บทความวิจัยเรื่อง

การศึกษาโครงการส่งเสริมให้ผู้พิการมีงานทำไปสู่การปฏิบัติ กรณีสำนักงานเขตสวนหลวง

The Implementation of the Employment Promotion Program for Persons with Disabilities : A Case Study of the Suan Luang District Office

พรฉวี หีตทิม [1]
ดำรงศักดิ์ จันโททัย [2]

บทคัดย่อ

การศึกษาโครงการส่งเสริมให้ผู้พิการมีงานทำไปสู่การปฏิบัติ : กรณีสำนักงานเขตสวนหลวง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานภายใต้โครงการจ้างงานผู้พิการสำนักงานเขตสวนหลวง 2) เพื่อศึกษาปัญหาการทำงานของผู้พิการภายใต้โครงการจ้างงานผู้พิการสำนักงานเขตสวนหลวง 3) เพื่อศึกษาเงื่อนไขสำคัญของการมีงานทำของผู้พิการในพื้นที่เขตสวนหลวง 4) เพื่อแสวงหาแนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มประสิทธิภาพการจ้างงานผู้พิการ การวิจัยใช้ระเบียบวิธีเชิงคุณภาพแบบศึกษาเชิงกรณีเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตภาคสนาม จากผู้ให้ข้อมูลรวม 23 ราย ประกอบด้วย ผู้พิการ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะงานของผู้พิการส่วนใหญ่เป็นงานสนับสนุนงานสำนักงาน งานบริการประชาชน งานภาคสนาม และงานที่สอดคล้องกับทักษะเฉพาะผู้พิการสามารถปฏิบัติงานได้จริง แต่ความสอดคล้องระหว่างงานกับสมรรถนะรายบุคคลแตกต่างกันอย่างมาก ปัญหาสำคัญ ได้แก่ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การมอบหมายงานที่ไม่เหมาะกับข้อจำกัด สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อความพิการเฉพาะด้าน การขาดระบบพี่เลี้ยง

---

[1] นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[2] อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (กลุ่มสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น)

(Job Coach) และปัญหาสิทธิสุขภาพที่ไม่ครอบคลุม โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้พิการต้องใช้ยาหรืออุปกรณ์เฉพาะทาง ขณะเดียวกัน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้พิการสามารถรักษางานได้ต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำคัญ ได้แก่ การจัดทำมาตรฐานใบรับรองสมรรถนะในระดับนโยบาย การพัฒนาสิทธิสุขภาพเสริม การปรับปรุงระบบสื่อสารและสภาพแวดล้อมการทำงานให้สอดคล้องกับลักษณะความพิการ การพัฒนาบทบาท Job Coach รวมถึงการจัดอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับผู้พิการอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวมิได้เป็นเพียงมาตรการแก้ปัญหาเชิงปฏิบัติเท่านั้น หากแต่เป็นกลไกสำคัญที่จะยกระดับคุณภาพงาน คุณภาพชีวิต และโอกาสในการมีส่วนร่วมของผู้พิการอย่างแท้จริง

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคุ้มครองสิทธิในการทำงานของคนพิการได้รับการรับรองตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (CRPD) มาตรา 27 ซึ่งเน้นการเข้าถึงงานในตลาดแรงงานทั่วไปและการปรับตัวที่เหมาะสม ประเทศไทยได้ให้สัตยาบันและนำหลักการดังกล่าวมาบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยกำหนดมาตรการด้านการจ้างงานผ่านมาตรา 33 , 34 และ35

อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินงานจริงของหน่วยงานภาครัฐยังคงเผชิญข้อจำกัด โดยเฉพาะการจ้างงานที่เน้นเพียงจำนวนตามกฎหมาย มากกว่าการจัดงานให้สอดคล้องกับสมรรถนะเฉพาะบุคคล กรณีของสำนักงานเขตสวนหลวงซึ่งมีผู้พิการรวม 7 ราย พบข้อจำกัดหลายด้าน ทั้งการสื่อสาร การเข้าถึงสื่อ คู่มือการทำงาน ความจำ พฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้า และการดูแลสุขภาพ ส่งผลให้ผู้พิการบางรายไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ และกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนความจำเป็นในการมีเครื่องมือที่ช่วยระบุความสามารถ ข้อจำกัด และความต้องการเฉพาะของผู้พิการรายบุคคล เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการมอบหมายงานและการปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม งานวิจัยนี้จึงมุ่งพัฒนา ใบรับรองสมรรถนะและสิ่งเร้าที่ควรหลีกเลี่ยง ที่ออกโดยโรงเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกับแพทย์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อใช้เป็นเอกสารมาตรฐานประกอบการจัดงานให้สอดคล้องกับความสามารถจริง อีกทั้งยังเชื่อมโยงกับการสนับสนุนสิทธิสุขภาพเสริมที่ผู้พิการในระบบแรงงานจำเป็นต้องได้รับ

การพัฒนาเครื่องมือนี้มีเป้าหมายเพื่อช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถดูแลและสนับสนุนผู้พิการได้เหมาะสมยิ่งขึ้น และยกระดับการจ้างงานผู้พิการให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานภายใต้โครงการจ้างงานผู้พิการสำนักงานเขตสวนหลวง
2. เพื่อศึกษาปัญหาการทำงานของผู้พิการภายใต้โครงการจ้างงานผู้พิการสำนักงานเขตสวนหลวง
3. เพื่อศึกษาเงื่อนไขสำคัญของการมีงานทำของผู้พิการในพื้นที่เขตสวนหลวง
4. เพื่อแสวงหาแนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มประสิทธิภาพการจ้างงานผู้พิการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา : การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์การจ้างงานผู้พิการ โดยใช้กรณีโครงการจ้างงานผู้พิการในสำนักงานเขตสวนหลวง ซึ่งมีผู้พิการและอาสาสมัครจำนวน 7 ราย และผู้พิการในชุมชนสวนหลวงก้าวหน้า จำนวน 4 ราย ครอบคลุมความพิการ 6 ประเภท ได้แก่ ความพิการทางการมองเห็น ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ความพิการทางการเรียนรู้ ความพิการทางสติปัญญา และความพิการทางออทิสติก ขอบเขตการศึกษาครอบคลุมทั้งในมิติของงานที่ผู้พิการได้รับมอบหมาย ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านเวลา : กันยายน - พฤศจิกายน 2568

3. ขอบเขตด้านสถานที่ : สำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีการจ้างงานและอาสาสมัครผู้พิการในหลากหลายประเภท และชุมชนสวนหลวงก้าวหน้าเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

4. ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ : งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพใช้เครื่องมือในการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานเขตสวนหลวง คือ ผู้พิการที่ทำงานในสำนักงานเขตสวนหลวง ผู้พิการในชุมชนพื้นที่เขตสวนหลวง หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้หน่วยงานภาครัฐมีข้อมูลจริงเกี่ยวกับลักษณะการจ้างงานผู้พิการและปัญหาที่พบสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลในการกำหนดนโยบายและการจัดการแรงงานผู้พิการได้อย่างเหมาะสม

2. ทำให้ทราบถึงความต้องการในการมีงานทำของผู้พิการ ทั้งด้านประเภทงานที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อสมรรถนะ และรูปแบบการสนับสนุนที่ผู้พิการต้องการ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประกอบการจัดทำ ใบรับรองสมรรถนะและสิ่งเร้าที่-ควรหลีกเลี่ยง เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการจ้างงานอย่างเหมาะสม

3. ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเห็นภาพรวมของปัญหาและเงื่อนไขที่เป็นอุปสรรคต่อการมีงานทำของผู้พิการ เช่น การขาดการสื่อสารที่เข้าถึงได้ การไม่ปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน หรือข้อจำกัดด้านสิทธิประโยชน์ทางสุขภาพ เพื่อใช้วางแนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ทำให้เกิดแนวทางการยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มประสิทธิภาพการจ้างงานผู้พิการในเชิงนโยบายและการปฏิบัติ เช่น การพัฒนาใบรับรองสมรรถนะและสิ่งเร้าที่ควรหลีกเลี่ยงให้เป็นมาตรฐาน การเสริมสิทธิการรักษาพยาบาลหรืออุปกรณ์จำเป็น และการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ครอบคลุม ซึ่งจะนำไปสู่การจ้างงานผู้พิการอย่างยั่งยืนในระยะยาว

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาโครงการส่งเสริมให้ผู้พิการมีงานทำไปสู่การปฏิบัติกรณีสำนักงานเขตสวนหลวง ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ หลักการ แนวคิด ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

    1.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้พิการ

        1.1.1 ความหมายของผู้พิการ

        1.1.2 แนวคิด Social Model of Disability

        1.1.3 พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

        1.1.4 แนวคิด Human Capital Theory

        1.1.5 Social Employment Theory

1.2 ประเภทความพิการ

1.3 นโยบายการจ้างงานผู้พิการของต่างประเทศ

1.4 อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities – CRPD)

1.5 กรอบปฏิบัติ Biwako Millennium Framework (2002–2012) และ Incheon Strategy to Make the Right Real (2013–2022) ของ UN-ESCAP

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยภาคสนาม (Field research) เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาศึกษาด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ประชากร คือ ผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่

1. ผู้พิการที่ปฏิบัติงานฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสวนหลวง จำนวน 7 ราย

2. ผู้พิการในชุมชนสวนหลวงก้าวหน้า จำนวน 4 ราย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่

1. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 1 ราย

2. หัวหน้างานผู้พิการ จำนวน 1 ราย

3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ข้าราชการ , ลูกจ้าง) ที่ทำงานร่วมกับผู้พิการ จำนวน 10 ราย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ และการสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ช่วยให้ได้ข้อมูลตรงจากประสบการณ์ของผู้พิการและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นฐานสำคัญในการวิเคราะห์เชิงลึกและสร้างแนวทางพัฒนาการจ้างงานอย่างเหมาะสม และช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจบริบทจริงของการทำงานของผู้พิการ และใช้ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้อย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์ผู้พิการที่ทำงานในสำนักงานเขต-สวนหลวง ผู้พิการในชุมชนสวนหลวงก้าวหน้า หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หัวหน้างานผู้พิการ รวมถึงเพื่อนร่วมงานฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ เพื่อนำเสนอภาพรวมของการจ้างงานผู้พิการในระดับพื้นที่ ทั้งในมิติของลักษณะงาน สภาพการทำงาน ปัญหา เงื่อนไขการมีงานทำ และแนวทางพัฒนาไปสู่ระบบที่รองรับศักยภาพของผู้พิการอย่างแท้จริง

ลักษณะการทำงานภายใต้โครงการจ้างงานผู้พิการของสำนักงานเขตสวนหลวงส่วนใหญ่เป็นงานออฟฟิศพื้นฐานและงานสนับสนุน เช่น รับ - ส่งเอกสาร ถ่ายเอกสาร จัดแฟ้ม พิมพ์ข้อมูล ปั๊มและคัดแยกกระดาษ รวมถึงงานบริการประชาชนและงานภาคสนามในกิจกรรมลานกีฬา ตลาดนัด หรือโครงการ BKK Food Bank ผู้พิการบางรายมีทักษะเฉพาะทาง เช่น การออกแบบป้ายไวนิล ซ่อมคอมพิวเตอร์ และใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งสะท้อนว่าผู้พิการมีศักยภาพหลากหลาย แต่การมอบหมายงานยังไม่สอดคล้องกับสมรรถนะและข้อจำกัดรายบุคคลเท่าที่ควร

ปัญหาสำคัญที่พบ ได้แก่ (1) ความไม่สอดคล้องระหว่างงานกับสมรรถนะ เช่น ผู้พิการทางการเห็นไม่มีสื่อที่รองรับโปรแกรมอ่านหน้าจอ ผู้พิการทางการเรียนรู้และออทิสติกได้รับคำสั่งที่เร็วและซับซ้อน และผู้พิการทางการได้ยินต้องทำงานประสานงานที่อาศัยการฟังเป็นหลัก (2) ปัญหาการสื่อสาร โดยคำสั่งมักเป็นแบบปากเปล่า สั้น เร็ว และไม่มีคู่มือปรับให้เหมาะกับแต่ละความพิการ (3) สภาพแวดล้อมที่มีเสียงดังและความวุ่นวาย ขาดอุปกรณ์สนับสนุนเฉพาะ เช่น โปรแกรมอ่านหน้าจอ พื้นที่เงียบ หรือราวจับ (4) การขาดระบบ Job Coach ทำให้เพื่อนร่วมงานต้องรับบทช่วยเหลือเกินหน้าที่ และผู้พิการไม่ได้รับการสนับสนุนตามหลักอาชีวบำบัด (5) ปัญหาสุขภาพกาย - ใจและข้อจำกัดของสิทธิรักษาพยาบาล โดยเฉพาะกลุ่มที่ใช้ประกันสังคมไม่สามารถเบิกยาหรืออุปกรณ์จำเป็นได้ครบถ้วน และ (6) ทัศนคติของบุคลากรที่ยังมองผู้พิการเหมือนเด็กที่ต้องดูแล ขาดการอบรมเรื่องการทำงานร่วมกับคนพิการ

จากการวิเคราะห์พบว่า เงื่อนไขสำคัญของการที่ผู้พิการจะมีงานทำอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในเขตสวนหลวง ประกอบด้วย ความสอดคล้องระหว่างงานกับสมรรถนะรายบุคคล วิธีสั่งงานและการสื่อสารที่ชัดเจนเป็นขั้นตอน สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้ออำนวย ระบบสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

รวมทั้งสุขภาพกาย - ใจและสิทธิการรักษาที่เพียงพอ ทัศนคติที่เข้าใจและยอมรับความพิการในองค์กรจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้ผู้พิการกล้าแสดงศักยภาพและรักษางานได้ระยะยาว

การอภิปราย

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าการจ้างงานผู้พิการในสำนักงานเขตสวนหลวงมีลักษณะสอดคล้องอย่างเด่นชัดกับแนวคิด Social Model of Disability และกรอบการทำงาน ICF ขององค์การอนามัยโลก ซึ่งชี้ว่าปัญหาที่ผู้พิการเผชิญไม่ได้เกิดจากความบกพร่องของตัวบุคคลเท่านั้น แต่เกิดจากอุปสรรคเชิงโครงสร้างของสังคมและองค์กร เช่น ระบบการสื่อสารที่ไม่ยืดหยุ่น สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะความพิการ การขาดคู่มือและเทคโนโลยีที่เข้าถึงได้ รวมถึงการไม่มีระบบกลางในการจับคู่สมรรถนะกับงาน หากหน่วยงานสามารถพัฒนาคู่มือหลายรูปแบบ จัดสภาพแวดล้อมให้เข้าถึงได้ และใช้ใบรับรองสมรรถนะเป็นข้อมูลประกอบการมอบหมายงาน จะช่วยให้ผู้พิการสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นและมีโอกาสพัฒนาตนเองในระยะยาว

แม้ประเทศไทยจะให้สัตยาบันอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (CRPD) แต่ในทางปฏิบัติยังขาดเครื่องมือระดับปฏิบัติการที่เชื่อมโยงเจตนารมณ์ของกฎหมายกับการจัดการในสถานที่ทำงานจริง ใบรับรองสมรรถนะและสิ่งเร้าที่ควรหลีกเลี่ยงจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้หัวหน้างานรู้จักผู้พิการในเชิงลึก ลดการทดลองผิด – ถูกที่อาจสร้างภาวะกดดันหรือบาดแผลทางใจ และสร้างฐานข้อมูลที่สามารถใช้ปรับงานและติดตามผลในระยะยาว ทั้งยังเชื่อมข้อมูลด้านสุขภาพ การศึกษา และสมรรถนะเข้าด้วยกัน ทำให้ใบรับรองฯ ทำหน้าที่เติมเต็มช่องว่างระหว่างหลักการสิทธิและการปฏิบัติจริงในระดับสำนักงานเขตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ผลวิจัยยังชี้ว่าการเน้นเพียงจำนวนผู้พิการที่ถูกจ้าง ตามสัดส่วนกฎหมายไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดการจ้างงานอย่างยั่งยืน หากขาดการประเมินสมรรถนะ การออกแบบงานที่สอดคล้องกับความสามารถ และการปรับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผู้พิการมักรู้สึกว่าเป็นเพียงตัวเลขโควตา มากกว่าบุคลากรที่มีคุณค่า และมีความเสี่ยงที่จะหลุดออกจากระบบแรงงาน แนวคิด Quality Employment จึงเป็นประเด็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับบทเรียนจากต่างประเทศ เช่น โตเกียวและฝรั่งเศส ที่พบว่าการมีโควตาเพียงอย่างเดียวไม่สามารถสร้างคุณภาพการจ้างงานได้ หากปราศจากระบบสนับสนุนและการประเมินสมรรถนะที่เป็นระบบ

ในมิติด้านสุขภาพ พบว่าคุณภาพของสิทธิสุขภาพส่งผลโดยตรงต่อสมรรถนะในการทำงาน ผู้พิการหลายรายจำเป็นต้องใช้ยาทางจิตเวช ยาควบคุมสมาธิ เครื่องช่วยฟัง หรืออุปกรณ์กายภาพ หากสิทธิไม่ครอบคลุมหรือเข้าถึงยาก จะทำให้อาการกำเริบ ต้องลางานบ่อย มีค่าใช้จ่ายสูง และส่งผลต่อความมั่นคงในการทำงาน การจัดให้มี สิทธิสุขภาพเสริมสำหรับผู้พิการในระบบแรงงาน จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสร้างงานที่มีคุณค่า (Decent Work) และการลดความเหลื่อมล้ำด้านสุขภาพและโอกาส ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมาย SDG 8 และ SDG 10 อย่างชัดเจน

บทบาทของสำนักงานเขตสวนหลวงในฐานะหน่วยงานระดับพื้นที่ยังมีลักษณะเป็นสนามทดลองจริง ของนโยบายจ้างงานผู้พิการของกรุงเทพมหานคร แม้มีการจ้างงานผู้พิการจริงและเกิดพื้นที่เรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้พิการ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน แต่ระบบสนับสนุนที่สำคัญ เช่น คู่มือมาตรฐาน ใบรับรองสมรรถนะ หรือระบบ Job Coach ยังไม่พัฒนาอย่างเป็นระบบ ทำให้การดำเนินงานพึ่งพาความตั้งใจของบุคลากรเฉพาะรายมากกว่ากลไกองค์กรอย่างแท้จริง การพัฒนาระบบเหล่านี้ในระดับเขตจะทำให้สำนักงานเขตสามารถพัฒนาเป็นต้นแบบ และขยายผลการดำเนินงานไปยังเขตอื่นของกรุงเทพมหานครได้ในอนาคต

สรุป

ผู้พิการที่ทำงานในสำนักงานเขตสวนหลวง มีความสามารถหลากหลายและพร้อมทำงาน เช่น ความรอบคอบ (ผู้พิการทางการเห็น) ความตั้งใจ (ผู้พิการทางกาย) ความมีน้ำใจและทักษะช่วยเหลือคนอื่น (ออทิสติก/การเรียนรู้) ทักษะซ่อมอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ (ผู้พิการทางการได้ยิน) รวมถึงความถนัดเฉพาะด้าน เช่น จัดแฟ้ม เขียนเคส ประสานงาน และกิจกรรมกับชุมชน แต่การมอบหมายงานปัจจุบันยังไม่สอดคล้องสมรรถนะครบถ้วน และไม่มี Job Description เฉพาะบุคคล ทำให้หลายงานสืบทอดจากความเคยชินมากกว่าหลักวิชาชีพ

ผู้พิการในชุมชนสะท้อนว่า ปัญหาสุขภาพและสิทธิการรักษา เป็นเงื่อนไขสำคัญของการมีงานทำ เช่น การเบิกยานอกบัญชีไม่ได้ การขาดเครื่องช่วยฟัง หรือการเข้ารับการรักษาด้านจิตเวชที่ไม่ต่อเนื่อง ขณะที่ผู้พิการบางรายยังมีทักษะอาชีพเฉพาะ เช่น จัดสังฆทาน ทำความสะอาด ออกแบบผลิตภัณฑ์ แต่ยังไม่ได้รับโอกาสเข้าระบบจ้างงาน

หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เห็นตรงกันว่า การจ้างงานผู้พิการเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน แต่ต้องปรับระบบสนับสนุน เช่น การสั่งงานแบบเป็นขั้นตอน, สื่อช่วยสื่อสาร, เวลาในการติดตามผู้พิการรายบุคคล, ห้องหรือมุมพักลดสิ่งเร้า และควรมีการอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกับผู้พิการ

การมีงานทำของผู้พิการเป็นไปได้จริงและสร้างประโยชน์ต่อทั้งตัวผู้พิการและองค์กร หากมีระบบสนับสนุนด้านงาน สุขภาพ และการสื่อสารที่เหมาะสม พร้อมเครื่องมือสำคัญคือ ใบรับรองสมรรถนะและสิ่งเร้าที่ควรหลีกเลี่ยง ซึ่งเป็นกุญแจสู่การจ้างงานผู้พิการอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนในระดับพื้นที่และระดับนโยบาย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยเสนอข้อเสนอแนะในสามระดับ ได้แก่ ระดับนโยบาย ระดับปฏิบัติการของสำนักงานเขตสวนหลวง และระดับผู้เกี่ยวข้องอื่น รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ในระดับนโยบาย ควรผลักดันให้มีการจัดทำมาตรฐาน ใบรับรองสมรรถนะ-และสิ่งเร้าที่ควรหลีกเลี่ยง ในระดับกรุงเทพมหานครหรือระดับชาติ โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงสาธารณสุข ร่วมกันพัฒนาแบบฟอร์ม กระบวนการออกใบรับรองและระบบการบูรณาการข้อมูลจากโรงเรียน หน่วยฝึกอาชีพ โรงพยาบาล และหน่วยงานที่จ้างงาน พร้อมกำหนดให้เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการสมัครงานหรือการมอบหมายงานในหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ ควรพัฒนามาตรการสิทธิสุขภาพเสริมสำหรับผู้พิการในระบบแรงงาน เพื่อครอบคลุมยาจำเป็นและอุปกรณ์เฉพาะทาง ตลอดจนปรับกลไกการใช้สิทธิสุขภาพให้ไม่ซ้ำซ้อนระหว่างบัตรทอง สิทธิผู้พิการ และประกันสังคม รวมถึงมาตรการช่วยเหลือค่าเดินทางในการเข้ารับการรักษา ควบคู่กับการปรับตัวชี้วัดการจ้างงานผู้พิการจากจำนวนคน เป็นคุณภาพงาน โดยใช้ข้อมูลจากใบรับรองสมรรถนะและแบบประเมินเป็นฐานในการกำหนดตัวชี้วัดใหม่ และควรจัดตั้งฐานข้อมูลกลางด้านการจ้างงานผู้พิการ (Data Lake) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลประเภทความพิการ สมรรถนะ ผลการประเมินการทำงาน และการใช้สิทธิสุขภาพ ภายใต้หลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เพื่อพัฒนานโยบายที่ตอบโจทย์มากขึ้น

2. ในระดับปฏิบัติการของสำนักงานเขตสวนหลวง ควรเริ่มต้นทดลองใช้แนวคิดใบรับรองสมรรถนะและสิ่งเร้าที่ควรหลีกเลี่ยง โดยร่วมกับโรงเรียนและโรงพยาบาลในพื้นที่ในการจัดทำแบบฟอร์มฉบับทดลองใช้ และนำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการมอบหมายงานรายบุคคล พร้อมทบทวนทุก 6–12 เดือน ควรปรับปรุงระบบการสื่อสารในที่ทำงานให้เหมาะกับแต่ละประเภทความพิการ เช่น การสั่งงานเป็นขั้นตอน การใช้ข้อความหรือเอกสารกำกับ และการจัดทำคู่มือดิจิทัลที่รองรับโปรแกรมอ่านหน้าจอ รวมทั้งพัฒนาบทบาทของ Job Coach ระดับเขต โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจและผ่านการอบรมมาดูแลผู้พิการอย่างต่อเนื่อง พร้อมจัดประชุมทบทวนกรณีร่วมกันระหว่าง Job Coach หัวหน้างาน และผู้พิการ นอกจากนี้ควรปรับสภาพแวดล้อมการทำงานให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น จัดมุมสงบสำหรับผู้ที่ไวต่อสิ่งเร้า เพิ่มราวจับและสัญลักษณ์นำทาง จัดหาอุปกรณ์พื้นฐาน เช่น คอมพิวเตอร์พร้อมโปรแกรมอ่านหน้าจอ และจัดอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับผู้พิการ โดยเน้นมุมมองสิทธิมนุษยชนและกรณีจริงในสำนักงานเขตสวนหลวงเพื่อเสริมความเข้าใจ

3. ในระดับผู้เกี่ยวข้องอื่น หน่วยงานด้านการศึกษาและการฝึกอาชีพควรบูรณาการข้อมูลสมรรถนะและข้อจำกัดของผู้เรียนที่เป็นผู้พิการตั้งแต่ช่วงเรียน เพื่อใช้วางแผนอาชีพระยะยาวและจัดทำใบรับรองที่มีข้อมูลครบถ้วน ขณะที่หน่วยบริการสาธารณสุขควรพัฒนาระบบนัดหมายและติดตามการรักษาที่สอดคล้องกับตารางเวลาการทำงานของผู้พิการ เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายและการเดินทาง ส่วนผู้พิการและครอบครัวควรมีส่วนร่วมในการออกแบบใบรับรองสมรรถนะ กล้าสื่อสารข้อจำกัดและความต้องการ และร่วมวางแผนการทำงานกับหน่วยงานอย่างเท่าเทียม

บรรณานุกรม

AICHR. (2016). 2nd Regional Dialogue on the Mainstreaming of the Rights of Persons with Disabilities in the ASEAN Community, 29 June–1 July 2016, Chiang Mai, Thailand. Retrieved from https://aichr.org/news/press-release-2nd-regional-dialogue-on-the-mainstreaming-of-the-rights-of-persons-with-disabilities-in- the-asean-community-29-june-1-july-2016-chiang-mai-thailand

ASEAN. (2018/2025). ASEAN Enabling Masterplan 2025: Mainstreaming the Rights of Persons with Disabilities.

Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. Journal of the American Institute of Planners, 35(4), 216–224.

Becker, G. S. (1964). Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education. University of Chicago Press.

Committee on the Rights of Persons with Disabilities. (2015). Concluding observations on the initial report of Thailand (CRPD/C/THA/CO/1). United Nations. Retrieved from https://docs.un.org/en/CRPD/C/THA/CO/1

Fukushi.metro.tokyo.lg.jp. (2024). (Employment and Life Support Center for Persons with Disabilities). Retrieved from https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/nichijo/syuroshien_center

Hataraku.metro.tokyo.lg.jp. (2024). Subsidy for Employment of Persons with Disabilities in SMEs. Retrieved from https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/shogai/josei/chushou_shien

JEED (Japan Organization for Employment of the Elderly, Persons with Disabilities and Job Seekers). (2024). Tokyo Disability Vocational Center. Retrieved from https://www.jeed.go.jp/location/chiiki/tokyo

OHCHR. (2008). Convention on the Rights of Persons with Disabilities -Thailand. United Nations Treaty Collection. Retrieved from https://treaties.un.org/pages/showDetails.aspx?objid=080000028017bf87

Oliver, M. (1990). The politics of disablement. Macmillan.

Shakespeare, T. (2006). Disability rights and wrongs. Routledge.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การจำแนกประเภทคนพิการทางการศึกษา พ.ศ. 2552. ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 126, ตอนพิเศษ 91 ง, วันที่ 2 กรกฎาคม 2552.

พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551.

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม.

ราชกิจจานุเบกษา. (เล่ม 130, ตอนพิเศษ 83 ง). ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง การกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ

วรษา เจริญทวีโชค. (2560). แนวทางพัฒนาการจ้างงานคนพิการในสถานประกอบการกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุษบากร สุวรรณเกษา, สุวิธิดา จรุงเกียรติกุล, และชนิศา ตันติเฉลิม. (2566). การจ้างงานคนพิการที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา: ศึกษากรณีสถานประกอบการในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภางค์ จันทวานิช. (2544). สังคมวิทยาว่าด้วยความพิการและความชายขอบ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2560). แนวทางจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์. กรุงเทพฯ: วช.

สภาวิจัยแห่งชาติ. (2565). มาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วช.