฐาน



เสริมสร้างสังคมที่ปราศจากอุปสรรค โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการ เคารพในความแตกต่าง และหลอมรวมให้คนพิการ เป็นส่วนหนึ่งของสังคม พัฒนาให้เป็นองค์กรระดับชาติที่มีประสิทธิภาพสูงในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการทั้งในประเทศ และระดับสากล โดยมียุทธศาสตร์ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) บูรณาการงานด้านคนพิการของชาติ ๒) พัฒนางค์กรด้านคนพิการให้เข้มแข็ง ๓) เสริมสร้างสังคมที่ปราศจากอุปสรรค และจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ และ ๔) พัฒนางค์กรให้มีสมรรถนะสูง

และจากผลการวิจัยในด้านโครงสร้างของศูนย์บริการระดับจังหวัดนั้นจะอยู่ในรูปแบบของหน่วยงานราชการ ภายใต้การกำกับดูแลของพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดและภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัดในส่วนของงานบริหารราชการส่วนภูมิภาคนั้น ผู้วิจัยสรุปว่าภารกิจที่เชื่อมโยงกันระหว่างสำนักงาน พ.ก. และ ศูนย์บริการระดับจังหวัดได้แก่

- ๑) การเสนอเรื่องเข้าสู่คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติเพื่อประกาศการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด
- ๒) การจัดตั้งศูนย์บริการระดับจังหวัดให้ครบทั้ง ๗๖ จังหวัดและกรุงเทพมหานคร
- ๓) การจัดสรรอัตรากำลังและงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดเพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดดำเนินการไปได้ด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
- ๔) การร่วมจัดทำตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการคนพิการและเสนอเรื่องเข้าสู่คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติเพื่อประกาศตัวชี้วัดสำหรับเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานและการให้บริการคนพิการเพื่อจะได้นำไปเป็นมาตรฐานในการดำเนินการ การตรวจสอบ ประเมินและรายงานผลของศูนย์บริการต่อไป
- ๕) ให้การสนับสนุนทางวิชาการ งบประมาณ บุคลากรและความช่วยเหลืออื่นใดตามความจำเป็นและเหมาะสม รวมทั้งติดตามตรวจสอบ และกำกับการดำเนินงานของศูนย์ให้เป็นไปตามเกณฑ์ชี้วัดการดำเนินงานและการให้บริการตามที่คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติกำหนด