

การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2567 (CQI)

1. **ชื่อผลงาน :** การพัฒนาระบบสนับสนุนการจ้างงานผู้บกพร่องทางสติปัญญาสู่การทำงานเฉพาะด้าน (งานร้านเสื้อผ้า)
2. **หน่วยงาน :** กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์และงานกิจกรรมบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู
3. **คำสำคัญ :** ระบบสนับสนุนการจ้างงาน, ผู้บกพร่องทางสติปัญญา, งานร้านเสื้อผ้า
4. **สรุปผลงานโดยย่อ :**

การพัฒนาระบบสนับสนุนการจ้างงานผู้บกพร่องทางสติปัญญาสู่การทำงานเฉพาะด้าน (งานร้านเสื้อผ้า) เป็นการพัฒนาการให้บริการทั้งระบบโดยทีมสหวิชาชีพ ซึ่งมีกระบวนการประเมินผู้ป่วยก่อนเข้ารับบริการ รูปแบบการฝึกทักษะผู้ป่วยระหว่างอยู่ในโปรแกรม การประเมินทักษะเพื่อส่งต่อผู้ป่วยเข้าทำงาน รวมทั้งการติดตามประเมินผลหลังผู้ป่วยได้รับการจ้างงาน

5. **บริบท ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :**

การทำงานถือเป็นกิจกรรมการดำเนินชีวิตที่มีความสำคัญของมนุษย์เมื่อก้าวสู่วัยผู้ใหญ่ ซึ่งการทำงานที่มีคุณค่าและมีความหมายต่อตัวบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลนั้นๆ ทั้งในด้านความมั่นคงทางการเงิน การมีส่วนร่วมทางสังคม การจัดการเวลา และการพัฒนาตัวตนหรือความรู้สึกถึงคุณค่าในตัวเอง การทำงานจึงถือเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดความสำเร็จในการเปลี่ยนผ่านของช่วงวัยรุ่นสู่ผู้ใหญ่ อย่างไรก็ตาม ผู้มีความบกพร่องทางสติปัญญามักได้รับโอกาสในการทำงานที่จำกัด เนื่องจาก การขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะเฉพาะด้านการทำงาน หรือได้รับการจ้างงานในตำแหน่งที่ไม่สอดคล้องกับความสามารถหรือความสนใจ ได้รับค่าจ้างในอัตราที่ต่ำกว่าปกติ ซึ่งอุปสรรคเหล่านี้ยังส่งผลกระทบต่อภาวะสุขภาพจิตของผู้บกพร่องทางสติปัญญาและครอบครัว ซึ่งอาจได้รับความเครียด วิตกกังวล และรู้สึกถูกทอดทิ้งทางสังคมอีกด้วย ดังนั้น การพัฒนาระบบสนับสนุนการจ้างงานผู้มีความบกพร่องทางสติปัญญาจึงมีความสำคัญในการฟื้นฟูสุขภาวะทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม สำหรับผู้มีความบกพร่องทางสติปัญญาและครอบครัว

ในปี 2565 สถาบันราชานุกูลร่วมกับบริษัท ยูนิโคล่ (ประเทศไทย) จำกัด จัดทำโครงการ Education Center เพื่อเตรียมความพร้อมผู้บกพร่องทางสติปัญญาในการทำงานร้านค้าเสื้อผ้า โดยมีการดำเนินโครงการในเดือนมีนาคมถึงพฤศจิกายน ซึ่งทางบริษัทดังกล่าวจะส่งพนักงานมาฝึกอบรมให้กับผู้บกพร่องทางสติปัญญาเดือนละ 1 ครั้ง รวมทั้งสิ้น 9 ครั้ง โดยมีผู้บกพร่องฯเข้าร่วมฝึกอบรม 22 ราย ซึ่งผู้บกพร่องฯที่เข้าร่วมฝึกอบรมจะได้รับการพัฒนาทักษะเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงานร้านค้าเสื้อผ้า ประกอบด้วย การเรียนรู้ระเบียบวินัย วัฒนธรรมองค์กร การทำความสะอาดพื้นที่ขาย การจัดเตรียมสินค้า การให้บริการลูกค้า และการรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยการฝึกอบรมนี้ยังมุ่งหวังให้ผู้

บกพร่องๆสามารถปรับตัวได้เร็วมากขึ้นหากได้รับการจ้างงานในร้านค้าเสื้อผ้า เนื่องจากมีความเข้าใจลักษณะงานและมีทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงานในร้านค้าเสื้อผ้ามาก่อนแล้ว

ผลการดำเนินงานในปี 2565 พบว่า มีผู้บกพร่องๆผ่านการประเมินทักษะการทำงานพื้นฐานจำนวน 9 ราย (ร้อยละ 40.90) โดยการดำเนินงานดังกล่าว พบประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาต่อเนื่อง 5 ประเด็นหลัก ดังนี้

- 1) ไม่มีเกณฑ์คัดเข้าโครงการอย่างชัดเจน ทำให้ผู้บกพร่องๆที่เข้าร่วมโครงการมีความแตกต่างด้านความสามารถในการเรียนรู้และสื่อสารค่อนข้างมาก
- 2) ขาดเกณฑ์การคัดกรองทักษะด้านการสื่อสาร ปัญหาพฤติกรรม และความสนใจก่อนเข้าร่วมโครงการ ทำให้ผู้บกพร่องๆ จำนวน 5 รายที่ผ่านการประเมินทักษะการทำงานพื้นฐานแล้ว ไม่ได้รับการจ้างงานกับบริษัท Uniqlo รวมถึง ทางบริษัทมีความต้องการให้ผู้บกพร่องๆสามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานในบริษัทจริงได้ ทำให้ผู้บกพร่องๆที่มีข้อจำกัดในการพูดสื่อสารขาดโอกาสในการเข้าทำงานดังกล่าว
- 3) การฝึกทักษะการทำงานพื้นฐาน และทักษะสังคม มีขั้นตอนและรายละเอียดเฉพาะสำหรับงานร้านค้าเสื้อผ้า ซึ่งการฝึกทักษะให้แก่ผู้บกพร่องๆ ต้องผ่านการวิเคราะห์ขั้นตอนและวิธีฝึกสอนที่เหมาะสมกับความสามารถ จุดแข็ง และจุดอ่อนของผู้บกพร่องๆ แต่ละราย ซึ่งการดำเนินงานในปี 2565 ยังไม่มีการจัดทำแผนการฝึกทักษะโดยนักวิชาชีพ
- 4) ขาดการประเมินผู้บกพร่องๆ ร่วมกันระหว่างทีม Uniqlo และราชานุกูล
- 5) Timeline การจ้างงานของบริษัท Uniqlo ไม่สอดคล้องกับ Timeline ของโปรแกรมการฝึกทักษะให้กับผู้บกพร่องๆ

ด้วยเหตุนี้ กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์จึงได้มุ่งเน้นพัฒนาระบบสนับสนุนการจ้างงานผู้บกพร่องทางสติปัญญาสู่การทำงานเฉพาะด้าน (งานร้านค้าเสื้อผ้า) เพื่อให้ผู้บกพร่องๆ ได้รับโอกาสในการจ้างงานเพิ่มมากขึ้น โดยการประสานงานร่วมกับงานกิจกรรมบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู และบริษัทจ้างงาน (Uniqlo)

6. เป้าหมายและวัตถุประสงค์ :

เป้าหมาย: เพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนการจ้างงานผู้บกพร่องทางสติปัญญาในงานเฉพาะด้าน (งานร้านค้าเสื้อผ้า)

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้ผู้บกพร่องทางสติปัญญาได้รับการสนับสนุนสู่การทำงานร้านค้าเสื้อผ้าตามความสามารถและความสนใจ โดยผ่านระบบสนับสนุนการจ้างงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การคัดกรองกิจกรรมการเพิ่มทักษะด้านการทำงานและทักษะสังคม และการติดตามผล

2. เพื่อลดระยะเวลาการปรับตัวและเรียนรู้งานของผู้บกพร่องทางสติปัญญาในบริบทการทำงานจริง
3. เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างทีมสหวิชาชีพในการสนับสนุนผู้บกพร่องทางสติปัญญาสู่การทำงาน

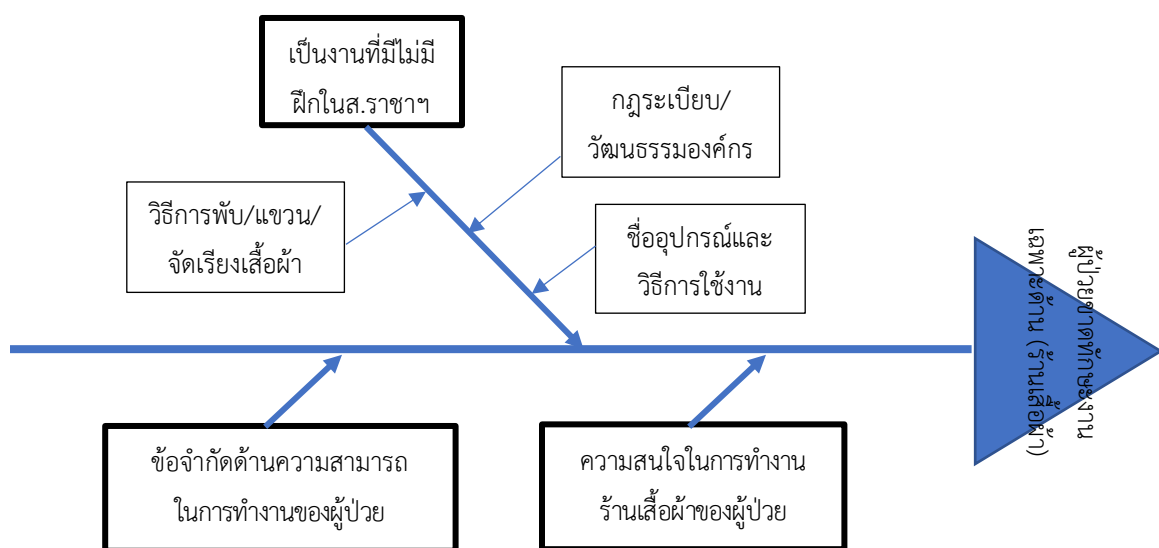
7. ตัวชี้วัดความสำเร็จ:

1. ร้อยละ 90 ของผู้บกพร่องทางสติปัญญาที่เข้าสู่ระบบสนับสนุนการจ้างงานในร้านเสื้อผ้า ผ่านเกณฑ์การประเมินทักษะการทำงานและทักษะสังคมตามความต้องการของบริษัทจ้างงาน เพื่อเข้าสู่กระบวนการจ้างงานต่อไป

8. กิจกรรมการพัฒนา :

- ปี 2566 กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ร่วมกับงานกิจกรรมบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู นำประเด็นในการพัฒนาจากปี 2565 มาวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ ความต้องการ และความจำเป็นในการพัฒนาดังนี้

- 1) ไม่มีเกณฑ์คัดเข้าโครงการอย่างชัดเจน
- 2) ขาดเกณฑ์การคัดกรองทักษะด้านการสื่อสาร ปัญหาพฤติกรรม และความสนใจก่อนเข้าร่วมโครงการ ทำให้ผู้บกพร่องฯ บางรายมีความสามารถไม่เหมาะสมกับการทำงานร้านเสื้อผ้า
- 3) ไม่มีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบฝึกสอนทักษะการทำงานเฉพาะสำหรับร้านค้าเสื้อผ้า (On the job training) ‘โรงเรียนกวตวิชา’
- 4) ขาดการประสานงานกันอย่างเป็นระบบระหว่าง ทีม Uniqlo และราชานุกูล
- 5) แผนระยะเวลาการจ้างงานของบริษัท Uniqlo ไม่สอดคล้องกับโปรแกรมการฝึกทักษะให้กับผู้บกพร่องฯ



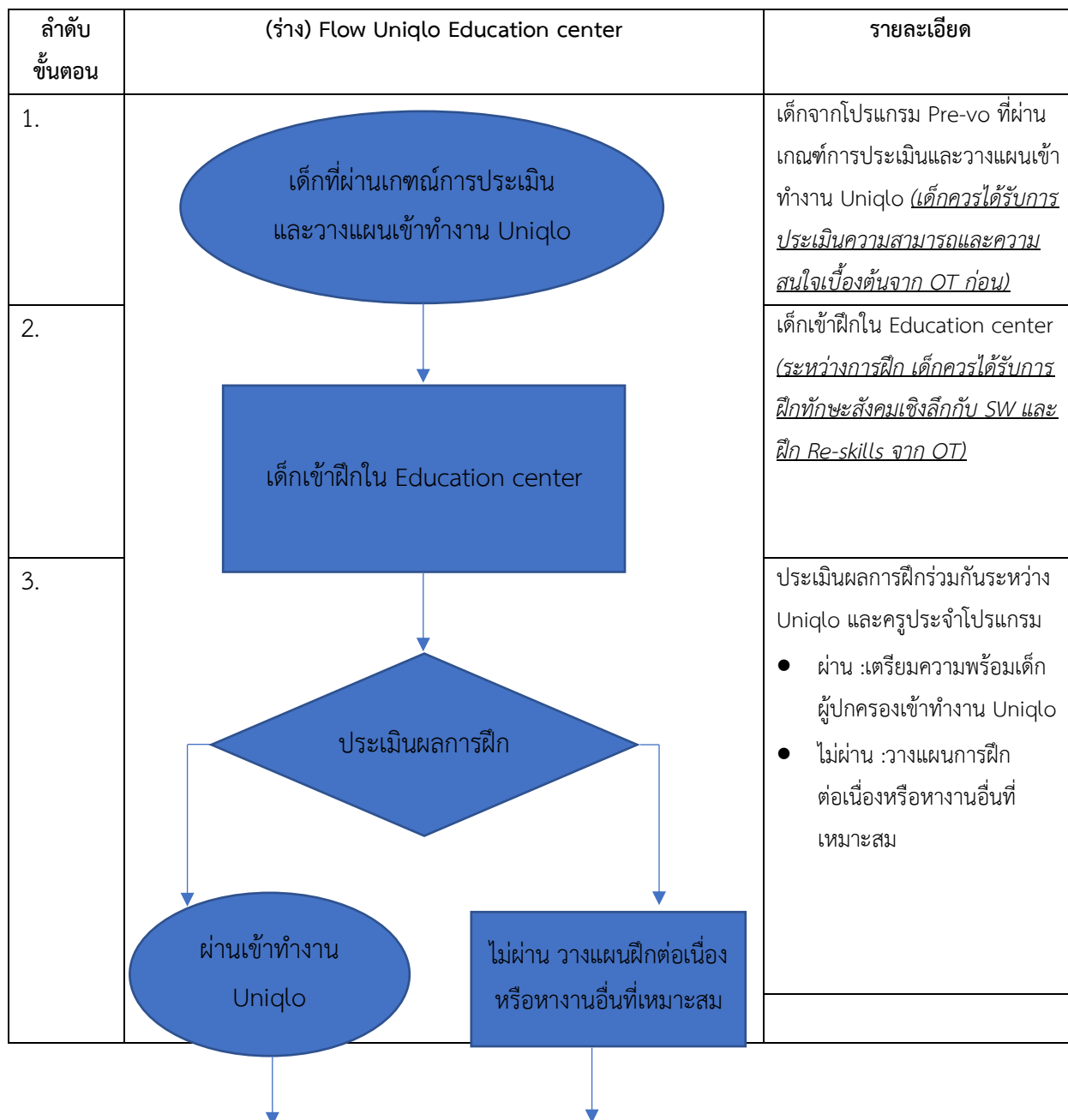
- จากประเด็นปัญหาข้างต้น นำไปสู่การปรับกระบวนการดำเนินการโครงการ Education center ปี 2566 ดังนี้

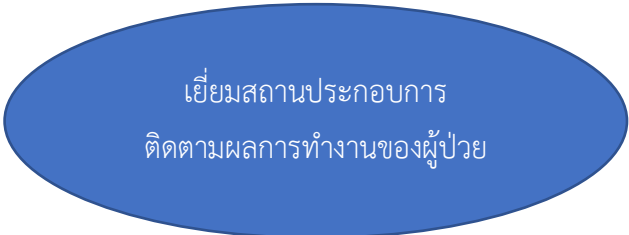
1. กำหนดเกณฑ์การคัดเลือก รวมทั้งประเมินและวางแผนการฝึกผู้บกพร่องฯ ตั้งแต่ช่วงแรก
รับ
2. มีเกณฑ์การคัดกรองผู้บกพร่องฯ ที่จะเข้าร่วมโครงการ ในด้านความสามารถในการ
สื่อสาร ปัญหาพฤติกรรม และความสนใจในการทำงานร้านค้าเสื้อผ้าอย่างชัดเจน
3. เพิ่มขั้นตอนการประเมินทักษะการทำงานเบื้องต้นก่อนคัดเลือกเข้าโครงการ เช่น การทำงาน
ตามขั้นตอน การจดจำ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานเสื้อผ้า สหสัมพันธ์การเคลื่อนไหว กำลัง
กล้ามเนื้อมัดเล็ก โดยนักกิจกรรมบำบัด
4. นักสังคมสงเคราะห์ทำกลุ่มสังคมบำบัดเพื่อฝึกทักษะทางสังคมเชิงลึกที่สอดคล้องกับ
ความต้องการของบริษัทจ้างงาน ในด้าน การดูแลตัวเอง (Self management) การ
สื่อสาร (Communication) และทัศนคติด้านการทำงาน (Working attitude)
5. นักกิจกรรมบำบัดรับผิดชอบในการฝึกทักษะเฉพาะงานร้านค้าเสื้อผ้า (Work-specific
skills) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์กิจกรรมจากการฝึกสอนของเจ้าหน้าที่ของบริษัท
Uniqlo เพื่อจัดกิจกรรมการฝึกทักษะการทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถ จุดแข็ง
และจุดอ่อน แก่ผู้บกพร่องฯ แต่ละราย และเพื่อให้ผู้บกพร่องฯ ได้ฝึกทักษะการทำงาน
ซ้ำๆ จนมีความคุ้นเคยและคล่องแคล่วก่อนการประเมินเพื่อรับการจ้างงาน
6. เพิ่ม Session การฝึกทักษะการสื่อสารและจำลองการสอบสัมภาษณ์ เพื่อเตรียมความ
พร้อมให้แก่ผู้บกพร่องฯ ที่มีปัญหาด้านการสื่อสาร
7. เพิ่มขั้นตอนการประเมินผู้บกพร่องฯ ร่วมกันระหว่างทีม Uniqlo และราชานุกูล และมี
Session การปรึกษาหารือระหว่างทีมตั้งก่อนเริ่มโครงการ หลังจบการฝึกทักษะแต่
ละครั้ง และหลังการประเมินผล
8. การดำเนินงานปี 2566 ทาง Uniqlo ปรับจำนวนครั้งของโครงการลดลงเหลือ 4 ครั้ง
และเพิ่มชั่วโมงในการฝึกในแต่ละครั้ง และมีการปรึกษาหารือเพื่อปรับ Timeline การ
ฝึกในโครงการฯ การจ้างงานของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับ Timeline ของโปรแกรมการ
ฝึกทักษะให้กับผู้ป่วย เพื่อปิด Gap เจริญเวลา
9. นักสังคมสงเคราะห์ติดตามเยี่ยมสถานประกอบการติดตามผลการทำงานของผู้บกพร่อง
ฯ ตามระยะเวลาที่กำหนด

- การพัฒนาระบบการจ้างงาน งานร้านเสื้อผ้า ที่ดำเนินงานของปี 2566 ทำให้ผู้บกพร่องผ่านการประเมิน ร้อยละ 71.42 ซึ่งเพิ่มมากขึ้นจากปี 2565 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

มีผู้ป่วยเข้าร่วมโปรแกรม จำนวน 7 คน

ผ่านการประเมิน จำนวน 5 คน (ร้อยละ 71.42)



4.		SW ติดตามเยี่ยมสถาน ประกอบการติดตามผลการ ทำงานของผู้ป่วยตาม ระยะเวลาที่กำหนด
-----------	--	---

- และในปี 2567 กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์และนักกิจกรรมบำบัดวางแผนนำกระบวนการพัฒนากระบวนการที่ผ่านมาเข้าสู่ระบบการตรวจสอบการพัฒนา ซึ่งจะนำไปสู่การวางแผนการพัฒนาในขั้นต่อไป

[illegible]

3.2 Uniqlo ดำเนิน โครงการ Education Center														
3.3 OT และ SW ฝึกทักษะ แบบคู่ขนาน														
4. ประเมินผล การ ดำเนินงาน														
5. ติดตามผล การ ดำเนินงาน														

9. ผลการดำเนินงาน : อยู่ระหว่างการดำเนินการ

10. บทเรียน :

- 1) ควรมีการติดตามผลการทำงานของผู้ป่วยหลังได้รับการจ้างงาน เพื่อประเมิน Work Performance
- 2) ควรพัฒนาคู่มือที่ระบุโครงสร้างและขั้นตอนกิจกรรมการฝึกของทีมสหวิชาชีพ เพื่อให้สามารถสื่อสารระหว่างทีมและบริษัทจ้างงานได้ชัดเจนมากขึ้น และเพื่อเป็นมาตรฐานในการดำเนินงานของปีต่อไป

11. สมาชิกทีม : นักสังคมสงเคราะห์และนักกิจกรรมบำบัด

12. ข้อมูลการติดต่อประสานงาน :

นางสาวอรพรรณ ชมชื่น ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ

โทร.70357 E-mail: orrapanchomchuen@hotmail.com

นางสาวณัฐสุดา นวลสำลี ตำแหน่งนักกิจกรรมบำบัดปฏิบัติการ

โทร.70393 E-mail: minmin.fuji@gmail.com