



สวัสดิการด้านอาชีพและการมีงานทำของคนพิการ : การขับเคลื่อนโดยภาคประชาสังคม

สัมฤทธิ์ ชากิรัมย์¹

Received 22nd August, 2022

Revised 25th August, 2022

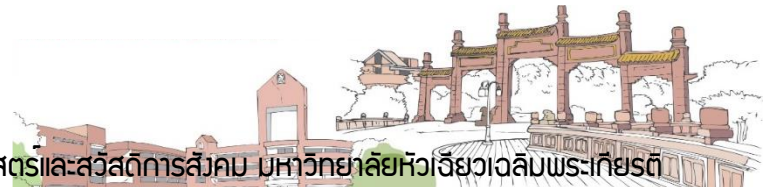
Accepted 27th August, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาบริการครอบครัวอุปถัมภ์แบบเครือญาติบทความนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ คือ เพื่อนำเสนอนโยบายและข้อจำกัดของภาครัฐในการส่งเสริมอาชีพคนพิการระดับรากหญ้า เพื่อนำเสนอบทบาทของศูนย์จัดหางานคนพิการพระมหาไถ่ ภายใต้มูลนิธิพระมหาไถ่ เพื่อการพัฒนาคนพิการซึ่งเป็นภาคประชาสังคมในการส่งเสริมให้คนพิการมีอาชีพและมีงานทำ และเพื่อนำเสนอนโยบาย และมาตรการต่อรัฐในการส่งเสริมภาคประชาสังคมให้เป็นกลไกอีกส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนสวัสดิการด้านอาชีพและการมีงานทำของคนพิการระดับรากหญ้า วิธีการศึกษาใช้การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารและผู้ให้บริการ 1479 สายด่วนคนพิการ ผลการศึกษาพบว่า 1479 สายด่วนคนพิการ ให้บริการโดยคนพิการและเพื่อคนพิการ ระหว่าง เดือนมกราคม 2556 ถึงกรกฎาคม 2565 จำนวน 77,301 ราย ในด้านการให้ข้อมูลแก่คนพิการตามความต้องการได้อย่างครบถ้วน การขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะทุกระดับ การขยายผลในการทำงานร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีความพยายามสร้างกิจกรรมเสริมแรงบันดาลใจแก่คนพิการ และพัฒนาระบบบริการให้เข้าถึงได้ง่ายแม้ว่าจะมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณ ข้อเสนอแนะต่อรัฐจากการศึกษาครั้งนี้ คือ รัฐควรส่งเสริมให้ 1479 เป็นกลไกสำคัญในการให้บริการด้านการส่งเสริมอาชีพคนพิการ การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิคนพิการ สนับสนุนให้ 1479 จัดกิจกรรมกลุ่มให้กับคนพิการเป็นการสร้างแรงบันดาลใจสู่เส้นทางอาชีพที่ยั่งยืนโดยร่วมกับภาคีทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบ 1479 ให้สามารถเข้าถึงง่ายผ่านมือถือ พร้อมทั้งมีระบบสนับสนุน หรือบริจาคที่สะดวกทั้งผู้ให้และผู้รับ และ สนับสนุนการดำเนินงาน 1479 ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

คำสำคัญ : 1479 สายด่วนคนพิการ, การเสริมพลัง, การคุ้มครองสิทธิ, การมีงานทำของคนพิการ

¹ นักศึกษาปริญญาเอกหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม กรรมการและรองเลขาธิการ ประธานกรรมการ ประธานกรรมการศูนย์ศึกษาความพิการเชิงสังคม ผู้จัดการมูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ ผู้จัดการศูนย์ 1479 สายด่วนคนพิการ การศึกษาครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือของหลายบุคคล ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้บริหารมูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ ผู้สนับสนุนด้านนโยบาย กรรมการศูนย์ศึกษาความพิการเชิงสังคม และบุคลากร 1479 สายด่วนคนพิการ ที่ให้ข้อมูลหลัก



Occupational and Employment Welfare for People with Disabilities : Driven by Civil Society

Samrit Chapirom²

Abstract

This paper has three objectives: to present the government's policies and limitations in promoting the occupation of people with disabilities at the grassroots level; to present the role of the Redemptorist Foundation's Employment Center for Persons with Disabilities, a civil society sector, in promoting occupation and employment opportunities for people with disabilities; and to present the policy and measures to the state to promote civil society as another mechanism to drive occupational welfare and employment for people with disabilities at the grassroots level. The study method uses observation and in-depth interviews with staff and executives, including service users. The study results showed that from January 2013–July 2022, Helpline 1479 provided 77,301 services to people with disabilities, providing complete information to people with disabilities as needed, driving public policy at all levels, and expanding results in continuous collaboration with the government, private sector, and civil society. There are also efforts to create inspirational activities for people with disabilities and to develop a service system that is easily accessible even if it is limited in terms of budget. Recommendations from this study include the following: the State should promote 1479 as an important mechanism in the provision of occupational promotion services for people with disabilities, as well as in the protection and protection of people with disabilities rights; encourage 1479 to organize group activities for people with disabilities to inspire sustainable career paths by continually working with all parties via mobile with a support system or making a donation that is convenient for both the giver and the recipient; and support operation 1479 to improve the quality of life of people with disabilities and empower them to be an important force in driving society and the community economy.

Keywords: 1479 helpline for people with disabilities, empowerment, protection of rights, employment of people with disabilities

² Ph.D. student in Social Welfare Administration, Faculty of Social Work and Social Welfare, BOD and Deputy Secretary-General, Chair of Committee of Mahatai Disability Studies Center, Manager of The Redemptorist Foundation for People with Disabilities, Manager of 1479 Helpline for People with Disabilities Center. This study was accomplished with the help of several persons. The author would like to thank the administrators of the Redeemer Foundation for People with Disabilities, a committee of the Center for the Study of Social Disability, and 1479 staff for providing key data.



บทนำ

คนพิการทั่วโลก มีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปี ผันแปรไปตามความเสี่ยงในการดำรงชีวิตในโลกยุคปัจจุบัน ข้อมูลจากองค์การอนามัยโลก (WHO) ระบุว่า ในปี 2564 มีคนพิการกว่า 1 พันล้านคน หรือร้อยละ 15 ของประชากรโลก โดยร้อยละ 20 มีปัญหาในการใช้ชีวิตประจำวัน 253 ล้านคน (WHO, Disabled People in the World in 2021) ด้านการจ้างงาน คนพิการมีโอกาสน้อยที่จะได้รับการจ้างงาน ในประเทศกำลังพัฒนาร้อยละ 80 ถึงร้อยละ 90 ของคนพิการเป็นผู้ว่างงาน ขณะที่คนพิการในประเทศอุตสาหกรรม คนพิการว่างงานร้อยละ 50 ถึงร้อยละ 70 (UN, Disability and Employment) สถานการณ์ COVID-19 ยิ่งเพิ่มผลกระทบที่ร้ายแรงมากขึ้น พวกเขาอยู่ในหมู่คนยากจนที่สุดของคนจน (UN, A Disability-Inclusive Response to COVID-19)

ปัจจุบัน ประเทศไทยมีความก้าวหน้าอย่างมากในด้านกฎหมาย นโยบายและแผนงาน ด้วยผู้นำคนพิการมีความกระตือรือร้นและทำงานอย่างหนักกับภาครัฐ มุ่งเป้าหมายเพื่อทำสิทธิคนพิการให้เป็นจริง (ทวิ เชื้อสุวรรณทวิ, 2562; สุภรธรรม มงคลสวัสดิ์, 2561; สุภรธรรม มงคลสวัสดิ์ และจตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร, 2562) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์รวบรวมข้อมูล “กฎหมายระเบียบ นโยบาย และแผน” ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงสิทธิของคนพิการ สามารถบูรณาการในการนำสู่การปฏิบัติในการทำสิทธิให้ปรากฏเป็นจริงจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม สำนักงานสถิติแห่งชาติจัดเก็บข้อมูลในปี 2562 พบว่ามีคนพิการ จำนวน 3.7 ล้านคน หรือร้อยละ 5.5 ของประชากรของประเทศ ยังไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือสวัสดิการจากรัฐบาลครบถ้วนเพียงพอ ทั้งนี้กลุ่มคนพิการเป็นกลุ่มบุคคลที่ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและ

เสรีภาพของตนเองโดยชอบธรรม ซึ่งทำให้ถูกกีดกันในด้านต่าง ๆ และไม่สามารถเข้าถึงกลไกทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง เป็นคนพิการในวัยเรียนอายุ 5 - 24 ปี ไม่ได้เรียนถึงร้อยละ 65.3 มีเพียงร้อยละ 1.2 ที่ได้รับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือสูงกว่า ส่วนด้านการจ้างงานของคนพิการที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปนั้น พบว่าไม่มีการจ้างงานถึงร้อยละ 72.1 ยังไม่เพียงเท่านั้น พบอีกว่ามีความเหลื่อมล้ำหรือการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมด้านการจ้างงานทำระหว่างคนพิการกับคนทั่วไป ในอัตราส่วนที่สูงอีกด้วย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562) นอกจากนี้ยังพบข้อมูลด้านการจ้างงานคนพิการและการปฏิบัติตามกฎหมายว่า มีอัตราการจ้างงานคนพิการ จำนวน 81,912 คน มีการปฏิบัติตามกฎหมาย โดยแบ่งเป็นภาคเอกชนคิดเป็นร้อยละ 96.49 และภาครัฐคิดเป็นร้อยละ 14.47 (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2564)

คนพิการในระดับรากหญ้าส่วนมากอยู่ในสภาวะยากลำบาก มีข้อจำกัดในการเข้าถึงสิทธิและบริการ การเดินทางโดยรถสาธารณะ และสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการใช้ชีวิตอย่างอิสระของคนพิการ เป็นปัจจัยที่คนพิการไม่สามารถเดินทางไปเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ขาดการฝึกทักษะทางสังคม ขาดโอกาสและหมดกำลังใจ ขาดความรู้และความเข้าใจในเรื่องการป้องกันความพิการ ไม่มีส่วนร่วมในการประชุมกำหนดนโยบาย แผนงานและโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานคนพิการ ไม่มีกลุ่มคนพิการเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในลักษณะเพื่อนช่วยเพื่อน มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงมีแนวคิดในการสร้างระบบหรือกลไกมารองรับการทำงานให้คำปรึกษาและการให้ความช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ โดยการสนับสนุนของทุกภาคส่วนในสังคม เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดความเป็นธรรมทางสังคม (Social justice) ในทุกมิติ ทั้งด้านกฎหมาย เมือง



ศาสนา เศรษฐกิจ และสังคม โดยเชื่อมโยงกับหลักการสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน และสวัสดิการสังคม เพื่อให้คนพิการอยู่อย่างมีศักดิ์ศรี ความเสมอภาคและเท่าเทียมกับทุกคนในสังคม (สัมฤทธิ์ ชาภิรมย์, 2562)

จุดตั้งต้นของ “1479 สายด่วนคนพิการ : กลไกเสริมพลัง คุ่มครองสิทธิ สู่การมีงานทำของคนพิการ” เริ่มจากโครงการ “1479 ปลุกพลังคนพิการ จากบูรพาสู่อีสาน” เดินทางด้วยวีลแชร์ เดิน วิ่ง ปั่น จักรยาน จากเมืองพัทยาสู่จังหวัดหนองคาย ผ่าน 19 จังหวัด 39 ท้องถิ่น 49 วัน เพื่อพบปะคนพิการและครอบครัวกว่า 5,000 คน ตลอดระยะทาง 1,479 กิโลเมตร ช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน 2555 โดยร่วมกับกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. กรมประชาสัมพันธ์ (ภาครัฐ) และหอการค้าไทย (ภาคเอกชน) ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐ ภาคท้องถิ่น และเครือข่ายคนพิการ จากผลการดำเนินงานทำให้ทราบว่ามีความพิการอีกจำนวนมากที่ยากจน มีความพิการมาก และไม่ได้รับการศึกษา ถูกเอารัดเอาเปรียบ ถูกโกง ส่งผลกระทบต่อครอบครัวและสังคมในมุมกว้าง รวมถึงระบบสวัสดิการของรัฐที่ต้องดูแลคนพิการ หากคนพิการได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพและมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้คนพิการสามารถออกมาใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างเท่าเทียมกับคนไม่พิการ คนพิการย่อมสามารถสร้างผลผลิต และลดภาระต่อครอบครัวและสังคมได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำเสนอนโยบายและข้อจำกัดของภาครัฐในการส่งเสริมอาชีพคนพิการระดับรากหญ้า
2. เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการทาง

โทรศัพท์เป็นสายด่วนในการให้คำปรึกษาแนะนำ และการช่วยเหลือคนพิการเพื่อการเสริมพลัง คุ่มครองสิทธิ และการมีงานทำของคนพิการ

3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและมาตรการต่อรัฐในการสนับสนุนการดำเนินงานของกลไกภาคประชาสังคมในการเสริมพลัง คุ่มครองสิทธิ สู่การมีงานทำของคนพิการ

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้านี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ โดยการทบทวนวรรณกรรม อาทิ รายงานผลการดำเนินงานประจำปี คู่มือปฏิบัติงาน รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และข่าวสารออนไลน์ เป็นต้น และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารและผู้ให้บริการ 1479 สายด่วนคนพิการ ระหว่างเดือนมกราคม 2556 ถึง กรกฎาคม 2565

ผลการศึกษา

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 มาตรา 33 กำหนดให้นายจ้างหรือสถานประกอบการและหน่วยงานภาครัฐที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คน ขึ้นไป รับคนพิการเข้าทำงานในอัตราส่วน 100 :1คน เศษของ 100 คน ถ้าเกิน 50 คน ต้องรับคนพิการเพิ่มอีก 1 คน มาตรา 34 นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการที่มีรับคนพิการเข้าทำงานตามจำนวนที่กำหนดตามมาตรา 33 ให้สงเงินเข้ากองทุนส่งเสริมอาชีพคนพิการ และ มาตรา 35 ในกรณีที่หน่วยงานรัฐ นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการไม่รับคนพิการเข้าทำงานตาม มาตรา 33 และไม่ประสงค์จะสงเงินเข้ากองทุนตาม มาตรา 34 หน่วยงานของรัฐ นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการนั้นอาจให้สัมปทาน จัด

สถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาแรงงาน ฝักงาน หรือให้การช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการ หรือผู้ดูแลคนพิการแทนก็ได้

ในกรณีการให้คนพิการกู้เงินเพื่อประกอบอาชีพ มาตรา 26 (2) คณะอนุกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการมีอำนาจพิจารณาอนุมัติการจ่ายเงิน รายบุคคล วงเงินไม่เกิน 60,000 บาท ผ่อนชำระภายใน 5 ปีโดยไม่มีดอกเบี้ย หากรายได้มีความประสงค์จะกู้เกินวงเงินที่กำหนดให้พิจารณาเป็นรายๆไปโดยไม่เกิน 120,000 บาท รายกลุ่ม ต้องเป็นกลุ่มคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการรวมตัวกันไม่น้อยกว่า 2 คนขึ้นไป มีหลักฐานการออมเงินของกลุ่มไม่น้อยกว่า 3 เดือน มีการผ่านการอบรมอาชีพและมีอาชีพเดียวกันกับอาชีพที่ลงทุน ได้รับการรับรองเป็นหนังสือจากองค์กรด้านคนพิการ มีแผนหรือโครงการที่ชัดเจน ต้องมีคำว่า “กลุ่ม” ประกอบชื่อ และมีสถานที่ทำการแน่นอน และวงเงินไม่เกินกลุ่มละ 1,000,000 บาท โดยผ่อนชำระคืน ภายใน 5 ปี ไม่มีดอกเบี้ย

จะเห็นได้ว่า หลักเกณฑ์ที่กำหนด ในทางปฏิบัติ คนพิการระดับรากหญ้าทั้งที่เป็นปัจเจกบุคคล และกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้เลย จึงเกิดช่องว่างทางโอกาสอย่างมหาศาลที่บริการ 1479 สายด่วนคนพิการจะเข้ามามีบทบาทในการสร้างโอกาสให้คนพิการระดับรากหญ้ามีอาชีพและมีงานทำ

ปัจจุบันบริการ 1479 สายด่วนคนพิการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นคนพิการทุกประเภทความพิการ ตัวเลข 1479 หมายถึง (1) มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ (4) สถานศึกษา (7) ฝ่ายงาน (9) หน่วยงานธุรกิจเพื่อสังคม ร้อยเรียงเชื่อมโยงเป็นกลไกเสริมพลัง คุ่มครองสิทธิ สู่การมีงานทำที่มีคุณค่าและมีความสุขที่ยั่งยืน นำมาซึ่งการพัฒนาให้มีรายได้ต่อเนื่องและพัฒนาสู่ความ

ยั่งยืน ดังปรัชญาที่คุณพ่อเรย์ผู้ก่อตั้งมูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ ได้กล่าวไว้ว่า “ฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ เพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม” ทำให้คนพิการมีงานทำแล้วมากกว่า 10,000 คน



ภาพที่ 1 : บรรยากาศการรับสายของ 1479 สายด่วนคนพิการ

กระบวนการให้บริการของ “1479 สายด่วนคนพิการ : กลไกเสริมพลัง คุ่มครองสิทธิ สู่การมีงานทำของคนพิการ” ดำเนินการอย่างเป็นทางการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 มีสถานที่ดำเนินการ 2 แห่ง คือ มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ เมืองพัทยา และกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรุงเทพมหานคร ภายใต้หลักการในการทำงานคือ “ได้งาน เข้าถึงสิทธิ เพื่อชีวิตที่ดีกว่า” มีพนักงานให้บริการที่เป็นคนพิการทั้งหมด จำนวน 16 คน ดำเนินการให้บริการโทรฟรี ตลอด 24 ชั่วโมง ด้านข้อมูลข่าวสารทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ การรับแจ้งปัญหาหรือแจ้งขอความช่วยเหลือคนพิการ การให้คำแนะนำในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของคนพิการด้านการศึกษา การหางาน การฝึกอาชีพ สถานที่ท่องเที่ยวและการเดินทางสำหรับคนพิการ โดยแบ่งบริการออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านฉุกเฉิน 2) ด้านสวัสดิการ และสิทธิพลเมือง 3) ด้านสุขภาพ 4) ด้านการศึกษา 5) ด้านอาชีพและรายได้ 6) ด้านสภาพแวดล้อม และการเดินทาง และ 7) ด้านกิจกรรมทางสังคม การท่องเที่ยวและการกีฬา การดำเนินงานสอดคล้องกับกฎหมายและนโยบายสาธารณะ เพื่อการส่งเสริมและพัฒนา



คุณภาพชีวิตคนพิการ และทำให้สิทธิคนพิการให้เป็นจริง (Make the Right Real) ตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Right of People with Disability, CRPD) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals, SDGs) ในปี 2030 รวมถึงพันธกรณีระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องซึ่งกำหนดนิยามโดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations, UN) (UN, 2022) ปรากฏตามขั้นตอนกระบวนการให้บริการมี 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับข้อมูล เป็นช่องทางการได้ข้อมูลจากคนพิการที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการเก็บข้อมูลพื้นฐานที่เพียงพอต่อการประเมินสถานการณ์เบื้องต้นเพื่อให้ดำเนินการต่อไปโดยเกี่ยวข้องข้อมูลเท่าที่จำเป็นแล้วแต่รายการณี แล้วนำมาจำแนกคนพิการออกเป็น 3 กลุ่มในการพัฒนาดังนี้ (1) กลุ่มที่ถ้อยคือ คนพิการที่ถ้อยคือ เป็นกลุ่มที่ยังไม่พร้อมที่จะพัฒนาด้วยข้อจำกัดแตกต่างกันไปเช่น นอนติดเตียง ติดสังคม ขาดแรงบันดาลใจ ขาดความมั่นใจในตัวเอง ไม่พร้อมที่จะมารับการศึกษาที่มหาไถ่เพราะกลัวปัญหาสุขภาพหรือคิดถึงบ้าน (2) กลุ่มต้องการพัฒนา มีวงจรดังนี้ 2.1) คนพิการที่ตัดสินใจในการดำรงชีวิตของตนเองได้อย่างอิสระหรือพร้อมที่จะพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงตนเองเช่นมั่นใจว่าช่วยเหลือหรือดูแลตนเองได้ ต้องการรักษาสุขภาพให้มีศักยภาพดีขึ้น 2.2) คนพิการที่ต้องการเรียนรู้และฝึกทักษะเพื่อประกอบอาชีพที่ตนเองเลือก 2.3) คนพิการต้องการประกอบอาชีพหรือทำงานเพื่อสร้างรายได้เลี้ยงดูตนเองและครอบครัว 2.4) ต้องการใช้ชีวิตในสังคมอย่างปกติเหมือนคนทั่วไป (3) กลุ่มเกื้อกูล คือ คนพิการที่มีเกื้อกูลหรือมีจิตอาสา มีความพร้อมสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่น หรือพร้อมทำประโยชน์เพื่อพัฒนาสังคม

ขั้นตอนที่ 3 การช่วยเหลือและสนับสนุน เราทำอะไรได้บ้าง ทำอย่างไร ขึ้นอยู่กับสถานการณ์เป็นรายการณี โดยมีแนวทางดังนี้ A: รับฟัง ให้กำลังใจ B: ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน C: สนับสนุนเบื้องต้น D: อำนวยความสะดวกและประสานงานหรือส่งต่อหน่วยงานบริการหรือให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 4 การดำรงอยู่ ศูนย์จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนได้อย่างไร? จำเป็นต้องมีทรัพยากรหรือจัดหางบประมาณมาสนับสนุนการดำเนินงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องคิดต้นทุนการให้บริการออกเป็น (1) รายจ่ายต่อหัวเท่าไร? และ (2) รายได้จะมาจากไหนได้บ้าง?

ขั้นตอนที่ 5 การขยายเครือข่าย ใครคิดเหมือนเรา มีศักยภาพ และพร้อมที่จะทดลองดำเนินการในรูปแบบเดียวกัน? การให้บริการจำเป็นต้องหาเครือข่ายหรือหน่วยงานมาร่วมจัดบริการในการขยายโอกาสในเข้าถึงสิทธิของคนพิการ

ในการให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำสิทธิสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้คนพิการนั้น 1479 สายด่วนคนพิการมีขั้นตอนในการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย การรับสาย การรับฟัง การซักถาม การสรุปข้อมูล และการวางสาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การรับสาย การกล่าวคำขึ้นต้น แนะนำตัว และขอข้อมูลส่วนตัวคนพิการ เช่น ชื่อนามสกุล เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น
2. การรับฟัง เป็นการรับฟังอย่างตั้งใจ วิเคราะห์ข้อมูล และบันทึกข้อมูลลงระบบ 1479 (Customer Relationship Management : CRM)
3. การซักถาม สอบถามความต้องการ ให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา และซักถามรายละเอียดข้อเท็จจริง



4. การสรุป เป็นการสรุปความต้องการของคนที่ใช้บริการ แจ้งขั้นตอนการดำเนินงานต่อไป และนัดหมายวันเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน

5. การวางสาย มีการลงท้ายอย่างสุภาพและเป็นมิตร พร้อมด้วยการให้กำลังใจคนพิการที่ใช้บริการ



แผนภาพที่ 1 : ขั้นตอนการรับสายของ 1479 สายด่วนคนพิการ

สถิติการดำเนินงานให้บริการคนพิการของ 1479 สายด่วนคนพิการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 - 2565 มียอดรวมจำนวนคนพิการที่ใช้บริการ จำนวน 77,301 ราย ส่วนใหญ่เป็นด้านสวัสดิการและสิทธิพลเมือง จำนวน 27,605 ราย รองลงมาเป็นด้านอาชีพและรายได้ จำนวน 20,128 ราย ด้านสุขภาพ จำนวน 13,268 ราย และปรึกษาด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากด้านที่ 1 - 7 จำนวน 6,771 ราย ด้านศึกษา 1764 ราย ด้านสภาพแวดล้อมและการเดินทาง จำนวน 1,128 ราย และด้านฉุกเฉิน อาทิจากเจ็บป่วย การรักษาพยาบาลฉุกเฉิน จำนวน 39 ราย



แผนภาพที่ 2 สถิติการให้บริการ 1479 สายด่วนคนพิการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 - 2565

ผลการดำเนินงานของ 1479 สายด่วนคนพิการ ได้มีการให้บริการคนพิการในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การช่วยเหลือคนพิการให้ได้รับการฉีดวัคซีน COVID-19

1) บริการตรวจหาเชื้อ COVID-19 เชิงรุก (ACTIVE CASE FINDING) ทำการอบรมให้ความรู้และตรวจคัดกรองจำนวน 592 คน โดยร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้านสุขภาพและสาธารณสุข นำโดยคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล, สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี และโรงพยาบาลบางละมุง ลงพื้นที่ นอกจากนี้ยังได้มีการจัดเตรียมที่พักคอยสำหรับกักตัวและรับการดูแลทางการแพทย์ แบ่งเป็นห้องที่ออกแบบสำหรับคนพิการที่ใช้วีลแชร์ 60 ห้อง และห้องสำหรับคนพิการที่สามารถเดินได้อีก 60 ห้อง และจัดเตรียมศูนย์พักคอย Community Isolation (CI) สำหรับรองรับในกรณีที่บุคลากรของมูลนิธิฯ และสายด่วนคนพิการ 1479 ที่ติดเชื้อโควิด-19 รวมทั้งคนพิการในพื้นที่ด้วย

2) บริการฉีดวัคซีนป้องกัน COVID-19 จำนวน 2,762 เข็ม โดยร่วมมือกับหน่วยงานข้างต้นแล้วก็มีองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เมืองพัทยา ด้วย ซึ่งเป็นกลุ่มคนพิการกลุ่มแรกที่ได้รับวัคซีน

3) ระดมทุนเพื่อรับการสนับสนุน หน้ากากอนามัย ยาและเวชภัณฑ์หรือชุดตรวจหาเชื้อและป้องกัน COVID-19 ตลอดจนระยะเวลาเชื้อโรค COVID-19 ซึ่งได้รับการสนับสนุนชุดตรวจหาเชื้อ COVID-19 จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติอย่างต่อเนื่องและเสมอมาเมื่อมีการร้องขอรวมจำนวนมากกว่า 12,000 ชุด พร้อมทั้งมีบริษัทสนับสนุนหน้ากากอนามัย ยาและเวชภัณฑ์เพื่อแจกจ่ายต่อคนพิการจำนวนมากกว่า 10 บริษัท



ภาพที่ 2 : การช่วยเหลือคนพิการที่ได้รับการฉีดวัคซีน COVID-19

2. การส่งเสริมชีพคนพิการ

1479 สายด่วนคนพิการ ร่วมกับภาคเอกชน ส่งเสริมอาชีพคนพิการ มอบข่าวสารอาหาร และของใช้จำเป็นสำหรับคนพิการ ซึ่งเป็นนักเรียน นักศึกษาประจำและเจ้าหน้าที่คนพิการที่อยู่ในความดูแลของมูลนิธิฯ มากกว่า 850 คน และนำเงินบริจาคไปสนับสนุนการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการสู่การมีงานทำที่มีคุณค่าอย่างยั่งยืน ให้บริการช่วยเหลือคนพิการ มีรายได้เลี้ยงตนเองครอบครัว และอยู่ในสังคมได้อย่างเท่าเทียม



ภาพที่ 3 : การส่งเสริมอาชีพคนพิการ

3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางของคนพิการ

1479 สายด่วนคนพิการ ร่วมกับกระทรวงคมนาคม และเมืองพัทยา ดำเนินการก่อสร้างทางลอดพื้กลาง และจัดให้มีลิฟต์โปร่งแสงและสิ่งอำนวยความสะดวกปลอดภัยสำหรับคนพิการ ซึ่งคนพิการที่จะเข้าไปทำธุระฝั่งตรงข้ามหรือจะมาที่มูลนิธิพระมหาไถ่ และเพิ่มความปลอดภัยกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และมีแผงปุ่มกดสำหรับคนพิการ/อักษรเบรลล์ ปุ่มกดกระดิ่ง ปุ่มกดโทรศัพท์ช่วยเหลือ กล้อง CCTV เพื่อส่งสัญญาณถึงอาคารควบคุมพื้กลางในขณะเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมทั้งติดตั้งไซเรนหน้าลิฟต์ทั้งสอง

ชั้น ติดตั้งระบบ UPS สำรองไฟ หากเกิดไฟฟ้าดับ ลิฟต์จะเลื่อนลงมาชั้นล่างเพื่อเปิดประตูให้คนออกจากลิฟต์ได้อย่างปลอดภัย



ภาพที่ 4 : การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทางให้คนพิการ

4. การจัดหารถวีลแชร์ให้คนพิการทั่วประเทศ

1479 สายด่วนคนพิการ ร่วมกับสโมสรโรตารีทุกสโมสรในเมืองพัทยาและเครือข่ายศิษย์เก่าโรงเรียนอาชีวพระมหาไถ่ พัทยา (ปัจจุบันชื่อวิทยาลัยเทคโนโลยีพระมหาไถ่ พัทยา) ร่วมกันระดมทุน จัดหางบประมาณในการจัดซื้อจัดหา โดยมีเป้าหมายมอบรถวีลแชร์ให้กับคนพิการทั่วประเทศ เพื่อสนับสนุนเบื้องต้นเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีในการพัฒนาอาชีพสำหรับคนพิการ



ภาพที่ 5 : การจัดหารถวีลแชร์ให้กับคนพิการทั่วประเทศ

5. การจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมอาชีพคนพิการในชุมชน

1479 สายด่วนคนพิการ ดำเนินการขยายเครือข่ายและพัฒนาระบบ “กลไกเสริมพลังคุ้มครองสิทธิ สู่การมีงานทำของคนพิการ” ด้วยการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมอาชีพคนพิการในชุมชนในระดับพื้นที่นำร่อง เพื่อการเข้าถึงสิทธิและการช่วยเหลือ



อย่างเป็นรูปธรรม และเพื่อสร้างอาชีพให้คนพิการในชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดยะลา สนับสนุนประสานทรัพยากรด้านองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายพื้นฐานที่คนพิการพึงจะได้รับ รวมทั้ง ส่งต่อข้อมูลข่าวสารด้านแผนพัฒนาเพื่อชี้แนวทางในการทำงานในด้านนโยบายของภาครัฐที่มีส่วนต่อการ ส่งเสริมด้านสิทธิประโยชน์ของคนพิการ ถือเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญเสมือนเป็นหัวใจที่คอยกระตุ้นการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการในทุกท้องที่และทุกชุมชน โดยการประสานความเชื่อมโยงที่ให้ ความสะดวกกับคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ ตลอดจนสนับสนุนการจัดเวทีระดมความคิดเห็น เพื่อกำหนดบทบาท และทิศทางในการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันในกรณีที่ยึดแนวทางการปฏิบัติให้ผู้นำชุมชน นำความรู้ไปต่อยอดให้คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ และครอบครัวของคนพิการเกิดอาชีพที่ยั่งยืน



ภาพที่ 6 : การเสริมพลังเครือข่ายศูนย์ส่งเสริมอาชีพคนพิการในชุมชนในระดับพื้นที่นำร่อง

6. การรณรงค์นโยบายสาธารณะเพื่อคนพิการ

1479 สายด่วนคนพิการ ได้มีส่วนร่วมนำข้อเสนอในระดับนโยบายดังนี้



ภาพที่ 7 : การยื่นข้อเสนอที่สำนักงานตรวจการแผ่นดิน

- เสนอเรื่องต่อสำนักงานตรวจการแผ่นดิน โดยขอให้องค์กรเภสัชกรรมผลิตภัณฑ์วิตามินโฟลิก เอซิด (วิตามิน B9) ให้สตรีรับทานก่อนตั้งครรภ์ เพื่อป้องกันความพิการ รับประทานสำเร็จ ณ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

- เป็นประธานร่วมของคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (คสช.) ทั้ง 13 เขตสุขภาพทั่วประเทศ ขับเคลื่อนประเด็นการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม โดยเฉพาะขอให้คนพิการเข้าเป็นกรรมการและมีส่วนร่วมประชุม/กิจกรรมทุกครั้ง ณ สำนักงานสุขภาพแห่งชาติ

- รวบรวมและยื่นรายชื่อ รวมทั้งเสนอนโยบายสุขภาพลดความเหลื่อมล้ำประเด็นการรักษาพยาบาลและอวัยวะเทียมและกายอุปกรณ์ของ 3 กองทุน ณ ทำเนียบรัฐบาล จนสำเร็จ อ้างถึงคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 58/2559 และที่ 45/2560

- เสนอต่อที่ประชุม คณะกรรมการเขตสุขภาพเพื่อประชาชน (กขป.) เขต 6 จัดตั้งคณะอนุกรรมการบูรณาการขับเคลื่อนสุขภาวะคนพิการ (กขป เขต.6) เพื่อพัฒนากลไกการเข้าถึงสิทธิ



ด้านสุขภาพสำหรับคนพิการ ซึ่งนายสัมฤทธิ์ ชาภิรมย์ กรรมการและรองเลขาธิการ มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ ประธานคณะกรรมการ บูรณาการขับเคลื่อนสุขภาพของคนพิการ

- ขับเคลื่อนประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก (เดินทางไปโรงพยาบาลและการดำรงชีวิตประจำวัน) กรณีสะพานลอยข้ามทางลอดพิทยากลาง ณ บริเวณหน้ามูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ

- เสนอนโยบายต่อคณะกรรมการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการในชุมชนกับท้องถิ่น - เสนอความร่วมมือกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ให้กรมการจัดหางานส่งข้อมูลนายจ้างที่ต้องการคนทำงาน มายังสายด่วนคนพิการ 1479 เป็นประจำทุกเดือน

- เสนอกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการร่วมกับขับเคลื่อน 1479 สายด่วนคนพิการเป็นสายด่วนเฉพาะด้านคนพิการ

- เสนอในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ให้มีการดูแลคนพิการทำงานกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยให้มีนักเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตรวจสอบคัดกรองเชื้อโควิด-19 และดูแลคนพิการ

- เสนอในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เสนอ สปสช.เขต 6 คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี และโรงพยาบาลบางละมุง จัดห้องพักสำหรับกักตัวและเข้าสู่ระบบการดูแลของโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว แต่ได้ตกลงกับทางโรงพยาบาลว่าในกรณีที่พบผู้ติดเชื้อเพิ่มไม่เกิน 20 คน โรงพยาบาลจะรับดูแล แต่หากมากกว่านั้นก็จะเข้าระบบ Community Isolation โดยใช้พื้นที่ของมูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการรองรับคนพิการทั้งหมดในเขตภาคตะวันออก

- ร่วมเป็นแกนนำเครือข่ายภาคประชาสังคมทั่วประเทศ รวบรวมและยื่นรายชื่อจำนวน 12,299 รายชื่อเสนอร่าง พ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรภาคประชาสังคม ฉบับประชาชน ต่อประธานรัฐสภา (นายชวน หลีกภัย) ผ่านเลขาธิการประธานสภาผู้แทนราษฎร ณ รัฐสภาไทย



ภาพที่ 8 : การร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายขับเคลื่อนการช่วยเหลือคนพิการในระดับนโยบาย

การอภิปรายผล

การบริการของ “1479 สายด่วนคนพิการ” เป็นการขับเคลื่อนโดยภาคประชาสังคม ในการทำให้คนพิการได้รับสวัสดิการด้านอาชีพและการมีงานทำ เป็นการทำให้สิทธิของคนพิการที่ระบุไว้ในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (CRPD) รวมทั้งสิทธิที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 เป็นจริง (Make the Right Real) เป้าหมายที่จะช่วยเหลือแบ่งเบาภาระคนพิการให้พ้นวิกฤตปัญหาต่าง ๆ และสร้างโอกาสในการพัฒนาศักยภาพคนพิการมากขึ้น

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาตลอดระยะเวลากว่า 10 ปี พบว่า สวัสดิการให้บริการ 1479 สายด่วนคนพิการ ยังคงพบว่ามีคนใช้บริการไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราส่วนคนพิการในประเทศไทย อาจเนื่องมาจากคนพิการที่ไม่รู้จัก 1479 สายด่วนคนพิการ และไม่ทราบว่ามีการให้บริการสำหรับคนพิการ ในส่วนของการปฏิบัติงานของทีมงาน 1479 ซึ่งเป็นคนพิการที่มีความหลากหลาย ทั้งในรูปแบบประเภทความพิการและ



ช่วงวัย เข้ามาช่วยปฏิบัติงานเพื่อแบ่งปันประสบการณ์และแก้ไขปัญหา ตลอดจนเสริมพลัง (Empowerment) ให้กับคนพิการที่โทรศัพท์เข้ามาใช้บริการ ยังคงมีข้อท้าทายในด้านการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานทำให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะความรู้ทางกฎหมายสำหรับคนพิการ

ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะมีความก้าวหน้าด้านกฎหมายและนโยบายด้านคนพิการ แต่การพัฒนาที่รวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าทำให้บริบททางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและส่งผลต่อการดำรงชีวิตอย่างอิสระของคนพิการ การขาดการบูรณาการข้อมูลและการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน การสนับสนุนด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในระดับปฏิบัติและการจัดสรรงบประมาณมีอย่างจำกัด สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคและข้อท้าทายในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติทำให้สิทธิเป็นจริง ทำให้คนพิการไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ด้วยการเสริมพลังให้เห็นคุณค่าของตนเอง จึงเป็นเหตุไม่ได้รับการศึกษาและ/หรือการฝึกอบรมให้มีความรู้และทักษะที่เพียงพอต่อการทำงาน จึงจำเป็นต้องบูรณาการความร่วมมือระหว่างองค์กรและข้อมูลระหว่างกันทุกภาคส่วนให้มีระบบสารสนเทศกลาง และมีข้อมูลที่ถูกต้องใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงาน เพื่อสร้าง “กลไกเสริมพลัง คู่คุ้มครองสิทธิ สู่การมีงานทำของคนพิการ” ร่วมกันโดยเน้นไปที่การพัฒนาตามศักยภาพและความต้องการของคนพิการรายบุคคลและบริบทของแต่ละท้องถิ่น ส่งเสริมและสร้างชุมชนให้เข้มแข็งด้วยการเริ่มด้วยความจริงใจ มีส่วนร่วมในการคิดร่วมกันทำประกอบอาชีพตามที่ตนเองชอบและถนัดทำแล้วเกิดรายได้และมีความสุข ด้วยการน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปฏิบัติให้เกิดทักษะและชำนาญ ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ตามต่อไป เพื่อให้บรรลุการทำให้สิทธิคนพิการให้เป็นจริง (Make the Right Real) ตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Right of People with Disability, CRPD) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals, SDGs) ในปี 2030 อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

การดำเนินงานของ “1479 สายด่วนคนพิการ : กลไกเสริมพลัง คู่คุ้มครองสิทธิ สู่การมีงานทำของคนพิการ” มีข้อเสนอต่อภาครัฐในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านคนพิการ ดังนี้

1. ผลักดันให้ 1479 สายด่วนคนพิการ เป็นกลไกสำคัญในการให้บริการด้านการส่งเสริมอาชีพคนพิการการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิคนพิการ โดยบูรณาการกับทุกภาคส่วนด้วยการมีส่วนร่วมของคนพิการและผู้นำในระดับท้องถิ่น
2. สนับสนุนให้ 1479 สายด่วนคนพิการ จัดกิจกรรมกลุ่มให้กับคนพิการเป็นการสร้างแรงบันดาลใจสู่เส้นทางอาชีพที่ยั่งยืนพื้นที่ระดับรากหญ้า โดยร่วมกับภาคีทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง
3. พัฒนาระบบ 1479 สายด่วนคนพิการ ที่สามารถเข้าถึงง่ายผ่านมือถือ พร้อมทั้งมีระบบสนับสนุน หรือบริจาคตักดีจากผู้ให้และผู้รับ
4. สนับสนุนการดำเนินงาน 1479 สายด่วนคนพิการทั้งในด้านการกำหนดนโยบายและในการปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและเสริมพลังคนพิการเป็นผู้ให้ ก่อให้เกิดคุณค่าศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ให้คนพิการเป็นกำลังหลักสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมและเศรษฐกิจชุมชนต่อไป



บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2550). พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2556). พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2565). กฎหมาย ระเบียบ นโยบาย และแผนที่เกี่ยวข้อง. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2565, จาก <http://web1.dep.go.th/?q=th/laws>
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2565). สถิติการจ้างงานคนพิการ. กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ.
- ทวี เชื้อสุวรรณทวี. (2562). ยุติธรรมและนโยบายด้านความพิการ. วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ.
- มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ. (2556-2564) สรุปผลการดำเนินงาน 1479 สายด่วนคนพิการ.
- มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ. (2558, 2562). คู่มือ 1479 สายด่วนคนพิการ.
- มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ. (2558, 2562). คู่มือศูนย์ส่งเสริมอาชีพคนพิการในชุมชน ระหว่างเครือข่าย (Node) และเครือข่ายของ Node.
- มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ. (2558, 2562). คู่มือศูนย์ส่งเสริมอาชีพคนพิการในชุมชน ระหว่างมูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการกับเครือข่าย (Node).
- สัมฤทธิ์ ชาภิรมย์. (2562). ความต้องการของคนพิการในระดับรากหญ้า. หลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). สรุปผลที่สำคัญการสำรวจความพิการ พ.ศ. 2560. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สุภรธรรม มงคลสวัสดิ์. (2561). การเมืองภาคพลเมืองของคนพิการในการทำสิทธิคนพิการให้เป็นจริง. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การบริหารสวัสดิการสังคม) มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- สุภรธรรม มงคลสวัสดิ์ และจตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร. (2562). การเมืองภาคพลเมืองของคนพิการในการทำสิทธิด้านการศึกษาให้เป็นจริง. คณะสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ กทม. ปีที่ 27 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2562 หน้า 71-102.
- UN. (2022). A Disability-Inclusive Response to COVID-19, สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.un.org/en/coronavirus/disability-inclusion>
- UN. (2022). Disability and Employment, สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/factsheet-on-persons-with-disabilities/disability-and-employment.html>
- UN. (2022). Disability and Employment, สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/factsheet-on-persons-with-disabilities/disability-and-employment.html#menu-header-menu>



UN. (2022). Make the Right Real, สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2565, จาก

<https://www.maketherightreal.net/incheon-strategy/>

United Nations (2020). Sustainable Development Goals Report (SDGs), สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.un.org/en/desa/sustainable-development-goals-report-2020>

WHO. (2021). Disabled People in the World in 2021: Facts and Figures, สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2565 จาก <https://www.inclusivecitymaker.com/disabled-people-in-the-world-in-2021-facts-and-figures/>