

## โครงการศึกษารูปแบบและแนวทางการพัฒนา ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป

นางสาวสุธิดา จุฑามาศ

โครงการศึกษารูปแบบและแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการคนพิการทั่วไป เป็นการศึกษาเพื่อศึกษารูปแบบและจัดทำข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ทั้งส่วนที่จัดตั้งโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรด้านคนพิการให้จัดบริการสำหรับคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ กระจายไปสู่ท้องถิ่นต่างๆ ที่คนพิการสามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้น การศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาทบทวนเอกสารวิชาการ และการศึกษาภาคสนาม โดยการจัดเก็บข้อมูลแบบยืดหยุ่น ด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group) สัมภาษณ์เจาะลึก (indepth Interview) และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ด้วยประเด็นคำถามที่กำหนดไว้แล้ว กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 แห่ง ใน 4 ภูมิภาค ได้แก่ 1) องค์กรบริหารส่วนตำบลยุหว่า อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 2) องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองกุงเงิน อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น 3) เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 4) เทศบาลตำบลขุนทะเล อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช และองค์กรด้านคนพิการที่จัดตั้งศูนย์บริการคนพิการทั่วไป หรืออยู่ระหว่างดำเนินการเพื่อขอจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการทั่วไป 4 แห่ง ได้แก่ 1) ชมรมคนพิการวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง 2) ศูนย์พัฒนาทักษะอาชีพคนพิการทางสติปัญญาจังหวัดกาฬสินธุ์ 3) ชมรมผู้ประกอบการบุคคลออทิสติกกรุงเทพมหานคร และ 4) มูลนิธิพัฒนาคนพิการ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา และผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างใน 8 องค์กร/หน่วยงาน และผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน สรุปผลเป็นรายพื้นที่ พบว่า 1) ทั้ง 8 องค์กร/หน่วยงาน มีข้อมูลสถานการณ์ ปัญหาความต้องการของคนพิการกลุ่มเป้าหมายชัดเจน ทั้งในเชิงจำนวนและปัญหาความต้องการระดับบุคคล 2) ทั้ง 8 องค์กร/หน่วยงานมีการจัดบริการของศูนย์บริการคนพิการทั่วไปตามความต้องการของคนพิการในพื้นที่ ภายใต้สิทธิตามกฎหมายของคนพิการแต่ส่วนใหญ่เป็นการเข้าถึงบริการระดับพื้นฐาน เช่น บัตรคนพิการ เบี้ยความพิการ การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน การประสานส่งต่อด้านการแพทย์ รวมถึงการจัดพาหนะนำส่งและการจัดหาที่อยู่อาศัยพื้นฐาน การประสานส่งต่อด้านการศึกษา อาชีพ เงินกู้ยืมประกอบอาชีพ การจัดหางาน การส่งเสริมการรวมกลุ่ม การประสานเพื่อขอรับสวัสดิการช่วยเหลือ 3) โครงสร้างการบริหาร สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบได้ 4) งบประมาณทั้ง 8 องค์กร/หน่วยงาน ยังไม่มีความชัดเจนเรื่องการสนับสนุนงบประมาณในระยะยาว 5) การติดตามประเมินผล เป็นการประเมินภายในเป็นหลัก และต้องการให้มีการติดตามประเมินผลจากภายนอก 6) ปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่เป็นเรื่องของบุคลากรที่ไม่เพียงพอ และความไม่ชัดเจนในการสนับสนุนงบประมาณซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ในขณะที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นโดยสรุปว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องต้องคิดนอกกรอบ ศูนย์บริการคนพิการอาจจะไม่เหมือนกัน สามารถจัดบริการเบ็ดเสร็จในพื้นที่ ในอนาคตรัฐควรทำหน้าที่สนับสนุนหน่วยบริการ โดยอุดหนุนงบประมาณ กำกับ ติดตามและส่งเสริมพัฒนา

ขีดความสามารถของศูนย์บริการคนพิการ โดยรัฐไม่ต้องจัดบริการเอง และต้องมีแนวทางชัดเจน เพียงพอ มีการพัฒนาทีมงานผู้จัดบริการพัฒนาความรู้ ถ้าเป็นท้องถิ่นต้องรอบรู้ทุกประเภทความพิการ แต่เป็นแบบกว้างๆ ในขณะที่องค์กรด้านคนพิการควรรู้จักจริงจัง และปฏิบัติการบนฐานความรู้ นอกจากนี้ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ต้องพยายามให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ให้ครอบคลุมมากทั่วประเทศ สำหรับการสนับสนุนด้านงบประมาณ ยังอยู่ในระหว่างการศึกษา และกำลังจัดทำคู่มือการดำเนินงาน ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ พบว่า การจัดบริการของ 8 หน่วยงานที่สามารถจัดบริการให้คนพิการได้ ทุกหน่วย ได้แก่ 1) บริการการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์เบื้องต้น 2) บริการข้อมูลข่าวสาร 3) บริการจดทะเบียนคนพิการ ต่ออายุบัตรคนพิการ 4) การดำเนินการเพื่อขอเบี้ยความพิการ ตลอดจนการคุ้มครองสิทธิ ให้ได้รับเบี้ยคนพิการ 5) การช่วยเหลือคนพิการและครอบครัวที่ประสบปัญหาภาวะวิกฤติ 6) การส่งเสริมการรวมกลุ่มคนพิการ 7) การประสานส่งต่อด้านการศึกษา รวมถึงกศน. การกระตุ้นพัฒนาการและการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียน 8) การจัดหาพาหนะรับ-ส่งคนพิการไปรับบริการหรือนำส่งโรงพยาบาล 9) การประสานเพื่อการปรับสภาพแวดล้อมในบ้านคนพิการ ส่วนบริการที่สามารถจัดได้เป็นส่วนใหญ่ ในองค์กร/หน่วยงาน ได้แก่ 1) การส่งเสริมอาชีพ และการรวมกลุ่มเพื่อประกอบอาชีพ 3) ดำเนินการเพื่อขอ กู้ยืมเงินประกอบอาชีพ 4) การประสานเพื่อจัดหากายอุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการ 5) การเยี่ยมบ้าน โดยทีมสหวิชาชีพชุมชน และ 6) การให้คำปรึกษา บริการที่หน่วยงาน/องค์กรสามารถจัดได้น้อย ได้แก่ 1) การจัดตั้งกองทุนเพื่อคนพิการ/กลุ่มสวัสดิการของคนพิการเอง 2) การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล และกลุ่ม ส่วนบริการที่ยังไม่สามารถจัดบริการได้ ได้แก่ 1) การฝึกอบรมทักษะการทำงานควบคู่กับสภาพแวดล้อม และการเคลื่อนไหว (Orientation & Mobility) สำหรับคนตาบอด 2) การซ่อมแซมกายอุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการในที่ตั้งขององค์กร/หน่วยงาน หรือมีการเตรียมการไว้แล้วภายใต้ โครงสร้างและการบริหารงานตามระเบียบฯ มีกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน แต่ยังมีปัญหาอุปสรรคเรื่องความชัดเจน ในการสนับสนุนงบประมาณและการใช้จ่ายงบประมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงบประมาณด้านบุคลากร

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพศูนย์บริการคนพิการทั่วไป โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ 1) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิการสังคมให้รู้ เข้าใจงานคนพิการ และเป้าหมายศูนย์บริการคนพิการ ทั่วไป 2) พัฒนากลุ่มจิตอาสา อสม. เชี่ยวชาญ อพมก. ผู้ช่วยคนพิการ ให้มีความสามารถ และมีประสิทธิภาพ 3) ควรมีการผลักดันให้ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นนั้นๆ 4) ควรพัฒนากลไกที่เกี่ยวข้องในท้องถิ่น ได้แก่ กองทุนส่งเสริมสุขภาพตำบล กองทุน สวัสดิการชุมชน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 5) ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เรื่อง 6) ส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับครอบครัว/สมาชิกในครอบครัวคนพิการให้เข้มแข็ง 7) องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ต้องบูรณาการหน่วยงานที่จัดบริการภายในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพ 8) ควรจัดเวทีการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนคนทำงานและคนทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ 9) ควรมีการประชาสัมพันธ์งานศูนย์บริการคนพิการให้ ทั่วถึง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพศูนย์บริการคนพิการทั่วไป โดยองค์กรด้านคนพิการ ได้แก่ 1) การช่วยเหลือสนับสนุนงานวิชาการ 2) ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และบริการต่างๆ 3) จัดตั้งองค์กร

คนพิการให้กระจายทั่วถึงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้เข้มแข็งเป็นมาตรฐาน 4) ส่งเสริมการประสานงานทำงานร่วมกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานราชการ ตลอดจนเครือข่ายภาคเอกชน 5) พัฒนาผู้นำคนพิการคนรุ่นกลางและคนรุ่นใหม่เพิ่มมากขึ้น 6) ส่งเสริมการถอดบทเรียนการทำงานจากรุ่นสู่รุ่น 7) สนับสนุนงบประมาณและการเข้าถึงแหล่งงบประมาณต่างๆ 8) พัฒนาระบบการติดตามประเมินผล 9) สนับสนุนการสร้างสรรคัณฑ์นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาคนพิการ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ 2 ระดับ คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ประกอบด้วย

- 1) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการควรเตรียมความพร้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรด้านคนพิการอย่างน้อย 6-8 เดือน ในด้านต่างๆ เช่น แนวคิดการดำเนินการศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ระบบการจัดบริการในศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ได้แก่ระบบทะเบียน ระบบการประสานส่งต่อ ระบบการติดตามประเมินผล เป็นต้น 2) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และองค์กรด้านคนพิการควรเพิ่มขยายองค์กรด้านคนพิการให้เข้าสู่มาตรฐานองค์กรด้านคนพิการให้มากขึ้น และกระจายในทุกภูมิภาค
- 3) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ควรพัฒนารูปแบบการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการ เช่น การสนับสนุนเป็นรายบริการ เป็นต้น โดยในระยะ 1-2 ปีแรก อาจสนับสนุนในรูปแบบโครงการไปก่อนพร้อมๆกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูล ระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการคนพิการต่างๆ หลังจากนั้นจึงพิจารณาเป็นการสนับสนุนเป็นรายบริการ
- 4) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการควรสนับสนุนให้กลุ่มจิตอาสาซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยส่งเสริมให้กลุ่มจิตอาสาสมัครสอบ “มาตรฐานการทำงานกับคนพิการ” หรือ “ผู้จัดการรายกรณี” (Case Manager) เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป
- 5) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการควรพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการคนพิการทั่วไปทั้งในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรด้านคนพิการ เพื่อสามารถทำงานได้อย่างมีมาตรฐานกึ่งวิชาชีพในระยะต่อไป 6) ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ควรมีหรือสามารถประสานให้ผู้ช่วยคนพิการได้ร่วมปฏิบัติงานกับศูนย์บริการคนพิการทั่วไปได้อย่างใกล้ชิด สำหรับข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ประกอบด้วย 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ควรเปิดโอกาสให้คนพิการเข้ามีส่วนร่วมบริหารศูนย์บริการคนพิการทั่วไป 2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมร่างระเบียบ ข้อบังคับของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์บริการคนพิการทั่วไปที่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่และความต้องการของคนพิการในพื้นที่ 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรร่วมกับคณะกรรมการ คณะทำงานกลุ่มจิตอาสา นำร่องการจัดบริการคนพิการช่วงระยะหนึ่ง แล้วจึงเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป 4) พัฒนาลังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด หรือศูนย์บริการคนพิการจังหวัด ควรจัดอบรมซักซ้อมและทบทวน กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการทำงานของศูนย์บริการคนพิการทั่วไปทั้งส่วนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรด้านคนพิการในจังหวัด 5) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรด้านคนพิการที่ผ่านมาตรฐานที่พร้อมจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ควรเตรียมหลักฐานเอกสารให้สมบูรณ์ และเตรียมพร้อมบุคลากรให้มีความสามารถเพิ่มขึ้นและพร้อมให้บริการ 6) ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปควรปรับปรุงฐานข้อมูลและระบบข้อมูลให้สามารถใช้ได้จริงและเป็นปัจจุบัน 7) ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ควรส่งเสริมเจตคติที่ดีต่อ

คนพิการ โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการที่อยู่ในระดับครอบครัว ชุมชน เพื่อเปิดโอกาสให้คนพิการเข้ามีส่วนร่วมกิจกรรมทางสังคมให้มากขึ้น 8) ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ควรเตรียมการจัดหากายอุปกรณ์เครื่องช่วยความพิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการให้พร้อมสมบูรณ์ ที่จะใช้ประโยชน์จากการเข้าถึงศูนย์บริการคนพิการทั่วไปได้มากขึ้น 9) ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปควรจัดบริการผู้ช่วยคนพิการอย่างน้อย 2 คน เป็นหญิง 1 คน ชาย 1 คน

คำสำคัญ ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป

แนวทางการพัฒนาศูนย์บริการคนพิการทั่วไป

