

แนวทางการพัฒนาและขับเคลื่อนทุนมนุษย์กลุ่มคนพิการในยุคดิจิทัล

GUIDELINE FOR DEVELOPMENT AND DRIVE THE HUMAN CAPITAL IN DISABILITIES PEOPLE IN DIGITAL ERA

ยุภาดี แหยมสุขสวัสดิ์¹ เสาวนีย์ วียะบุญ²
Yuphadee Yaemsuksawat¹ Saowanee Wiyaboon²

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติมาหัช

² ประธานศูนย์บริการคนพิการสิรากรมย์ จังหวัดระยอง

¹ Technology Program, Modern Business Management Field,
Mahachai Institute of Automotive Technology E-mail: yuphadee@miat.ac.th

² President of Sirarom Disabled Person Service Center, Rayong Province,
E-mail saowanee.w@hotmail.co.th

Received March 23,2021
Revised June 30,2021
Accepted December 7,2021

บทคัดย่อ

จากการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัสส่งผลให้ภาพรวมของธุรกิจได้รับผลกระทบเป็นวงกว้างทั่วโลก หลาย ๆ องค์กรได้ถือเป็นโอกาสในการปรับกระบวนการทำงานครั้งยิ่งใหญ่ โดยเฉพาะองค์กรที่เกี่ยวกับดิจิทัล ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดการทำงานที่ยืดหยุ่นและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร นอกจากกลุ่มคนปกติแล้ว การพัฒนาและขับเคลื่อนทุนมนุษย์ในกลุ่มคนพิการก็สำคัญไม่แพ้กัน ซึ่งในประเทศไทยที่เจริญแล้ว มีหลักการสากลว่า คนพิการต้องมีโอกาสได้ทำงานช่วยเหลือตัวเองเหมือนคนทั่วไป เพื่อให้พวกเขาได้ใช้ศักยภาพและดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่เป็นภาระของครอบครัว จากประสบการณ์การดูแลคนพิการของผู้เขียน พบว่าคนพิการมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้เหมาะสมตามสภาพความพิการ และได้ปลูกฝังในเรื่องจริยธรรมตลอดจนเชื่อมสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ ภายใต้การเรียนรู้จากกฎเกณฑ์ วัฒนธรรม สภาพแวดล้อมในชุมชนและสังคม เพื่อให้เกิดการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ผู้เขียนยังได้เสนอองค์ความรู้ Saowanee Model ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริง โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมตามจริงเป็นสำคัญ เพื่อสร้างการพัฒนาและขับเคลื่อนทุนมนุษย์กลุ่มคนพิการให้ดำเนินชีวิตในสังคมได้เสมือนคนปกติทั้งทางด้านการกระทำการพูด และความคิด ที่พร้อมต่อการแสดงศักยภาพในการทำงานออกมาได้อย่างเต็มที่

ดังนั้นแนวทางการพัฒนาและขับเคลื่อนทุนมนุษย์กลุ่มคนพิการในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย ความพร้อมจากตัวผู้พิการ ทั้งทางด้านการกระทำ การพูด และความคิด ความพร้อมทางด้านกระบวนการ อันได้แก่ ด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมศักยภาพครอบครัว และด้านการส่งเสริมพัฒนาการ ตลอดจนวิธีการสอนของผู้สอนในรูปแบบ Coaching

คำสำคัญ

พิการ, ดิจิทัล, เทคโนโลยี

ABSTRACT

The spread of Corona virus had affected the worldwide overall of business. Many organizations had great to change process for this opportunity. Especially, organizations were related digital by the fully supporting technology for achieve flexibility and more efficiency in process of organization. In addition to the normal group of people, the development and drive human capital in disabilities people were equally important. In developed countries, there is the universal principle that disabilities people had the same opportunity work to help themselves for can use their potential and live without the burden of their family. From the author's experience of caring the disabilities people found that the disabilities people had ability to use the computers and electronic devices as appropriate with their disabilities. And created awareness of ethics as well as connecting constructively with others people under learning from rules, culture, environment in the community and society for achieve proper adaptation. In addition, the authors proposed the body knowledge of Saowanee Model from real operations by consider the important of actual environment. For created the development and drive the human capital in disabilities people to live in society as same as normal people in behavior, speech, and thinking which ready to show full potential in working.

Therefore, guidelines for developing and driving disabilities human capital in the digital era consist of readiness from them in action, speech, and thought. Readiness in the process such as career promotion, education, family potential promotion and development promotion as well as teaching methods of teachers in coaching style.

Keywords

Disabilities, Digital, Technology

บทนำ

ปัจจุบัน ภาครัฐได้ตระหนักในเรื่องสิทธิของคนพิการและมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดสิทธิให้แก่คนพิการทุกประเภท รวมถึงผู้ดูแลคนพิการ องค์กรคนพิการ นายจ้าง และเจ้าของสถานประกอบการได้อย่างครอบคลุม

นอกจากการดูแลจากภาครัฐแล้ว กฎหมายได้รวมไปถึงภาคเอกชนในกรณีการจ้างงานคนพิการในสถานประกอบการเอกชน โดยนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป ต้องรับคนพิการที่สามารถทำงานได้ 1 คน เศษของ 100 คน ถ้าเกิน 50 คน ต้องรับคนพิการเพิ่มอีก 1 คน ซึ่งการนับจำนวนลูกจ้าง ให้นับทุกวันที่ 1 ตุลาคม ของแต่ละปี และนายจ้างสามารถสามารถนำรายจ่ายที่จ่ายเป็นค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างคนพิการไปลดหย่อนภาษีได้ร้อยละ 100 (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2554)

ดูเหมือนเงื่อนไขข้างต้น จะทำให้ภาคเอกชนยอมรับได้และพยายามจ้างคนพิการมาทำงานบางอย่างในองค์กร เช่น ดูแลความสะอาด รับโทรศัพท์ ทำบัญชี ตรวจสินค้า ฯลฯ ซึ่งสภาพของลักษณะงานขึ้นอยู่กับความพิการของแต่ละบุคคลด้วย แต่ถ้าประเมินจากข้อมูลการจ้างงานคนพิการที่ผ่านมา พบว่า บริษัทส่วนใหญ่เลือกส่งเงินให้กองทุนมากกว่าเลือกจ้างคนพิการมาทำงานทั้งที่คนพิการในประเทศไทยมีประมาณ 5 แสนคนจาก 2 ล้านคน ที่ประเมินแล้วมีศักยภาพในการทำงานได้

จากตัวเลขการจ้างงานคนพิการในช่วงต้น สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจาก 3 ฝ่ายด้วยกัน คือ (Donnaya Suwetwethin, 2562)

1. ฝ่ายนายจ้าง ไม่ทราบว่าจะไปหาคนพิการที่เหมาะสมกับงานตัวเองได้ที่ไหน และบางครั้งหามาได้คนพิการก็ไม่ชอบงานที่เตรียมไว้ให้ หรือไม่สามารถจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมให้ได้ เช่น ไม่มีทางลาดสำหรับรถเข็น ไม่มีล่ามภาษามือ เป็นต้น

2. ฝ่ายคนพิการ ที่มีความสนใจไปทำงานแต่ระบบการขนส่งไม่เอื้ออำนวย ไม่สามารถเดินทางจากบ้านได้ตามลำพัง หรือไปได้แต่ต้องจ่ายค่าแท็กซี่หรือจ้างคนพาไป ซึ่งเป็นรายจ่ายที่มากกว่าเงินเดือนที่ได้รับ หรือบางครั้งเดินทางไปทำงานได้แต่ไม่ชอบลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงปัญหาในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน บางครั้งต้องแก้ปัญหาด้วยการเลือกบริษัทหรืองานที่อนุญาตให้ทำงานที่บ้านได้

3. ฝ่ายหน่วยงานภาครัฐ ยังขาดระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจ้างงานของคนพิการที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจในการให้นายจ้างและคนพิการสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข

ถ้าวิเคราะห์จากตัวเลขคนพิการที่สามารถทำงานได้ทั่วประเทศ 5 แสนคน แต่ถูกจ้างงานจริงเพียงไม่ถึง 5 หมื่นคน หมายความว่าคนพิการกว่า 4.5 แสนคนไม่มีโอกาสได้ประกอบอาชีพเลี้ยงตัวเอง ไม่มีโอกาสได้เสียภาษี ไม่มีโอกาสได้พัฒนาคุณภาพชีวิตของตัวเองเพื่อตัวเอง ครอบครัว และสังคม ซึ่งนับว่าสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่น่าเสียดายอย่างยิ่งที่จะสนับสนุนคนพิการให้ได้ทำงานที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่น ลดการพึ่งพาครอบครัวและสังคม และเกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง

การพัฒนาทุนมนุษย์ในกลุ่มคนพิการนี้ ทางภาครัฐได้ให้สิทธิทางการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่เริ่มเข้าเรียนจนถึงระดับปริญญาตรี พร้อมทั้งการได้รับเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อการสอน บริการ และความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านการศึกษา ซึ่งการได้รับการศึกษาดังกล่าวเป็นการศึกษาที่มีมาตรฐานและมีการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการจัดหลักสูตรกระบวนการเรียนรู้ การทดสอบทางการศึกษาที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละประเภทและบุคคล

การสนับสนุนทางด้านการศึกษานี้ คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการสามารถกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาศึกษาสำหรับคนพิการเพื่อจัดซื้อจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เทคโนโลยี สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการ โดยสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา และสถาบันอาชีวศึกษาในทุกสังกัด มีหน้าที่รับคนพิการเข้าศึกษาในสัดส่วนหรือจำนวนที่เหมาะสม สถานศึกษาใดปฏิเสธไม่รับคนพิการเข้าศึกษา ให้ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามกฎหมาย

การศึกษาในปัจจุบันมีรูปแบบที่หลากหลาย เนื่องจากมีสื่อดิจิทัลเข้ามาเกี่ยวข้องในการเรียนรู้และค้นคว้าหาข้อมูล จึงไม่ได้เป็นเพียงแต่การเรียนรู้จากผู้สอนหรือตำราที่มีในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว แต่สามารถเรียนรู้ได้จากสื่อมัลติมีเดีย หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คลิปวิดีโอจากสื่อออนไลน์ ต่าง ๆ ผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลายทั้งคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา

จากประสบการณ์การดูแลคนพิการของผู้เขียน พบว่าคนพิการมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้เหมาะสมตามสภาพความพิการ โดยทางศูนย์บริการคนพิการสิริธรรม จังหวัดระยอง ได้มีการจัดพี่เลี้ยงคอยให้บริการเรื่องการแนะนำในการใช้สมาร์ทโฟน รวมถึงการใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อใช้ทั้งในด้านการสืบค้นข้อมูลทางการศึกษาและการดำเนินชีวิตประจำวัน อีกทั้งยังได้ให้คำแนะนำถึงผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์ในเรื่องข้อควรระวังและผลกระทบต่อสุขภาพ เพื่อให้เกิดการใช้งานในระยะเวลาที่เหมาะสม แม้ว่าในช่วงแรกของการใช้งานจะมีอุปสรรคบ้าง แต่กลุ่มคนพิการมีความพร้อมและยินดีที่จะเข้ารับการฝึกฝนเพื่อพัฒนาตัวเองให้เหมือนคนปกติ ซึ่งเป็นสิ่งที่คนพิการคาดหวังและพึงได้รับสิทธิอย่างเท่าเทียมกัน

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุนของทางภาครัฐที่เชื่อมโยงกับภาคเอกชนเพื่อสนับสนุนทุนมนุษย์กลุ่มคนพิการ ประกอบกับการศึกษาที่มีหลากหลายรูปแบบในยุคดิจิทัลที่เอื้อต่อการเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา จึงเป็นโอกาสสำคัญที่สังคมจะช่วยพัฒนาและขับเคลื่อนทุนมนุษย์ในกลุ่มคนพิการให้มีศักยภาพพร้อมต่อการประกอบอาชีพ ทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ตลอดจนได้รับสิทธิอย่างเท่าเทียมกันเหมือนคนปกติ

วัตถุประสงค์ของบทความ

1. เพื่อนำเสนอบริบทของคนพิการต่อการพัฒนาให้เป็นทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล
2. เพื่อนำเสนอถึงประโยชน์ของการจ้างงานคนพิการในมิติของนายจ้าง ผู้พิการ และภาครัฐ
3. เพื่อนำเสนอโมเดลในการดูแลคนพิการจากการปฏิบัติจริงจากศูนย์บริการคนพิการ สิริธรรม จังหวัดระยอง

1. การพัฒนาทุนมนุษย์กลุ่มคนพิการในยุคดิจิทัล

การแพร่ระบาดของโควิด-19 ระบาดเป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ นอกจากผลกระทบด้านสุขภาพแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อผลกระทบด้านเศรษฐกิจอย่างเฉียบพลัน ทำให้บุคลากรและองค์กรต่างต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมีอาจคาดเดาการเปลี่ยนแปลงและระยะเวลาของสถานการณ์โรคระบาดนี้ได้

จากการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัสทำให้องค์กรต้องปรับนโยบายเพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานและป้องกันการเกิดผลกระทบต่องค์กรโดยภาพรวม องค์กรหลาย ๆ แห่งจึงใช้นโยบายการให้พนักงานทำงานที่บ้านหรือ Work From Home ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าบุคลากรขององค์กรจะต้องใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานของแต่ละบุคคล เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถดำเนินต่อไปได้

ในขณะที่ภาพรวมของธุรกิจได้รับผลกระทบจากโคโรนาไวรัสอย่างแพร่หลายเป็นวงกว้างทั่วโลก หากเปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาส จะเห็นได้ว่าหลาย ๆ องค์กรได้ถือเป็นโอกาสในการปรับกระบวนการทำงานครั้งยิ่งใหญ่โดยเฉพาะองค์กรที่เกี่ยวกับดิจิทัล โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดการทำงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรอีกด้วย ซึ่งการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีถือเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรในอนาคตและช่วยสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรต่อการรับมือกับปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถคาดเดาได้ อีกทั้งการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้จะช่วยให้องค์กรสามารถควบคุมทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลกระทบจากปัจจัยภายนอกในเรื่องของโรคระบาด ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงาน การทำงานในรูปแบบ Remote Working หรือการทำงานระยะไกลมากขึ้น ทำให้แต่ละบริษัทต้องหาวิธีการสื่อสาร เครื่องมือ ตลอดจนเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับลักษณะงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้เกิดรูปแบบในการทำงานที่เหมาะสม ตอบโจทย์กับเป้าหมายขององค์กรและความพึงพอใจของลูกค้า อีกทั้งยังคงรักษาประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานเอาไว้ได้ด้วย ซึ่งสามารถแบ่งระดับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานออกเป็น 4 ระดับ คือ (Pajaree R., 2563)

1. องค์กรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและแอปพลิเคชันเข้ามาช่วยให้พนักงานสามารถทำงานต่อไปได้แต่พนักงานบางคนอาจไม่คุ้นเคย
2. พนักงานใช้เครื่องมือผ่านระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ แต่ยังไม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร
3. พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการลดกระบวนการทำงานที่ไม่จำเป็นลง ประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัทเพิ่มขึ้น
4. การปรับระดับองค์กร หรือ การปรับรูปแบบธุรกิจ (Business Model) ให้สอดคล้องกับยุควิถีใหม่ (New Normal) เชื่อมโยงทั้งลูกค้าและพันธมิตรให้มากขึ้น

นอกจากการปรับตัวในระดับองค์กรและการปรับตัวของทุนมนุษย์ก็มีความแตกต่างจากในอดีต เพราะทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัลจะต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการด้วยการดำเนินชีวิตและการทำงานในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องพัฒนาไปสู่ระดับสากลมากขึ้นเรื่อย ๆ ในทางปฏิบัติเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน การดึงศักยภาพของทุนมนุษย์มาใช้นั้นเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพื่อเปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาส หรือสร้างโอกาสให้พัฒนาไปได้ไกลและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น สะท้อนให้เห็นว่า ทุนมนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งและมีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยีมากขึ้นเรื่อย ๆ ต่อการเปลี่ยนผ่านในแต่ละยุคสมัย การสร้างทุนมนุษย์ให้ตอบโจทย์

ความเป็นจริงทั้งในปัจจุบันและอนาคตจึงเป็นเข็มทิศที่ดีในการกำหนดแนวทางการพัฒนาและขับเคลื่อนอย่างไม่หลงทาง (Salika, 2564)

การพัฒนาทุนมนุษย์เป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ก้าวแรกของการผลักดันธุรกิจไปสู่อีกหนึ่งขั้นของความก้าวหน้า นอกจากเครื่องมือที่ทันสมัย ยังต้องอาศัยทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพที่พร้อมในการรับมือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ อีกด้วย ความท้าทายในการพัฒนาและขับเคลื่อนทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน ยิ่งไปกว่านั้น ยังต้องหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ทั้งในเชิงการเพิ่มทักษะใหม่ที่เป็น (Reskill) และการเสริมทักษะใหม่ (Upskill) ทุกทักษะที่มีอยู่แล้วให้เท่าทันและสามารถตอบสนองกับโลกที่เปลี่ยนเป็นยุคดิจิทัลได้

การเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ (Future Skill Set) ที่มีความจำเป็นในการทำงาน ทุนมนุษย์จะต้องพร้อมต่อการปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ ที่สามารถพัฒนาไปสู่การสร้างนวัตกรรมให้กับองค์กรได้ เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งยังสามารถช่วยยกระดับขององค์กรไปสู่ความสำเร็จที่สูงขึ้นในอนาคตอีกด้วย (สยามรัฐออนไลน์, 2563)

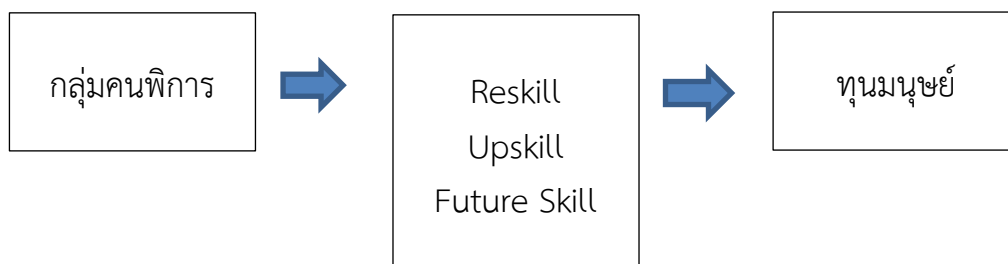
นอกจากกลุ่มคนปกติแล้ว การพัฒนาและขับเคลื่อนทุนมนุษย์ในกลุ่มคนพิการก็สำคัญไม่แพ้กัน ซึ่งในประเทศที่เจริญแล้วมีหลักการสากลว่า "คนพิการต้องมีโอกาสได้ทำงานช่วยเหลือตัวเองเหมือนคนทั่วไป" เพื่อให้พวกเขาได้ใช้ศักยภาพของตัวเอง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ไม่เป็นภาระของครอบครัว

จากประสบการณ์ของผู้เขียนพบว่า คนพิการที่ได้เข้ารับการพัฒนาฝึกฝนทั้งในด้านความรู้ และทักษะต่าง ๆ ตลอดจนเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานและดำเนินชีวิตประจำวัน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับสภาพความพิการ ซึ่งทุนมนุษย์กลุ่มคนพิการพร้อมที่จะเข้ารับการพัฒนาฝึกฝนนี้ จะรู้สึกถึงการมีคุณค่าของตนเองที่ช่วยลดภาระให้กับครอบครัว สังคม ตลอดจนสามารถที่จะช่วยเหลือแบ่งเบางานขององค์กรได้ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสมกับสภาพความพิการ

การสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและขับเคลื่อนทุนมนุษย์ในกลุ่มคนพิการ นับว่าเป็นการสร้างประโยชน์ที่สำคัญทั้งทางด้านเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคมด้วย เนื่องจากคนพิการที่ได้รับการฝึกฝนมาอย่างดีก็สามารถเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ เชิงสร้างสรรค์อันเป็นประโยชน์ในการต่อยอดการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ประกอบกับการทำงานที่อยู่ในยุคดิจิทัล ความคิดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนให้การทำงานมีความเป็นระบบ สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ย่นย่อการวิเคราะห์และนำข้อมูลไปใช้ ตลอดจนสามารถออกแบบให้เอื้อต่อความสะดวกของคนพิการในแต่ละประเภทได้ นอกจากนี้ ยังช่วยสร้างให้เกิดความภาคภูมิใจให้กับคนพิการที่ไม่รู้สึกเป็นภาระของครอบครัวและสังคมอีกด้วย

กล่าวโดยสรุปว่า การพัฒนาและขับเคลื่อนทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่อยู่บนพื้นฐานของการสนองตอบที่รวดเร็ว ทำให้ทุนมนุษย์ต้องปรับตัวให้ได้ท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้นับว่าเป็น

ส่วนช่วยที่สำคัญอย่างมากที่จะพัฒนาและขับเคลื่อนทุนมนุษย์ทั้งในกลุ่มคนปกติและกลุ่มคนพิการให้เกิดการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพเพื่อทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



2. แผนการพัฒนาศักยภาพคนพิการรายบุคคล

คนพิการ หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2554)

ขั้นตอนการพัฒนาศักยภาพคนพิการ มีดังต่อไปนี้

1. ขั้นการยอมรับการความพิการ โดยการทำความเข้าใจและยอมรับสภาพความพิการ
2. ขั้นการสร้างหวัง โดยการค้นหาเป้าหมายของการดำเนินชีวิตและสร้างแรงปรารถนาที่จะมีสภาพชีวิตที่ดีขึ้น
3. ขั้นการพัฒนาตัวตนใหม่ โดยการเห็นคุณค่าของตนเองและมีความมั่นใจในการดำเนินชีวิตได้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เป็น
4. ขั้นการสร้างความรับผิดชอบในตนเอง โดยกำหนดหน้าที่รับผิดชอบด้วยตัวเองในการดำเนินชีวิตโดยไม่เป็นภาระแก่คนอื่น
5. ขั้นการต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรค โดยการเอาชนะปัญหาที่มาจากผลกระทบจากการเจ็บป่วยทางจิตใจ
6. ขั้นการมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง โดยการพบปะหรือทำกิจกรรมร่วมกับคนรอบข้างได้อย่างมีความสุข

การปรับพฤติกรรมเพื่อให้เกิดการพัฒนาได้เริ่มต้นจากกระบวนการให้คำปรึกษา แนะนำ วิธีการ และติดตามผล ซึ่งการดำเนินการปรับพฤติกรรมที่ประสบผลสำเร็จ มีรายละเอียดของการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาการตามวัย โดยผู้ดูแลหรือพี่เลี้ยงผู้จะต้องเข้าใจพัฒนาการของคนพิการ โดยการไม่ควรคาดหวังกับคนพิการมากเกินไป ควรมีความยืดหยุ่นและเลือกใช้วิธีการปรับพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อให้คนพิการสามารถพัฒนาต่อไปได้อย่างสมบูรณ์
2. การเข้าใจพื้นฐานทางด้านอารมณ์ คนพิการแต่ละคนจะมีนิสัยหรือพื้นฐานทางด้านอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไป ผู้ดูแลหรือพี่เลี้ยงจำเป็นต้องเข้าใจและปรับทัศนคติให้เหมาะสมด้วย

3. การกระตุ้นผ่านสิ่งแวดล้อม ผู้ดูแลหรือพี่เลี้ยงจำเป็นต้องสำรวจสิ่งแวดล้อมด้วยว่ามีอะไรที่เป็นตัวกระตุ้นหรือส่งผลต่อพฤติกรรมของคนพิการหรือไม่ เช่น ในสถานที่ดูแลมีความแออัดมากจนเกินไป หรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ตลอดจนสิ่งยั่วยุที่ทำให้คนพิการเกิดพฤติกรรมก้าวร้าว

4. ความสามารถในการเรียนรู้ คนพิการทุกคนมีศักยภาพในการเรียนรู้ แม้ว่าในระยะเริ่มต้นอาจจะยังไม่เข้าใจหรือไม่สามารถปฏิบัติตามได้ทันที แต่ต้องมีการหมั่นสอนอย่างสม่ำเสมอ ไม่เร่งรัดมากเกินไป เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปฏิบัติได้ในที่สุด

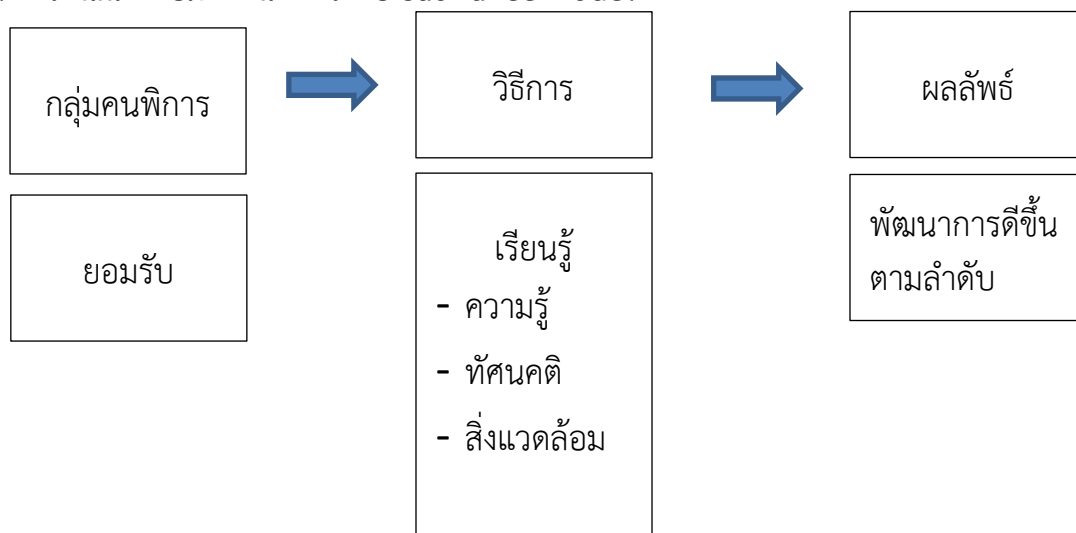
5. การจัดการปัญหาทางอารมณ์และจิตใจ การแก้ไขเรื่องอารมณ์และจิตใจจำเป็นที่จะต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ โดยการให้ความรัก ปรับวิธีการดูแล และวิธีการสอนให้เกิดการเรียนรู้ที่เหมาะสมด้วย เช่น คนพิการบางคนอาจสมาธิสั้น บางคนมีการเจ็บป่วยบ่อย ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจต้องให้แพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำหรือทำการรักษา เพื่อแก้ปัญหาหรือลดพฤติกรรมเชิงลบที่อาจส่งผลกระทบต่ออารมณ์และจิตใจ

กรณีคนพิการ (ที่มีบัตรทองผู้พิการ ท.74) มีความจำเป็นต้องเข้ารับบริการด้านสาธารณสุขของรัฐ ซึ่งจะได้รับบริการทางการแพทย์ อันได้แก่ การตรวจวินิจฉัย การตรวจทางห้องปฏิบัติการ การตรวจด้วยวิธีอื่นตามสิทธิ การแนะนำให้คำปรึกษา การบริการเป็นรายกรณี เป็นต้น โดยคนพิการสามารถเบิกค่าใช้จ่ายได้ตามสิทธิของคนพิการตามที่กฎหมายกำหนดไว้

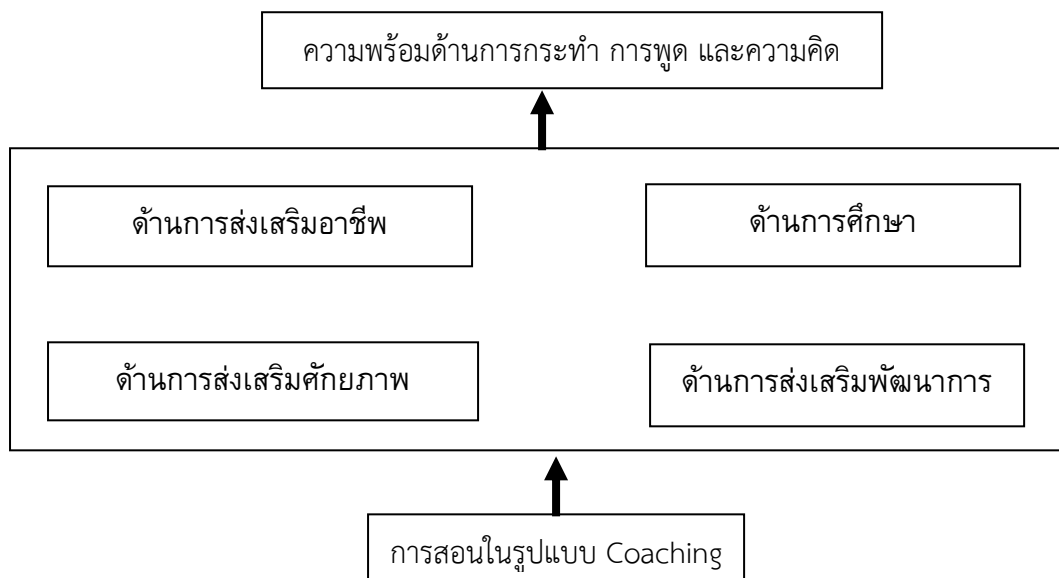
นอกจากการพัฒนาทางด้านความสามารถทางการเรียนรู้เพื่อให้เกิดศักยภาพในการทำงานหรือใช้ชีวิตในสังคมได้เสมือนคนปกติแล้ว การปลูกฝังในเรื่องจริยธรรมก็เป็นสิ่งที่สำคัญเช่นกัน โดยให้กลุ่มคนพิการเรียนรู้ที่จะรอคอย รู้จักการให้และรับอย่างเหมาะสม ตลอดจนเชื่อมสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ ภายใต้การเรียนรู้จากกฎเกณฑ์ วัฒนธรรม สภาพแวดล้อมในชุมชนและสังคม เพื่อให้เกิดการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม

กล่าวโดยสรุปว่า แผนการพัฒนาศักยภาพคนพิการรายบุคคลมีขั้นตอนการพัฒนาและปรับพฤติกรรมที่มุ่งเน้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อีกทั้งมีการปลูกฝังทางด้านจริยธรรมภายใต้กฎเกณฑ์ของสังคมและสภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพที่สมบูรณ์แบบได้อย่างใกล้เคียงคนปกติมากที่สุดและใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

3. การพัฒนาศักยภาพคนพิการด้วย Saowanee Model



จากการริเริ่มทำงานเพื่อคนพิการและครอบครัวคนพิการอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดศูนย์บริการคนพิการ
สิราภรณ์ จังหวัดระยอง ตลอดจนเกิดการออกแบบแนวทางการบริหารจัดการอย่างชัดเจนภายใต้
รูปแบบที่เรียกว่า Saowanee Model



ภาพที่ 1 Saowanee Model, 2559

Saowanee Model คือ บทบาทการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในจังหวัดระยองและ
ขยายเครือข่ายไปยังชมรมคนพิการอื่น ๆ แบบองค์รวม ทำให้เกิดแรงกระเพื่อมในการปรับ
วิถีการใช้ชีวิต เกิดความหวังในการลุกขึ้นมาพัฒนาตนเองของครอบครัวคนพิการ ตลอดจนเกิดความ
สนใจใคร่เรียนรู้ถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ภายใต้แนวทางที่สอดคล้องกับหลักการด้านสิทธิมนุษยชน

องค์ความรู้ของ Saowanee Model ได้อธิบายถึงวิธีการบำบัดรักษาและการส่งเสริมการ
เข้าถึงสิทธิต่าง ๆ เพื่อให้คนพิการทางสติปัญญาเติบโตตามความสามารถเต็มศักยภาพพร้อมที่จะ
พัฒนาได้ ตลอดจนการสร้างสังคมก้าวหน้าให้กับกลุ่มผู้ดูแลคนพิการด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่า
โอกาสทางการศึกษาเป็นอุปสรรคต่อคนพิการกลุ่มนี้มาก แม้ว่าโรงเรียนทั่วไปจะไม่ปฏิเสธ แต่ก็ไม่มี
บุคลากรเพียงพอที่จะดูแลอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง ทั้งในด้านการเรียนรู้ ซึ่งต้องเป็นการเรียนรู้แบบซ้ำๆ
ยิ่งไปกว่านั้น กระบวนการนำความรู้ดังกล่าวมาใช้ในชีวิตประจำวันยังต้องพึ่งพาการสอนเสริมแบบ
พิเศษ จากปัญหาที่กล่าวมา การศึกษาตามอัธยาศัยจึงถือเป็นการศึกษาทางเลือกที่ดีที่สุด เพราะไม่
จำกัดวิธีการเรียนรู้และยังสามารถยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับผู้พิการรายบุคคลได้อีกด้วย

การศึกษาตามอัธยาศัยเริ่มต้นจากการทดลองฝึกวิธีการสอนแบบ Coaching โดยการ
ทดลองซ้ำ ๆ ด้วยวิธีการหลากหลายรูปแบบ จนตกผลึกเป็นวิธีการเรียนรู้ของแต่ละคนตามสภาพของ
ความพิการ ภายใต้สิ่งแวดล้อมเสมือนจริงและมีพี่เลี้ยงคอยแนะนำ ปัจจุบันมีนักเรียนคนพิการรวมถึง
ผู้ปกครองหลายคนสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ในรูปแบบการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) แต่อย่างไรก็ตาม
ศูนย์บริการสิราภรณ์ จังหวัดระยอง ยังคงจัดพี่เลี้ยงคอยดูแลและจัดการเรียนการสอนเสริมทุกวัน

ผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมจาก Saowanee Model สามารถอธิบายได้ 4 ด้าน
ดังต่อไปนี้

1. ด้านการส่งเสริมศักยภาพครอบครัว

ส่งเสริมให้ครอบครัวเข้มแข็ง มีเจตคติที่ดีในการดูแลผู้พิการ ให้ความสำคัญกับการฝึกฝนทักษะสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตลอดจนมีการปรับทัศนคติที่ดีต่อการมีชีวิตร่วมในสังคมได้อย่างมีความสุข ด้วยการให้โอกาสในการทำกิจกรรมแบบคนปกติ เพื่อสร้างสุขภาวะ กาย จิต และสังคมให้คนพิการมีความมั่นใจในการใช้ชีวิตได้เสมือนคนปกติ

2. ด้านการส่งเสริมพัฒนาการ

ประเมินศักยภาพคนพิการเป็นรายบุคคลภายใต้ความเป็นจริงของสภาพความพิการ โดยพัฒนาฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านร่างกายควบคู่กับแพทย์ทางเลือกและโภชนาการ และพัฒนาทักษะการช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวันผ่านวิธีการสอนแบบ Coaching เพื่อให้คนพิการเกิดพัฒนาการที่ดีและช่วยเหลือตนเองได้

3. ด้านการส่งเสริมอาชีพ

ส่งเสริมอาชีพคนพิการผ่านการประสานการจัดหางานให้คนพิการร่วมกับมูลนิธิสายรุ้งเพื่อคนพิการ ขออัตราจ้างงานจากสถานประกอบการตามมาตรา 33 และมาตรา 35 ในขณะเดียวกันที่ศูนย์บริการคนพิการสิราภรณ์ จังหวัดระยอง ได้มีการอบรมอาชีพอิสระ เช่น การทำไข่เค็ม การทำน้ำพริกสูตรต่าง ๆ การตัดเย็บเสื้อผ้า การทำอาหารตามสั่ง ทุกคนสามารถเข้าถึงสิทธิเหล่านี้ตามที่ต้องการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์จริงในชีวิตประจำวัน ซึ่งทั้งหมดนี้ได้จัดสภาพแวดล้อมเสมือนจริงและสอนด้วยวิธี Coaching เพื่อให้คนพิการได้ฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และเป็นระบบ ตลอดจนสามารถเป็นเจ้าของกิจการเองได้

4. ด้านการศึกษา

สนับสนุนและส่งเสริมให้มีโอกาสทางการศึกษาทุกมิติ ซึ่งเป็นการศึกษาแบบทางเลือกร่วมกับศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดระยอง ทำให้เกิดกลุ่มพิเศษของการศึกษานอกโรงเรียนในจังหวัดระยองขึ้นเป็นครั้งแรก โดยใช้สถานที่ของมูลนิธิสายรุ้งเพื่อคนพิการเป็นสถานที่ทำการเรียนการสอน ทำให้คนพิการมีสิทธิได้เข้าถึงโอกาสทางการศึกษา เมื่อมีการสอบพร้อมกันทั้งจังหวัด ทางบริการคนพิการสิราภรณ์ จังหวัดระยอง จะจัดรถบริการรับ-ส่ง และจัดครูพี่เลี้ยงไปดูแลให้ความช่วยเหลือแบบวิธีพิเศษตามอาการแต่ละคน แต่ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนระยอง ซึ่งการดำเนินงานในส่วนนี้ผ่านไปได้ด้วยดี

กล่าวโดยสรุปว่า องค์ความรู้ Saowanee Model เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริง ซึ่งเกิดจากการเปิดใจยอมรับในเรียนรู้ถึงเทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ ในยุคปัจจุบัน แล้วนำมาปรับให้สอดคล้องกับกลุ่มคนพิการเป็นรายปัจเจกบุคคลโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมตามจริงเป็นสำคัญ เพื่อสร้างการพัฒนาและขับเคลื่อนทุนมนุษย์กลุ่มคนพิการให้ดำเนินชีวิตในสังคมได้เสมือนคนปกติ ทั้งทางด้านการกระทำ การพูด และความคิด ที่พร้อมต่อการแสดงศักยภาพในการทำงานออกมาได้อย่างเต็มที่

สรุป

การพัฒนาทุนมนุษย์ในกลุ่มคนพิการนี้ ทางภาครัฐได้ให้สิทธิทางการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย พร้อมทั้งการได้รับเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านการศึกษา ซึ่งการศึกษาในปัจจุบันมีสื่อดิจิทัลในการเรียนรู้และค้นคว้าหาข้อมูล จึงสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา จากประสบการณ์การดูแลคนพิการของผู้เขียน พบว่า คนพิการสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้เหมาะสมตามสภาพความพิการ ซึ่งสอดคล้องกับองค์กรที่ได้ถือเป็นโอกาสปรับกระบวนการทำงานครั้งยิ่งใหญ่ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการทำงานอย่างเต็มที่ การสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและขับเคลื่อนทุนมนุษย์ในกลุ่มคนพิการ นับว่าเป็นการสร้างประโยชน์ที่สำคัญทั้งทางด้านเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคม เพราะคนพิการที่ได้รับการฝึกฝนมาอย่างดียิ่งสามารถเสนอความคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ ประกอบกับการทำงานที่อยู่ในยุคดิจิทัล สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนให้การทำงานเป็นระบบ ง่ายต่อการวิเคราะห์และนำข้อมูลไปใช้ ตลอดจนสามารถออกแบบให้เหมาะสมต่อความสะดวกของคนพิการในแต่ละประเภทได้

นอกจากการพัฒนาทางด้านความสามารถทางการเรียนรู้เพื่อให้เกิดศักยภาพในการทำงาน หรือใช้ชีวิตในสังคมได้เสมือนคนปกติแล้ว การปลูกฝังในเรื่องจริยธรรมก็เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้เกิดการปรับตัวภายใต้การเรียนรู้จากกฎเกณฑ์ วัฒนธรรม สภาพแวดล้อมในชุมชนและสังคมได้อย่างเหมาะสม ซึ่งผู้เขียนได้เสนอองค์ความรู้ Saowanee Model อันเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริงกับกลุ่มคนพิการเป็นรายปัจเจกบุคคลโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมตามจริงเป็นสำคัญ เพื่อสร้างการพัฒนาและขับเคลื่อนทุนมนุษย์กลุ่มคนพิการให้ดำเนินชีวิตในสังคมได้เสมือนคนปกติทั้งทางด้านการกระทำการพูด และความคิด ที่พร้อมต่อการแสดงศักยภาพในการทำงานออกมาได้อย่างเต็มที่

เอกสารอ้างอิง

- สยามรัฐออนไลน์. “TalentMind” ก้าวสู่ดิจิทัลสู่การจัดการทรัพยากรมนุษย์แห่งอนาคต. [ออนไลน์] 16 มีนาคม 2563. แหล่งที่มา <https://siamrath.co.th/n/139410>
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. คู่มือสิทธิของคนพิการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2554.
- Donnaya Suwetwethin. 'จ้างคนพิการทำงาน' ลดภาษี 2 เท่าและไม่เป็นภาระบริษัท. [ออนไลน์] 2 มีนาคม 2564. แหล่งที่มา <https://bit.ly/2MBMmFE>
- Pajaree R.. Work From Home ไม่ใช่แค่การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ องค์กรต้องปรับพนักงานต้องพร้อม. [ออนไลน์] 2 มีนาคม 2564. แหล่งที่มา <https://brandinside.asia/abeam-work-style-transformation/>
- Salika. ทางออกของ ‘ทุนมนุษย์’ ที่ถูกไวรัสเร่งให้ต้องเปลี่ยนตัวเอง ผ่านโมเดลการศึกษายุค 4.0. [ออนไลน์] 2 มีนาคม 2564. แหล่งที่มา <https://www.salika.co/2020/07/16/human-capital-development-in-coronavirus-crisis/>

ประวัติแนบท้ายบทความ (ภาษาอังกฤษ)

	Name and Surname: Yuphadee Yaemsuksawat Highest Education: Doctorate Degree University or Agency: Mahachulalongkornrajavidyalaya University Field of Expertise: Public Administration Address: Krisada Grand Park Village, 74/162 Klong Nung, Klong Luang, Pathumthani, 12120
	Name and Surname: Saowanee Wiyaboon Highest Education: Doctorate Degree University or Agency: Mahachulalongkornrajavidyalaya University Field of Expertise: Public Administration Address: 43/36 Moo 6, Choengnoen Sub-District, Muang District, Rayong Province