

ความสำเร็จในการส่งเสริมอาชีพคนพิการร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe

กนิษฐา โชตชัยพิพัฒน์^{1*} ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง²

The Success of Persons with Disabilities' s Career Promotion Through the 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe

Kanittha Chotchaipattana^{1*} Chairat Wongkitrungruang²

Received 14/06/2024 Revised 04/09/2024 Accepted 12/09/2024

<https://doi.org/10.60101/jla.2024.5.2.5081>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการดำเนินงานของร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe 2) ศึกษา
รูปแบบการฝึกอบรมอาชีพสำหรับคนพิการในแต่ละประเภท 3) ศึกษาปัจจัยที่ทำให้ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate
Cafe ประสบความสำเร็จในการส่งเสริมอาชีพแก่คนพิการ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลจากการ
สัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตจากประชากร 4 กลุ่ม จำนวน 13 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการเชิงพรรณนา ผลการศึกษา
พบว่า การดำเนินงานของร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe มาจากการใช้แนวคิด Disability Inclusive
Business: DIB หรือ ธุรกิจที่เอื้อให้คนพิการมีส่วนร่วมของมูลนิธิศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการเอเชียและแปซิฟิก ใน
การจัดทำโครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะคนพิการภาคธุรกิจอาหาร โดยขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนส่งเสริม
และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมคนพิการ
และได้รับการสนับสนุนความรู้จากเครือข่ายที่มีความรู้ความสามารถในด้านธุรกิจอาหาร ได้แก่ บริษัท ไทยยามาซากิ จำกัด
และบริษัท มาร์ครีน ซ็อกโกแลต จำกัด รูปแบบการฝึกอบรม มี 7 ขั้นตอน ได้แก่ การขอสนับสนุนงบประมาณในการฝึกอบรม
คนพิการ การรับสมัครผู้เข้ารับการฝึกอบรม การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การกำหนดผู้ฝึกอบรมคน ระยะเวลา
ในการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม และการฝึกงาน และปัจจัยความสำเร็จในการส่งเสริมอาชีพคนพิการ ประกอบไปด้วยปัจจัย
จำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ การส่งเสริมคนพิการ การส่งเสริมอาชีพคนพิการ และธุรกิจเพื่อสังคม ข้อเสนอแนะ คือ สถานประกอบการ
ควรรับคนพิการเข้าทำงาน โดยเรียนรู้และเข้าใจการทำงานร่วมกับคนพิการเป็นพื้นฐาน กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
คนพิการควรผลักดันนโยบายส่งเสริมอาชีพด้านอาหารและการบริการสำหรับคนพิการจากกรณีต้นแบบให้เป็นรูปธรรม และ
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมควรสนับสนุนให้เกิดสถานประกอบการที่เอื้อให้คนพิการมีส่วนร่วมในการประกอบกิจการ

คำสำคัญ: การส่งเสริมอาชีพ คนพิการ ธุรกิจเพื่อสังคม กิจการเพื่อสังคม

Abstract

The purposes of this research are to: 1) study the implementation of 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe, 2) study the vocational training model for people with disabilities, in each type of disability, and 3) study the factors that contribute to the success of 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe in promoting careers for people with disabilities. This research is qualitative research. The data were collected from individual in-depth interviews and observations involving 4 groups of people, totaling 13

^{1,2} หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

^{1,2} Master of Arts in Social Development and Administration, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

E-mail: ¹newkoi.k@gmail.com, ²wchairat@hotmail.com

*Corresponding author e-mail: newkoi.k@gmail.com

participants, and presented using descriptive analysis. The research results indicated that the implementation of 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe is based on the concept of Disability Inclusive Business (DIB), which is a business model that allows people with disabilities to participate. This concept is provided by the Asia and Pacific Development Center on Disability Foundation, which organizes vocational skill training projects in food business for people with disabilities by requesting budget support from the Department of Empowerment of Persons with Disabilities to cover training expenses. In addition, this project received knowledge support from networks with expertise in the food business, namely Thai Yamazaki Company Limited and MarkRin Chocolate Company Limited. Overall, the training model consists of seven processes, including requesting budget support for training people with disabilities, recruiting trainees, selecting trainees, assigning trainers, determining the duration of training, selecting training methods, and providing Internships. Furthermore, the success factors in promoting employment for people with disabilities include three elements: promoting the employment of people with disabilities, promoting occupational opportunities for people with disabilities, and supporting social enterprises. In conclusion, it is recommended that businesses accept people with disabilities in the workplace, based on learning and understanding how to work with them effectively. The Department of Empowerment of Persons with Disabilities should advocate for policies that promote food and service opportunities for people with disabilities, moving from prototype cases to concrete initiatives. Moreover, the office of Social Enterprise Promotion should encourage businesses to be inclusive, allowing people with disabilities to participate at all levels.

Keywords: career promotion, disabilities, social business, social enterprise

บทนำ

ปัจจุบัน ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ตระหนักและให้ความสำคัญกับคนพิการเป็นอย่างมาก จะเห็นได้จากอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities: CRPD) ซึ่งถือเป็นอนุสัญญาด้านสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศฉบับแรกที่ยอมรับและประกาศขึ้น เพื่อให้หลักประกันในสิทธิเสรีภาพ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ต่อคนพิการอย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป ช่วยให้คนพิการกว่า 650 ล้านคนทั่วโลกมีสิทธิเสรีภาพในการเลือกกระทำการต่าง ๆ โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2552; ทวีศักดิ์ สิริรัตนเรขา, 2562) ในประเทศไทยยังมีพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักเกี่ยวกับคนพิการที่ได้รับการยกย่องจากผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมายว่า มีความก้าวหน้าในการจัดการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ (อมรรธ พัทธกษานิน, มณฑกานต์ ฉิมมามี และปณณทริย์ เจียรวิริยบุญญา, 2556)

สถานการณ์คนพิการในประเทศไทย พ.ศ. 2567 มีคนพิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัวคนพิการ มีจำนวน 2,174,158 คน ซึ่งมีคนพิการที่อยู่ในวัยทำงาน (อายุระหว่าง 15 – 59 ปี) จำนวน 847,264 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 522,406 คน และเป็นเพศหญิง จำนวน 324,858 คน ทั้งนี้สถิติของคนพิการที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีจำนวน 417,800 คน (49.31%) ของกลุ่มคนพิการที่อยู่ในวัยทำงาน (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2567) โดยข้อมูลสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่า มีจำนวนกลุ่มคนพิการในวัยทำงานจำนวนมากที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก คนพิการมีความเสียเปรียบในตลาดแรงงาน และมีส่วนร่วมในด้านเศรษฐกิจน้อย ทำให้คนพิการมีความยากจนมากกว่าคนที่ไม่พิการ ดังนั้นแนวทางที่ดีที่สุดในการที่จะหลุดพ้นจากความยากจน คือ การมีงานทำที่เหมาะสม และจำเป็นต้องมีการศึกษา การฝึกอบรม และการสนับสนุนที่จำเป็น เพื่อให้คนพิการสามารถทำงานได้อย่างยั่งยืน และหนึ่งในแนวทางที่สามารถช่วยส่งเสริมอาชีพคนพิการได้ คือ วิสาหกิจเพื่อสังคม หรือ กิจกรรมเพื่อสังคม (Social Enterprise: SE) ซึ่งเป็นธุรกิจที่สร้างประโยชน์หรือแก้ไขปัญหาในสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไรจากการดำเนินงานหรือแสวงหาผลกำไร แต่นำกำไรมาใช้ในการสร้าง



ความต่อเนื่องและความยั่งยืนในธุรกิจ ทำให้ในปัจจุบันทั้งจากภาครัฐและเอกชน ทุกหน่วยงานต่างผลักดันและมีการดำเนินงานธุรกิจในรูปแบบดังกล่าวเป็นจำนวนมาก ซึ่งมูลนิธิศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก (ศพอ.) หรือ Asia-Pacific Development Center on Disability (APCD) อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติสมเด็จพะกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ก่อตั้งขึ้นในปี 2546 มีเป้าหมายในการดำเนินงานตามอนุสัญญาสิทธิคนพิการ เนื่องจากเล็งเห็นปัญหาของคนพิการในไทยด้านการประกอบอาชีพ จึงจัดทำโครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะคนพิการภาคธุรกิจอาหาร 60+ พลัสโปรเจกต์ เพื่อส่งเสริมและให้โอกาสคนพิการได้ฝึกอบรมและทำงานในภาคธุรกิจอาหาร โดยเริ่มดำเนินโครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะคนพิการภาคธุรกิจอาหาร 60+ พลัสโปรเจกต์ในปี 2557 และปัจจุบันได้ดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการ จำนวน 3 กิจกรรม ได้แก่ การทำขนมปัง การทำช็อกโกแลตและบาริสต้า และการทำงานบริการในโรงแรม ต่อมาในปี 2558 ศพอ. ได้ก่อตั้ง “ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe” ขึ้น เพื่อให้คนพิการในโครงการฝึกอบรมมาฝึกปฏิบัติจริงในการทำและขายขนมปัง ช็อกโกแลต และการเป็นบาริสต้า และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้คนพิการในการใช้ชีวิตด้วยตนเอง และมีปฏิสัมพันธ์กับคนภายในสังคม

จากการดำเนินงานของร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe ภายใต้โครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะคนพิการภาคธุรกิจอาหาร 60+ พลัสโปรเจกต์ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสำเร็จในการส่งเสริมอาชีพคนพิการ ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe เพื่อศึกษาการดำเนินงานและปัจจัยในการส่งเสริมอาชีพคนพิการ และรูปแบบวิธีการฝึกอบรมอาชีพที่เหมาะสมสำหรับคนพิการในแต่ละประเภทความพิการ เพื่อให้คนพิการสามารถนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมให้คนพิการมีรายได้ สามารถพึ่งพาตนเองได้ และสามารถลดปัญหาความยากจนในกลุ่มคนพิการได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe
2. เพื่อศึกษารูปแบบการฝึกอบรมอาชีพสำหรับคนพิการในแต่ละประเภทของความพิการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe ประสบความสำเร็จในการส่งเสริมอาชีพแก่

คนพิการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสำเร็จในการส่งเสริมอาชีพคนพิการ ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. พื้นที่ศึกษา

เลือกพื้นที่ในการศึกษาแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกศึกษาที่ ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe ภายในบริเวณสถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี ถนนราชวิถี กรุงเทพฯ

2. ประชากร

เลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวข้อง จำนวนทั้งสิ้น 13 คน แบ่งเป็น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับร้าน ได้แก่ มูลนิธิศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการเอเชียและแปซิฟิก บริษัท ไทย ยามาซากิ จำกัด บริษัท มาร์ครีน ช็อกโกแลต จำกัด และกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 4 คน ผู้ที่ฝึกอบรมคนพิการ และผู้ที่ร่วมทำงานกับคนพิการภายในร้าน จำนวน 3 คน คนพิการที่ทำงานในร้าน จำนวน 4 คน และผู้ใช้บริการ 2 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือหรือเอกสาร และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ การส่งเสริมอาชีพคนพิการ และการดำเนินธุรกิจกิจการเพื่อสังคม โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเข้าไปใช้บริการในร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe เพื่อให้เห็นรูปแบบการดำเนินงานของร้านที่มีคนพิการเป็นพนักงาน รวมถึงปัจจัยที่ส่งเสริมให้ร้านประสบความสำเร็จในการส่งเสริมอาชีพคนพิการ โดยใช้วิธีสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์เชิงลึก

รายบุคคลกับกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผู้วิจัยได้บันทึกข้อมูลด้วยการจดบันทึกและบันทึกเสียง ทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง

4. เครื่องมือในการวิจัย

4.1 การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมในร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe โดยสังเกตสภาพแวดล้อมทั่วไปภายในร้าน ซึ่งรวบรวมโดยการจดบันทึก

4.2 การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งมีแบบสัมภาษณ์ที่มีชุดคำถามที่แตกต่างกัน จำนวน 4 กลุ่ม โดยใช้สัมภาษณ์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับร้าน ผู้ที่ฝึกอบรมคนพิการและผู้ร่วมงานกับคนพิการภายในร้าน คนพิการที่ทำงานในร้านและผู้ใช้บริการ 2 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลจากการสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์พร้อมกับการเก็บรวบรวมเอกสาร ข้อมูลจากการบันทึกเสียง และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและการสัมภาษณ์ นำข้อมูลที่ได้กลับไปถามผู้ให้ข้อมูลซ้ำอีกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับความเป็นจริง สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ละส่วนเป็นผลการศึกษาและนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์เป็นข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสำเร็จในการส่งเสริมอาชีพคนพิการ ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe ผลการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของร้าน

1. ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe ตั้งอยู่ที่ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก เลขที่ 255 อาคาร APCD ภายในบริเวณสถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ตัวร้านตั้งอยู่ด้านหน้าของศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก หน้าร้านหันออกไปทางถนนราชวิถี ซึ่งอยู่ติดริมถนน ใกล้กับสี่แยกตึกชัย ฟังตรงข้ามเป็นโรงพยาบาลรามธิบดี

2. สามารถเดินทางได้โดยรถโดยสารประจำทางผ่านถนนราชวิถี ได้แก่ หมายเลข 18 หมายเลข 108 และหมายเลข 515 รถโดยสารประจำทางที่วิ่งผ่านถนนพระราม 6 ได้แก่ หมายเลข 12 และหมายเลข 14

3. ที่มาการจัดตั้งร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe เกิดจากโครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะคนพิการภาคธุรกิจอาหารมาจากการใช้แนวคิด Disability Inclusive Business: DIB หรือ ธุรกิจที่เอื้อให้คนพิการมีส่วนร่วมจากมูลนิธิศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เพื่อสร้างโอกาสและการมีงานทำอย่างยั่งยืนให้แก่คนพิการหลากหลายประเภทในประเทศไทย ด้วยการฝึกอบรมในรูปแบบ on the job training คือ ฝึกจากของจริง ทำจริง และขายจริง (ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก, 2563) โดยในปีนั้นเป็นปีที่สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงเจริญพระชนมายุ 60 พรรษา จึงเป็นที่มาของชื่อร้าน คือ ร้าน 60+ Bakery & Chocolate Cafe

4. โครงสร้างบุคลากรของร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe สาขาราชวิถี มีจำนวน 15 คน ประกอบด้วย

4.1 ฝ่ายบริหารและสำนักงาน จำนวน 4 คน แบ่งหน้าที่ได้ดังนี้ ผู้จัดการโครงการ จำนวน 1 คน ประชาสัมพันธ์โครงการ จำนวน 1 คน แคชเชียร์สำนักงาน จำนวน 1 คน ซุปเปอร์ไวเซอร์ร้านสาขาราชวิถี จำนวน 1 คน

4.2 ฝ่ายช็อกโกแลตคาเฟ่สาขาราชวิถี จำนวน 8 คน แบ่งหน้าที่ได้ดังนี้ แคชเชียร์และบาร์ิสต้า จำนวน 1 คน ครั้วช็อกโกแลต จำนวน 2 คน ครั้วช็อกโกแลตและบาร์ิสต้า จำนวน 1 คน ผู้ช่วยบัญชีสำนักงาน จำนวน 1 คน แพ็คกิ้ง จำนวน 1 คน แคชเชียร์และบริการ จำนวน 1 คน บาร์ิสต้า จำนวน 1 คน



4.3 ฝ่ายร้านขนมปังยามาซากิสาขาราชวิถี จำนวน 3 คน แบ่งหน้าที่ได้ดังนี้ จัดขนม จำนวน 1 คน ครั้ว จำนวน 2 คน ซึ่งคนพิการที่ทำหน้าที่ภายในร้าน ได้แก่ ผู้ช่วยบัญชีสำนักงาน ประชาสัมพันธ์โครงการ ครั้วช็อกโกแลตและบาริสต้า แพ็คกิ้ง แคชเชียร์และบริการ บาริสต้า และครั้วขนมปัง

การดำเนินงานของร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe

1. การก่อตั้งร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe เกิดจากมูลนิธิศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการเอเซียและแปซิฟิกริเริ่มจัดทำโครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะคนพิการภาคธุรกิจอาหารในปี พ.ศ. 2559 โดยขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมคนพิการ กิจกรรมหลักในโครงการ มีจำนวน 3 กิจกรรม ได้แก่ การทำขนมปัง การทำช็อกโกแลตและบาริสต้า และงานด้านการบริการในโรงแรม มูลนิธิฯ จึงปรับปรุงนำพื้นที่ก่อตั้งเป็นร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe เพื่อให้คนพิการที่เข้าร่วมในโครงการฝึกอบรมทดลองปฏิบัติจริงในการทำอาชีพ จากนั้นมูลนิธิฯ หาเครือข่ายในด้านธุรกิจอาหาร ได้แก่ บริษัท ไทยยามาซากิ จำกัด ที่มีความเชี่ยวชาญในการทำขนมปังมาฝึกอบรม สนับสนุนอุปกรณ์และวัตถุดิบในการทำขนมปัง รวมถึงการตกแต่งและปรับพื้นที่ของร้านให้เหมาะสมกับคนพิการ และบริษัท มาร์ครีน ช็อกโกแลต จำกัด ที่เชี่ยวชาญในการผลิตโกโก้และช็อกโกแลต โดยผลิตโกโก้พันธุ์ I.M.1 ซึ่งเป็นโกโก้สายพันธุ์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่มาฝึกอบรมการทำช็อกโกแลต นอกจากนั้นทางมาร์ครีนยังมีผงโกโก้ที่เป็นผลิตภัณฑ์ จึงได้พัฒนาต่อยอดในการทำบาริสต้า

2. การจัดการบุคลากรของร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

2.1 บุคลากรของหน่วยงานที่มีบทบาทในร้านต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนพิการเป็นพื้นฐาน เพราะความพิการมีหลากหลายประเภทและมีความแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า แต่ละหน่วยงานมีบุคลากรที่เข้าใจธรรมชาติของคนพิการมีพื้นฐานความรู้ด้านคนพิการและการอยู่ร่วมกับคนพิการ รวมถึงมีการจัดการให้บุคลากรในหน่วยงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างโอกาสให้คนพิการได้พัฒนาศักยภาพของตนเองและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเท่าเทียมส่วนใหญ่เกิดจากการให้ความรู้หรือการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน

2.2 บุคลากรที่ทำงานในร้านผ่านการฝึกอบรมจากโครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะคนพิการภาคธุรกิจอาหาร จึงมีความรู้ในการอยู่ร่วมกับคนพิการในประเภทอื่น ทำให้มีการปรับตัวและเข้าใจถึงความพิการ และมีการแบ่งหน้าที่ให้คนพิการตามความเหมาะสมและความสามารถของแต่ละบุคคล

3. งบประมาณ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

3.1 งบประมาณในการฝึกอบรมได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเป็นค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ วัตถุดิบในการทำขนมปังและช็อกโกแลต ค่าพาหนะเดินทางของคนพิการ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าตอบแทนวิทยากร และค่าตอบแทนของอาสาสมัคร โดยมีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จำนวน 2,000,000 – 3,000,000 บาทต่อปี

3.2 งบประมาณในการดำเนินงานของร้านได้รับการดูแลจากมูลนิธิศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการเอเซียและแปซิฟิก ได้แก่ ค่าซ่อมแซม ค่าสาธารณูปโภค ค่าตอบแทนพนักงาน ค่าพาหนะเดินทางของพนักงาน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งได้งบประมาณจากมูลนิธิฯ รายได้จากการขายของภายในร้านและการสนับสนุนจากบริษัท ยามาซากิ จำกัด และบริษัท มาร์ครีน จำกัด

4. ค่าตอบแทนของพนักงานที่เป็นคนพิการในร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe จะได้รับค่าตอบแทนเป็นรายวัน วันละ 400 – 550 บาทต่อวัน ซึ่งแต่ละคนจะได้ค่าตอบแทนจำนวนไม่เท่ากัน โดยมูลนิธิฯ กำหนดค่าตอบแทนมากกว่าค่าแรงขั้นต่ำตามที่กระทรวงแรงงานกำหนด นอกจากนี้พนักงานจะได้ค่าพาหนะเดินทางเป็นรายเดือน เดือนละ 1,000 – 2,000 บาทต่อวัน โดยมีเงื่อนไขตามวันลาต่อเดือน ได้แก่ 1) ไม่ลา ได้ 2,000 บาท 2) ลา 2 วันติดกัน โดยไม่มีใบลาหรือเหตุจำเป็นหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ได้ 1,000 บาท 3) ลา 3 วันติดกัน โดยไม่มีใบลาหรือเหตุจำเป็นหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน จะไม่ได้ค่าเดินทาง ซึ่งค่าตอบแทนของพนักงานดังกล่าว เพียงพอต่อการใช้ชีวิตของพนักงานในร้าน ตามคำสัมภาษณ์ของคนพิการที่ทำงานในร้าน ดังนี้

“พอค่ะ เพราะว่าที่สูงกว่าที่อื่น รวมค่าเดินทางประมาณ 2,000 บาท แต่ถ้าลาอยู่ก็อาจจะโดนหักไป ซึ่งถ้าเดือนนี้ลาหยุดเลยอาจจะได้ค่าแรงขึ้นต่ำกว่าลูกจ้างประจำ” (คุณซี (นามสมมติ), การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 พฤษภาคม 2567)

“ค่าตอบแทนได้เป็นรายวันครับ วันละ 450 บาท และได้ค่าเดินทางเพิ่ม ใช้ได้เพียงพอครับเพราะว่าผมเป็นคนประหยัดอยู่แล้ว ชอบเก็บออมไม่ใช้เงินสุรุ่ยสุร่าย” (คุณดี (นามสมมติ), การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 พฤษภาคม 2567)

รูปแบบการฝึกอบรมอาชีพคนพิการ

1. มูลนิธิศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการเอเซียและแปซิฟิกขอสนับสนุนงบประมาณในการฝึกอบรมจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเพื่อใช้ในการฝึกอบรมคนพิการ โดยจะขอสนับสนุนงบประมาณปีละ 1 ครั้ง ซึ่งคนพิการเข้าร่วมการฝึกอบรมโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

2. รับสมัครคนพิการเข้าร่วมการฝึกอบรม ไม่เกินครั้งละ 100 คน ผ่านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ รายการทีวี แพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ และการบอกต่อจากเครือข่ายคนพิการต่าง ๆ โดยคนที่จะสมัครจะต้องมีคุณสมบัติ ได้แก่ 1) มีบัตรประจำตัวคนพิการไทย 2) ทุกประเภทความพิการ ตามประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ ได้แก่ ความพิการทางการเห็น ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม ความพิการทางสติปัญญา ความพิการทางการเรียนรู้ และความพิการทางออทิสติก 3) อายุ 18 – 55 ปี 4) ไม่จำกัดการศึกษา 5) มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพฯ หรือสามารถหาที่พักในกรุงเทพได้ในช่วงฝึกอบรม

3. การคัดเลือกจะคัดเลือกคนพิการ โดยเริ่มจากการปฐมนิเทศ จำนวน 3 วัน วันละ 6 ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 9.00 น. ถึง 16.00 น. เมื่อปฐมนิเทศจนครบตามกำหนดก็จะคัดเลือกคนพิการให้เหลือจำนวน 60 คน แบ่งเป็นกิจกรรมละ 20 คน ได้แก่ การทำขนมปัง การทำช็อกโกแลต และการบริการโรงแรม คนคัดเลือกจะเป็นคนที่ดูแลโครงการและผู้ฝึกอบรม ได้แก่ บริษัท ไทยยามาฮากิ และบริษัท มาร์ครีน โดยพิจารณาคัดเลือกจากการใช้ชีวิตประจำวัน การสื่อสาร การโต้ตอบจากการออกคำสั่งของผู้ฝึกสอน การปฏิบัติเบื้องต้นจากการอบรมปฐมนิเทศ โดยคำนึงถึงข้อจำกัดในการทำงานและความพร้อมของตัวคนพิการ ในส่วนของคนพิการที่ไม่ผ่านการคัดเลือกสามารถสมัครเข้าร่วมการฝึกอบรมได้อีกในปีถัดไป

4. การกำหนดผู้ฝึกอบรมคนพิการจะแบ่งตามการสอนแต่ละกิจกรรม ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ดังนี้ 1) การทำขนมปัง โดยบริษัท ไทยยามาฮากิ จำกัด 2) การทำช็อกโกแลต โดยบริษัท มาร์ครีน จำกัด และ 3) การทำบาร์ิสต้า โดยคนจากภายนอกเข้ามาสอนและผลัดเปลี่ยนกันไป เนื่องจากทางมูลนิธิฯ ไม่มีความเชี่ยวชาญในด้านนี้ นอกจากผู้ฝึกอบรมที่กล่าวไปข้างต้น ยังมีผู้ฝึกอบรมที่เป็นคนพิการในรุ่นแรกหรือรุ่นก่อนหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถในการสอนมาสอนให้กับคนพิการในรุ่นต่อไปได้ ตามคำสัมภาษณ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับร้าน ดังนี้

“ทางเราได้มีการฝึกคนพิการในรุ่นแรก ๆ และเห็นศักยภาพของคนพิการ ก็มีการให้คนพิการที่ได้รับการฝึกเข้ามามีส่วนร่วมในการสอนคนพิการต่อ เหมือนเป็นรุ่นพี่สอนรุ่นน้องทำช็อกโกแลต ” (ผู้บริหารบริษัท มาร์ครีน จำกัด, การสื่อสารส่วนบุคคล, 29 เมษายน 2567)

นอกจากนั้น มูลนิธิฯ ไม่อนุญาตให้ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลเข้าร่วมกิจกรรมในการฝึกอบรม เพื่อให้คนพิการสามารถดูแลตัวเองได้จึงมีอาสาสมัครในการฝึกอบรม คอยช่วยเหลือดูแลคนพิการ จำนวน 1 – 2 คนต่อวัน

5. ระยะเวลาในการฝึกอบรม ใช้เวลาประมาณ 80 – 100 วัน หรือประมาณ 4 - 5 เดือนต่อปี โดยเริ่มตั้งแต่เวลา 9.00 น. ถึง 16.00 น. ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ หยุดวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

6. วิธีการฝึกอบรมจะฝึกให้คนพิการทุกประเภทได้เรียนรู้ร่วมกันในช่วงแรก จากนั้นผู้ฝึกสอนจะให้ผู้ฝึกอบรมได้ทำการทดสอบหรือการฝึกตามคำสั่ง และจะประเมินการทดสอบในแต่ละครั้งว่า แต่ละคนเหมาะกับการทำอะไร แล้วแบ่งกลุ่มแยกแต่ละกิจกรรม และจำแนกกลุ่มตามความสามารถหรือประสบการณ์ ได้แก่ กลุ่มอนุบาล ประถม และมัธยม เพื่อที่จะเริ่มลงรายละเอียดของการฝึกอบรม โดยใช้วิธีการสอน แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่

6.1 คนพิการทางด้านการได้ยินหรือสื่อความหมายจะใช้ตัวอักษรมาในการสื่อสาร เช่น การพิมพ์ในสไลด์หรือโทรศัพท์ หรือการพูดให้รูปปากชัดเพื่อให้คนพิการสามารถอ่านปากได้



6.2 คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรมใช้วิธีสอนเหมือนคนทั่วไป แต่ต้องคอยสังเกตพฤติกรรมของคนพิการว่ามีอะไรที่ต้องดูแลหรือคอยช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น การสื่อสารที่มีความเข้าใจในการพูด การสื่อสารที่มีการใช้คำที่รุนแรง การกินยาตามเวลาอย่างเคร่งครัด หรืออาการข้างเคียงที่เกิดจากการกินยา เช่น อาการง่วงซึม เป็นต้น

6.3 คนพิการทางสติปัญญา การเรียนรู้ และออกทิสติกใช้วิธีสอนโดยการออกคำสั่งให้คนพิการทำตามขั้นตอน และให้ลองทำแบบเดิม ซึ่งคนพิการในกลุ่มนี้จะมีความจำดีและสามารถทำงานได้ดีตามคำสั่งที่ได้รับ

6.4 คนพิการทางการเห็นใช้วิธีสอนโดยการให้คนพิการยืนประจำอยู่ในจุดเดิมในการทำขนมปังหรือช็อกโกแลต เช่น การขึ้นรูป และให้สัมผัสกับวัตถุดิบ รวมถึงบริเวณที่ยืนอยู่โดยรอบเพื่อให้คนพิการได้จดจำสัมผัสในจุดที่วางวัสดุอุปกรณ์ และค่อย ๆ สอนทีละขั้นตอนโดยการสัมผัส ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของคนพิการทางการเห็นจะไม่สามารถทำในส่วนที่เป็นความร้อน เพราะอาจจะเกิดอันตรายกับคนพิการหรือผู้ร่วมงานได้

7. การฝึกงาน หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้น ทางมูลนิธิฯ จะให้ผู้ฝึกอบรมได้ลองทำงานจริงในสถานที่จริง ทั้งในร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe และในเครือข่ายที่สนใจให้คนพิการได้ทำงานในสถานประกอบการต่าง ๆ ได้แก่ คาเฟ่เมซอน ร้านแบล็กแคนยอน โรงแรมเจ้าพระยา โรงพยาบาล เช่น ศิริราช โรงเรียน เช่น โรงเรียนนานาชาติแองโกล สิงคโปร์ เป็นต้น

ปัจจัยความสำเร็จในการส่งเสริมอาชีพคนพิการ

ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ 1) ศักยภาพและความพร้อมในการทำงานและการพัฒนา 2) กระบวนการในการทำที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ และ 3) ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิก ซึ่งตรงกับ (พัฒนา สุขประเสริฐ, 2551) ที่กล่าวถึงกลุ่มหรือองค์กรที่ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. การมีศักยภาพและความพร้อมในการทำงานและการพัฒนา ประกอบด้วย

1.1 การมีโครงสร้างของกลุ่มและแผนการทำงานของสมาชิกที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ยุ่งยากซับซ้อน สมาชิกทุกคนให้การยอมรับและมีความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งการแบ่งงานของร้าน 60+ Plus Bakery & Cafe มีพื้นฐานของการเข้าใจความพิการและการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำให้คนพิการทำงานร่วมกันได้อย่างดี รู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบ

1.2 มีทรัพยากรหรือต้นทุนที่เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงานของสมาชิก เพื่อให้บรรลุผลได้ตามวัตถุประสงค์ของสมาชิกและเป้าหมาย เครือข่ายในด้านธุรกิจอาหารของร้าน 60+ Plus Bakery & Cafe เป็นเครือข่ายที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญทำให้ได้คุณภาพสินค้าที่ดี สถานที่ตั้งของร้านติดถนน ฝั่งตรงข้ามเป็นโรงพยาบาล มีคนสัญจรผ่านจำนวนมาก ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงร้านได้ง่าย และเนื่องจากร้านมีพนักงานที่เป็นคนพิการ จึงได้รับการตอบรับจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ตามคำสัมภาษณ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ให้บริการ ดังนี้

“ต้องยอมรับว่าสถานที่ตั้งของร้านยามาซากิสาขานี้ อยู่ติดริมถนน มองเห็นได้ง่าย และทางเราก็ได้รับการตอบรับที่ดีจากลูกค้า ที่มีโทรมาเล่าให้ฟังว่าได้มาทานช็อกโกแลต ทานน้ำ และก็ทานขนมจากทางยามาซากิไปด้วย” (ผู้บริหารบริษัท มาร์ครีน จำกัด, การสื่อสารส่วนบุคคล, 29 เมษายน 2567)

“การรับออเดอร์เป็นคนพิการทางการได้ยิน แต่สามารถสื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษามือและภาพประกอบได้ คนพิการในส่วนของการทำกาแฟสามารถทำกาแฟรสชาติเหมือนเดิมทุกครั้ง ทำเลในการตั้งร้านตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เดินทางสะดวก คนพิการสามารถมาทำงานได้เองด้วยขนส่งมวลชน” (ผู้ใช้บริการ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 9 พฤษภาคม 2567)

1.3 มีผู้นำที่ดี มีภาวะเป็นผู้นำในการทำงานร่วมกับสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากปกติ ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe มีการส่งคนพิการออกไปทำงานกับหน่วยงานอื่น ซึ่งอาจเกิดปัญหาเรื่องของการไม่เข้าใจคนพิการ ซึ่งมูลนิธิฯ จะให้สถานประกอบการที่รับคนพิการเข้าไปทำงานส่งผู้จัดการสาขานั้น ๆ มาฝึกอบรมเรื่องของการเข้าใจคนพิการเพื่อให้เขาเข้าใจคนพิการมากขึ้น ตามคำสัมภาษณ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“เวลาที่เราน้องไปทำงานข้างนอก จะมีปัญหาเรื่องของการไม่เข้าใจคนพิการ สถานประกอบการที่รับน้องเข้าไปทำงานเขาก็จะส่งผู้จัดการสาขานั้น ๆ มาฝึกอบรมกับเราในเรื่องของการเข้าใจคนพิการ” (ผู้จัดการร้าน, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 กุมภาพันธ์ 2567)

“สาขาที่เราชวนให้พนักงานคนพิการไปทำงานด้วย เราจะมีผู้ส่งผู้จัดการร้านสาขานั้น มาฝึกอบรมกับ APCD ก่อน เพื่อให้ผู้จัดการร้านเข้าใจคนพิการว่า คนพิการต้องการอะไร มีอะไรที่แตกต่างจากคนปกติ” (ผู้บริหารบริษัท ไทยยามาซากิ จำกัด, การสื่อสารส่วนบุคคล, 29 มีนาคม 2567)

1.4 สมาชิกและผู้นำกลุ่มเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ในการกำหนดเป็นกิจกรรมต่าง ๆ และสามารถสร้างสรรค์ผลงานได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการ ศักยภาพ และความพร้อมของสมาชิก และการเปลี่ยนแปลงของสังคม ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe ส่งเสริมให้คนพิการได้นำการเรียนรู้ในการฝึกอบรมไปใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น คนพิการบางคนไม่เคยทำงานบ้าน แต่พอเข้ามาฝึกอบรมกับทางมูลนิธิในด้านการทำความสะอาดก็เอาความรู้ในส่วนนี้ไปใช้กับการทำงานที่บ้าน

1.5 มีบรรยากาศและโอกาสที่สนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนสามารถที่จะแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe ส่งเสริมให้คนพิการไปทำงานกับหน่วยงานอื่น และส่งเสริมให้คนพิการที่มีศักยภาพได้สอนคนพิการที่เป็นผู้ฝึกอบรมในรุ่นต่อไป

2. มีกระบวนการในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ประกอบด้วย

2.1 มีเป้าหมายที่ชัดเจนและตรงตามความต้องการของสมาชิกในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลได้ตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของสมาชิก ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe มีการแบ่งหน้าที่ตามความเหมาะสมของคนพิการแต่ละคน และคนพิการก็พร้อมในการทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี

2.2 มีระบบการบริหารจัดการที่เหมาะสม ทั้งในด้านการวางแผนและการประเมินผล ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe มีการจัดวางตำแหน่งที่บรรจุคนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในทุกฝ่าย รวมถึงในส่วนสำนักงาน ใช้กับบัญชีที่เป็นคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกายเพื่อให้คนพิการได้มีส่วนร่วมในทุกฝ่ายของร้าน

2.3 สมาชิกร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างเป็นระบบ โดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe มีการทำ Snack Box เพื่อจัดเบรกในการประชุมต่าง ๆ เมื่อเวลาที่มีการจัดเบรกเพื่อส่งจำนวนมาก ก็จะมีการระดมคนในร้านเพื่อที่จะช่วยกันบรรจุของ และแบ่งหน้าที่ในการเข้างานรอบเช้าเพื่อเปิดร้านและรอบบ่ายเพื่อปิดร้าน

2.4 สมาชิกมีความสามัคคี และให้การยอมรับในความคิดเห็นและความสามารถซึ่งกันและกัน ซึ่งสามารถทำงานร่วมกันได้ดี แม้ว่าอาจมีความแตกต่างในเรื่องของความคิดและความสามารถ จากที่กล่าวไปข้างต้น ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe เป็นร้านที่คนพิการหลากหลายประเภททำงานร่วมกัน และมีการเรียนรู้การทำงานร่วมกันของแต่ละประเภทความพิการ ทำให้คนพิการในร้านเข้าใจคนพิการด้วยกันและยอมรับความแตกต่างของแต่ละคน และทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

2.5 มีระบบที่ดีในการคัดเลือกสมาชิกใหม่และปลูกฝังให้สมาชิกใหม่สามารถปรับตัวได้กับวัฒนธรรมขององค์กร พนักงานร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe ได้รับการอบรมความเข้าใจคนพิการตั้งแต่เริ่มการฝึกอบรม ทำให้พนักงานในร้านมีวัฒนธรรมขององค์กรที่ดี ทั้งการทำงานร่วมกับผู้อื่นและความเข้าใจคนพิการประเภทอื่น

2.6 มีระบบที่ดีในการพัฒนาศักยภาพและความพร้อมในการทำงานของสมาชิกให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และมีระบบการสืบทอดเป้าหมายและภารกิจของกลุ่มไปยังสมาชิกในรุ่นต่อไป ไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีระบบที่ดีในข้อนี้สอดคล้องกับข้อ 1.5 ในเรื่องของการส่งเสริมให้คนพิการที่มีศักยภาพได้สอนคนพิการที่เป็นผู้ฝึกอบรมในรุ่นต่อไป

2.7 มีระบบการติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ในระหว่างสมาชิกด้วยกัน และในระหว่างสมาชิกกับผู้นำได้อย่างรวดเร็วใกล้ชิดและสม่ำเสมอ ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe มีการสื่อสารระหว่างกันอย่างใกล้ชิด ทั้งตัวคนพิการและผู้จัดการร้าน รวมถึงเซฟท์คอร์ดกับดูแลประจำร้าน เมื่อพบว่าพนักงานในร้านมีปัญหาที่จัดการปัญหา โดยการเข้าไปคอยสอบถามและค่อย ๆ ปรับอารมณ์และปรับความเข้าใจของคนพิการเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ต่อไป

2.8 มีระบบการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยการใช้ความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการสื่อสารกับคนพิการทางการได้ยินเพื่อให้การสื่อสารง่ายและคล่องตัวมากกว่าการอ่านปากหรือการเขียนลงบนกระดาน

3. ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิก ประกอบด้วย



3.1 ผลประโยชน์หรือผลตอบแทนที่ได้จากกลุ่มสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้อย่างเหมาะสม และมีความเป็นธรรม คนพิการที่ทำงานในร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe สามารถเข้ารับการพัฒนาศักยภาพด้านอาชีพและนำไปต่อยอดได้ รวมถึงยังสามารถไปทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน

3.2 ผลประโยชน์หรือผลตอบแทนที่สมาชิกได้รับมีความคุ้มค่ามากกว่าการที่ไม่ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่ม หากคนพิการไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือไม่ได้ทำงานที่ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe แบบปฏิบัติจริง อาจทำให้คนพิการไม่มีความกล้าที่จะลองทำงาน เพราะขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติจริงในการทำงาน

สรุปและอภิปรายผล

1. การดำเนินงานของร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe

1.1 การก่อตั้งร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe เกิดจากมูลนิธิศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพอบรมคนพิการเอเชียและแปซิฟิก เพื่อเป็นสถานที่ให้คนพิการได้เรียนรู้จริงและปฏิบัติจริง ผ่านโครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพคนพิการภาคธุรกิจอาหาร ได้แก่ การทำขนมปัง การทำช็อกโกแลตและบาร์ิสต้า และงานด้านการบริการในโรงแรม ซึ่งได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และได้เครือข่ายที่มีความรู้ความสามารถในด้านธุรกิจอาหาร ได้แก่ บริษัท ไทยยามาซาคิ จำกัด และบริษัท มาร์ครีน ช็อกโกแลต จำกัด ในการเข้ามาเป็นผู้ฝึกสอนการทำขนมปังและช็อกโกแลต

1.2 การจัดการบุคลากร 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ บุคลากรของหน่วยงานและบุคลากรที่ทำงานในร้าน ซึ่งบุคลากรทั้ง 2 ส่วน ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนพิการ สร้างโอกาสให้คนพิการได้พัฒนาศักยภาพของตนเองและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

1.3 งบประมาณ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ งบประมาณในการฝึกอบรม ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และงบประมาณในการดำเนินงานของร้านได้รับการดูแลจากมูลนิธิศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพอบรมคนพิการเอเชียและแปซิฟิก และการสนับสนุนจากบริษัท ไทยยามาซาคิ จำกัด และบริษัท มาร์ครีน จำกัด

1.4 ค่าตอบแทนของพนักงานที่เป็นคนพิการ จะได้รับค่าตอบแทนเป็นรายวัน วันละ 400 – 550 บาทต่อวัน และได้ค่าพาหนะเดินทางเป็นรายเดือน เดือนละ 1,000 – 2,000 บาทต่อวัน ตามเงื่อนไขตามวันลาต่อเดือน ซึ่งการดำเนินงานของร้านตรงกับตัวอย่างกิจการเพื่อสังคม โครงการพัฒนาโดยตุง (सानิตย หนูนิล, 2555) ที่มีแนวทางเพื่อแก้ปัญหา คือการจัดตั้งโครงการพัฒนาโดยตุง อันเนื่องมาจากพระราชดำริของสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเพื่อสร้างงานและโอกาสในการประกอบอาชีพที่หลากหลาย เพื่อให้ชาวบ้านสามารถพึ่งพาตนเองได้ ผลตอบแทนทางด้านสังคม คือ การสร้างโอกาสทางสังคมและเศรษฐกิจให้กับชาวตุง และตรงกับลักษณะของกิจการเพื่อสังคม (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2555) โดยใช้รูปแบบการบริหารจัดการของธุรกิจและใช้คุณธรรมเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งเชื่อมโยงกันระหว่างการทำธุรกิจและการทำเพื่อสังคมอย่างมีความรับผิดชอบ

2. รูปแบบการฝึกอบรมอาชีพคนพิการ

มี 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การขอสนับสนุนงบประมาณในการฝึกอบรมคนพิการจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ 2) การรับสมัครผ่านทางรายการทีวี แพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ และการบอกต่อจากเครือข่ายคนพิการต่าง ๆ จำนวนไม่เกิน 100 คน 3) การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยคนที่ดูแลโครงการและผู้ฝึกอบรม จำนวน 60 คน เพื่ออบรมใน 3 กิจกรรม ได้แก่ การทำขนมปัง การทำช็อกโกแลต และการบริการโรงแรม 4) ผู้ฝึกอบรมคนพิการ จะแบ่งตามการสอนแต่ละกิจกรรมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ แบ่งเป็น กิจกรรมการทำขนมปัง การทำช็อกโกแลต การทำบาร์ิสต้า และงานด้านการบริการโรงแรม และยังมีอาสาสมัครเพื่อคอยช่วยเหลือดูแลคนพิการ จำนวน 1 – 2 คน 5) ระยะเวลาในการฝึกอบรม ใช้เวลาประมาณ 80 – 100 วันต่อปี ตั้งแต่เวลา 9.00 น. ถึง 16.00 น. ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ หยุดวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ 6) วิธีการฝึกอบรม จะฝึกให้คนพิการทุกประเภทจะได้เรียนรู้ร่วมกันในช่วงแรก จากนั้นผู้ฝึกสอนจะให้ผู้ฝึกอบรมได้ทำการทดสอบหรือการฝึกตามคำสั่ง โดยให้ทุกคนได้ลองทำกิจกรรมทั้ง 3 กิจกรรม และจะประเมินการทดสอบในแต่ละครั้งว่า แต่ละคนเหมาะกับการทำอะไร

ผ่านการสอนตามความพิการ และให้คนพิการลองทำงานในร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe และ 7) การฝึกงาน หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้น ทางมูลนิธิฯ จะให้ผู้ฝึกอบรมได้ลองทำงานจริงในสถานที่จริง ทั้งในร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe และในเครือข่ายที่สนใจให้คนพิการได้ทำงานในสถานประกอบการต่าง ๆ ซึ่งการใช้รูปแบบสอดคล้องกับ แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ (ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการอำเภอศรีราชา, 2551) การมีชีวิตอยู่ เช่นเดียวกับคนทั่วไป มีโอกาสในการตัดสินใจในเรื่องที่กระทบต่อชีวิตตนสามารถเลือกดำเนินกิจกรรมตามที่ต้องการ

3. ปัจจัยความสำเร็จในการส่งเสริมอาชีพคนพิการ

3.1 การมีศักยภาพและความพร้อมในการทำงานและการพัฒนา ได้แก่ การเข้าใจความพิการ และการทำงาน ร่วมกับคนพิการทำให้ทุกคนในร้านทำงานร่วมกันได้อย่างดี รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบ การมีเครือข่ายในด้านธุรกิจ อาหารที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญทำให้ได้คุณภาพสินค้าที่ดี รวมถึงสถานที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่ดีทำให้เป็นที่รู้จัก ของคนจำนวนมาก นอกจากนี้คนพิการยังนำความรู้ในการฝึกอบรมไปใช้ในชีวิตประจำวัน และไปทำงานกับหน่วยงานอื่นได้อีกทั้งคนพิการที่มีศักยภาพยังสามารถสอนคนพิการที่เป็นผู้ฝึกอบรมในรุ่นต่อไป

3.2 มีกระบวนการในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ได้แก่ การแบ่งหน้าที่ตามความเหมาะสมของ คนพิการแต่ละคน โดยจัดวางตำแหน่งที่บรรจุนคนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในทุกฝ่าย มีการอบรมความเข้าใจคนพิการในการ ฝึกอบรมทำให้พนักงานในร้านมีวัฒนธรรมขององค์กรที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และยอมรับความแตกต่างของแต่ละคน ผู้นำมีการสื่อสารระหว่างกันอย่างใกล้ชิดและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นทันที และใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการสื่อสารกับ คนพิการทางการได้ยินเพื่อให้การสื่อสารสะดวกและรวดเร็ว

3.3 ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิก ได้แก่ คนพิการที่ทำงานในร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe สามารถเข้ารับการพัฒนาศักยภาพด้านอาชีพหรือนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน หากคนพิการ ไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือไม่ได้ทำงานที่ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe แบบปฏิบัติจริง อาจทำให้คนพิการไม่มีความกล้าในการทำงาน เพราะขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติ

4. ปัจจัยที่ส่งผลให้ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe ประสบความสำเร็จในการส่งเสริมอาชีพคนพิการ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ การส่งเสริมคนพิการ การส่งเสริมอาชีพคนพิการ และธุรกิจที่มีส่วนร่วม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 การส่งเสริมคนพิการ ภายในร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe เป็นการดึงศักยภาพและความสามารถของคนพิการที่จะทำได้ ตามความถนัดของแต่ละบุคคลในการทำงาน รวมถึงความเหมาะสมในแต่ละหน้าที่ใน การทำธุรกิจอาหารหรืองานด้านการบริการ โดยเปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงศักยภาพและทำงานร่วมกับผู้อื่นที่ทำงาน ร่วมกันได้ ทั้งนี้คนที่ทำงานร่วมกับคนพิการต้องมีความรู้พื้นฐานด้านคนพิการ รวมถึงการเข้าใจลักษณะของคนพิการ ซึ่ง สอดคล้องกับทักษะที่คนพิการต้องพัฒนาเพื่อให้สามารถทำงานได้ (อาตัม นิละไพจิตร, จินรัตน์ เทียมมริยะ และจริยา วงศ์สุวรรณ, 2565) ต้องประกอบด้วย ทำงานเป็นทีม มั่นใจ แสดงออกเหมาะสม ใฝ่เรียนรู้ พร้อมแก้ปัญหา อดทน มุ่งมั่น มนุษย์สัมพันธ์ มีจิตอาสา รับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีสุขภาพที่ดี เป็นผู้นำเรื่องคนพิการ

4.2 การส่งเสริมอาชีพคนพิการ ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe ให้คนพิการได้ลองทำงานแบบ ปฏิบัติจริงเพื่อให้คนพิการได้มีประสบการณ์การทำงาน ได้เรียนรู้การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และได้มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่ เป็นคนจากภายนอก และสนับสนุนองค์ประกอบของร้านในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้กับคนพิการทุกประเภท การจัดสรรงบประมาณ และการหาเครือข่ายที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้ความรู้แก่คนพิการได้

4.3 ธุรกิจเพื่อสังคม ร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe มีรูปแบบของการทำธุรกิจเพื่อสังคม โดยการ เป็นผู้ประกอบการโดยไม่แสวงหากำไร และสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมเพื่อให้สังคมได้ประโยชน์จากการทำกิจกรรมดังกล่าว การประกอบกิจการร้าน 60+ Plus Bakery & Chocolate Cafe เพื่อให้คนพิการมีงานทำ มีรายได้ สามารถหาเลี้ยงตัวเองได้ และดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีของตนเองได้



ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยพบว่า คนพิการที่มีศักยภาพในการทำงาน แต่ไม่สามารถทำงานได้เนื่องจากถูกปฏิเสธการรับเข้าทำงานเนื่องจากมีความพิการ ดังนั้น ควรให้สถานประกอบการด้านธุรกิจอาหารและโรงแรม พิจารณารับคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ เพื่อเป็นโอกาสให้คนพิการได้มีอาชีพ มีงานทำ สามารถพึ่งพาตนเองได้ ทั้งนี้ สถานประกอบการต้องเรียนรู้และเข้าใจการทำงานร่วมกับคนพิการเป็นพื้นฐาน รวมถึง คำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการทำงานร่วมด้วย

ข้อเสนอเชิงนโยบาย

1. กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการควรมีนโยบายส่งเสริมอาชีพคนพิการในด้านอาหารและการบริการ โดยการถอดบทเรียนจากร้าน 60+ Plus Bakery & Cafe เพื่อเป็นต้นแบบสถานประกอบการในการให้คนพิการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกับคนปกติทั่วไป อีกทั้งควรประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้คนทั่วไปเข้าใจธรรมชาติของคนพิการ หรือพื้นฐานของการทำงานร่วมกับคนพิการเพื่อให้เกิดการส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนพิการ ให้สามารถทำงานได้ในทุก ๆ อาชีพที่คนพิการมีความสามารถ ไม่ใช่เฉพาะในธุรกิจด้านอาหารและบริการเท่านั้น รวมถึงควรสร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เพื่อให้ในทุก ๆ สถานที่ มีพื้นที่ที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้

2. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมควรมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดสถานประกอบการที่เอื้อให้คนพิการมีส่วนร่วมในการประกอบกิจการเพื่อสร้างการส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการมีงานทำ มีรายได้ สามารถเลี้ยงดูตัวเองได้ และควรมีนโยบายสนับสนุนให้คนพิการสามารถเป็นผู้ประกอบการของตนเองได้ โดยไม่ถูกเอาเปรียบ

รายการอ้างอิง

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2567). *สถานการณ์คนพิการ*. สืบค้น 16 พฤษภาคม 2567, จาก <http://www.dep.go.th>
- ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา. (2562). *คนพิการกับโอกาสทางสังคม*. สืบค้น 9 มีนาคม 2566, จาก <http://www.th.rajanukul.go.th>
- พัฒนา สุขประเสริฐ. (2551). *กระบวนการส่งเสริมการเกษตรไทยและการยอมรับเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาส่งเสริมและนิเทศศาสตร์เกษตร คณะเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการอำเภอศรีราชา. (2551). *การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ (Independent Living)*. สืบค้น 8 พฤศจิกายน 2566, จาก <http://www.oknation.nationtv>
- ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก. (2563). *ร้าน60+พลัสเบเกอรี่ & ช็อกโกแลตคาเฟ่*. สืบค้น 8 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://www.apcdfoundation.org/th/archive/202008?page=2>
- สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2555). *Social Enterprise*. สืบค้น 18 พฤศจิกายน 2566, จาก <http://www.csri.or.th>
- สานิตย์ หนูนิล. (2555). กิจการเพื่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 32(14), 196-206.
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2552). *อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*. กรุงเทพฯ: หจก.ไอเดีย สแควร์.
- อมรรณ พิทักษ์ธานี, มณฑกานต์ ฉิมมาลี และปณณพริย เจียวิริยบุญญา. (2556). *การเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ เด็ก ผู้หญิง และผู้สูงอายุ*. นนทบุรี: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- อาดัม นิละไพจิตร, จินรัตน์ เทียมมอริยะ และจริยา วงศ์สุวัฒน์. (2565). *การส่งเสริมการจ้างงานคนพิการผ่านกลไกการมีส่วนร่วมทางสังคม*. กรุงเทพฯ: มูลนิธินวัตกรรมเพื่อสังคม.