

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ*

THE PROBLEMS AND OBSTACLES OF COMPETENCY DEVELOPMENT OF PERSONAL ASSISTANTS

วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์* และขวัญณิกสิธ รัชตะวรรณ

Wipapan Trakoonsantirat and Kwannapis Ratchathawan

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อุบลราชธานี ประเทศไทย

Faculty of Political Science, Ubon Ratchathani University, Ubon Ratchathani, Thailand

*Corresponding author E-mail: wipapan.t@ubu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และ 2) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ การวิจัยใช้วิธีวิจัยแบบการวิจัยและพัฒนา ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 7 กลุ่ม ในจังหวัดเลย มุกดาหาร ร้อยเอ็ด บุรีรัมย์ อุบลราชธานี ยโสธร รวมถึงผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ ประกอบด้วย ความแตกต่างของวิธีการพัฒนาระหว่างการฝึกปฏิบัติกับการปฏิบัติงานจริง อุปสรรคจากการอบรมแบบออนไลน์ ระยะเวลาการอบรมบางส่วนเห็นว่ามีมากเกินไป บางส่วนเห็นว่าฝึกปฏิบัติได้ไม่ครบ ขาดกิจกรรมช่วงการแพร่ของโรคระบาด การเดินทางไม่สะดวก เนื้อหาแตกต่างจากการปฏิบัติในพื้นที่จริง และปัญหาการสื่อสาร การประสานงานสำหรับข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย 1) ข้อเสนอแนะเชิงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: รูปแบบและวิธีการพัฒนาต้องการฟื้นฟูเนื้อหาเดิมและยกระดับความรู้และทักษะใหม่ การอบรมทั้งแบบในที่ตั้งและออนไลน์ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ช่วยคนพิการ ศึกษาดูงานกับเครือข่ายต่างพื้นที่ จัดทำสื่อสำหรับอำนวยความสะดวกให้ผู้ช่วยคนพิการได้ใช้พัฒนาตนเอง เนื้อหาสำหรับการพัฒนาแบ่งเป็นการประสานงานเพื่อหาทุน การฝึกอาชีพ การเขียนรายงาน ผลการปฏิบัติงานด้วยรูปแบบที่สะดวก และการเขียนโครงการ การกระจายบทบาทผู้จัดฝึกอบรมให้แก่หน่วยงานในพื้นที่ การเพิ่มกลุ่มเป้าหมายและกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าอบรม และการกำกับติดตามพัฒนาการหลังฝึกอบรม 2) ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ เพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ 3) ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารจัดการ คือ การจัดทำฐานข้อมูลผู้ช่วยคนพิการสำหรับบริหารจัดการการจัดบริการให้แก่คนพิการ

คำสำคัญ: ผู้ช่วยคนพิการ, ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะ, ข้อเสนอแนะ

Abstract

This article was a part of the research, aimed to study 1) problems and obstacles of competency development of personal assistants (PA) and suggestions of competency development of personal assistants. The research used Research and Development Methodology with Semi - structure interviews. 7 Groups of key informants had been interview in Loei, Mukdahan,

* Received June 29, 2023; Revised July 20, 2023; Accepted August 25, 2023



Roi-et, Buriram, Ubon Ratchathani, Yasothon, including the director and officer of department of empowerment of persons with disabilities. Research findings found that the problems and obstacles of personal assistants' competency development consist of the difference of development way between workshop and on-the-job training, the obstacle from online training; training period: some informants reflect too long period, but others feel incompletely practice; lack of activities during spread of the epidemic; inconvenient transportation; the difference of content and field practice; and communication & coordination problems. For suggestions, consist of 1) Human resource development-oriented regarding types and ways of development: upskilling and reskilling; on-site and online training; experience sharing between personal assistants; field trips with network; media preparation to facilitate personal assistant's self-development; the contents of developments consist of coordinating for fund raising, career development, using convenient format for performance report writing; empowering the roles of trainers to local agency; expanding the audience and qualifying the trainees; post-training monitoring. 2) Human resource management-oriented; increasing in numbers of personal assistants, compensations and benefits. 3) Management-oriented; personal assistants' database preparation for service management of people with disabilities.

Keywords: Personal Assistant, Problems and Obstacles of Competency Development, Suggestions

บทนำ

บริการผู้ช่วยคนพิการ เป็นหนึ่งในบริการซึ่งเป็นสิทธิของคนพิการ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ได้ระบุเกี่ยวกับผู้ช่วยคนพิการ ว่าเป็นบุคคลซึ่งทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการเฉพาะบุคคลเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจวัตรที่สำคัญในการดำรงชีวิต (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2556) ปัจจุบันกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นหน่วยงานของรัฐหลักที่ทำหน้าที่จัดอบรมผู้ช่วยคนพิการอย่างต่อเนื่อง โดยการดำเนินการจัดอบรมในปัจจุบัน เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 จึงมีการปรับรูปแบบการอบรมจากจัดในที่ตั้งเป็นรูปแบบออนไลน์ (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2565) เมื่อพิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายที่ผู้ช่วยคนพิการให้บริการนั้น คือ คนพิการ พบว่า จำนวนคนพิการที่มีบัตรคนพิการทั่วประเทศจากข้อมูลสถานการณ์คนพิการ เมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2566 มีจำนวนทั้งสิ้น 2,180,178 คน เป็นคนพิการในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด จำนวน 853,418 คน รองลงมาเป็นภาคเหนือ จำนวน 486,771 คน ภาคกลางและภาคตะวันออก จำนวน 460,506 คน ภาคใต้ จำนวน 275,998 คน กรุงเทพมหานคร จำนวน 103,484 คน และไม่ระบุพื้นที่ จำนวน 1 คน (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2566) จากข้อมูลสถิติคนพิการของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีจำนวนคนพิการสูงเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ การจัดบริการผู้ช่วยคนพิการตามสิทธิของคนพิการจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นมากขึ้นไปด้วย ทั้งนี้ การจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ ผู้ช่วยคนพิการหนึ่งคนสามารถให้บริการคนพิการได้สูงสุดไม่เกินจำนวน 5 คน (นฤนธร รอดทอง, 2564) นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาอัตราส่วนระหว่างจำนวนผู้ช่วยคนพิการที่มีอยู่ในปัจจุบัน กับจำนวนคนพิการระดับรุนแรงทั่วประเทศ คิดเป็นอัตราส่วนผู้ช่วยคนพิการหนึ่งคนต่อคนพิการถึง 200 คน (Thisable.me, 2565) หรือหากเปรียบเทียบโอกาสที่คนพิการทุกคนจะได้รับการบริการผู้ช่วยคนพิการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่พิจารณาการจัดบริการคนพิการเพียง

เฉพาะคนที่พิการระดับรุนแรงช่วยเหลือตนเองไม่ได้เลยเท่านั้น เพื่อให้ผู้ช่วยคนพิการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในเรื่องอื่นจำเป็น และตรงตามความต้องการของคนพิการตามสภาพความพิการ จะพบว่า จำนวนผู้ช่วยคนพิการที่ต้องมีเพื่อให้เพียงพอกับจำนวนคนพิการทั้งหมดที่มีอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามอัตราส่วน 1 : 5 เท่ากับ 170,684 คน ขณะที่ทั่วประเทศ จำเป็นจะต้องมีจำนวนผู้ช่วยคนพิการทั้งสิ้น จำนวนถึงเกือบครึ่งล้านคน (436,036 คน)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นศาสตร์และศิลป์ของการบริหารทรัพยากรหลักที่สำคัญ นั่นคือ คนเมื่อเปรียบเทียบกับวงจรชีวิต การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนของการหาคนที่เหมาะสมเพื่อปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กร เพื่อมุ่งบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ เมื่อแต่ละคนปฏิบัติงานในองค์กรจะเริ่มเข้าสู่ขั้นตอนของการเติบโตผ่านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้รับค่าตอบแทนทั้งส่วนที่เป็นเงินและไม่ใช่งานซึ่งถูกเชื่อมโยงจากการบริหารผลงาน และการนำมาใช้ในการพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน หรือเรียกอีกอย่างว่า การจ่ายค่าตอบแทนจูงใจ (กัลยาณี เสนาสุ, 2556) การจัดสวัสดิการที่จำเป็น เพียงพอ เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน ตลอดระยะเวลาของการถูกจ้างตามเงื่อนไขประเภทของการจ้างงาน จนกระทั่งสิ้นสุดการจ้าง โดยอาจเป็นการเกษียณอายุ การเลิกจ้าง การลาออกจากงาน กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเริ่มเข้าสู่วงจรใหม่ของการพิจารณาหาคนที่เหมาะสมเพื่อเข้ามาปฏิบัติงานแทนที่ตำแหน่งที่ว่างลง เพื่อไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักขององค์กรจะต้องหยุดชะงัก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตขั้นพื้นฐาน และเป้าหมายขององค์กร ขณะที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกิจกรรมหนึ่งซึ่งช่วยผลักดันให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร จากการกำหนดนโยบาย และการดำเนินการพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะสำคัญของผู้ปฏิบัติงานขององค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีหลายแนวทาง ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การศึกษา การพัฒนา การเรียนรู้ และการจัดการความรู้ ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรประมวลได้เป็นสองกลุ่ม คือ ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรที่ใช้ในกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยอย่างแรก เป็นปัญหาและอุปสรรคทั้งจากผู้บริหารที่ไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตัวผู้ปฏิบัติงานเองที่ไม่เห็นประโยชน์ของการพัฒนาตนเอง หรือเกิดจากความเข้าใจผิดที่มองว่าตนเองเก่งมากพอแล้ว และผู้ทำหน้าที่จัดกิจกรรม เช่น วิทยากรจัดฝึกอบรมไม่มีความพร้อม ขาดประสบการณ์ ขาดเทคนิคการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ หรือเน้นตนเองเป็นศูนย์กลาง กับปัญหากลุ่มหลังเป็นเรื่องของสถานที่ อุปกรณ์ ระยะเวลาที่ใช้จัดกิจกรรมไม่เหมาะสม (สุจิตรา ธนानันท์, 2550) ปัจจุบันมีการนำแนวคิดสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานและส่งผลให้สามารถทำงานได้ตรงตามความคาดหวังขององค์กร สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะที่ทำให้ทำงานได้สำเร็จ แบ่งเป็นสมรรถนะหลักที่ทุกคนจะต้องมี เพื่อผลักดันให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กร สมรรถนะทางการจัดการ เป็นทักษะเพื่อใช้บริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร สมรรถนะจำแนกตามกลุ่มงาน เป็นคุณลักษณะร่วมของพนักงานที่ทำงานกลุ่มงานเดียวกัน สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับเนื้องานที่แต่ละบุคคลปฏิบัติ และสมรรถนะเฉพาะบุคคลเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคน (สุกัญญา รัตติธรรมโชติ, 2550) ทั้งนี้ ปัญหา อุปสรรคของการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์กร คือ ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และขาดการเชื่อมโยงกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2551)

การบริการผู้ช่วยคนพิการในประเทศไทย ปัจจุบันยังไม่มีกำหนดสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ ขณะที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการของประเทศไทย ดำเนินการผ่านการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมผู้ช่วยคนพิการระดับพื้นฐาน พ.ศ. 2555 โดยกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวง



การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ออกแบบรายวิชาครอบคลุมความรู้และทักษะที่ผู้ช่วยคนพิการจะนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง และการจัดทำคู่มือบริการผู้ช่วยคนพิการเผยแพร่ความรู้ให้แก่คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ ได้รับรู้และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของผู้ช่วยคนพิการ สิทธิของคนพิการ แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระ เพื่อให้คนพิการที่ได้รับการบริการผู้ช่วยคนพิการสามารถประกอบกิจวัตรประจำวัน ดูแลตนเอง และสามารถออกไปใช้ชีวิตในสังคม ทำงานหาเลี้ยงชีพตนเองได้ในกรณีที่ไม่ได้ประสบความสำเร็จรุนแรง (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2556) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้พยายามขยายจำนวนผู้ช่วยคนพิการด้วยการจัดฝึกอบรมขึ้นตามหลักสูตรฝึกอบรมผู้ช่วยคนพิการ ซึ่งวิธีการตั้งแต่ระยะแรกของการฝึกอบรมใช้รูปแบบการฝึกอบรมในที่ตั้งและได้ดำเนินการขยายภาคีเครือข่าย ผู้ปฏิบัติงาน คือ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) โดยรับสมัครจากอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เพื่อเป็นเครือข่ายการประสานงานเกี่ยวกับกลุ่มเปราะบางในพื้นที่ และการฝึกอบรมอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เชี่ยวชาญด้านคนพิการ (อพมก.) ซึ่งเป็นอีกหนึ่งเครือข่ายของการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่อาสาสมัครเพื่อช่วยพัฒนาสมรรถภาพคนพิการในพื้นที่ (สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี, 2564); (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสิงห์บุรี, 2564) ต่อมาเมื่อมีการแพร่ระบาดของโควิด - 19 ในระยะหลัง ผู้จัดอบรมจึงปรับรูปแบบเป็นการจัดอบรมแบบออนไลน์ ซึ่งนับเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรกำลังคนในส่วนของผู้ช่วยคนพิการได้ในระดับหนึ่ง แต่เมื่อพิจารณาจากจำนวนคนพิการทั่วประเทศ โดยเฉพาะพื้นที่ภูมิภาคที่มีจำนวนคนพิการมากที่สุด คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อพิจารณาในมุมมองของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านกำลังคนนับเป็นภาระหนักของผู้ปฏิบัติงานด้านคนพิการในพื้นที่ และเป็นอุปสรรคที่ทำให้คนพิการขาดโอกาส ไม่ได้รับการบริการผู้ช่วยคนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ซึ่งได้ระบุไว้เกี่ยวกับผู้ช่วยคนพิการว่าเป็นบุคคลซึ่งทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการในการดำรงชีวิต การทำกิจวัตรประจำวัน หรือการอำนวยความสะดวกเพื่อให้คนพิการสามารถพึ่งพาตนเองในการดำรงชีวิต และการทำกิจกรรมในสังคมตามต้องการของคนพิการ

ปัญหาและอุปสรรคของการบริการผู้ช่วยคนพิการของประเทศไทยในปัจจุบัน นอกจากการขาดแคลนผู้ช่วยคนพิการแล้ว จากการฝึกอบรมผู้ช่วยคนพิการ พบว่า ผู้เข้าอบรมทั้งหมดไม่ได้ผ่านการอบรมครบทุกคน และมีผู้ที่ผ่านการอบรมแล้วบางส่วนไม่ได้ปฏิบัติงานจริง เมื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการฝึกอบรมเป็นแบบออนไลน์ทำให้เกิดอุปสรรคเรื่องการฝึกปฏิบัติ และคำตอบแทนของผู้ช่วยคนพิการน้อย ไม่เพียงพอต่อการใช้ชีวิต การรายงานการปฏิบัติงานยังคงเป็นรูปแบบเอกสาร (Thisable.me, 2565); (กิตติวัฒน์ ฉัตรศรีโพธิ์ และคณะ, 2558) ขณะที่การบริการผู้ช่วยคนพิการในต่างประเทศ จากผลงานวิจัยในประเทศสวีเดน สหรัฐอเมริกาและสหภาพยุโรป พบปัญหาอุปสรรค ในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานหลายประการ ซึ่งไม่ได้แตกต่างไปจากปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการที่ประเทศไทยกำลังเผชิญ แม้ว่าบางประเทศระบบการบริการผู้ช่วยคนพิการ คนพิการจะมีทางเลือกโดยสามารถเป็นผู้จ้างผู้ช่วยคนพิการได้เองโดยตรง แต่พบว่า มีปัญหาเรื่องการขาดแคลนผู้ช่วยคนพิการ ผู้ช่วยคนพิการได้รับค่าตอบแทนต่ำ และไม่มีสวัสดิการ ผู้ช่วยคนพิการมีปัญหาสุขภาพ มีความเครียด ความเหนื่อยล้า ปัญหาทางจิตใจจากการปฏิบัติงาน ช่วงเวลาการทำงานไม่เหมาะสม เวลาพักไม่แน่นอน ภาวะหมดไฟในการทำงาน ต้องการปลดเกษียณตนเอง ขณะที่คนอายุน้อยจะออกจากการงานผู้ช่วยคนพิการมากกว่าคนสูงอายุ ขาดหัวหน้างาน และขาดเพื่อนร่วมงานที่จะคอยให้คำปรึกษา ขาดความรู้ที่เพียงพอในการดูแลคนพิการ ขาดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รัฐและท้องถิ่นขาดความสนใจในการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ช่วยคนพิการ ขัดจำกัดเรื่องงบประมาณสนับสนุนการจ้างผู้ช่วยคนพิการ และผู้กำหนดนโยบายและสื่อสารมวลชนไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของผู้ช่วยคนพิการ (Mladenov, T., 2012); (Ahlström, G. & Wadensten, B., 2012); (Butler, S.S. et al., 2010) จากข้อมูลที่กำลังมาข้างหน้า ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัญหาและอุปสรรคของ

การพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการจากความเห็นของผู้ให้ข้อมูล เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับผู้ช่วยคนพิการ จะได้นำไปใช้วางแผนกำหนดนโยบายและบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งใช้วิธีวิจัยแบบการวิจัยและพัฒนา ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 7 กลุ่ม ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อจัดกลุ่มปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล มี 7 กลุ่ม จำนวนรวมทั้งหมด 245 คน ได้แก่ ผู้ช่วยคนพิการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน 183 คน คนพิการที่มีผู้ช่วยคนพิการดูแล 42 คน เจ้าหน้าที่รัฐสังกัดสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระดับจังหวัด 6 คน บุคลากรทางการแพทย์ 6 คน และบุคลากรขององค์กรด้านคนพิการ 6 คน ทั้งหมดอยู่ในพื้นที่ 6 จังหวัดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีสัดส่วนระหว่างจำนวนผู้ช่วยคนพิการต่อจำนวนคนพิการ สัดส่วนมาก ปานกลาง และน้อย อย่างละสองจังหวัด เพื่อให้สามารถสะท้อนภาพของปัญหาจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ใช้การสุ่มแบบลูกโซ่ โดยให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระดับจังหวัดเป็นผู้ระบุผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และเจาะจงสัมภาษณ์ผู้บริหารสังกัดกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ 1 คน และเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมสิทธิและสวัสดิการคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ 1 คน เพื่อให้เห็นภาพรวมของปัญหาจากระดับบริหารและผู้ปฏิบัติจากส่วนกลาง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 7 แบบสัมภาษณ์ตามจำนวนกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ 1 ข้อ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ 1 ข้อ การกำหนดคำถามสัมภาษณ์ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ช่วยคนพิการ และให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ประเมินคำถามเพื่อนำไปใช้หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการวัด ปรับปรุงคำถามตามข้อเสนอแนะกรณีที่คำถามมีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 ซึ่งไม่พบคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 แต่อย่างใด หลังจากนั้นจึงได้นำแบบสัมภาษณ์ไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะวิจัยได้ดำเนินการประสานผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มเพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ นัดหมายเพื่อลงพื้นที่ก่อนการสัมภาษณ์ มีการขออนุญาตบันทึกเสียงก่อนสัมภาษณ์ และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งสิ้น 219 คน แบ่งเป็นผู้ช่วยคนพิการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน 129 คน คนพิการที่มีผู้ช่วยคนพิการดูแล 66 คน เจ้าหน้าที่รัฐสังกัดสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระดับจังหวัด 6 คน บุคลากรทางการแพทย์ 6 คน บุคลากรขององค์กรด้านคนพิการ 10 คน ผู้บริหารสังกัดกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ 1 คน และเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมสิทธิและสวัสดิการคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ 1 คน เมื่อได้รับข้อมูลครบถ้วน อิ่มตัว ไม่มีประเด็นใดเพิ่มเติม ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมดมาเรียบเรียง จัดกลุ่มจำแนกออกเป็นปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา



ผลการวิจัย

ผลการวิจัยจากงานวิจัยนี้ แบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 7 กลุ่ม สามารถจำแนกปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะ ของผู้ช่วยคนพิการ	ผู้ให้ข้อมูล						
	กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	กลุ่ม 6	กลุ่ม 7
วิธีการพัฒนา	✓	x	x	x	x	✓	✓
เนื้อหาของหลักสูตร	✓	x	✓	✓	x	x	x
ระยะเวลาการอบรมของหลักสูตรมากเกินไป	✓	x	x	✓	x	x	x
ระยะเวลาการอบรมของหลักสูตรน้อยเกินไป	✓	x	x	x	x	x	x
การจัดอบรมไม่ต่อเนื่อง	✓	x	x	x	x	x	x
ความไม่สะดวกของการเดินทาง	✓	x	x	✓	x	x	x
การสื่อสารและการประสานงาน	✓	x	✓	x	✓	x	x
การกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมอบรม	✓	x	✓	x	x	✓	✓

หมายเหตุ:

กลุ่ม 1 หมายถึง ผู้ช่วยคนพิการที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

กลุ่ม 2 หมายถึง คนพิการที่มีผู้ช่วยคนพิการดูแล

กลุ่ม 3 หมายถึง เจ้าหน้าที่รัฐสังกัดสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระดับจังหวัด

กลุ่ม 4 หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์

กลุ่ม 5 หมายถึง บุคลากรขององค์กรด้านคนพิการ

กลุ่ม 6 หมายถึง ผู้บริหารสังกัดกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

กลุ่ม 7 หมายถึง เจ้าหน้าที่กองส่งเสริมสิทธิและสวัสดิการคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

1.1 วิธีการพัฒนา

การฝึกปฏิบัติในช่วงฝึกอบรมกับการปฏิบัติกับกรณีจริงในสถานที่จริงแตกต่างกัน ทำให้ผู้ช่วยคนพิการต้องอาศัยการปรับตัว เรียนรู้ด้วยตนเองเพิ่มเติม และสอบถามผู้ควบคุม ผู้ดูแลคนพิการ และผู้ช่วยคนพิการอื่น โดยเฉพาะในเวลาที่คนพิการมีอารมณ์แปรปรวน ผู้ช่วยคนพิการจะต้องหาเทคนิคเพื่อให้อารมณ์เย็นลง (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 2565) ข้อจำกัดในการฝึกปฏิบัติทำให้ได้รับการฝึกปฏิบัติไม่ครบทุกคนเนื่องจากเวลาจำกัด (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, 2565) ขณะที่การฝึกอบรมในระยะหลังเป็นรูปแบบออนไลน์ซึ่งไม่สะดวกในการฝึกปฏิบัติ และอุปสรรคจากฤดูกาลช่วงฤดูฝน ทำให้เป็นปัญหาเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต ขณะที่หน่วยงานส่วนกลางได้ให้ความเห็นว่า การจัดฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์เกิดขึ้นจากข้อเรียกร้องในพื้นที่ซึ่งอยากให้มีการจัดกิจกรรมขึ้น และยังพบปัญหาจากการขาดการเตรียมสื่อคลิปวิดีโอประกอบการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์

1.2 เนื้อหาของหลักสูตร

การปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยคนพิการมีความหลากหลาย ขณะที่เนื้อหาที่ได้รับจากการฝึกอบรมเป็นอีกแบบหนึ่งซึ่งแตกต่างกัน ทำให้ผู้ช่วยคนพิการต้องสอบถามวิธีปฏิบัติจากผู้ดูแลคนพิการ ฝึกฝนจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยเฉพาะการจัดการอารมณ์ของคนพิการ เนื้อหาหลักสูตรยากและเข้มข้นเกินไป เนื้อหาในการอบรมเน้นประเภทความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย และทำให้เนื้อหาส่วนของการดูแลคนพิการประเภทสติปัญญา พิการทางการเรียนรู้ และออทิสติกน้อยเกินไป (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3, 2565) และเนื้อหาน้อยเกินไปทำให้หน่วยงานระดับพื้นที่จำเป็นต้องจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงให้แก่ผู้ช่วยคนพิการ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, 2565)

1.3 ระยะเวลาการอบรมของหลักสูตรมากเกินไป

ต้องฝึกอบรมเป็นเวลาหลายวันติดต่อกัน และเลิกฝึกทุกวัน ทำให้เครียด กัดดัน ส่งผลให้ผู้สนใจเข้าร่วมฝึกอบรมหลายคนตัดสินใจไม่เข้าร่วม กระทั่งต่อการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการในที่สุด (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5, 2566)

1.4 ระยะเวลาการอบรมของหลักสูตรน้อยเกินไป

ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมไม่ค่อยเข้าใจ และได้ฝึกปฏิบัติน้อยเกินไป (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, 2565) และการฝึกปฏิบัติควรขยายวัน เนื่องจากกิจกรรมกลุ่มทำให้บางคนในกลุ่มไม่ได้ฝึกปฏิบัติ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7, 2565)

1.5 การจัดอบรมไม่ต่อเนื่อง

เนื่องจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19 ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับผู้ช่วยคนพิการที่ขาดช่วงไป ทำให้เกิดการหลงลืมเนื้อหาเดิม (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8, 2565)

1.6 ความไม่สะดวกของการเดินทาง

สถานที่จัดอยู่ในส่วนกลางซึ่งห่างไกล ทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีอุปสรรคเรื่องการเดินทาง เนื่องจากหลายคนไม่ได้พักอาศัยอยู่ในตัวจังหวัด เมื่อต้องเดินทางระยะไกลจึงต้องอาศัยการเดินทางแบบเชื่อมต่อเส้นทางหลายระยะจากต่างอำเภอมายังเขตเมือง และจากเขตเมืองไปยังกรุงเทพมหานคร กระทั่งกับค่าใช้จ่าย ส่งผลให้ผู้สนใจหลายคนตัดสินใจไม่เข้าร่วมอบรม (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9, 2565)

1.7 การกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมอบรม

ขาดการกำหนดเกณฑ์ช่วงอายุของผู้สมัครเข้ารับการอบรม ทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และการให้อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ช่วยเหลือคนพิการ (อพมก.) เข้าร่วมอบรม ทำให้เกิดความสับสนในบทบาทผู้ควบคุมการปฏิบัติงานว่าเป็นบทบาทของใคร (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10, 2565)

1.8 การสื่อสารและการประสานงาน

เมื่อผู้ช่วยคนพิการผ่านการอบรมแล้ว แต่ขาดการสื่อสารประสานงานระหว่างหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานระดับจังหวัดไม่ทราบข้อมูลรายชื่อผู้ผ่านการอบรม ส่งผลกระทบต่อการติดตามนิเทศงานช่วงการฝึกปฏิบัติในพื้นที่จริง (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11, 2565) และปัญหาการสื่อสารกับผู้สมัครเข้าร่วมอบรมที่ไม่ทราบข้อมูลรายละเอียดเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางซึ่งผู้เข้าร่วมฝึกอบรมจะต้องรับผิดชอบเอง (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9, 2565)

2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการสามารถสรุปประเด็นข้อเสนอแนะ รายละเอียดมี ดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: รูปแบบและวิธีการพัฒนา

2.1.1 การจัดอบรมเพิ่มเติมเพื่อฟื้นฟูและยกระดับสมรรถนะ โดยให้กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จัดอบรมเพื่อทบทวนความรู้และทักษะจากหลักสูตรเดิม และอบรมเรื่องใหม่ การศึกษาดูงานต่างจังหวัดที่มีผลงานเด่น (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12, 2565) และเพิ่มทักษะใหม่ที่เป็นจะต้องใช้ในการปฏิบัติงานในอนาคต เช่น การใช้ทักษะดิจิทัลในการสื่อสารและการรายงานการปฏิบัติงาน การอบรมการทำสื่อ คลิปสร้างแรงบันดาลใจโดยคนพิการที่มีศักยภาพ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13, 2565) การเขียนโครงการและการหาเครือข่ายประสานงานเพื่อแสวงหาการสนับสนุนที่จำเป็นสำหรับคนพิการ โดยเฉพาะผ้าอ้อมผู้ใหญ่ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14, 2565) การทำงานเป็นทีม และการฝึกทักษะอาชีพเพื่อแนะนำคนพิการและผู้ดูแลคนพิการให้สามารถสร้างรายได้ช่วยเหลือตนเองและครอบครัว และมีกรณีศึกษาใหม่ นวัตกรรมใหม่ประกอบการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการจัดอบรมมีหลากหลาย ประกอบด้วย การอบรมในที่ตั้งที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร เนื่องจากอยากมีเครือข่าย และได้ผ่อนคลายจากการได้ออกนอกพื้นที่ การจัดอบรมในภูมิภาค



และในจังหวัด ในหัวข้อการเขียนโครงการ และการติดต่อหาช่องทางการประสานงานเรื่องต่าง ๆ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15, 2565) การจัดอบรมภายในจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการจัดอบรม การจัดอบรมภายในจังหวัดที่ผู้ช่วยคนพิการอาศัยอยู่ เนื่องจากใกล้ เดินทางสะดวก ไม่อยากออกนอกพื้นที่ไปไกล การจัดอบรม ณ ที่ใดก็ได้ และสะดวกทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการจัดในที่ตั้ง หรือแบบออนไลน์

2.1.2 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ช่วยคนพิการ เพื่อให้ผู้ช่วยคนพิการได้สร้างมนุษยสัมพันธ์ ได้รู้จักเพื่อนผู้ช่วยคนพิการต่างพื้นที่ ได้เครือข่ายการประสานงานเพิ่มเติม และได้เรียนรู้จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 16, 2565)

2.1.3 การศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อเรียนรู้เทคนิคการทำงานของผู้ช่วยคนพิการในจังหวัดที่มีแนวปฏิบัติที่ดี การศึกษาดูงานที่ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระคนพิการ จังหวัดนนทบุรี (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 17, 2565)

2.1.4 การจัดทำสื่อเพื่อการพัฒนาตนเองให้แก่ผู้ช่วยคนพิการ เช่น การดูแลสุขภาพ การใช้สมุนไพรร (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 18, 2565)

2.1.5 เนื้อหาการพัฒนา ประกอบด้วย

- การประสานงานกับเครือข่าย จากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม การประสานงานเพื่อหาสิ่งสนับสนุนช่วยเหลือดูแลคนพิการตามความต้องการของคนพิการ การแนะนำตัวผู้ช่วยคนพิการให้บุคคลในพื้นที่รู้จักและทราบบทบาทการทำงานว่าผู้ช่วยคนพิการคือใคร และทำหน้าที่อะไร และหาทางประสานงานให้ได้มาซึ่งสิทธิสวัสดิการแก่คนพิการ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 19, 2566)

- การฝึกอาชีพให้แก่ผู้ช่วยคนพิการ คนพิการ และผู้ดูแลคนพิการ เพื่อให้คนพิการและผู้ดูแลคนพิการมีรายได้ดูแลครอบครัว โดยเป็นการฝึกปฏิบัติในพื้นที่ เพื่อให้คนพิการได้ทำงานที่บ้านและสามารถดูแลคนในครอบครัวในขณะที่ทำงานได้ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 20, 2565)

- การเขียนรายงานและการเขียนโครงการเพื่อขอทุน รูปแบบของแบบรายงานที่อำนวยความสะดวกในการจัดทำรายงาน การเขียนโครงการและการหาช่องทางการประสานงานกับแหล่งทุนเพื่อให้ได้รับทุนสนับสนุน เน้นการฝึกอาชีพเพื่อให้ได้ทุน และการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานรัฐเพื่อช่วยคนพิการให้ได้มากขึ้น (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 21, 2565)

2.1.6 องค์การที่ทำหน้าที่จัดกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะ การกระจายอำนาจให้ระดับภูมิภาคจัดตั้งศูนย์อบรมผู้ช่วยคนพิการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง และเป็นการจูงใจให้มีจำนวนผู้ช่วยคนพิการเพิ่มขึ้นด้วย (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5, 2566)

2.1.7 การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

- เพิ่มกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมอบรม โดยให้โอกาสคนพิการ ผู้ปกครอง ผู้ดูแลคนพิการ จัดอาสาสมัครพัฒนาชุมชน องค์กรด้านคนพิการเข้าร่วมอบรม องค์กรด้านคนพิการจะได้นำความรู้และทักษะที่ได้รับในการดูแลคนพิการทางสติปัญญา สมาธิสั้น ศิลปะบำบัด ไปเผยแพร่แก่สมาชิกขององค์กรด้านคนพิการ และฝึกอบรมให้ผู้ปกครองนำไปดูแลบุตรต่อไป (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 22, 2565)

- การกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าอบรม อายุไม่ควรเกิน 65 ปี ควรเน้นช่วงอายุที่ผู้ปฏิบัติงานยังมีพลังกำลัง คุณวุฒิขั้นต่ำระดับมัธยมศึกษาตอนต้นขึ้นไป (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23, 2565) และควรระบุว่าอาชีพใดสามารถเข้าร่วมอบรมได้บ้าง อาชีพใดที่จะซ้ำซ้อนและจะกระทบต่อการเบิกจ่ายค่าตอบแทนเมื่อปฏิบัติงานจริงหลังผ่านการรับรองการฝึกอบรม จะทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถทำงานได้อย่างชัดเจนมากขึ้น (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 24, 2565)

2.1.8 การกำกับติดตามการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการหลังผ่านการอบรม การส่งลงพื้นที่โดยส่วนกลางเพื่อสังเกตการปฏิบัติงานจริง และการทดสอบหลังการอบรม (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 25, 2565) และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่กำกับติดตามด้วย

2.2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.2.1 เพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการ โดยขยายให้มีผู้ช่วยคนพิการระดับตำบล ทุกตำบล ตำบลละ 1 คน เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการ รองรับความต้องการของคนพิการได้อย่างเพียงพอ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 24, 2565)

2.2.2 ค่าตอบแทน ควรเพิ่มค่าตอบแทนและเพิ่มสวัสดิการ เนื่องจากการลงพื้นที่ปฏิบัติงานมีความเสี่ยงเรื่องอุบัติเหตุจากการเดินทางไปปฏิบัติงาน (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 26, 2565)

2.3 การบริหารจัดการ

การจัดทำฐานข้อมูลความต้องการผู้ช่วยคนพิการ การติดตามการจัดบริการและการพัฒนาฐานข้อมูลผู้ช่วยคนพิการแต่ละจังหวัดเพื่อให้ข้อมูลเชื่อมโยงกันระหว่างผู้ช่วยคนพิการ คนพิการ และศูนย์บริการคนพิการ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 27, 2566)

ตารางที่ 2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะ ของผู้ช่วยคนพิการ	ผู้ให้ข้อมูล						
	กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	กลุ่ม 6	กลุ่ม 7
ข้อเสนอแนะเชิงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: รูปแบบและวิธีการพัฒนา							
การจัดอบรมเพิ่มเติมเพื่อฟื้นฟูและยกระดับสมรรถนะ	√	√	√	√	√	√	√
กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ช่วยคนพิการ	√	x	√	√	√	x	x
การศึกษาดูงาน	√	x	x	x	√	x	x
การจัดทำสื่อเพื่อการพัฒนาตนเองให้แก่ผู้ช่วยคนพิการ	√	x	x	x	x	x	x
การประสานงานกับเครือข่าย	√	√	x	x	√	x	x
การเขียนรายงานและการเขียนโครงการเพื่อขออนุมัติ	√	x	√	x	√	x	x
การฝึกอบรมให้แก่ผู้ช่วยคนพิการ คนพิการ และผู้ดูแลคนพิการ	√	√	x	x	x	x	x
การกระจายอำนาจให้ระดับภูมิภาคจัดตั้งศูนย์อบรมผู้ช่วยคนพิการ	√	x	x	√	x	√	x
การกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าอบรม	√	x	√	x	√	x	x
เพิ่มกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมอบรม	√	x	x	x	√	x	x
การกำกับติดตาม	√	x	√	x	√	√	√
การบริหารทรัพยากรมนุษย์							
เพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการ	√	x	√	x	√	x	x
ค่าตอบแทน	√	x	√	√	√	x	x
การบริหารจัดการ							
การจัดทำฐานข้อมูลความต้องการผู้ช่วยคนพิการ	x	x	x	x	x	√	√

หมายเหตุ: กลุ่มเดียวกันกับตารางที่ 1



อภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ

การบริการผู้ช่วยคนพิการในปัจจุบัน พบปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัญหาและอุปสรรคของวิธีการพัฒนา จากการฝึกอบรมที่เน้นภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ แต่เมื่อผู้ช่วยคนพิการปฏิบัติงานบริการคนพิการจริงกลับพบความแตกต่างหลากหลายของแต่ละกรณีที่รับผิดชอบ ส่วนการใช้รูปแบบการฝึกอบรมแบบออนไลน์พบปัญหาและอุปสรรคจากการฝึกปฏิบัติที่ไม่สะดวก และสัญญาณสื่อสารขัดข้อง ด้านเนื้อหาของหลักสูตร พบว่า เนื้อหาจากการฝึกอบรมแตกต่างจากการปฏิบัติในพื้นที่หน้างาน การแก้ไขปัญหาทำได้โดยการสอบถามผู้รู้และเรียนรู้ด้วยตนเอง ระยะเวลาการอบรมของหลักสูตรมากเกินไป ทำให้ผู้เข้าอบรมเครียด มีผลต่อการตัดสินใจไม่เข้าร่วมของผู้สนใจรายใหม่ ขณะเดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนระบุปัญหาและอุปสรรคในแง่มนต์ตรงกันข้าม คือ ระยะเวลาการอบรมของหลักสูตรน้อยเกินไป ส่งผลกระทบต่อความเข้าใจของผู้เข้าอบรม การจัดอบรมไม่ต่อเนื่อง การเดินทางไม่สะดวก ขาดการกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าอบรมเรื่องอายุ ขาดการสื่อสารและการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ซึ่งปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนา และอาจส่งผลให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ (สุจิตรา ธนาคันท์, 2550) นอกจากนี้ ข้อค้นพบในส่วนของการจำนวนคนพิการของแต่ละประเทศที่ไม่เพียงพอ ผู้ช่วยคนพิการได้รับค่าตอบแทนน้อยและไม่มีสวัสดิการ ส่งผลต่อขวัญกำลังใจ ความเครียด ปัญหาทางสุขภาพ ทำให้บางส่วนตัดสินใจลาออกจากการเป็นผู้ช่วยคนพิการ กระทบต่ออัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานที่ขาดแคลนมากขึ้น ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานที่ยังคงเหลืออยู่เป็นผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดเรื่องสุขภาพและกำลังในการปฏิบัติงาน ซึ่งต่อไปอาจนำไปสู่การลาออกจางาน ด้วยเหตุผลทางด้านสุขภาพ หรือการขาดแคลนผู้ช่วยคนพิการเนื่องจากการเสียชีวิตจากความชราและจากปัญหาทางสุขภาพ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mladenov, T., Ahlström, G. & Wadensten, B. และ Butler, S.S. et al. ที่พบว่า ปัญหาของผู้ช่วยคนพิการเป็นเรื่องของการขาดแคลนผู้ช่วยคนพิการ ค่าตอบแทนต่ำ และไม่มีสวัสดิการ ปัญหาสุขภาพ ผู้ช่วยคนพิการมีความเครียด ความเหนื่อยล้า ปัญหาทางจิตใจจากการปฏิบัติงาน ขาดความรู้ที่เพียงพอในการดูแลคนพิการ ขาดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ภาวะหมดไฟ ต้องการเกษียณอายุ คนอายุน้อยจะออกจากงานมากกว่าคนสูงอายุ (Mladenov, T., 2012); (Ahlström, G. & Wadensten, B., 2012); (Butler, S.S. et al., 2010)

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ จำแนกข้อเสนอแนะออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า มีข้อเสนอแนะรูปแบบและวิธีการพัฒนา ประกอบด้วย การจัดอบรมเพิ่มเติมเพื่อฟื้นฟูและยกระดับสมรรถนะ รูปแบบการพัฒนามีทั้งแบบในที่ตั้งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ในภูมิภาค ในจังหวัดตนเอง จัดที่ใดก็ได้ จัดแบบออนไลน์ และจัดแบบใดก็ได้ กิจกรรม แบ่งเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ช่วยคนพิการ การศึกษาดูงาน การจัดทำสื่อเพื่อการพัฒนาตนเองให้แก่ผู้ช่วยคนพิการ เนื้อหาการพัฒนา ประกอบด้วย การประสานงานกับเครือข่าย การฝึกอาชีพให้แก่ผู้ช่วยคนพิการ คนพิการ และผู้ดูแลคนพิการ การเขียนรายงานและการเขียนโครงการเพื่อขอทุนสนับสนุน การกระจายอำนาจให้องค์การระดับภูมิภาคจัดกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะ การเพิ่มกลุ่มเป้าหมายให้คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมฝึกอบรม การกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าอบรม อายุสูงสุดที่สามารถเข้าอบรมได้ คุณวุฒิขั้นต่ำ และอาชีพหลักเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนเรื่องช่วงเวลาการปฏิบัติงานและความสับสนในบทบาทของผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน การกำกับติดตามหลังการพัฒนาโดยการสุ่มสังเกต การทดสอบหลังการพัฒนา และการกำกับติดตามโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อิศารัตน์ นงค์ทอง และพิมพา ขจรธรรม ที่ให้ข้อเสนอแนะ

เรื่อง การขยายการอบรมหลักสูตรผู้ช่วยคนพิการในระดับภูมิภาคและระดับจังหวัด การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการคนพิการ และการฝึกทักษะอาชีพ (ธิดารัตน์ นงค์ทอง และพิมพ์ ขจรธรรม, 2560)

ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรเพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการทุกตำบล เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการ สอดคล้องกับ นิตยา ยุทธโธภาส กับจตุรงค์ บุญรัตนสุนทร และกุลวิทย์ วุฒิกกร ที่กล่าวถึงผู้ช่วยคนพิการว่าได้รับค่าตอบแทนน้อย ไม่เพียงพอต่อการใช้ชีวิต ควรเพิ่มค่าตอบแทนเพื่อให้สามารถเลี้ยงชีพได้ และเพิ่มสวัสดิการที่จำเป็น เช่น ประกันอุบัติเหตุ และควรเพิ่มจำนวนผู้ช่วยคนพิการให้เพียงพอับความต้องการ รวมถึงปัญหาอุปสรรคของการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์กร คือ การขาดการเชื่อมโยงกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (นิตยา ยุทธโธภาส และจตุรงค์ บุญรัตนสุนทร, 2561); (กุลวิทย์ วุฒิกกร, 2559) ซึ่งการนำการบริหารค่าตอบแทนมาใช้ประกอบกับการพัฒนาสมรรถนะให้แก่ผู้ช่วยคนพิการ ด้วยการเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานผู้ช่วยคนพิการนั้น นอกจากจะทำให้ผู้ช่วยคนพิการกลายเป็นอาชีพหนึ่งที่สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้แล้ว ยังจะช่วยจูงใจให้คนภายนอกเข้าสู่ระบบจากการให้ความสนใจเข้าสู่สมัครหลักสูตรฝึกอบรมผู้ช่วยคนพิการมากขึ้นตามมาด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารจัดการ การจัดทำฐานข้อมูลความต้องการผู้ช่วยคนพิการ เพื่อนำสารสนเทศไปบริหารจัดการการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการได้อย่างครอบคลุมเหมาะสมยิ่งขึ้น (นฤณธร รอดทอง, 2564) จะช่วยให้คนพิการที่มีความต้องการความช่วยเหลือในการดูแลอำนวยความสะดวกการทำกิจวัตรประจำวันได้เป็นผู้มีบทบาทตัดสินใจ และมีผู้ช่วยประสานงานกับหน่วยงานรัฐและองค์กรต่าง ๆ ในเรื่องที่สำคัญ เพื่อให้คนพิการสามารถพึ่งพาตนเอง และสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมได้ตามศักยภาพของตน

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ ประกอบด้วย วิธีการพัฒนาที่เนื้อหาแตกต่างจากการปฏิบัติในพื้นที่หน้างาน ระยะเวลาการอบรมที่มีสองทิศทางทั้งมากเกินไปและน้อยเกินไป ช่วงที่มีการแพร่ของโรคระบาดทำให้กิจกรรมหยุดชะงักเป็นระยะเวลานาน การเดินทางเข้าร่วมอบรมที่มีระยะทางไกล ขาดการสื่อสารและการประสานงานระหว่างผู้จัดฝึกอบรมและหน่วยงานระดับภูมิภาค และระหว่างผู้จัดฝึกอบรมและผู้สมัครเข้าอบรม ไม่มีการกำหนดเกณฑ์อายุของผู้สมัครทำให้ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ประกอบด้วย 1) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรรวบรวมและกำหนดรายการสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ช่วยคนพิการ เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการนำมาใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับประเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรวางแผนระบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ โดยพิจารณาจากความต้องการจำเป็นของการพัฒนา ทั้งในระดับประเทศจากการพิจารณาสมรรถนะที่ผู้ช่วยคนพิการจะต้องมีในอนาคตเพื่อให้การปฏิบัติงานภายใต้ท้องคความรู้และทักษะที่ทันสมัยและเหมาะสมกับความต้องการจำเป็นของการดูแลคนพิการ และให้โอกาสองค์กรระดับพื้นที่ได้ตัดสินใจภายใต้การพิจารณาสภาพปัญหาและข้อจำกัดของแต่ละพื้นที่ซึ่งมีความต้องการ และศักยภาพของผู้ช่วยคนพิการในระดับแตกต่างกัน ทั้งนี้ ส่วนกลางอาจวางระบบการกำกับติดตามเพื่อจะได้ทราบพัฒนาการเชิงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นตัวช่วยอำนวยความสะดวกในการกำกับติดตาม เพื่อลดข้อจำกัดเรื่องกำลังคนของส่วนกลางที่อาจไม่เพียงพอต่อการลงพื้นที่กำกับติดตาม 3) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรพิจารณาปรับอัตราค่าตอบแทนการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการ สืบเนื่องจากผลวิจัยนี้ และผลวิจัยอื่น ๆ ที่เสนอถึงประเด็นค่าตอบแทนทั้งสิ้น โดยหากพิจารณาบนพื้นฐานความเป็นจริง ปัจจุบันการปฏิบัติงานภายใต้ค่าตอบแทนเพียงชั่วโมงละ 50 บาทนั้น เมื่อเทียบกับ



ภาระงานที่หนัก เน้นการปฏิบัติจริงใกล้ชิดจากการใช้สมรรถนะที่มีในการปฏิบัติงานและความทุ่มเทดูแลคนพิการที่แต่ละกรณีมีลักษณะแตกต่างกัน อัตราค่าตอบแทนนี้ในปัจจุบัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้โดยการพึ่งพาทางนี้เป็นอาชีพหลัก เมื่อมีการปรับอัตราค่าตอบแทนการปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการแล้วเขาสามารถพึ่งพารายได้จากอาชีพนี้เป็นอาชีพหลักได้ จะส่งผลดีต่อการจูงใจให้คนอื่นสนใจเข้ามาเป็นผู้ช่วยคนพิการมากขึ้นด้วย 4) ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน และการบริหารสารสนเทศด้านผู้ช่วยคนพิการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ช่วยคนพิการต่างสะท้อนตรงกันเรื่องปัญหาอุปสรรคของการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน โดยอาจนำระบบออนไลน์ เช่น กูเกิ้ลฟอร์ม มาปรับใช้ในการรายงานการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ช่วยคนพิการซึ่งนอกจากภาระการดูแลคนพิการที่มีอยู่ปริมาณมากแล้ว ผู้ช่วยคนพิการจะได้ไม่ต้องเสียเวลากับกองเอกสาร การแก้ไขรายงานที่ผิดพลาด และค่าใช้จ่ายแฝงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามกระบวนการเหล่านี้ ซึ่งกระทบไปถึงรายได้จากค่าจ้างที่เขาได้รับที่เดิมมีจำนวนน้อยมากอยู่แล้ว ซึ่งประเด็นเล็กน้อยนี้ ระดับนโยบายและระดับกำกับควบคุมมักไม่เห็นความสำคัญ แต่เงินส่วนนี้กลับเป็นรายได้สำคัญที่ผู้ช่วยคนพิการจะใช้สำหรับจุนเจือตนเองและครอบครัวต่อไป ส่วนประเด็นสำหรับการวิจัยต่อไปนั้น 1) ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของผู้ช่วยคนพิการในภูมิภาคอื่นซึ่งอาจมีบริบทข้อจำกัดเชิงพื้นที่ที่แตกต่างกัน และ 2) ควรศึกษาแนวทางการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการของผู้ช่วยคนพิการ เพื่อให้หน่วยงานระดับนโยบายมีข้อมูลจำเป็นต่อการพิจารณาภายใต้การอิงหลักตามสภาพการณ์ที่เป็นจริงและเป็นปัจจุบัน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณทุนสนับสนุนการวิจัยจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 และข้อมูลจากโครงการวิจัยการพัฒนสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2566). สถานการณ์คนพิการ 31 มีนาคม 2566 (รายไตรมาส). เรียกใช้เมื่อ 2 พฤษภาคม 2566 จาก <https://dep.go.th/th/law-academic/knowledge-base/disabled-person-situation/>
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2565). กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจัดอบรมหลักสูตรผู้ช่วยคนพิการ รุ่นที่ 8. เรียกใช้เมื่อ 2 พฤษภาคม 2566 จาก <https://dep.go.th/th/news/news-release/>
- กัลยาณี เสนาสุ. (2556). การบริหารค่าตอบแทนเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โครงการส่งเสริมและพัฒนาเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิตติวัฒน์ ฉัตรศรีโพธิ์ และคณะ. (2558). โครงการวิจัยศึกษาปัญหาและรูปแบบการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขของคนพิการ: พื้นที่ศึกษา เทศบาลตำบลเมืองศรีไคและเทศบาลตำบลธาตุ จังหวัดอุบลราชธานี. ใน รายงานการวิจัย. สถาบันพระปกเกล้า.
- กุลวีน วุฒิกร. (2559). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ดูแลผู้สูงอายุ. ใน ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2551). เทคนิคการจัดทำและนำ Job Competency ไปใช้งาน. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

- จิตารัตน์ นงค์ทอง และพิมพ์า ขจรธรรม. (2560). การศึกษาคุณภาพชีวิตของคนพิการรุนแรงทางร่างกายและการเคลื่อนไหว. วารสารการพัฒนาสังคมและยุทธศาสตร์การพัฒนา, 19(2), 113 - 131.
- นฤธร รอดทอง. (2564). แนวทางการพัฒนาระบบการจัดบริการผู้ช่วยคนพิการเพื่อดูแลคนพิการ. วารสารสังคมวิวัฒน์, 12(2), 1 - 15.
- นิตยา ยุทธโสภาส และจตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร. (2561). การจัดบริการผู้ช่วยคนพิการกับคุณภาพชีวิตคนพิการที่ได้รับการดูแล: กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์. วารสารสังคมวิวัฒน์, 9(2), 63 - 80.
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1. (28 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2. (23 พฤศจิกายน 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3. (23 พฤศจิกายน 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4. (14 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5. (15 มกราคม 2566). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6. (5 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7. (21 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8. (30 พฤศจิกายน 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9. (16 พฤศจิกายน 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10. (29 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11. (18 พฤศจิกายน 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12. (19 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13. (29 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14. (24 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15. (8 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 16. (22 พฤศจิกายน 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)



- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 17. (24 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และ ข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 18. (19 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และ ข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 19. (9 มกราคม 2566). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และ ข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 20. (27 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และ ข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 21. (26 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และ ข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 22. (15 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และ ข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23. (28 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และ ข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 24. (19 ธันวาคม 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และ ข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 25. (16 พฤศจิกายน 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และ ข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 26. (17 พฤศจิกายน 2565). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และ ข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 27. (11 มกราคม 2566). ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยคนพิการ และ ข้อเสนอแนะ. (วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, ผู้สัมภาษณ์)
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสิงห์บุรี. (2564). จัดอบรมอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เชี่ยวชาญด้านคนพิการจังหวัดสิงห์บุรี. เรียกใช้เมื่อ 2 พฤษภาคม 2566 จาก <https://singburi.m-society.go.th/>
- สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี. (2564). รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เปิดอบรมอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตำบลท่าตาล จังหวัดพิษณุโลก เพิ่มเครือข่ายจิตอาสาช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางในพื้นที่. เรียกใช้เมื่อ 2 พฤษภาคม 2566 จาก <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/47340>
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2556). คู่มือบริการผู้ช่วยคนพิการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เทพปัญญานิสย์.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2550). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency - Based HRM. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุจิตรา ธนानันท์. (2550). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Ahlström, G. & Wadensten, B. (2012). Enjoying Work or Burdened by it? How Personal Assistants Experience and Handle. Stress at Work. Journal of Social Work in Disability & Rehabilitation, 11(2), 112 - 127.



- Butler, S.S. et al. (2010). Why Do They Leave? Factors Associated with Job Termination Among Personal Assistant Workers in Home Care. *Journal of Gerontological Social Works*, 53(8), 665 - 681.
- Mladenov, T. (2012). Personal assistance for disabled people and the understanding of human being. *Critical Social Policy*, 32(2), 242 - 261.
- Thisable.me. (2565). เสวนา “10 ปี ระบบสวัสดิการผู้ช่วยคนพิการกับก้าวต่อไปในการทำสิทธิที่เป็นจริงในสังคมไทย. Retrieved พฤษภาคม 2 , 2566, from <https://thisable.me/content/2022/05/819>