

การศึกษาบทบาทการดำเนินการกระบวนการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของ
คณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ
Performance of Sub-committee on Elimination of
Discrimination against Persons with Disabilities (SEDPD)

สุนทร สุขชา¹ ศิริรินทร์รัตน์ กาญจนกฤษ²
Suntorn Sukcha, Sirinrat Kanjanakunja

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทในการดำเนินการกระบวนการยุติธรรมของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative methods) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

ผลการวิจัย พบว่า 1) บทบาทในการดำเนินการกระบวนการยุติธรรมของการดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ได้แก่ (1) บทบาทในการวินิจฉัยปัญหาการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ (2) บทบาทในการเตรียมคำวินิจฉัยและเสนอความคิดเห็นต่อคณะกรรมการ (3) บทบาทในการกำหนดแบบคำร้อง (4) บทบาทในการไกล่เกลี่ยหรือมอบหมายอนุกรรมการดำเนินการไกล่เกลี่ย (5) บทบาทในการจัดทำรายงานและผลการดำเนินงานประจำปี และ (6) บทบาทในการดำเนินการอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย 2) ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ (1) ปัญหาการบริหารจัดการและความล่าช้าในการดำเนินงาน (2) ปัญหาเชิงโครงสร้างของคณะกรรมการ ฯ (3) ปัญหาการขาดการส่งเสริมการรับรู้และความเข้าใจต่อสิทธิที่พึงมีพึงได้ของคนพิการและ (4) ปัญหาด้านงบประมาณ 3) แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ ได้แก่ (1) แนวทางการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ (2) แนวทางการพัฒนาบุคลากรและจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ทางกฎหมาย และ (3) แนวทางในการเพิ่มความรู้ทางกฎหมายให้แก่คนพิการ

คำสำคัญ (Keywords) : คนพิการ; การเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ; สิทธิคนพิการ

Received: 2023-10-10 Revised: 2024-02-11 Accepted: 2024-02-13

¹ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสังคมภาควิชานโยบายสังคม การพัฒนาสังคม และการพัฒนาชุมชน คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. Master of Arts Programme In Social Policy Department of Social Policy, Social Development and Community Development Faculty of Social Administration Thammasat University. E-mail: sunthon357@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. Advisor, Department of Social Work, Social Development and Community Development Faculty of Social Administration Thammasat University. E-mail: poontu@gmail.com

Abstract

The purposes of this research were to study the implications of problems and obstacles in operations and to seek the ways for improving the implementation of eliminating discrimination against persons with disabilities. This was done through the Sub-Committee on Eliminating Unfair Discrimination against Persons with Disabilities, aiming for maximum efficiency, flexibility, and comprehensive protection of the rights of persons with disabilities. The research utilized a qualitative research method. The research used semi-structured in-depth interviews as its primary method.

The results of this research consisted of 1) roles in the implementation of the judicial process for the Elimination of Discrimination against Persons with Disabilities by the Sub-Committee on Eliminating Unfair Discrimination against Persons with Disabilities; namely (1) the role of diagnosing discrimination problems that unfairly affected persons with disabilities, (2) the role in preparing rulings and presenting opinions to the committee, (3) the role in formulating petitions, (4) the role in mediation or assigning a sub-committee to mediate, (5) the role in preparing annual reports and reporting operational outcomes, and (6) the role in performing other tasks as assigned by the board of committee. Next, 2) problems and obstacles consisted of (1) management issues and operational delays, (2) structural problems within the sub-committee, (3) the lack of sufficient promotion of awareness and understanding of the rights of persons with disabilities, and (4) budgetary constraints. Finally, 3) efforts for eliminating discrimination against persons with disabilities consisted of (1) guidelines for enhancing public awareness, (2) guidelines for personnel development and provision of legal knowledge to personnel, and (3) guidelines for enhancing the legal knowledge of persons with disabilities.

Keywords: persons with disabled; discrimination against persons with disabilities;
rights persons with disabilities

บทนำ (Introduction)

คนพิการถือเป็นส่วนหนึ่งในสังคมที่จะต้องให้ความสำคัญโดยเฉพาะในการให้ความช่วยเหลือเพื่อส่งเสริมให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตได้โดยอิสระเท่าเทียมกับคนทั่วไป แม้ว่าประเทศไทยมีกฎหมายที่ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิคนพิการหลายฉบับแต่ในทางปฏิบัติ พบว่า ยังมีปัญหาและอุปสรรคที่ยังไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพที่แท้จริง ยังมีคนพิการจำนวนหนึ่งที่ยังเข้าไม่ถึงสิทธิสวัสดิการของคนพิการ ดังข้อมูลการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาของ อีราพร ดาวเจริญ (2559: บทคัดย่อ) ในเรื่อง การเข้าถึงสวัสดิการสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าถึงสวัสดิการสังคมรวมถึงยังไม่สามารถใช้ประโยชน์จากสิทธิคนพิการตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 นอกจากนี้ การป้องกันไม่给人พิการถูกเลือกปฏิบัตินั้นมีความสำคัญเช่นกัน จึงมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ในมาตรา 4, 27 (พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ

ชีวิตคนพิการ, 2556) ในมาตรา 15-17 และระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ พ.ศ.2556 (พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2556) และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2556 กำหนดให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัว และสามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อคุ้มครองคนพิการได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

คณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการมีอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัยปัญหาการเลือกปฏิบัติและเสนอความคิดเห็นต่อคณะกรรมการในการกำหนดแบบคำร้องขอ ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือมอบหมายอนุกรรมการดำเนินการไกล่เกลี่ยก่อนมีการวินิจฉัยการร้องขอจัดทำรายงานสถานการณ์ เพื่อนำเรื่องที่วินิจฉัยที่มีผลกระทบกระเทือนสาระสำคัญแห่งสิทธิของคนพิการอย่างกว้างขวางให้เสนอคณะกรรมการวินิจฉัยต่อไป ขอบเขตบทบาทในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการในการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ แต่กระนั้นมาตรการหรือการดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการยังไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพที่แท้จริง จากข้างต้นผู้วิจัยพบว่า เมื่อได้ดำเนินการยื่นกรณีการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการไปยังคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ กระบวนการในการพิจารณามีความซับซ้อน และล่าช้า ซึ่งไม่สามารถที่จะระงับความเดือดร้อนให้ผู้เสียหายได้อย่างสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม (ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการร้องขอ การรวบรวมพยานหลักฐานการไกล่เกลี่ย การวินิจฉัย และค่าตอบแทนของคณะกรรมการหรือผู้ไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ, 2556) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาบทบาทในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมของการดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อตระหนักถึงสถานการณ์ของคนพิการในการเลือกปฏิบัติ และเห็นว่าสิ่งที่จะช่วยให้คนพิการปลอดภัยจากการถูกเลือกปฏิบัติ นอกจากการส่งเสริมให้คนในสังคมตระหนักรู้ถึงการกระทำที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ และเพื่อให้คนพิการที่ได้มีโอกาสศึกษากระบวนการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการจากการวิจัยครั้งนี้ได้เข้าใจ และสามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในขั้นตอนปฏิบัติในการยื่นเรื่องร้องเรียนเข้าสู่การดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ อีกประการหนึ่งที่สำคัญคือ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนามาตรการหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการทั้งในเชิงนโยบายและในทางกฎหมายเพื่อให้การบังคับใช้ในทางปฏิบัติมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาบทบาทในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมของการดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานกระบวนการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ
3. เพื่อแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีความคล่องตัว และสามารถคุ้มครองสิทธิของคนพิการได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการไทย และการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ประกอบด้วย บทบาทในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมของการดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ด้านบทบาทตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย บทบาทกระบวนการดำเนินงาน และบทบาทตามตำแหน่งโครงสร้างองค์กร ปัญหาและอุปสรรคด้านอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ด้านกระบวนการดำเนินงานและด้านโครงสร้างองค์กร และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาบุคลากรและจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ทางกฎหมาย และด้านการเพิ่มความรู้ทางกฎหมายให้แก่คนพิการ

1.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มที่ 1 คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการที่เคยมีประสบการณ์ในการยื่นเรื่องร้องเรียนเข้าสู่การดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 10 คน

กลุ่มที่ 2 บุคคลที่ดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการทั้งในอดีตและปัจจุบัน ประกอบด้วย ประธาน 1 คน และอนุกรรมการ/เลขานุการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ 4 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน

กลุ่มที่ 3 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคนพิการจำนวน 7 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาจากบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ และคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการที่เคยมีประสบการณ์ในการยื่นเรื่องร้องเรียนเข้าสู่การดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม ปีพ.ศ. 2564 ถึง มิถุนายน ปี พ.ศ. 2566

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบ In-depth Interview หนึ่งต่อหนึ่ง โดยคำถามจะแบ่งออกเป็นแบบสัมภาษณ์จำนวน 2 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 1 สำหรับคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการที่เคยมีประสบการณ์ในการยื่นเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กลไกการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน และชุดที่ 2 สำหรับกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ จำนวน 5 คน และกลุ่มที่ 3 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคนพิการจำนวน 7 คน รวมกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มที่ 2 ทั้งหมด 12 คน ในการสัมภาษณ์เชิงลึกแต่ละคนใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 1 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ผ่านการขอจริยธรรมในคนเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565 โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์เลขหนังสือรับรองเลขที่ 009/2565

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ (1) ข้อมูลปฐมภูมิ คือ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และ (2) ข้อมูลทุติยภูมิ คือ การเก็บข้อมูลจากการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ พ.ศ.2556 อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ แนวคิดเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความเสมอภาคทางโอกาสแก่คนพิการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากข้อมูลมาจัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) เพื่อให้ข้อมูลเป็นระบบและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ในการแสดงผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยการวิเคราะห์จากข้อมูลที่สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นไว้

ผลการวิจัย (Research Results)

1. บทบาทในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมของการดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

1.1 บทบาทตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

บทบาทในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมของกลไกการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเป็นคณะกรรมการฯ ที่แต่งตั้งตามกฎหมายพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ตามคำสั่งคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ที่ 5/2557 ในการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 16 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2556 พบว่า อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการมีดังนี้ 1.วินิจฉัยปัญหาการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามที่มีการร้องขอแทนคณะกรรมการตามมาตรา 6 (5) 2.เตรียมคำวินิจฉัยและเสนอความคิดเห็นต่อคณะกรรมการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามตรวจสอบปัญหาการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการทั้งทางด้านการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการหรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใด 3.กำหนดแบบคำร้องขอ แบบสอบข้อเท็จจริง สัญญาประณิษฐาน และกำหนดวิธีปฏิบัติอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้ 4.ไกล่เกลี่ยหรือมอบหมายอนุกรรมการดำเนินการไกล่เกลี่ยก่อนมีการวินิจฉัยการร้องขอ รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีดำเนินการในระดับหน่วยงานหรือจังหวัดแล้ว แต่ไม่สำเร็จและอาจมอบหมายให้ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่แทนก็ได้ 5.จัดทำรายงานสถานการณ์การเลือกปฏิบัติและผลการดำเนินงานประจำปีเสนอต่อคณะกรรมการอย่างน้อยปีละครั้ง และ 6.ดำเนินการอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

1.2 บทบาทกระบวนการดำเนินงาน

บทบาทในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการพบว่า มีบทบาทตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการมีดังนี้ (1) วินิจฉัยปัญหาการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามที่มีการร้องขอแทน

คณะกรรมการตามมาตรา 6 (5) (2) เตรียมคำวินิจฉัยและเสนอความคิดเห็นต่อคณะกรรมการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามตรวจสอบปัญหาการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการทั้งทางด้านการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการหรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใด (3) กำหนดแบบคำร้องขอ แบบสอบข้อเท็จจริง สัญญาประนีประนอม และกำหนดวิธีปฏิบัติอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้ (4) โกล่เกลี่ยหรือมอบหมายอนุกรรมการดำเนินการไกล่เกลี่ยก่อนมีการวินิจฉัยการร้องขอ รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีดำเนินการในระดับหน่วยงานหรือจังหวัดแล้ว แต่ไม่สำเร็จและอาจมอบหมายให้ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่แทนก็ได้ (5) จัดทำรายงานสถานการณ์การเลือกปฏิบัติและผลการดำเนินงานประจำปีเสนอต่อคณะกรรมการอย่างน้อยปีละครั้ง และ (6) ดำเนินการอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

1.3 บทบาทตามตำแหน่งโครงสร้างองค์กร

เนืองด้วยโครงสร้างของคณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการจะประกอบด้วย ประธานอนุกรรมการ เลขานุการ คณะอนุกรรมการ และข้าราชการในกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ช่วยเลขานุการ โดยมีการแสดงบทบาทตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายภายในคณะอนุกรรมการฯ

การแสดงบทบาทตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย การดำเนินงาน และตามตำแหน่งโครงสร้างองค์กร ดังข้อมูลตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงบทบาทและข้อสรุปการแสดงบทบาทของคณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

บทบาท	การแสดงบทบาท	ผู้รับผิดชอบหลัก
1) บทบาทในการวินิจฉัยปัญหาการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ	การพิจารณาจะมีการตีความการกระทำที่เทียบเคียงการปฏิบัติต่อคนปกติและการปฏิบัติต่อคนพิการ หากพบว่าเรื่องร้องเรียนเข้าข่ายการกระทำที่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการก็จะนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการในขั้นต่อไปใช้กรอบการพิจารณาตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ในมาตรา 15	ประธานและคณะอนุกรรมการ ฯ
2) บทบาทในการเตรียมคำวินิจฉัยและเสนอความคิดเห็นต่อคณะกรรมการ	เตรียมข้อมูลประกอบคำวินิจฉัยการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการหรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใด เพื่อเสนอความคิดเห็นที่มีต่อเรื่องร้องเรียนนั้นๆ และพิจารณาข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เสนอต่อคณะกรรมการฯ เพื่อประชุมและวินิจฉัยปัญหา	ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการ ฯ
3) บทบาทในการกำหนดแบบคำร้องขอ แบบสอบข้อเท็จจริง	การดำเนินการทางด้านเอกสาร แบบคำร้องขอ แบบสอบ แบบสอบข้อเท็จจริง สัญญาประนีประนอม และข้อเท็จจริง สัญญา ฯ กำหนดวิธีปฏิบัติจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของ	ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการ ฯ

บทบาท	การแสดงบทบาท	ผู้รับผิดชอบหลัก
ประนี ประนอม และ ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพกำหนดวิธีปฏิบัติ	ชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฯ พ.ศ. 2556	
4) บทบาทในการไกล่ ไขกระบวนการไกล่ เกลี่ยเป็นกระบวนการยุติหรือเกลี่ยหรือมอบหมาย ระบุข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของคู่กรณี อนุกรรมการดำเนินการ เองตามกระบวนการที่ระเบียบคณะกรรมการไกล่ เกลี่ย ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฯ ข้อ 24 – 36		ประธานและ คณะอนุกรรมการ ฯ
5) บทบาทในการจัดทำ สรุปเป็นบันทึกข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น โดยจัดทำ รายงานสถานการณ์การ เป็นรูปแบบคำวินิจฉัย และจัดทำรายงาน เลือกปฏิบัติและผลการ สถานการณ์การเลือกปฏิบัติและผลการดำเนินงาน ดำเนินงานประจำปี ประจำปีต่อคณะอนุกรรมการฯ		ฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการ ฯ
6) บทบาทในการ การดำเนินการอื่น ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือการเลือก ดำเนินการอื่น ตามที่ ปฏิบัติต่อคนพิการโดยไม่เป็นธรรม ในปัจจุบันยัง คณะกรรมการมอบหมาย ไม่มีการมอบหมายให้ดำเนินการอื่น ประธานคณะ อนุกรรมการ ฯ		ประธานและ คณะอนุกรรมการ ฯ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานกระบวนการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของ คณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และจำแนกเป็นประเด็น ได้แก่ 1) ปัญหาการบริหารจัดการและความล่าช้า ในการดำเนินงาน พบว่า คณะอนุกรรมการฯ มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาข้อเรียกร้องที่มีการส่งเรื่อง มาถึงคณะอนุกรรมการ ฯ ไม่สม่ำเสมอเท่าที่ควร จึงทำให้การดำเนินงานไม่ต่อเนื่องและการพิจารณาข้อ เรียกร้องมีความล่าช้า ทำให้หลายกรณีที่มีข้อร้องเรียนเข้ามาไม่สามารถติดต่อคู่กรณีได้แล้ว 2) ปัญหาเชิง โครงสร้างของคณะอนุกรรมการ ฯ พบว่า ปัญหาในเชิงโครงสร้างของคณะอนุกรรมการฯ ที่ไม่ได้มีการกำหนด โครงสร้างและจำนวนคณะอนุกรรมการ ฯ ในการปฏิบัติหน้าที่ที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน และเกิดปัญหาการ ขาดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกฎหมายคนพิการเป็นอีกหนึ่งปัญหาที่สำคัญในการดำเนินงานของ คณะอนุกรรมการฯ 3) ปัญหาการขาดการส่งเสริมการรับรู้และความเข้าใจต่อสิทธิที่พึงมีพึงได้ของคนพิการ พบว่า ยังไม่มีการส่งเสริมและกำหนดให้เป็นบทบาทอย่างหนึ่งในการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ ฯ และ 4) ปัญหาด้านงบประมาณ พบว่า คณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการเป็น หน่วยงานที่อยู่ภายใต้คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ดังนั้น จึงต้องรองบประมาณจัดสรรจากทางภาครัฐ โดยคณะอนุกรรมการ ฯ ได้รับงบประมาณประจำปีจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไม่เพียงพอต่อการ ดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอและได้รับงบล่าช้า

3. แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของ คณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ สามารถจำแนกประเด็นได้ ดังต่อไปนี้

1) แนวทางการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ พบว่า จากผลการศึกษาในเรื่องการประชาสัมพันธ์จะเห็นได้ว่า คณะอนุกรรมการ ฯ ยังไม่เป็นที่รู้จักเท่าที่ควร ซึ่งอ้างอิงได้จากจำนวนเรื่องร้องเรียนยังมีจำนวนน้อย และยังมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก 2) แนวทางการพัฒนาบุคลากรและจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ทางกฎหมาย พบว่า คณะอนุกรรมการ ฯ ควรจัดเพิ่มบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านกฎหมายหรือมีตัวแทนนักกฎหมายที่เป็นคนพิการเข้าร่วมพิจารณาข้อวินิจฉัยซึ่งจะช่วยให้การประชุมวินิจฉัยร่วมกันนั้นมีความเข้าใจในบริบทของคนพิการมากยิ่งขึ้น และเพิ่มทักษะความรู้ของฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการ ฯ ที่เป็นผู้ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนให้มีความรู้พื้นฐานทางด้านกฎหมายเพื่อให้การดำเนินงานในการรับเรื่องร้องเรียนและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในเบื้องต้นได้ และ 3) แนวทางในการเพิ่มความรู้ทางกฎหมายให้แก่คนพิการ พบว่า คนพิการไม่ทราบถึงข้อกฎหมายที่คุ้มครองสิทธิจากการถูกเอารัดเอาเปรียบรวมทั้งการถูกเลือกปฏิบัติ จึงไม่ได้ส่งเรื่องร้องเรียนสิทธิเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือกระบวนการทางด้านกฎหมาย ซึ่งคณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการโดยตรงจึงควรเป็นหน่วยงานที่ให้ความรู้เบื้องต้นแก่คนพิการเพื่อให้คนพิการสามารถปกป้องสิทธิของตนเองได้ ในกรณีที่คนพิการถูกเลือกปฏิบัติจะทราบข้อมูลเบื้องต้นในการปกป้องสิทธิและสามารถส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนเข้ามายังคณะอนุกรรมการ ฯ ได้ทันที และคณะอนุกรรมการ ฯ สามารถเข้ามาช่วยเหลือได้ ตลอดจนการแนะนำให้ความรู้ในเรื่องการร้องเรียนเพื่อให้คนพิการมีความรู้ความเข้าใจและสามารถดำเนินการจัดการปัญหาหากถูกเลือกปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยการให้ความรู้สามารถจัดเป็นโครงการอบรมหรือจัดทำสื่อคู่มือเพื่อเผยแพร่ให้กับคนพิการได้รับทราบข้อมูลทั้งด้านกฎหมายและการดำเนินการปกป้องสิทธิของตนเองได้

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. อภิปรายบทบาทในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมของการดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของคณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

คณะอนุกรรมการ ฯ มีบทบาทตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งเป็นคณะอนุกรรมการ ฯ ที่แต่งตั้งตามกฎหมายพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ตามคำสั่งคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ที่ 5/2557 ในการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 16 วรคสาม แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2556 ซึ่งเป็นการแสดงบทบาทตาม อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่ถูกกำหนดขึ้น มีความสอดคล้องกับ แนวคิดและทฤษฎีของ Finnegan (1975, อ้างถึงใน ดร.ณิ กุลวงศ์, 2549: 39-40) ได้ให้คำจำกัดความของบทบาทไว้ในพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster's Dictionary) ไว้ว่าหน้าที่ซึ่งความหมายของหน้าที่ก็คือ การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรืออีกนัยหนึ่งคือ ตามลักษณะงานที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ คณะอนุกรรมการยังมีการดำเนินบทบาทตามกระบวนการดำเนินงาน พบว่า การพิจารณากำหนดเป็นขอบเขตอำนาจหน้าที่ได้มีการพิจารณาจากขั้นตอนการดำเนินงานเป็นหลักโดยอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้มี 6 ข้อ และมีการมีบทบาทตามตำแหน่งโครงสร้างองค์กรเป็นส่วนที่กำหนดว่าบุคคลใดจะทำหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงานใด เนื่องจากโครงสร้างของคณะอนุกรรมการ ฯ จะประกอบด้วย ประธานอนุกรรมการ เลขานุการ คณะอนุกรรมการ และข้าราชการในกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่ได้รับมอบหมายเลขานุการ ซึ่งแต่ละตำแหน่งได้มีบทบาทของตนเองตามเป็นบทบาทที่

แสดงออกมาตามตำแหน่ง โครงสร้างองค์กร โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Levingon (1964, อ้างถึงในกฤตศิลป์ อินทชัย, 2551: 8) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละบุคคลที่สัมพันธ์กับโครงสร้างทางสังคมหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ แนวทางที่บุคคลพึงกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น ๆ

2. อภิปรายปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานกระบวนการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

2.1 ปัญหาการบริหารจัดการและความล่าช้าในการดำเนินงานกระบวนการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ เนื่องจากคณะกรรมการฯ มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาข้อเรียกร้องที่มีการส่งเรื่องมาถึงคณะกรรมการฯ ไม่สม่ำเสมอเท่าที่ควรจึงทำให้การดำเนินงานไม่ต่อเนื่องและการพิจารณาข้อเรียกร้องมีความล่าช้า และจำนวนบุคลากรของคณะกรรมการฯ มีจำนวนไม่เพียงพอจึงทำให้การพิจารณาข้อเรียกร้องต่าง ๆ ที่เข้ามาไม่สามารถดำเนินการได้ในทันที สอดคล้องกับกิตติวัฒน์ ฉัตรศรีโพธิ์ และคณะ (2558: 79) ทำการศึกษาเรื่องโครงการวิจัยศึกษาปัญหาและรูปแบบการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขของคนพิการ: พื้นที่ศึกษา เทศบาลตำบลเมืองศรีไคและเทศบาลตำบลธาตุ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขและช่องทางคุ้มครองสิทธิ คนพิการส่วนใหญ่ไม่ได้รับทราบข้อมูลเนื่องมาจากหน่วยงานราชการให้ความสำคัญน้อยไป จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนพิการไม่แจ้งข้อมูลให้ทราบ ไม่ได้มีการประสานข้อมูลคนพิการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

2.2 ปัญหาเชิงโครงสร้างของคณะกรรมการฯ ทั้งนี้เป็นเพราะตำแหน่งประธานหรือเลขานุการคณะกรรมการฯ ซึ่งถือเป็นตำแหน่งสำคัญในการริเริ่มการประชุมเพื่อดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติไม่มีความชำนาญในงานด้านการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ คณะกรรมการฯ และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งสมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทยและองค์การคนพิการแต่ละประเภทร่วมกันเสนอจำนวนห้าคน ส่วนใหญ่แล้วเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีผลงาน หรือประสบการณ์เฉพาะงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งอาจจะยังขาดความรู้พื้นฐานในงานด้านนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ การศึกษา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น อีกทั้งข้อเรียกร้องของคนพิการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายจึงต้องมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกฎหมายคนพิการในการพิจารณาข้อเรียกร้องแล้วช่วยเหลือคนพิการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งเห็นได้ว่าการขาดแคลนบุคลากร งบประมาณ ตลอดจนบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปก็ส่งผลให้การดำเนินงานไม่มีความต่อเนื่อง และส่งผลให้กระบวนการดำเนินการต่าง ๆ มีความล่าช้าไปด้วย สอดคล้องกับสุรศักดิ์ วงศ์ษา (2563: 108) ทำการศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขกระบวนการดำเนินงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง: ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และนิคมสร้างตนเอง พบปัญหาด้านทรัพยากรของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งโครงสร้างของบุคลากรของสถานคุ้มครองฯ ขาดบุคลากรเฉพาะทาง เช่น แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานสหวิชาชีพ

2.3 ปัญหาการขาดการส่งเสริมการรับรู้และความเข้าใจต่อสิทธิที่พึงมีพึงได้ของคนพิการ เนื่องจากคณะกรรมการฯ มีการดำเนินงานในเชิงตั้งรับ โดยยังไม่มีการประชุมประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการหรือขั้นตอนตลอดจนช่องทางในการส่งเรื่องร้องเรียนมายังคณะกรรมการฯ ทำให้คนพิการไม่ทราบขั้นตอนและช่องทางในการร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ อธิพร ดาวเจริญ (2559: 62) ทำการศึกษาเรื่อง การเข้าถึงสวัสดิการสังคมสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการ ปัญหาที่พบ คือ

การที่บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินประสบปัญหาเนื่องจากไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้จากอ่านหนังสือไม่ออกหรืออ่านแล้วไม่เข้าใจ คนพิการส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการที่รัฐจัดให้ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันหน่วยงานรัฐยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง ทำให้คนพิการไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านสวัสดิการสังคมจากภาครัฐอย่างเหมาะสม

2.4 ปัญหาด้านงบประมาณ ในการที่คณะกรรมการ ฯ ได้รับการจัดสรรมานั้นไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานและไม่สามารถจัดสรรทรัพยากรเพิ่มได้ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานไม่ต่อเนื่องจากจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ทั้งนี้ เนื่องมาจากตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการร้องขอ การรวบรวมพยานหลักฐานการใกล้เคียง การวินิจฉัย และคำตอบแทนของคณะกรรมการหรือผู้ใกล้เคียงเกี่ยวกับการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ พ.ศ. 2556 ข้อ 47 บัญญัติว่า ให้สำนักงานขอตั้งงบประมาณประจำปีเพื่อดำเนินการตามระเบียบนี้ และกรณีงบประมาณประจำปีที่ได้รับไม่เพียงพอ ก็ให้กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการดำเนินงานตามที่สำนักงานร้องขอได้ แต่เมื่อปรากฏว่างบประมาณประจำปีที่ได้รับอนุมัติใช้จ่ายในการดำเนินงานตามระเบียบฯไม่เพียงพอ สำนักงานไม่เคยร้องของบประมาณจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานในประเด็นดังกล่าว ซึ่งคณะกรรมการ ฯ ไม่ได้มีคณะทำงานที่ดูแลในเรื่องนี้โดยเฉพาะจึงทำให้การประสานงานของบไม่ต่อเนื่องสอดคล้องกับสุรศักดิ์ วงศ์ษา (2563: 109) ทำการศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขกระบวนการดำเนินงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง: ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และนิคมสร้างตนเอง พบว่า ปัญหาการดำเนินงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ได้แก่ 1) ปัญหาด้านทรัพยากร ได้แก่ การขาดแคลนเชิงปริมาณและคุณภาพของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ และงบประมาณ

3. อภิปรายแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ ของคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

3.1 แนวทางการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ จากผลการศึกษาในเรื่องการประชาสัมพันธ์จะเห็นได้ว่า ด้านการประชาสัมพันธ์เป็นปัญหาหนึ่งที่ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นไว้ ซึ่งทำให้คณะกรรมการ ฯ ยังไม่เป็นที่รู้จักเท่าที่ควร และยังไม่มียุทธศาสตร์ในการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก จึงควรมีการประชาสัมพันธ์องค์การในการเป็นช่องทางหนึ่งในการให้ความช่วยเหลือและปกป้องสิทธิของคนแนวทางการพัฒนาสอดคล้องกับธำนิรัตน์ ผ่องแผ้ว (2558: 91-92) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช : ปัจจัยที่มีผลและแนวทางการพัฒนา พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการมีแนวทางโดยการประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือในด้านการรักษา ให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพแก่คนพิการและครอบครัวคนพิการ และจัดให้มีการพบปะพูดคุยกันโดยจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างคนพิการและชุมชน

3.2 แนวทางการพัฒนาบุคลากรและจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ทางกฎหมาย การรับเรื่องร้องเรียนของคนพิการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการถูกละเมิดสิทธิซึ่งส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายหรือข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะมีการจัดเพิ่มบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านกฎหมายหรือมีตัวแทนนักกฎหมายที่เป็นคนพิการเข้ามาร่วมพิจารณาข้อวินิจฉัยสอดคล้องกับกิตติวัฒน์ ฉัตรศรีโพธิ์ และคณะ (2558: 78) ทำการศึกษาเรื่องโครงการวิจัยศึกษาปัญหาและรูปแบบการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขของคนพิการ พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะทำในลักษณะต่างคนต่างทำขาดการประสานงานกัน ซึ่งปัญหานี้ทางบริการด้านสาธารณสุขแก่คนพิการนั้น ไม่มีการประสานงานเครือข่าย

โดยเฉพาะแต่เป็นงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายๆ ภาคส่วนเข้ามาบูรณาการกันแก้ไขปัญหาของคนพิการอย่างเป็นระบบจึงจะสามารถแก้ไขปัญหาของคนพิการได้อย่างยั่งยืน

3.3 แนวทางในการเพิ่มความรู้ทางกฎหมายให้แก่คนพิการ เนื่องจากคนพิการไม่ทราบถึงข้อกฎหมายที่คุ้มครองสิทธิจากการถูกเอารัดเอาเปรียบรวมทั้งการถูกเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม จึงไม่ได้ส่งเรื่องร้องเรียนสิทธิเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือกระบวนการทางด้านกฎหมาย จึงควรเป็นหน่วยงานที่ให้ความรู้เบื้องต้นแก่คนพิการเพื่อให้คนพิการสามารถปกป้องสิทธิของตนเองได้ แนวทางในการแก้ดังกล่าว สอดคล้องกับอัจฉรา อาษา (2559: 104) ทำการศึกษาเรื่อง การเข้าถึงบริการของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ ในศูนย์บริการ คนพิการทั่วไปที่จัดตั้งในจังหวัดกำแพงเพชรได้นำเสนอข้อเสนอแนะควรจัดทำหลักสูตรการอบรม บุคลากร ในการปฏิบัติงานของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจลักษณะในการปฏิบัติงานให้บริการแก่คนพิการ การจัดรูปแบบการให้บริการแก่คนพิการตามประเภทความพิการ รวมถึงความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เนื่องจากจะมีผลต่อการทำงาน ที่ต้องใช้ทักษะความสามารถทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และหลักการทำงานเพื่อสวัสดิการสังคม แก่กลุ่มเป้าหมาย

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาทำให้ได้ข้อค้นพบและองค์ความรู้ที่สามารถแยกเป็นประเด็นได้ 3 ประเด็น ดังนี้

1. ได้เรียนรู้ประสบการณ์จากผู้ที่เคยยื่นกรณีการถูกเลือกปฏิบัติเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของ คณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ทำให้ทราบถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับคนพิการและขั้นตอนกระบวนการที่ผู้เคยมีประสบการณ์ยื่นเรื่องมาให้คณะอนุกรรมการ ๑ พิจารณาและให้การช่วยเหลือ ซึ่งพบว่าผู้ที่ต้องการส่งเรื่องร้องเรียนยังไม่ทราบขั้นตอนกระบวนการ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกและได้รับความช่วยเหลือล่าช้า นำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาในการเสนอให้คณะอนุกรรมการ ๑ มีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์องค์กรเพื่อให้คนพิการที่ถูกเลือกปฏิบัติได้ทราบข่าวสารและเข้าถึงการช่วยเหลือมากยิ่งขึ้น

2. ได้เรียนรู้บทบาทในการดำเนินกระบวนการจัดการเลือกปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ คณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ทำให้ทราบองค์ความรู้ทางด้านบทบาทที่มี การแสดงบทบาทได้ในหลายรูปแบบทั้งบทบาทตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย บทบาทกระบวนการ ดำเนินงาน และบทบาทตามตำแหน่งโครงสร้างองค์กร ซึ่งเป็นประโยชน์แก่คนพิการที่ถูกเลือกปฏิบัติสามารถ ศึกษาและทราบถึงบทบาทและกระบวนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ ๑ ได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ถ้าหาก ได้รับประสบการณ์การถูกเลือกปฏิบัติจะสามารถเข้าถึงบริการและรับทราบข้อมูลจากหน่วยงานที่สามารถให้ การช่วยเหลือแก่คนพิการได้

3. ได้เรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกระบวนการจัดการเลือกปฏิบัติของ คณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ซึ่งพบว่าการดำเนินงานของ คณะอนุกรรมการ ๑ ยังมีปัญหาและอุปสรรคที่จะต้องหาทางแก้ไขปัญหาและแนวทางการพัฒนาองค์กรเพื่อ ช่วยเหลือคนพิการต่อไปในอนาคตไม่ว่าจะเป็นปัญหาการบริหารจัดการและความล่าช้า ปัญหาเชิงโครงสร้าง ปัญหาการขาดการส่งเสริมการรับรู้และความเข้าใจต่อสิทธิที่พึงมีพึงได้ของคนพิการ และปัญหาด้าน งบประมาณ ซึ่งนำมาสู่การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาตามที่ได้นำเสนอแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการ ดำเนินการการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ ของคณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อ คนพิการและข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการศึกษาบทบาทในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมของคณะอนุกรรมการ ฯ พบว่าการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ ฯ จะเป็นในรูปแบบเชิงรับ โดยให้คนพิการส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามาจึงจะมีการวินิจฉัยปัญหาและจัดประชุมเพื่อพิจารณาข้อเรียกร้องต่าง ๆ ควรมีการดำเนินงานในเชิงรุกมากขึ้น มีการให้บริการที่使人พิการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ซึ่งส่วนใหญ่คณะกรรมการก็จะอยู่ส่วนกลาง แล้วคนพิการที่อยู่ห่างไกลจะไม่สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้ และพบว่าคณะอนุกรรมการ ฯ มีบทบาทในการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อพิจารณาและเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยแต่ไม่มีอำนาจและไม่มีความบทบาทในส่วนของการยุติธรรมหากกรณีนั้นๆ ควรมีการปรับเปลี่ยนนโยบายและแผนงานใหม่ในการดำเนินงานเพื่อให้อำนาจและเพิ่มบทบาทในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมของคณะอนุกรรมการ ฯ ให้มากขึ้นในด้านตุลาการและกระบวนการยุติธรรม

1.2 จากผลการศึกษาแนวทางในการเพิ่มความรู้ทางกฎหมายให้แก่คนพิการพบว่าคนพิการยังไม่ทราบถึงข้อกฎหมายที่คุ้มครองสิทธิจากการถูกเอารัดเอาเปรียบ จึงควรให้ความรู้และเผยแพร่ว่าพลเมืองทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน และการเลือกปฏิบัติถือเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่ร้ายแรง ต้องปลูกฝังและให้การศึกษาเรื่องนี้ตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานขึ้นไปเพื่อให้มีความคุ้นชิน เพื่อที่จะไม่สนับสนุนให้มีการเลือกปฏิบัติและไม่ทนต่อการเลือกปฏิบัติ และจากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคมีผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ ฯ มีปัญหาเชิงโครงสร้างของคณะอนุกรรมการ ฯ ส่งผลให้ขาดผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายหรือผู้ที่เข้าใจบริบทของคนพิการเข้ามาทำงาน ปัญหาเชิงโครงสร้างของคณะอนุกรรมการ ฯ ส่งผลให้ขาดผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายหรือผู้ที่เข้าใจบริบทของคนพิการเข้ามาทำงาน อีกทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหา ยังพบว่าการเสนอแนะแนวทางทางการพัฒนาบุคลากรและจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ทางกฎหมาย

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาโดยใช้กรณีศึกษาการเลือกปฏิบัติจากกรณีที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานตามความเป็นจริงเมื่อเกิดกรณีเรื่องร้องเรียนจากคนพิการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ ฯ ได้เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับบริบทในปัจจุบันของสถานการณ์การเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ ข้อกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิคนพิการ การปกป้องและคุ้มครองสิทธิคนพิการให้มากขึ้นเพื่อให้คนพิการหรือคนในสังคมที่ได้ศึกษาจากงานวิจัยได้รับรู้สิทธิและการปกป้องสิทธิของตนเองมากยิ่งขึ้นและยังสามารถลดจำนวนเรื่องร้องเรียนในกรณีที่คนพิการถูกเลือกปฏิบัติหากคนพิการหรือคนในสังคมมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาต่อยอดจากงานวิจัยเล่มนี้ในการนำแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการและข้อเสนอแนะของงานวิจัยเล่มนี้มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ ฯ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคนพิการหรือนำประเด็นปัญหาที่จะศึกษาค้นคว้าต่อยอดในอนาคตมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหา

เอกสารอ้างอิง (References)

- กิตติวัฒน์ ฉัตรศรีโพธิ์ และคณะ. (2558). โครงการวิจัยศึกษาปัญหาและรูปแบบการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขของคนพิการ: พื้นที่ศึกษา เทศบาลตำบลเมืองศรีไคและเทศบาลตำบลธาตุ จังหวัดอุบลราชธานี. สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า.
- กฤตศิลป์ อินทชัย. (2551). บทบาทผู้สูงอายุตำบลฟ้าฮ่ามต่อการพัฒนาท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดรุณี กุลวงศ์. (2549). การเป็นฐานคะแนนเสียงเลือกตั้งของสตรี: กรณีศึกษาในชุมชนเขตเทศบาลอุดรธานี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธานีรัตน์ ผ่องแผ้ว. (2558). คุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช : ปัจจัยที่มีผลและแนวทางการพัฒนา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ 2). (2556). ราชกิจจานุเบกษา. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://nontapum.go.th/sites/default/files/law/.pdf> สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2563.
- ธีราพร ดาวเจริญ. (2559). การเข้าถึงสวัสดิการสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินใน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุรศักดิ์ วงศ์ษา. (2563). สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขกระบวนการดำเนินงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง: ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และนิคมสร้างตนเอง. วารสารวิจัย มข. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับบัณฑิตศึกษา). 9(1): 104-119.
- อัจฉรา อาษา. (2559). การเข้าถึงบริการของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการในศูนย์บริการ คนพิการทั่วไปที่จัดตั้งในจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

