

การยกระดับบทบาทหน้าที่ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดและทั่วไป

นางณัฐอร อินทร์ดีศรี

ศูนย์บริการคนพิการจัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามมาตรา ๒๐/๓ และ มาตรา ๒๐/๔ ซึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในทุกกระดับให้เป็นไปอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมโดยแบ่งประเภทศูนย์บริการคนพิการออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานเกี่ยวกับการจัดบริการของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป และมีเพื่อการอื่น เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการภายในจังหวัด อาทิ การออกบัตรประจำตัวคนพิการ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร บริการผู้ช่วยคนพิการ บริการล่ามภาษามือ การซ่อมแซมและพัฒนาที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งจะให้บริการในพื้นที่ที่ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ยังครอบคลุมไม่ถึงที่นั้น ๆ แต่หากในพื้นที่ใดที่มีศูนย์บริการคนพิการทั่วไปแล้ว ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปก็จะทำหน้าที่ในการให้บริการคนพิการแทน

๒. ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ดำเนินการโดยราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และองค์กรด้านคนพิการ หรือองค์กรอื่นใดที่ให้บริการแก่คนพิการ ซึ่งได้รับรองมาตรฐานตามมาตรา ๖(๑๐) สามารถยื่นขอตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการทั่วไปได้ ตามสถานที่ตั้งของศูนย์บริการนั้นโดยกรุงเทพมหานคร ยื่นต่ออธิบดีกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และในจังหวัดอื่น ๆ ยื่นต่อผู้ว่าราชการจังหวัดศูนย์บริการคนพิการทั่วไปถือเป็นการย่อขนาดของศูนย์บริการระดับจังหวัดกระจายลงไปเป็นศูนย์ย่อย ๆ ภายในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะตามบทบาทหน้าที่ขององค์กรที่มีความเชี่ยวชาญและหน้าที่หลักของทุกศูนย์บริการคนพิการทั่วไป คือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การประสานส่งต่อคนพิการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้คนพิการ ได้รับบริการตามความจำเป็น เฉพาะของคนพิการนั้น และเป็นกลไกที่ออกแบบมาเพื่อให้บริการและตอบสนองคนพิการที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลที่ไม่สามารถเดินทางมาขอรับบริการที่ศูนย์บริการคนพิการในระดับจังหวัดได้

อำนาจหน้าที่ของศูนย์บริการคนพิการ ได้แก่ (๑) สำรวจติดตามสภาพปัญหาคนพิการและจัดระบบข้อมูลการให้บริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (๒) ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์คนพิการ (๓) เรียกร้องแทนคนพิการ (๔) ให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐาน (๕) ให้ความช่วยเหลือคนพิการให้ได้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ตามความต้องการจำเป็นพิเศษเฉพาะบุคคล (๖) ประสานคัดกรองส่งต่อและให้ความช่วยเหลือคนพิการ หรือผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะพิการให้ได้รับการดูแลสุขภาพพยาบาลที่เหมาะสม (๗) ประสานความช่วยเหลือกับหน่วยงานของรัฐ ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเพื่อให้ความช่วยเหลือคนพิการตามประเภทความพิการ (๘) ติดตามและประเมินผลและรายงานเกี่ยวกับการได้รับสิทธิประโยชน์และการดำรงชีวิตของคนพิการ (๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนด

อย่างไรก็ตามศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดและทั่วไปซึ่งจัดตั้งภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๖ ตามมาตรา ๒๐/๓ และมาตรา๒๐/๔ ซึ่งได้กำหนดระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

แห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับศูนย์บริการ พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่ บทบาท ภารกิจ ของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด และทั่วไป ผู้ปฏิบัติ แต่พบว่าการดำเนินงานของศูนย์คนพิการระดับจังหวัดและทั่วไปในการจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่คนพิการตาม บทบาทภารกิจ ประสบปัญหาอุปสรรค ไม่สามารถดำเนินงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพตามเจตนารมณ์ของ กฎหมาย การดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด และทั่วไป ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคณพิการได้อย่างเต็ม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่เข้าใจการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการ ระดับจังหวัดและทั่วไป ทำให้ขาดการบูรณาการในการทำงานร่วมกันในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพคน พิการ ผู้ศึกษาซึ่งได้ทำการศึกษา สถานการณ์การดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดและทั่วไป รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายในการยกระดับบทบาท หน้าที่ ของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดและทั่วไป ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของ ศูนย์บริการระดับจังหวัดและทั่วไป โดยมุ่งเน้นหลักการบูรณาการการทำงาน ของทุกภาคส่วน โดยมีคน พิการในฐานะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญ เพื่อให้เกิดบริการที่ตอบสนองความต้องการของคนพิการได้ อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และสามารถเชื่อมโยงบริการต่าง ๆ จากหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคประชาสังคม ภาคเอกชนและองค์กรด้านคนพิการ เพื่อให้คนพิการได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุด คนพิการได้รับ การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างเต็มศักยภาพอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ โดยการศึกษา มี วัตถุประสงค์ คือ ๑.) เพื่อศึกษาสถานการณ์ ปัญหาอุปสรรค การดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการระดับ จังหวัดและทั่วไป ๒.) เพื่อศึกษาบทบาทการดำเนินงาน การจัดบริการให้แก่คนพิการของศูนย์บริการ คนพิการระดับจังหวัดและทั่วไป และ ๓.) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายคือการยกระดับบทบาทหน้าที่ ของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดและทั่วไป

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

๑. สถานการณ์การขับเคลื่อนของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดและทั่วไป

(๑) ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ มีมติเห็นชอบให้ประกาศจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ ระดับจังหวัดขึ้นทุกจังหวัด และกรุงเทพมหานคร และ เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ ประธานกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ลงนามในประกาศจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดทุกจังหวัดและกรุงเทพมหานคร และกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้มีหนังสือขอความร่วมมือผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด พิจารณามอบพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการระดับ จังหวัดตามประกาศดังกล่าว และให้พิจารณามอบหมายข้าราชการในสังกัดที่มีความเหมาะสมปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ โดยกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการ ดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด จำนวน ๑๙,๙๕๐,๐๐๐ บาท และในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้ จัดสรรงบประมาณสนับสนุน จำนวน ๒๐,๕๘๐,๐๐๐ บาท โดยให้การสนับสนุนตามจำนวนประชากรคนพิการ ที่จดทะเบียนในแต่ละจังหวัด ดังนี้

(๑.๑) จังหวัดที่มีประชากรคนพิการจดทะเบียนตั้งแต่ ๒๐,๐๐๐ คนขึ้นไปจังหวัดละ ๓๐๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๙ จังหวัด

(๑.๒) จังหวัดที่มีประชากรคนพิการจดทะเบียนระหว่าง ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ คน จังหวัดละ ๒๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๖ จังหวัด

(๑.๓) จังหวัดที่มีประชากรคนพิการจดทะเบียนน้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ คน จังหวัดละ ๒๐๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑ จังหวัด

(๒) ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป

ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ที่ได้รับการออกใบอนุญาตจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการทั่วไป จำนวน ๒,๒๑๐ ศูนย์ โดยจำแนกได้ ดังนี้

(๒.๑) องค์กรด้านคนพิการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานตามมาตรา ๖ (๑๐) จำนวน ๑๒๖ ศูนย์

(๒.๒) ราชการส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๒,๐๘๔ ศูนย์ จำแนกเป็น

- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑,๙๗๗ ศูนย์
- ศูนย์การศึกษาพิเศษ จำนวน ๒๐ ศูนย์
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ๖ ศูนย์
- โรงพยาบาล ๕๓ ศูนย์ (เป็นรพ. MOU ๓๒ ศูนย์)
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๒๕ ศูนย์

อื่น ๆ ๓ ศูนย์

๒. การขับเคลื่อนศูนย์บริการคนพิการประจำปี ๒๕๖๒

(๑) ศูนย์บริการระดับจังหวัด

(๑.๑) พก.ได้ดำเนินการโอนกรอบวงเงินสนับสนุนศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดเพื่อปรับปรุงเช่า หรือก่อสร้างสำนักงานศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด ให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด จำนวน ๑๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตาก และจังหวัดสระแก้ว จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดพะเยา นครพนม นครราชสีมา ศรีสะเกษ และจังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสุรินทร์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดสตูล จังหวัดร้อยเอ็ด

(๑.๒) พก.หารือร่วมกับรองปลัดกระทรวงมหาดไทย กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมธนารักษ์ โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

- การเร่งรัดเพื่อจัดหาพื้นที่สำหรับการปรับปรุง ซ่อมแซม หรือก่อสร้างศูนย์บริการคนพิการจังหวัดที่ไม่สามารถหาพื้นที่
- การเพิ่มรูปแบบการก่อสร้างอาคารให้สอดคล้องเหมาะสมกับพื้นที่ โดยจัดทำแบบศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดในขนาดเล็กและขนาดกลาง เพื่อให้สามารถรองรับการก่อสร้างศูนย์บริการคนพิการทุกขนาดและเหมาะสมกับจำนวนคนพิการและผู้ใช้บริการของจังหวัด

(๑.๓) พก. ได้ติดตามและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ให้มีความชัดเจน และจังหวัดที่อยู่ระหว่างการดำเนินการให้เน้นเรื่องความโปร่งใสและคำนึงถึงมาตรฐานในการก่อสร้าง ปรับปรุง และซ่อมแซม และกำกับติดตาม และให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ ตามมติของคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

(๒) ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป

(๒.๑) การลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในชุมชน โดยการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการทั่วไปและการสนับสนุนการจ้างงานคนพิการตามมาตรา ๓๓ และมาตรา ๓๕ ในโรงพยาบาล โดย พก.ร่วมกับคณะแพทย์ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีความเชี่ยวชาญการพัฒนาศักยภาพคนพิการในชุมชน ได้มีการดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพคนพิการในระดับชุมชน และกำหนดแนวทางการบูรณาการการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการระดับพื้นที่ ผ่านกลไกศูนย์บริการคนพิการทั่วไป เพื่อพัฒนาศักยภาพคนพิการ ส่งเสริมการมีรายได้ควบคู่กับการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการที่ได้รับการจ้างงานในโรงพยาบาล โดยได้คัดเลือกโรงพยาบาลที่มีความพร้อมและมีศักยภาพเข้าร่วมเป็นพื้นที่นำร่อง จำนวน ๓๒ แห่ง ในพื้นที่จังหวัด ๒๒ จังหวัด

(๒.๒) การจัดทำมาตรฐานการดำเนินการและการให้บริการของศูนย์บริการคนพิการ พก. ได้ดำเนินการศึกษาการจัดทำมาตรฐานการดำเนินการและการให้บริการแก่คนพิการของศูนย์บริการคนพิการเพื่อให้เป็นแนวทางการจัดบริการอย่างมีมาตรฐานและมีรูปแบบการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับศูนย์บริการคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๔ มาตรฐานการดำเนินการและการให้บริการคนพิการของศูนย์บริการคนพิการ ข้อ ๒๐ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาการจัดทำมาตรฐานการดำเนินการและการให้บริการแก่คนพิการของศูนย์บริการคนพิการได้ยกร่างมาตรฐานของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป โดยจำแนกเป็น

- ร่างมาตรฐานศูนย์บริการคนพิการทั่วไปดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ๔ ด้าน ๑๖ องค์ประกอบ ๓๕ ตัวชี้วัด
- ร่างมาตรฐานศูนย์บริการคนพิการทั่วไปที่ดำเนินการโดยองค์กรด้านคนพิการ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ๑๖ องค์ประกอบ ๓๔ ตัวชี้วัด

เพื่อให้การบริการของคนพิการทั่วไป มีมาตรฐานการให้บริการเฉพาะด้าน เช่น การบริการด้านสุขภาพ การบริการด้านการศึกษา และการบริการด้านการจ้างงาน มีมาตรฐานและคนพิการสามารถเข้าถึงสิทธิสวัสดิการและบริการของภาครัฐตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

๓. ปัญหา และอุปสรรค

จากการศึกษาพบว่าศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดและศูนย์บริการคนพิการทั่วไป พบปัญหาในการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด

ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๒๐/๓ กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ทั้งนี้ให้ใช้ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดที่มีอยู่ในการทำหน้าที่กำกับ ติดตาม (Regulator) แต่เนื่องจากบุคลากรที่ทำหน้าที่ Regulator ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ รวมทั้งองค์กรด้านคนพิการยังขาดความรู้ความเข้าใจต่อหลักการและเจตนารมณ์ตามที่กฎหมายกำหนด

(๒) ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป

(๒.๑) องค์กรด้านคนพิการยังขาดความพร้อมที่จะจัดตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการทั่วไป เนื่องจากองค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐานตามมาตรา ๖ (๑๐) เนื่องจากองค์กรด้านคนพิการส่วนใหญ่ยังขาดความพร้อมด้านสถานที่ ด้านบุคลากรและด้านงบประมาณ ขาดมาตรการจูงใจหรือสนับสนุนให้องค์กรด้านคนพิการสมัครเข้ารับการตรวจรับรองมาตรฐาน

(๒.๒) แนวทางปฏิบัติในการขอตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการทั่วไปซึ่งในแต่ละจังหวัดยังมีขั้นตอนที่แตกต่างกัน บางจังหวัดได้กำหนดหลักเกณฑ์ขึ้นมาใหม่เพื่อเพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบให้มากขึ้น ซึ่งเป็นอุปสรรคขององค์กรด้านคนพิการ และการขอจดทะเบียนเป็นศูนย์บริการคนพิการทั่วไปมีความยุ่งยาก เงื่อนไขการปฏิบัติ งบประมาณสนับสนุน ทำให้องค์กรด้านคนพิการที่ผ่านมาตรฐานองค์กรไม่จดทะเบียนเป็นศูนย์บริการคนพิการ

(๒.๓) ขาดกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพในการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิคนพิการ ระบบสนับสนุนในการทำงานของศูนย์บริการฯ กฎระเบียบและมาตรการ ในการกำกับดูแลศูนย์บริการคนพิการไม่ชัดเจน ขาดมาตรฐานในการให้บริการคนพิการประเภทต่าง ๆ

(๒.๔) การได้รับงบประมาณในการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการมีความล่าช้า และไม่มีมาตรฐานในการให้บริการ ไม่มีการพัฒนาศักยภาพองค์กร และบุคลากรในฐานะผู้ที่ทำหน้าที่ในการดำเนินการและให้บริการแก่คนพิการอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในระยะต่อไป

จากการศึกษาสถานการณ์ นโยบาย กฎหมาย ยุทธศาสตร์ แผนงานการดำเนินงานการจัดบริการศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดและทั่วไป มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อพัฒนางานการจัดบริการศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดและทั่วไปดังนี้

โอกาสในการปฏิรูประบบศูนย์บริการคนพิการ

การตระหนักถึงหลักการเจตนารมณ์ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามมาตรา ๒๐/๓ และมาตรา ๒๐/๔ กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการทุกระดับให้เป็นไปอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมที่ลดความเหลื่อมล้ำเพิ่มโอกาสการเข้าถึงประโยชน์ ทั้งจากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล สภาพแวดล้อมทางสังคมไม่ได้ถูกจัดการให้ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้จริง รูปแบบบริการฐานสิทธิมุ่งเน้นหลักการบูรณาการการทำงานของทุกภาคส่วน โดยมีคนพิการในฐานะผู้ให้บริการเป็นเป้าหมายสำคัญ เพื่อให้บริการและตอบสนองความต้องการของคนพิการได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งเชื่อมโยงบริการต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐให้คนพิการได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุด และเกิดผลเป็นรูปธรรมได้อย่างแท้จริง

ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปเป็นนวัตกรรมทางกฎหมายและนวัตกรรมการบริการ ต้องเร่งสร้างพัฒนา รูปธรรมเชิงนวัตกรรม ของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพกำลังคน ที่จะทำให้ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปสามารถดำเนินงานอย่างเต็มศักยภาพเพื่อส่งผลประโยชน์จากการพัฒนาไปถึงคนพิการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดระบบสนับสนุน การจัดสรรงบประมาณในรูปแบบแผนงานศูนย์บริการเพื่อการพัฒนาคุณภาพศูนย์บริการคนพิการทั่วไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดและทั่วไป

๑. เร่งสร้างองค์ความรู้ผ่านการศึกษาบริการต้นแบบที่มีรูปธรรมเชิงระบบในการบริหารจัดการ เพื่อใช้สนับสนุนการปรับกลไกทางกฎหมาย นโยบายการดำเนินงานศูนย์บริการคนพิการจังหวัดและศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ประกอบด้วย

๑.๑) ชูจุดความรู้ว่าด้วยแนวทางการจัดบริการทั้งพื้นฐานและบริการที่มีความเชี่ยวชาญ เฉพาะแนวทาง การบริหารจัดการศูนย์บริการคนพิการ ซึ่งนำไปใช้ในการจัดทำมาตรฐานด้านการบริการ และมาตรฐานศูนย์บริการคนพิการ และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการ ภายใต้หลักการเจตนารมณ์ ที่กฎหมายกำหนด

๑.๒) จัดทำชุดความรู้ว่าด้วยการสร้างและพัฒนากำลังคนด้านบริการทางสังคม เป็นแนวทางพัฒนาระบบการประเมินกำลังคน รูปแบบการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการ และการผลิตกำลังคนเข้าสู่ระบบบริการ

๒. การศึกษาต้นทุนศูนย์บริการคนพิการจังหวัดและศูนย์บริการคนพิการทั่วไปที่ดำเนินงานโดยองค์กรคนพิการ เพื่อนำไปใช้สนับสนุนการปรับปรุงระเบียบการเงินการคลัง การปรับปรุงหลักเกณฑ์เงินอุดหนุน และแนวทางปฏิบัติที่สนับสนุนศูนย์บริการคนพิการทั่วไป

๓. ทำการศึกษาเชิงปฏิบัติการว่าด้วยแนวทางการบริหารจัดการศูนย์บริการคนพิการ โดยการมีส่วนร่วมจากศูนย์บริการคนพิการที่มีความพร้อมเพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดแนวทางการดำเนินการที่สามารถใช้ขับเคลื่อนการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการให้มากขึ้น

๔. เร่งสร้างความเข้มแข็งให้แก่ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ให้สามารถจัดบริการลงไปสู่ชุมชนได้อย่างแท้จริง โดยพัฒนาทั้งด้านมาตรฐานการจัดบริการ มาตรฐานการบริหารจัดการ การสร้างและพัฒนา กำลังคนด้านบริการทางสังคม การศึกษาต้นทุนศูนย์บริการคนพิการทั่วไป เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการสนับสนุนด้านการเงินของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป และการขับเคลื่อนให้ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปที่จัดบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการทางการแพทย์สามารถเป็นสถานบริการในระบบหลักประกันสุขภาพ (สปสช.)

๕. ควรส่งเสริมให้องค์กรด้านคนพิการที่ต้องการจัดตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการทั่วไป ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการตามมาตรา ๖(๑๐) อย่างรวดเร็วและเพิ่มมากขึ้น

๖. มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลการจัดบริการตามภารกิจของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และศักยภาพของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป รวมถึงนำไปพัฒนาหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการอุดหนุนค่าใช้จ่ายแบบรายหัวสอดคล้องกับการให้บริการจริง โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของคนพิการและองค์กรด้านคนพิการด้วย

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงกฎหมายและนโยบายในเรื่องศูนย์บริการคนพิการ

๑) ทบทวนประเด็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการรับรองมาตรฐานการเป็นศูนย์บริการคนพิการทั่วไป โดยควรต้องมีกรรับรองมาตรฐานที่สามารถบ่งบอกถึงความสามารถในการให้บริการของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป รวมทั้งระยะเวลาของใบอนุญาตของมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการและการเป็นศูนย์บริการคนพิการทั่วไป

๒) การจัดทำระเบียบการเงินของศูนย์บริการคนพิการทั่วไปเพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน และลดการใช้พิจารณาอนุญาตส่วนบุคคลของคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัด

๓) การเพิ่มสัดส่วนคนพิการในคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัด และควรทบทวนบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัด ให้มีความชัดเจน

๔) การเชื่อมระบบการทำงานระหว่างศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด และศูนย์บริการคนพิการทั่วไปในลักษณะการหนุนเสริมการทำงานซึ่งกันและกัน โดยการให้คำปรึกษาในการจัดการ และการดำเนินโครงการ

๕) การทบทวนแนวทางการดำเนินงานเรื่องการตั้งกรอบวงเงินให้มีความกระชับเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการเสนอกรอบวงเงินเข้าสู่ส่วนกลาง

๖) การพัฒนาศักยภาพของคนพิการ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปเพื่อให้การขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตในระดับพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ