

กลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ



นางสาวนฤมล จุลมกร

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

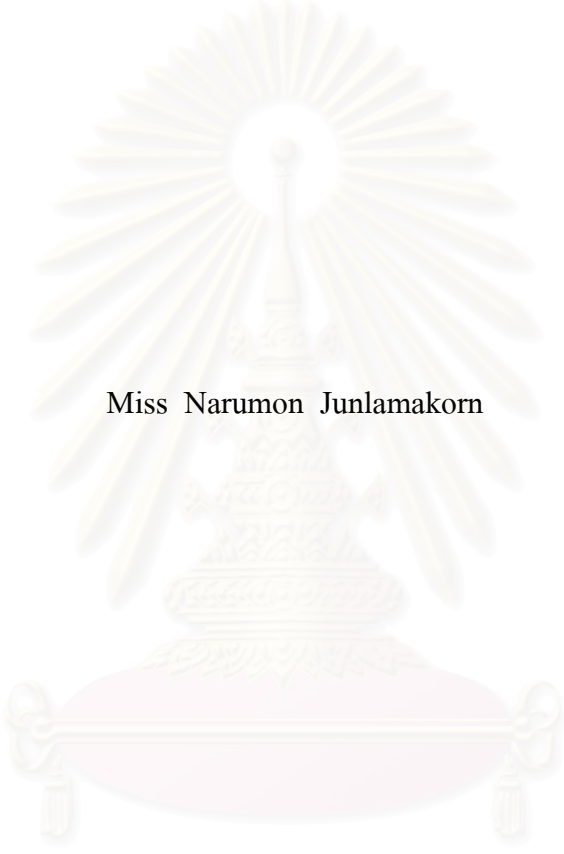
คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-17-6032-9

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COMMUNICATION STRATEGIES ON THE JOB PLACEMENT SERVICE PROCESS
AT THE BUREAU OF EMPOWERMENT FOR THE DISABLES



Miss Narumon Junlamakorn

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in the Development Communication

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2005

ISBN 974-17-6032-9

นฤมล จุลมกร : กลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ. (COMMUNICATION STRATEGIES ON THE JOB PLACEMENT SERVICE PROCESS AT THE BUREAU OF EMPOWERMENT FOR THE DISABLES) อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ. อุบลวรรณ เปรมศรีรัตน์, 183 หน้า, ISBN 974-17-6032-9

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ และปัจจัยทางสังคมที่สนับสนุนงานของคนพิการ รวมไปถึงปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารในการจัดหางานให้คนพิการ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ 5 คน คนพิการ 30 คนและสถานประกอบการ 10 แห่งที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณเป็นสถานประกอบการดีเด่นด้านการจ้างงานคนพิการ ประจำปี พ.ศ.2547 ผลการวิจัยพบว่า

กลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ ในกระบวนการจัดหางานคนพิการนั้น มีเจ้าหน้าที่ๆ เป็นตัวแปรสำคัญในการสื่อสาร ซึ่งไม่มีลักษณะของการสื่อสารที่เป็นแบบแผนชัดเจน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการใช้วิจารณญาณของเจ้าหน้าที่ๆ ตามสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ โดยใช้วิธีการสื่อสารในการสร้างความเป็นกันเองเพื่อ โน้มน้าวใจคนพิการ การสร้างความสนใจเพื่อขอความร่วมมือจากสถานประกอบการ การจัดงานสัมมนาเพื่อสร้างโอกาสพบปะระหว่างสถานประกอบการกับคนพิการ และการประชาสัมพันธ์ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย

ทางด้านปัจจัยทางสังคมที่สนับสนุนงานของคนพิการ ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยด้านระบบการศึกษา ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านนโยบายการจ้างงาน ที่มีช่วยส่วนผลักดันในการพัฒนางานสำหรับคนพิการ อันยังผลให้คนพิการรู้จักคุณค่าของตนเอง อีกทั้งปัจจัยเหล่านั้นยังแสดงถึงการที่สังคมเปิดโอกาส และยอมรับความสามารถของคนพิการ

ในส่วนของปัญหาด้านการสื่อสารในเรื่องการจัดหางานให้คนพิการนั้น พบว่า ขาดระบบการศึกษาที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ มีการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ๆ และเจ้าหน้าที่ๆ ยังไม่มีความชำนาญการใช้ภาษามือที่ใช้ในการสื่อสารกับคนพิการประเภทการได้ยินๆ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหางาน และการบริการแนะแนวอาชีพ การส่งเสริมทักษะสำหรับการประกอบอาชีพของคนพิการยังไม่เพียงพอ ซึ่งผลของปัญหา และอุปสรรคเหล่านี้ทำให้การพัฒนาเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตของคนพิการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์.....
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....
ปีการศึกษา 2548.....

ลายมือชื่อนิสิต นฤมล จุลมกร.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา รศ. อุบลวรรณ.....

478 50794 28 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD : COMMUNICATION STRATEGIES/ JOB PLACEMENT SERVICE PROCESS / DISABLES

NARUMON JUNLAMAKORN : COMMUNICATION STRATEGIES ON THE JOB

PLACEMENT SERVICE PROCESS AT THE BUREAU OF EMPOWERMENT FOR THE

DISABLES. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. UBOLWAN PRAMESRIRATH, 183 PP.

ISBN 974-17-6032-9

The study on Communication strategies on the job placement service process at the Bureau of Empowerment for the disables was qualitative research. The objective of the study were examine the Communication strategies on the job placement service process at the Bureau of Empowerment for the disables, the social factor which support the work of disables and the problems and obstacles in communication for the job placement. To collect the data, an in-depth interview was used with 3 groups of sample: 5 officers, 30 disables and 10 enterprises which were granted a certificate in 2005 for their excellent performance on the job placement for the disables. The findings were as follow:

The Communication strategies on the job placement service process at the Bureau of Empowerment for the disables were focus the officers as mediated persons were the important media for communication. There were no clear plans. The communication depended on the situation being and considerations of the officers. The methods were: acquainting to persuade for disables, interesting to corporate from enterprises, the opportunity of seminar between the enterprises with disables and public relations to help officers work for effectively.

The social factor at testify support the work of disables. There are the family factor, the system education factor, the facilities for disables factor and the policy employment factor. That helps the part pushing forward in the work development. These make disables to know the worth in oneself, society open the chance and admit the ability of them.

The problem in communication for disables were still the system education unsuitable for disables, the lacking officers and their unskillful to the signs language with deafer. The news of disables spreads about the work procurement, the skill serving and the occupation line had not suggested enough so the work of disables unsuccessful, improving quality of life as expected yet.

Department ...Public Relations..... Student's signature Narumon Junlamakorn

Field of study...Development Communication... Advisor's signature Ubolwan Pramesrirath

Academic year2005.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ อุบลวรรณ เปรมศรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตลอดจนได้รับความอนุเคราะห์ และคำชี้แนะจากรองศาสตราจารย์ พัทธนี เขยจรรยา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ระหว่างดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือจากบุคคล และหน่วยงานหลายฝ่าย โดยเฉพาะคุณสุริดา จุฑามาศ หัวหน้าสถาบันส่งเสริมและพัฒนาอาชีพคนพิการ ที่ทำให้การเก็บข้อมูลเป็นไปได้ด้วยความราบรื่น รวมทั้งผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณกำลังใจสำคัญจากครอบครัว และกลุ่มเพื่อนที่เป็นแรงผลักดันที่ดีมาโดยตลอด อีกทั้งผู้ช่วยวิจัยที่สละเวลาทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช

บทที่

1.	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์.....	6
	ปัญหานำวิจัย.....	6
	ขอบเขตการวิจัย.....	6
	นิยามศัพท์.....	7
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2.	แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร.....	9
	แนวคิดและทฤษฎีการประชาสัมพันธ์.....	20
	แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ.....	23
	แนวคิดและทฤษฎีการเจรจาต่อรอง.....	29
	แนวคิดด้านการบริการจัดหางาน.....	34
	แนวคิดด้านการส่งเสริมให้คนพิการมีงานทำ.....	41
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3.	ระเบียบวิธีวิจัย.....	50
	รูปแบบการวิจัย.....	50
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ขั้นตอนในการทำวิจัย.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอนในการทำวิจัย.....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
การนำเสนอข้อมูล.....	57
4. ผลการวิจัย.....	58
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกระบวนการจัดหางานคนพิการ.....	61
ผลการวิจัย.....	135
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	136
สรุปผลการวิจัย.....	136
อภิปรายผล.....	153
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	169
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	170
รายการอ้างอิง.....	171
ภาคผนวก.....	174
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	183

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศที่เน้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจมากกว่าสังคม มีผลทำให้ประเทศมีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในอัตราสูงขึ้นติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน จนก่อให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน และปัญหาการจ้างแรงงานต่างด้าวที่เข้าเมืองมาโดยผิดกฎหมายเพื่อมาทำงานทดแทนแรงงานที่ขาดไป โดยลี้มแรงงานสำคัญส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งไม่ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเอง นั่นคือ “แรงงานคนพิการ” ที่มีถูกหลงลืม และไม่ได้รับการดูแล ส่งเสริม หรือให้การสนับสนุนเท่าที่ควร เพราะสังคมเน้นการช่วยเหลือคนพิการในลักษณะของ “การให้” ด้านปัจจัย 4 ส่งผลให้ความคิด และท่าทีของคนในสังคมส่วนใหญ่ ยังคงมองว่าคนพิการเป็นคนที่ไร้สมรรถภาพ ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้โดยลำพัง ต้องได้รับการช่วยเหลือดูแลจากผู้อื่นตลอดเวลา ทั้งที่ในความเป็นจริง ความเจริญก้าวหน้าทางด้าน การแพทย์ และวิทยาการสมัยใหม่ต่างๆ ได้พิสูจน์ให้เห็นว่า คนพิการนั้น หากได้รับการรักษาบำบัด ปรับสภาพร่างกาย หรือจิตใจด้วยวิธีการฟื้นฟูสมรรถภาพในแนวทางที่ถูกต้อง และเหมาะสมตามแต่ละประเภทของความพิการ คนพิการส่วนใหญ่จะสามารถใช้ชีวิตร่วมกันในสังคม หรือประกอบอาชีพเลี้ยงตนเอง และครอบครัวได้

การดำเนินงานเกี่ยวกับคนพิการในอดีต มักเป็นไปตามรูปแบบของการสงเคราะห์เป็นหลัก คนพิการจำนวนมากยังไม่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพที่ถูกต้อง จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2512 องค์การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการระหว่างประเทศได้ประกาศให้ปี พ.ศ. 2513 เป็นทศวรรษแห่งการฟื้นฟูสมรรถภาพ (Decade of Rehabilitation) โดยมีวัตถุประสงค์หลักที่จะปฏิบัติการทุกอย่างอันก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางด้าน การฟื้นฟูสมรรถภาพให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปกว่าที่ผ่านมา เพื่อให้สาธารณชนตื่นตัวสนใจปัญหาคนพิการเพิ่มขึ้น สนับสนุนการจัดโครงการต่างๆ เพื่อป้องกันความพิการและฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ริเริ่มหรือเพิ่มพูนเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และให้บริการสำหรับคนพิการ ขยายและเร่งเร้าให้มีการฝึกอบรมบุคลากรในด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการมากขึ้น เพื่อสรรหาวิธีการที่ง่าย เสียค่าใช้จ่ายน้อยในการให้บริการด้านฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

องค์การสหประชาชาติเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้ตระหนักถึงปัญหาของคนพิการทั่วโลกว่า ขาดโอกาสที่จะได้รับบริการ การช่วยเหลือในทุกด้านของสังคม อาทิ ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านสังคม อันเนื่องมาจากฐานะของคนพิการ และส่วนใหญ่ดำรงชีวิตอยู่ในชนบท ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2524 องค์การสหประชาชาติจึงได้ประกาศให้เป็นปีคนพิการสากล

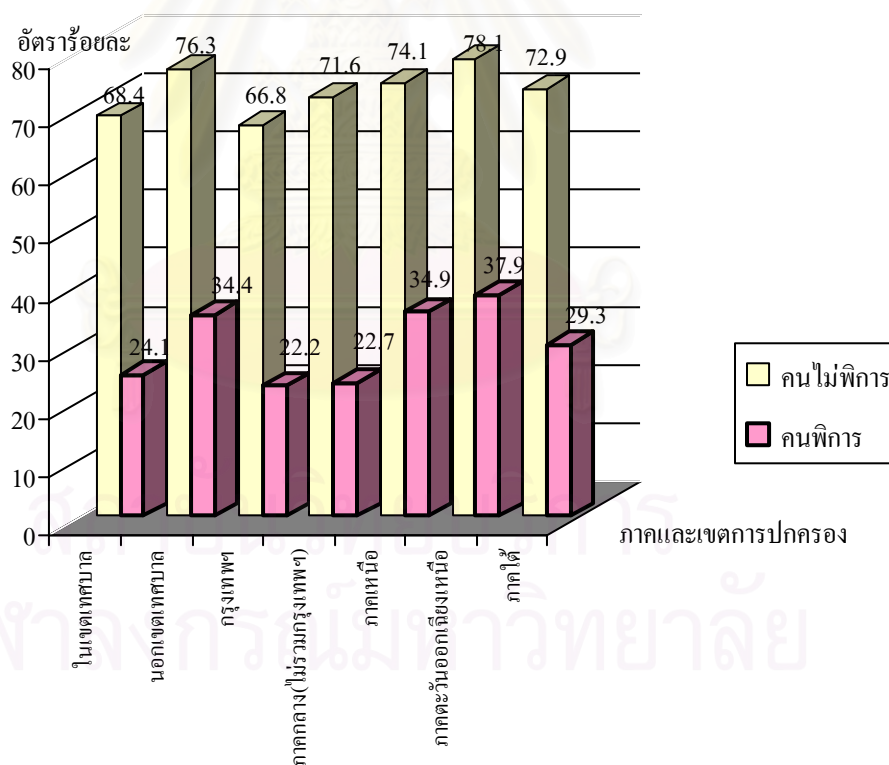
และมีคำขวัญว่า “Full Participation and Equality” หรือการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และความเสมอภาค หมายถึง คนพิการจะต้องใช้ชีวิตในสังคมเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไปและเป็นหน้าที่ของสังคมที่จะต้องจัดอุปสรรค เพื่อที่จะทำให้คนพิการมีส่วนร่วมในสังคมอย่างสมบูรณ์และอย่างเสมอภาค ประกอบกับองค์การสหประชาชาติประกาศให้ปี พ.ศ. 2526-2535 เป็นทศวรรษคนพิการแห่งสหประชาชาติ พร้อมทั้งได้มีการดำเนินการจัดทำงาน “แผนปฏิบัติการระดับโลก” เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับให้สังคมโลกได้ตระหนัก และเร่งดำเนินการด้านสิทธิของคนพิการ (United Nation,1981)

จากการเป็นสมาชิกขององค์การสหประชาชาติ และมีแรงผลักดันขององค์กรคนพิการประเทศไทยได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 โดยเริ่มมีการออกกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กฎกระทรวงว่าด้วยการจ้างงานคนพิการ ผลของกฎกระทรวงฉบับนี้ทำให้คนพิการเริ่มจดทะเบียนได้เป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2537 และเริ่มได้รับสิทธิพร้อมทั้งบริการฟื้นฟูสมรรถภาพใน 4 ด้านคือ ด้านการแพทย์ ด้านการศึกษา ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ โดยกรมประชาสงเคราะห์ (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์) ได้สำรวจในวันที่ 31 ตุลาคม 2544 พบว่ามีคนพิการจำนวน 270, 200 ราย ซึ่งถือว่าน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนสถิติคนพิการทั่วประเทศ นอกจากนี้ ข้อมูลจากสถาบันวิจัยสาธารณสุขไทย พบว่า มีคนพิการเป็นจำนวนร้อยละ 8.1 ของประชากรทั่วประเทศ หรือประมาณ 4.8 ล้านคน ดังนั้น จะเห็นได้ว่า มีคนพิการจำนวนมากมายังไม่ได้รับการจดทะเบียนคนพิการ ทำให้ขาดโอกาสและสิทธิประโยชน์ที่คนพิการพึงจะได้รับ

คนพิการนั้นมีความหลากหลายในสภาพความพิการ คนพิการแต่ละประเภทก็จะมีความแตกต่างกันตามปัญหาที่แต่ละคนพบ ตามกฎกระทรวงว่าด้วยการแบ่งประเภทความพิการได้แบ่งความพิการออกเป็น 5 ประเภท คือ พิการทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหว พิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย พิการทางการมองเห็น พิการทางสติปัญญา การเรียนรู้ และพิการทางจิตใจและพฤติกรรม ซึ่งคนพิการในแต่ละประเภทจะมีความแตกต่างในด้านสมรรถภาพและความถนัดในเรื่องของการทำงาน ดังนั้น งานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนทั่วไปก็ควรที่จะคำนึงถึงคนพิการทุกประเภททุกพื้นที่ ไม่ว่าจะอยู่ในเมือง หรือตามชนบทด้วย แต่โอกาสในการทำงานของคนพิการยังคงประสบกับอุปสรรค เนื่องจากการศึกษาสำหรับคนพิการในประเทศไทยในอดีตที่ผ่านมาอยู่ในระดับต่ำ ยังไม่มีทิศทางที่ชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับคนพิการ ไม่มีการเชื่อมโยงหรือสนับสนุนเกี่ยวกับด้านวิชาชีพที่จะนำไปสู่การมีงานทำที่มั่นคงแต่อย่างใด

จากการสำรวจคนพิการ พ.ศ. 2544 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ดำเนินการสำรวจพร้อมกันทั่วประเทศในเดือนเมษายน พฤษภาคม มิถุนายน มีครัวเรือนเป็นตัวอย่างทั้งสิ้น 78,363 ครัวเรือน ภายในกรุงเทพมหานคร 4,590 ครัวเรือน ในเขตเทศบาลอื่นๆ 47,025 ครัวเรือนและนอกเขตเทศบาล 26,748 ครัวเรือน โดยสอบถามถึงการมีงานทำในระยะเวลา 12 เดือนก่อนวันสัมภาษณ์พบว่า ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปทั้งสิ้นมีประมาณ 47 ล้านคน เป็นผู้มีงานทำประมาณ 34.2 ล้านคน หรือร้อยละ 72.8 ของประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปทั้งหมด ในจำนวนนี้เป็นคนไม่พิการที่มีงานทำประมาณ 33.9 ล้านคน หรือร้อยละ 73.7 ของประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไปทั้งหมดและคนพิการประมาณ 3 แสนคนหรือร้อยละ 31.9 ของประชากรที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปทั้งหมด

เมื่อเปรียบเทียบคนไม่พิการกับคนพิการที่มีงานทำระหว่างในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล พบว่า อัตราร้อยละของผู้ที่มีงานทำของคนไม่พิการสูงกว่าคนพิการ เกินกว่า 2 เท่า ทั้งในเขตเทศบาล และนอกเขตเทศบาล (คนไม่พิการร้อยละ 68.4 คนพิการร้อยละ 24.1 ของในเขตเทศบาล คนไม่พิการร้อยละ 76.3 คนพิการร้อยละ 34.4 ของนอกเขตเทศบาล) ดังภาพ



แผนภูมิที่ 1 อัตราร้อยละของผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่มีงานทำ
ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2544

ประชากรพิการที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีทั้งสิ้นประมาณ 1 ล้านคน เป็นผู้ที่มิงานทำ ประมาณ 3.2 แสนคน หรือร้อยละ 31.9 ของประชากรพิการที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปทั้งหมด ในจำนวนนี้เป็นชายประมาณ 2.2 แสนคน (ร้อยละ 22.1) และหญิงประมาณ 1 แสนคน (ร้อยละ 9.8)

จากปัญหาสถิติการบรรจุคนพิการเข้าทำงานที่มีจำนวนไม่มากนัก ทำให้การฟื้นฟูสมรรถภาพสำหรับคนพิการจึงเป็นสิ่งสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่ง แม้รัฐบาลในทุกยุคทุกสมัยได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นในการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเพื่อให้คนพิการมีศักยภาพที่ดีขึ้น โดยการสนับสนุนให้มีการจัดบริการฝึกอาชีพแก่คนพิการทั้งในหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน แต่อย่างไรก็ตาม คนพิการที่สำเร็จการฝึกอาชีพดังกล่าว ก็สามารถเข้าสู่สถานประกอบการได้เพียงเล็กน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนคนที่สำเร็จการฝึกอาชีพทั้งหมด จนกระทั่งปี พ.ศ.2538 รัฐบาลได้ประกาศใช้กฎกระทรวงเรื่องการจ้างงานคนพิการ ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ขึ้น กฎกระทรวงฯ ดังกล่าว มีการกำหนดให้สถานประกอบการเอกชนทั่วประเทศที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป รับคนพิการที่มีความสามารถเข้าทำงานในอัตราลูกจ้างทุก 200 คนต่อคนพิการ 1 คน และหากสถานประกอบการไม่ประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงาน ทางกฎกระทรวงฯ ได้กำหนดให้สถานประกอบการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแทนการรับคนพิการเข้าทำงานได้ กฎกระทรวงฯ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้คนพิการมีโอกาสได้ทำงานในสถานประกอบการมากขึ้น นอกเหนือจากการประกอบอาชีพอิสระซึ่งคนพิการสามารถกู้ยืมเงินไปลงทุนประกอบอาชีพจากกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการดังกล่าวคนละไม่เกิน 20,000 บาท

ประเทศไทยก็เช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ ในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา กล่าวคือ อัตราการว่างงานของคนพิการมีโอกาสมาก จากจำนวนคนพิการทั่วประเทศที่อยู่ในวัยแรงงานประมาณ 1.4 - 1.5 ล้านคน ปรากฏกว่าเป็นผู้ว่างงานกว่า ร้อยละ 90 และในจำนวนคนพิการที่มิงานทำนั้นกว่าครึ่งหนึ่งเป็นการประกอบอาชีพอิสระและงานอื่นๆ ที่ไม่มีความมั่นคงในเรื่องรายได้ ดังนั้น การดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 จึงเป็นความหวังทั้งสำหรับคนพิการ ครอบครัว สังคม ตลอดจนรัฐบาลที่ต้องการเห็นความเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดหางานให้คนพิการ คือ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมการจัดหางาน สังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม รวมทั้งหน่วยงานเอกชน หน่วยงานดังกล่าวได้ร่วมกันจัดหางานให้คนพิการที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านการศึกษาและด้านอาชีพแล้ว เข้าทำงานในสถานประกอบการต่างๆ ตามความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมกับสภาพความพิการ

สำหรับการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปี 2542 ถึงปี 2547 ปรากฏว่ามีสถานประกอบการที่ต้องการรับคนพิการเข้าทำงานมีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 รวมคนพิการที่มีโอกาสเข้าทำงานในสถานประกอบการ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 12,147 คน และมีเงินส่งเข้ากองทุนมากกว่า 240 ล้านบาทในระยะเวลา 6 ปี ซึ่งเห็นว่าการดำเนินงานด้านคนพิการมีความเปลี่ยนแปลงไปในทางสร้างสรรค์หลายด้าน ทั้งปริมาณและคุณภาพ ทำให้งานพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการไทยจะโดดเด่นในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก สิ่งที่ยืนยันค่ากล่าวนี้ที่สำคัญประการหนึ่งคือ การที่ประเทศไทยได้รับรางวัลเฟดเดอร์ (Franklin Delano Roosevelt International Disability Award 2001) เมื่อปี พ.ศ. 2544 ซึ่งเป็นรางวัลระดับโลกที่มอบให้กับประเทศที่มีความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านคนพิการ โดยรัฐบาลได้ประกาศให้ปี พ.ศ.2545 เป็นปีที่เกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพคนพิการ พร้อมกับแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมอาชีพคนพิการขึ้น เพื่อรองรับการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์ และผู้เกี่ยวข้องในงานด้านการส่งเสริมอาชีพคนพิการจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรด้านคนพิการต่างมีส่วนช่วยในการสนับสนุนให้ได้รับความร่วมมือจากทุกส่วนในสังคม (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2546)

การพัฒนาในเรื่องดังกล่าว เป็นไปในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น หากแต่ปัญหาที่ยังคงอยู่คือ ทักษะคตินของนายจ้างที่ยังไม่แน่ใจในความสามารถของคนพิการ คนพิการส่วนใหญ่ถูกละเลยและขาดโอกาสทางด้านการศึกษา รวมทั้งการพัฒนาทักษะด้านอาชีพมาเป็นเวลานาน ประกอบกับระบบกลไกการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการไม่มีคุณภาพและปริมาณที่ตรงกับความต้องการของตลาด ปัญหาที่สำคัญคือ นายจ้างขาดข้อมูลข่าวสารด้านการจัดหางานให้คนพิการ การทำงานร่วมกับคนพิการ สภาวะทางจิตใจ การเข้าสังคม นายจ้างเข้าใจว่าการรับคนพิการเข้าทำงานนั้นต้องให้การดูแลคนพิการเป็นพิเศษ จึงทำให้นายจ้างไม่ตัดสินใจรับคนพิการเข้าทำงาน ส่วนการรับคนพิการเข้าทำงานนั้นส่วนหนึ่งเกิดจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 และนายจ้างส่วนหนึ่งเลือกที่จะส่งเงินเข้ากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแทนการรับคนพิการเข้าทำงาน และมีนายจ้างอีกส่วนใหญ่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเนื่องจากกฎหมายฉบับนี้ไม่มีบทลงโทษ

ดังนั้น เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น เกี่ยวกับการรับคนพิการเข้าสถานทำงาน หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในเรื่องการจัดหางานให้แก่คนพิการและสถานประกอบการ โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ เพื่อสร้างโอกาสให้คนพิการมีงานทำ เป็นผู้ดำเนินการในการปฏิบัติงานครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า วิธีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ เป็นหัวใจหลักในการดำเนินงานครั้งนี้ถือเป็นเรื่องที่น่าสนใจ ว่ามีลักษณะกระบวนการทำงานอย่างไร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกรอบหน้าที่

และภารกิจของตนเอง รวมทั้งการปรับตัว ความคาดหวังของคนพิการในเรื่องการเข้ารับการจัดหางาน การสนับสนุนทางด้านสถานประกอบการที่ให้โอกาสคนพิการได้มีงานทำ โดยทั้งหมดต่างก็มุ่งไปที่วัตถุประสงค์สำคัญ คือ การช่วยส่งเสริมให้คนพิการเข้าสู่ตลาดแรงงานมากขึ้น ประกอบกับสามารถลดช่องว่างทางด้านโอกาสในสังคมแก่กลุ่มคนพิการ ซึ่งส่งผลให้สังคมและเศรษฐกิจไทยมีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางสังคมที่ทำให้การสนับสนุนงานของคนพิการ
3. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารเพื่อการจัดหางานให้คนพิการ

ปัญหาคำวิจัย

1. กระบวนการจัดหางานให้คนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ มีกลยุทธ์ด้านการสื่อสารอย่างไร
2. ปัจจัยทางสังคมใดบ้างที่ทำให้การสนับสนุนการทำงานของคนพิการ
3. ปัญหา และอุปสรรคด้านการสื่อสารในเรื่องจัดหางานให้คนพิการมีอะไรบ้าง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ โดยมีความประสงค์ให้ครอบคลุมทุกฝ่ายที่มีความเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมงานคนพิการ ทั้งทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ กลุ่มคนพิการ และสถานประกอบการ รวมทั้งศึกษาปัจจัยทางสังคมด้านต่างๆ ที่มีส่วนช่วยให้คนพิการมีโอกาสในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งศึกษาหน่วยงานจัดหางานคนพิการทางภาครัฐ ซึ่งมีเพียงหน่วยงานเดียวที่ให้การสนับสนุน และมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องการจัดหางานสำหรับคนพิการ คือ สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

นิยามศัพท์

“**กลยุทธ์การสื่อสาร**” หมายถึง แนวทางการดำเนินการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการในด้านการสื่อสาร เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความตระหนัก และรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารทราบถึงข้อเท็จจริงต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ในที่นี้หมายถึง ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการส่งเสริมให้คนพิการมีโอกาสดำเนินการในสถานประกอบการต่างๆ สนับสนุนเกิดการยอมรับในความสามารถของคนพิการ เพื่อให้มีการช่วยเหลือเรื่องดังกล่าวต่อไป

โดยเกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารทั้ง 4 องค์ประกอบ ดังนี้

- ผู้ส่งสาร (Sender) คือ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ
- สาร (Message) คือ การจัดเนื้อหา รูปแบบสารที่ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการใช้ในการสื่อสารกับคนพิการ และสถานประกอบการ
- ช่องทางการสื่อสาร (Channel) คือ วิธีการนำเสนอสารโดยการสื่อสารระหว่างบุคคล และการใช้สื่อต่าง ๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
- ผู้รับสาร (Receiver) คือ คนพิการ และสถานประกอบการ

“**กระบวนการจัดหางาน**” หมายถึง ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยส่งเสริมการมีงานทำของคนพิการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการดำเนินงาน และการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งในกระบวนการนี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย

“**การสร้างโอกาสในการหางานทำให้คนพิการ**” หมายถึง การส่งเสริมเรื่องการจัดหางานให้คนพิการได้ทำงาน ไม่ว่าจะให้การสนับสนุนในด้านการฝึกอาชีพ หรือการให้ข้อมูลข่าวสารกับคนพิการและสถานประกอบการต่างๆ เพื่อให้เข้าใ้งานของคนพิการมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งให้การสนับสนุนการทำงานภายในสถานประกอบการ และการส่งเสริมให้ประกอบอาชีพอิสระ

“**คนพิการ**” หมายถึง บุคคลที่มีความผิดปกติหรือบกพร่องทางร่างกาย ซึ่งได้รับการจดทะเบียนคนพิการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534

“**เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ**” หมายถึง เจ้าหน้าที่จัดหางานของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการที่ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับงานด้านบริการจัดหางานแก่คนพิการ

“ประเภทความพิการ” หมายถึง ลักษณะของความพิการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 (กฎกระทรวงฉบับที่ 2 พ.ศ.2537) ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งประเภทคนพิการที่สามารถให้สัมภาษณ์ได้ 2 ประเภท คือ

1. คนพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย
2. คนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว ได้แก่ คนที่มีความผิดปกติ หรือความบกพร่องของร่างกายที่เห็นได้ชัดเจน หรือคนที่มีการสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหว

“ปัจจัยทางสังคม” หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ทางสังคมที่มีส่วนช่วยให้การสนับสนุนเรื่องการทำมาหากิจของคนพิการ ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว ระบบการศึกษา กฎหมาย กฎกระทรวง หรือนโยบายต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมงานคนพิการ เป็นต้น

“สถานประกอบการ” หมายถึง โรงงาน บริษัท หรือห้างร้านเอกชนที่มีลูกจ้าง ตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป และมีได้ส่งเงินเข้ากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 แต่มีความประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงาน

ในที่นี่ศึกษาเฉพาะสถานประกอบการที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณในวันคนพิการสากล ประจำปี พ.ศ. 2547 ให้เป็นสถานประกอบการดีเด่น ด้านการจ้างงานคนพิการ

“สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ” หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องการจัดหางานให้คนพิการ โดยเฉพาะ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ที่ให้ความสนใจในเรื่องการสร้างโอกาส หรือการส่งเสริมให้คนพิการมีงานทำ มาดำเนินการวางแผนด้านสื่อสารกับคนพิการและสถานประกอบการ เพื่อให้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง อีกทั้งเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดียิ่งขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ 2 ประการ คือ

- 1.1 คนพิการได้งานทำที่เหมาะสมกับสภาพความพิการ
- 1.2 สถานประกอบการได้พนักงานพิการตามคุณสมบัติที่ต้องการ

2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในด้านการสื่อสารเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น และพัฒนาเพื่อให้เกิดการรณรงค์ในการสนับสนุนให้ความสามารถของคนพิการเป็นที่ยอมรับในสังคมต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร
2. แนวคิดและทฤษฎีการประชาสัมพันธ์
3. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีการเจรจาต่อรอง
5. แนวคิดด้านการบริการจัดหางาน
6. แนวคิดด้านการส่งเสริมให้คนพิการมีงานทำ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร

ผู้วิจัยมีความเชื่อว่า ในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการนั้น เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเป็นหัวใจหลักสำคัญในการดำเนินงาน และการที่เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้จะต้องใช้วิธีการสื่อสารติดต่อกับคนพิการและสถานประกอบการก่อนเป็นอันดับแรก เพื่อให้ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารของทางสำนักงาน และเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานของคนพิการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ก่อนการตัดสินใจว่าจ้างคนพิการให้เข้าทำงานในสถานประกอบการของตนเอง

การที่ผู้วิจัยนำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประเด็นหนึ่ง หมายถึง เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้คนพิการเกิดความสนใจที่จะเข้ารับการจัดหางาน อีกประเด็นหนึ่ง หมายถึง การเข้าไปพบกับสถานประกอบการโดยตรง ดังนั้น การเผชิญหน้ากันระหว่างเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการกับคนพิการ และสถานประกอบการ จึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนางานเพื่อคนพิการมากยิ่งขึ้น

เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงมีบุคลิกและความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ทั้งในรูปแบบของการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารระหว่างกลุ่มต่างๆ ภายในสังคม ซึ่งความสามารถในการติดต่อสื่อสารของมนุษย์นี้เอง ทำให้สังคมมนุษย์มีความเจริญรุ่งเรืองเป็นปึกแผ่นขึ้นมาได้ มนุษย์มีความจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เพื่อให้ผู้อื่นได้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของตน รวมทั้งเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความเข้าใจซึ่งกันและกัน

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญมาก เมื่อเราสื่อสารจะต้องมีวัตถุประสงค์ทุกครั้ง เช่น การพูดเพื่อให้ชัดเจนขึ้น การเขียนเพื่อกันลืม การบอกต่อเพื่อให้ทราบกันอย่างทั่วถึง การพูดเพื่อให้เห็นว่าผู้พูดเป็นคนเก่ง หรือแสดงกิริยาต่างๆ เพื่อให้เห็นว่ากำลังไม่พอใจ เป็นต้น ดังนั้น การสื่อสารจะเกิดขึ้นไม่ได้โดยปราศจากวัตถุประสงค์ ซึ่งโดยทั่วไปสามารถแบ่งวัตถุประสงค์ในการสื่อสารออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ
2. เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม
3. เพื่อโน้มน้าวใจให้ความคิดเห็นคล้อยตาม
4. เพื่อให้เกิดความบันเทิง

วิธีการสื่อสารจะถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ตัวอย่างการสื่อสาร เพื่อแจ้งให้ทราบ ได้แก่ งานเผยแพร่ของหน่วยงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ผู้สนใจทราบ จึงทำหน้าที่ส่งข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานออกไปด้วยวิธีการต่างๆ เช่น จัดทำเอกสารแนะนำหน่วยงาน จัดทำรายงานประจำปี ประกาศ หนังสือเวียน ฯลฯ หากการสื่อสารเป็นไปเพื่อให้เกิดการเรียนรู้หรือเกิดความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง วิธีการสื่อสารจะต้องมีมากกว่าการส่งข้อมูลข่าวสาร แต่จะต้องให้โอกาสในการถาม การตอบ และมีวิธีการประเมินผลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ ได้รับความรู้เพิ่มเติม หากเป็นการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจให้เชื่อหรือปฏิบัติตาม ต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งต้องอาศัยวิธีการสื่อสารที่แยบยล ผู้สื่อสารต้องมีการวางแผนการสื่อสารและต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องจิตวิทยาการสื่อสาร วิธีการสื่อสารลักษณะนี้ ไม่ใช่เพียงแค่การส่งข้อมูลข่าวสาร ไม่ใช่แค่การเปิดโอกาสให้เกิดการติดต่อสื่อสารเพียงสองทางเท่านั้น แต่ต้องมีการใช้สิ่งเร้าที่สามารถกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดความสนใจ ตั้งใจรับสาร จำสารได้และมีความเห็นด้วยในที่สุด การสื่อสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการโน้มน้าวใจ ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การโฆษณาชวนเชื่อ เป็นต้น

วิรัช ลภีรัตนกุล (2540) ได้กล่าวว่า การสื่อสารต้องมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ประการ จึงจะทำให้การติดต่อสื่อสารนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ และดำเนินไปตามขั้นตอน โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญดังกล่าวนี้คือ

1. ผู้ส่งสาร
2. ข่าวสารหรือเนื้อหาสาระเรื่องราว
3. ช่องทาง
4. ผู้รับ

ซึ่งสามารถอธิบายให้เข้าใจได้ด้วยแบบจำลอง ดังนี้



รูปแบบการสื่อสาร

สามารถจำแนกรูปแบบของการสื่อสารได้ตามทิศทางการสื่อสาร ซึ่งแบ่งเป็น 2 ทิศทาง คือ

1. การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งไปยังผู้รับสาร มีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสาร โดยทั่วไปจะเป็นรูปของแนวนโยบาย คำสั่ง และอาจจะใช้วิธีการสื่อสารผ่านทางสื่อมวลชนในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร หรือการรายงานข่าวสารต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

อย่างไรก็ตามการสื่อสารแบบทางเดียวมีข้อได้เปรียบ คือ ความรวดเร็ว เมื่อคนหลายคนร่วมกันคิด กว่าจะตกลงกันได้อาจต้องใช้เวลาานานมาก แต่ถ้าคนเพียงคนเดียวเสนอความคิด ความคิดนั้นก็จะสามารถเกิดขึ้นได้รวดเร็วกว่า การสื่อสารแบบทางเดียวเหมาะกับสถานการณ์ที่ผู้สื่อความมีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวสูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง แต่การสื่อสารลักษณะนี้สามารถทำให้ขวัญและกำลังใจของอีกฝ่ายหนึ่งถูกระทบกระเทือนได้

2. การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่างกันและกันได้ ผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (feedback) ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเป็นการลดช่องว่างทางการสื่อสารที่ดี นับว่าเป็นการป้องกันการตีความหมายผิด สามารถสร้างขวัญและการมีส่วนร่วมในการดำเนินการได้ สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของผลงานร่วมกัน ซึ่งการสื่อสารประเภทนี้มักจะออกมาใน

ลักษณะของการประชุมหรือการปรึกษาหารือ ซึ่งบุคคลที่ทำการสื่อสารในลักษณะนี้ควรเป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้น (Active) ในการแสวงหาและการรับฟัง รวมทั้งสามารถกระจายข่าวสารไปยังฝ่ายตรงข้ามได้อย่างไม่ครั้นเฉย (Passive) เพื่อรอให้ข่าวสารมาถึงตัวเองตลอดเวลา

รูปแบบของการสื่อสารยังสามารถจำแนกได้ตามลักษณะการใช้ เป็น 2 ลักษณะ

1. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นลักษณะการสื่อสารที่เกิดขึ้นเอง และเกิดจากการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งไม่มีใครได้รับมอบหมาย หรือ บังคับให้ใช้การติดต่อผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งอย่างตั้งใจ แต่การสื่อสารในลักษณะนี้ จะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างอิสระ ในอัตราความถี่และความเข้มข้นของการสื่อสารต่างๆ กันจะมีความรวดเร็วในการสื่อสาร แต่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อาจผิดไปจากความเป็นจริงได้โดยง่าย

2. การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) เป็นลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งเกิดปฏิสัมพันธ์ในโครงสร้างที่มีแบบแผนที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน (Prescribes Communication) โดยสารจะถูกส่งออกไปตามลำดับชั้น หรือตามลักษณะหน้าที่ของภารกิจ โดยจะไหลผ่านสายใยความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ ดังนั้น ในเรื่องของบทบาทและสถานภาพของบุคคลหรือสมาชิกจึงเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาเป็นอย่างมาก เพราะชีวิตในสังคมส่วนใหญ่ต้องการวางรูปแบบเครือข่ายการสื่อสารทั้งสิ้น (พัชณี เษจรรรยา และคณะ, 2542)

เรายังสามารถจำแนกรูปแบบการสื่อสารได้ตามช่องทางการเดินสาร ได้เป็น 4 ลักษณะ คือ

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นลักษณะข้อมูลที่ส่งจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่าลงมายังผู้ปฏิบัติงาน รูปแบบของการสื่อสารอาจเป็นคำสั่งด้วยวาจา เป็นลายลักษณ์อักษร หรือรูปภาพ อาจเป็นข่าวสารที่เกี่ยวกับวิธีการทำงาน แนวนโยบาย เป้าหมายในการดำเนินงาน ผลของการปฏิบัติงาน

เสนาะ ดิเียว (2542) กล่าวว่า การสื่อสารในลักษณะนี้เป็นแนวคิดแบบดั้งเดิมที่ผู้บริหารย่อมมีสิทธิที่จะสั่งการ ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาได้จะทำให้ตัวสารมีน้ำหนัก และมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นสารที่ส่งมาจากผู้ที่ได้รับการยอมรับทำให้เป็นข่าวสารที่น่าสนใจ

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นข้อมูลที่ส่งมาจากบุคคลที่อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งหรือระดับที่สูงกว่า ซึ่งวิธีการสื่อสารในรูปแบบนี้จะทำให้ฝ่ายบริหารหรือผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่ารับรู้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวในระดับของการปฏิบัติการ เพื่อนำข้อมูลในส่วนนี้ไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของการดำเนินงาน สร้างความเข้าใจระหว่างผู้ร่วมงานทุกฝ่าย ก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับบุคคลในระดับเดียวกัน เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะพื้นฐานของการสื่อสารขึ้นอยู่กับบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ซึ่งต้องเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของคนแต่ละคนโดยไม่ต้องมีสิ่งจูงใจ

เนื่องจากการสื่อสารในแนวนอน เป็นกิจกรรมทางการสื่อสารที่เสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้ดีขึ้น แต่ก็มีผลกระทบต่อสื่อสารในรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งมีปัญหาและอุปสรรคที่ควรระวัง 3 ประการ คือ

1. การขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เนื่องจากการสื่อสารในแนวนอนมีลักษณะค่อนข้างที่จะเป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ คือมักเป็นเรื่องส่วนตัว ไม่ว่าจะเป็นการประสานงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการสร้างความเข้าใจร่วมกัน ความไว้วางใจจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้การสื่อสารนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ได้

2. ผลกระทบต่อการสื่อสารในแนวตั้ง เมื่อบุคคลในระดับเดียวกันติดต่อกันเอง แม้จะทำให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างรวดเร็ว แต่บางครั้งการประสานงานอาจเกิดความผิดพลาดได้ ทำให้ลักษณะของงานอาจไม่เป็นแบบอย่างเดียวกัน

3. ก่อให้เกิดการแข่งขันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผลของการแข่งขันทำให้เกิดผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้

นอกจากนี้ เรื่องของรูปแบบการสื่อสาร ปฏิภาณระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารมีส่วนที่ทำให้การสื่อสารนั้นเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ศึกษาถึงปฏิภาณระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารใน 4 ลักษณะ คือ

1. ผู้ส่งสารและผู้รับสารตื่นตัว ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารสร้างปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันได้
2. ผู้ส่งสารตื่นตัวแต่ผู้รับสารเป็นฝ่ายรับอย่างเดียว รูปแบบของการสื่อสารเป็นลักษณะที่ผู้ส่งสาร ทำการส่งสารอย่างเดียว แต่ผู้รับไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้
3. ผู้ส่งสารเป็นฝ่ายรับอย่างเดียวแต่ผู้รับสารตื่นตัว คือ ผู้ส่งสารมีข้อมูลข่าวสารอยู่แต่ไม่เผยแพร่ ส่วนผู้รับสารจะเป็นประเภทอยากรู้ อยากเห็น พยายามค้นหาข้อมูลเอง
4. ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารตั้งรับทั้งสองฝ่ายจะไม่เกิดผลอะไรขึ้น เพราะข้อมูลข่าวสารทุกอย่างจะถูกเก็บไว้

4. การสื่อสารในแนวไขว้ (Cross – Channel Communication) เป็นลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานกัน ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารข้ามแผนก ข้ามสายงานของหน่วยงาน บุคคลที่ติดต่อกันอาจอยู่ในตำแหน่งเท่ากันหรือระดับตำแหน่งต่างกัน เช่น บุคคลที่ทำงานอยู่ในฝ่ายการผลิตติดต่อกับบุคคลที่อยู่ในฝ่ายการตลาด

การสื่อสารระหว่างบุคคล

ปารีชาต สถาปิตานนท์ (2546) กล่าวว่า เป็นกระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองคนในมิติสัมพันธ์ที่แตกต่างกันออกไป อาทิ การริเริ่มความสัมพันธ์ การพัฒนาความสัมพันธ์ การธำรงรักษาความสัมพันธ์ และการสิ้นสุดของบุคคล โดยกระบวนการดังกล่าวอาจเกิดขึ้นในบริบทที่คู่ส่งสารสามารถเห็นหน้าค่าตากันได้ หรือการใช้สื่อกลางประเภทต่างๆ อาทิ โทรศัพท์ E-mail เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร เป็นต้น

ส่วนหนึ่งของการสื่อสารของมนุษย์ คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นการสื่อสารที่คนเราทุกคนสามารถเข้ามาเกี่ยวข้องกันได้อยู่เสมอ อาจเป็นการสื่อสารระหว่างคนใกล้ชิดหรือคนแปลกหน้าต่างเชื้อชาติ ต่างวัฒนธรรม ต่างค่านิยม หรือต่างความเชื่อ ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลมีการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกัน ทำให้เป็นการสื่อสารสองทางจนทำให้เกิดกระบวนการสื่อสารขึ้น

ลักษณะสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล

1. เป็นการสื่อสารระหว่างคน 2 คน หรือคนกลุ่มเล็กๆ 4-5 คน นับว่าเป็นการสื่อสารที่มนุษย์ใกล้ชิดกันมากที่สุด สร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันได้มากที่สุดด้วยเช่นกัน
2. การโต้ตอบกลับ (Feedback) ในการสื่อสารระหว่างบุคคลแบ่งออกเป็น
 - 2.1 การโต้ตอบกลับในทันทีทันใด มักเป็นการโต้กลับจากคู่สื่อสารทั้งสองฝ่าย สลับกันเป็นผู้ส่งและผู้รับสารตลอดเวลาที่สื่อสารกัน
 - 2.2 การโต้ตอบกลับที่ใช้ระยะเวลา เนื่องจากมีอุปสรรคด้านระยะทางและเวลา
3. ช่องทางการสื่อสาร ในการสื่อสารแบบลักษณะเผชิญหน้ากัน ซึ่งส่วนมากจะเป็นสื่อบุคคล โดยอาศัยวัจนะภาษาและอวัจนภาษา เช่น คำพูด น้ำเสียง สายตา ท่าทางประกอบ เพื่อให้คู่สื่อสารสามารถรับรู้ด้วยการได้ยิน เข้าใจ การมองเห็น และการสัมผัสถึงความหมายของเรื่องที่ต้องการสื่อสารได้ หากมีอุปสรรคด้านระยะทาง และเวลาที่แตกต่างกัน เราจึงจำเป็นต้องอาศัย

อุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Machine Assisted Interpersonal Communication) เช่น โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์ จดหมาย เพื่อสามารถนำส่งในรูปอักษร รูปภาพ แอ็บเสียง กราฟข้อมูลต่างๆ และสามารถรวบรวมไว้เพื่อการสืบค้นคืนได้ในระยะเวลาอีกนานนับปี

เนื่องจากมีช่องทางการสื่อสารดังกล่าว จึงทำให้การสื่อสารไม่จำเป็นต้องเผชิญหน้ากัน และไม่จำเป็นต้องมีการโต้ตอบกลับทันที และจะช่วยเสริมให้ปัจเจกบุคคล สามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ที่ต้องการได้มากขึ้นตามวาระและโอกาสที่ต้องการ

4. ภาษาในการสื่อสาร เป็นทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา หากเป็นการสื่อสารที่เผชิญหน้ากันมักใช้ทั้งสองอย่าง และบางครั้งอวัจนภาษาสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจนกว่าคำพูด เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ความเฉยเมยต่อคำถามที่ได้ยิน การใช้สายตาแววอน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการใช้สัญลักษณ์ เฉพาะคู่สนทนามากกว่าการสื่อสารประเภทอื่น เช่น คำแสดง และระดับของภาษา ในการสื่อสารกันจะแตกต่างกันตามความสัมพันธ์ของคู่สื่อสาร แม้จะเป็นเรื่องเดียวกัน

5. การเกิดขึ้นของการสื่อสาร บางครั้งมิได้ตั้งใจให้เกิดขึ้น เช่น เดินชนกันแล้วกล่าวคำว่าขอโทษ ในการโต้ตอบอย่างรวดเร็วนั้น บางครั้งผู้สื่อสารก็ไม่ได้หมายความว่าตามนั้น แต่อาจเช่นที่พูดออกไปเป็นเพราะด้วยความเคยชิน

6. สิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การพูดคุยกับเพื่อนขณะนั่งรับประทานอาหาร และการสื่อสารกับเพื่อนขณะนั่งเรียนในชั้นเรียนจึงมีความแตกต่างทั้งระดับคำหรือกิริยาขณะพูด ความดังของเสียงที่แตกต่างกัน

สิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยา เช่น ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบคู่สนทนา ทำให้เราอยากจบการสื่อสารโดยเร็ว หรือต้องสนทนาในเรื่องที่เราไม่ชอบไม่เห็นด้วย ทำให้ต้องฝืนพูดคุยด้วยความขัดแย้งภายในใจตลอดเวลา

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสังคม เช่น การสื่อสารในงานมงคลสมรสที่การพูดคุยมีแต่เรื่องดีๆ ไม่คุยเรื่องอัปมงคล

นอกจากนี้เพศ อายุ หน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคมก็มีอิทธิพลต่อลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วย แม้จะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลก็ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสังคมเสมอ

ระดับของการสื่อสารระหว่างบุคคล

จิตภา สุขพลา (2548) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมีอยู่ด้วยกัน 3 ระดับ คือ

1. การสื่อสารที่มีแบบแผนเป็นทางการ
2. การสื่อสารกึ่งทางการ
3. การสื่อสารแบบกันเองไม่มีแบบแผน

1. การสื่อสารที่มีแบบแผนเป็นทางการ มักจะใช้ในกรณีที่ต้องการให้เกิดความรู้สึกถึงการมีแบบแผนเป็นพิธีการ นำภาคภูมิ นำเกรงขาม หรือแสดงการให้เกียรติแก่คู่สนทนา สถานที่และโอกาสแห่งการสื่อสารนั้นๆ เช่น การสัมภาษณ์เพื่อกิจธุระ การสนทนาทางวิชาการต่างๆ หรือการสื่อสารในพิธีการต่างๆ เป็นต้น การสื่อสารในระดับนี้ให้ความสำคัญที่เป้าหมายในการสื่อสารมาก เป้าหมายต้องมีความชัดเจน

2. การสื่อสารกึ่งทางการ เป็นการสื่อสารที่ลดระดับความเคร่งครัดจากระดับแรกลง โดยการสอดแทรกสาระที่มีความเกี่ยวข้องน้อย หรือมีความสำคัญน้อยแต่ในความรู้สึกเป็นกันเองอย่างมากขึ้น มีบรรยากาศที่ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย แต่ยังคงรักษารูปแบบและขั้นตอน รวมทั้งเป้าหมายของการสื่อสารไว้อย่างครบถ้วน เช่น การสัมภาษณ์หรือการสนทนาทางสื่อมวลชน การสนทนากับคนแปลกหน้าหรือสนทนาในที่สาธารณะ

3. การสื่อสารแบบกันเองไม่มีแบบแผน เป็นรูปแบบที่ใช้มากที่สุดในชีวิตประจำวันของเรา ตั้งแต่การพูดคุยเรื่องราวที่เป็นสาระไปจนถึงการซุบซิบนินทา พบเห็นได้โดยทั่วไป มักจะเป็นการพูดคุยกันในกลุ่มที่คุ้นเคย กลุ่มเพื่อนฝูง เพื่อนบ้าน เพื่อนสนิท ฯลฯ การสื่อสารระดับนี้ไม่สามารถกำหนดได้ว่าควรจะมีเรื่องอะไรและจบลงด้วยเรื่องอะไร เพราะความคิดของคู่สื่อสารทั้งสองฝ่ายมีความเคลื่อนไหว และมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นของตนเองอยู่ตลอดเวลา จนบางครั้งเราไม่อาจจดจำเรื่องที่สื่อสารได้ว่าเป็นเรื่องอะไรบ้าง จนมีคำพูดติดปากว่าพูดคุยกันด้วยเรื่องสัพเพเหระ แต่ที่น่าสังเกตก็คือ ทุกเรื่องมีจุดเชื่อมโยงกันอาจจะแม้เพียงน้อยนิด แต่สามารถนำไปแตกแขนงเป็นเรื่องราวใหม่ได้อย่างน่าอัศจรรย์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารแต่ละครั้งจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ อย่างประกอบกัน ทั้งตัวของผู้สื่อสารเองและบริบทแวดล้อมต่างๆ ด้วย

1. ปัจจัยด้านตัวผู้สื่อสาร หมายถึง ทั้งผู้รับและผู้ส่งสารก็จะต้องมีคุณลักษณะที่ส่งเสริมให้การสื่อสารครั้งนั้นประสบความสำเร็จด้วย หากเราจะเรียกปัจจัยนี้ว่าเป็นบริบทภายในก็อาจจะไม่ผิดนัก ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ได้แก่

1.1 มีสภาพร่างกายที่พร้อมสมบูรณ์ต่อการสื่อสาร เช่น ไม่เจ็บไข้ได้ป่วย ไม่พิการ ช่องทางของการรับและส่งสาร ซึ่งจะทำให้งั้นทอนหรือลดประสิทธิภาพในการสื่อสารลงได้

1.2 มีทักษะและความสามารถในการสื่อสาร เช่น มีความสามารถในการพูด การเรียบเรียงเรื่องราวให้เข้าใจง่าย เลือกใช้ถ้อยคำได้เหมาะสม แสดงอากัปกิริยาสอดคล้องพองาม มีความสามารถในการฟัง จับประเด็นได้ถูกต้อง เข้าใจหรือรู้ในเรื่องราวที่สื่อสารกันและเข้าใจในความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ที่สื่อออกมาทางอากัปกิริยาท่าทาง แล้วตีความหมายได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการใช้ภาษาได้เหมาะสมกับระดับการสื่อสาร และใช้เครื่องมือต่างๆ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ได้อย่างเชี่ยวชาญ ฯลฯ

1.3 มีทัศนคติที่ดี ทั้งต่อการสื่อสาร คู่สื่อสารและเรื่องราวที่สื่อสารกันอยู่ เช่น ถ้ามองว่าการพูดคุยกับคนอื่นเป็นการเปิดโลกทัศน์ทางความคิดให้กว้างไกล เราก็จะชอบพูดคุยสื่อสารกับคนอื่น แต่ถ้าคิดว่าเราพูดไม่เก่ง ไม่รู้จะพูดอะไรดีเวลาเจอใครๆ พูดกันไปทำไมเสียเวลาทำมาหากิน คนนั้นก็ช่างพูดจริง ไม่รู้จักเหนือบ้างหรือไร เรื่องราวก็นินทาชาวบ้านไม่เห็นจะสร้างสรรค์ ถ้าเราคิดอย่างนี้เราก็ไม่อยากจะสื่อสารกับใคร และเมื่อความจำเป็นต้องสื่อสารก็จะพกความอคติไปด้วยทุกครั้ง ทำให้เป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจร่วมกันระหว่างคู่สื่อสารได้

1.4 มีสภาพอารมณ์และจิตใจที่พร้อมรับสาร บางครั้งแม้ผู้รับสารจะมีทัศนคติที่ดี แต่อาจมีปัญหาความกังวลใจอื่น ก็อาจจะทำให้ความเข้าใจในสารลดลง ซึ่งอาจมีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารได้เช่นเดียวกัน

1.5 มีกรอบประสบการณ์ที่กว้างขวาง ซึ่งจะทำให้มีมุมมองต่อเรื่องต่างๆ ชัดเจนขึ้น มีความเข้าใจต่อโลกมากขึ้น และยิ่งคู่สื่อสารทั้งสองฝ่ายมีกรอบประสบการณ์คล้ายคลึงกันมาก โอกาสที่จะสื่อสารกันให้เข้าใจได้รวดเร็วก็ยิ่งมีมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากคู่สื่อสารมีกรอบประสบการณ์แตกต่างกันมากก็จะเป็นอุปสรรคต่อการสร้างความเข้าใจระหว่างกันมากขึ้น

ปัจจัยด้านผู้สื่อสารจะเป็นตัวกำหนดคุณภาพของสาร และสื่อที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างกันในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล

2. ปัจจัยด้านบริบทแวดล้อมในการสื่อสาร หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึก และการกระทำของคู่สื่อสาร ในเรื่องบริบท หรือสภาพแวดล้อมในการสื่อสาร

2.1 กรอบสังคม การที่คนเราอยู่ในสังคม ซึ่งมีกฎเกณฑ์ หรือแนวปฏิบัติเพื่อความผาสุกของคนในสังคมโดยรวม แต่ละคนจึงถูกกำหนดบทบาท และสถานภาพเพื่อทำหน้าที่ และปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆ รวมทั้งบุคคลต่างๆ แตกต่างกันไป

2.2 วัฒนธรรม เป็นบรรทัดฐานทางสังคมที่สมาชิกในแต่ละสังคมยอมรับและปฏิบัติ สืบต่อกันมา เป็นตัวกำหนดแบบแผนพฤติกรรมของคนในสังคมนั้นๆ วัฒนธรรมจะเป็น ตัวกำหนดมารยาทหรือธรรมเนียมปฏิบัติของคนในสังคม ซึ่งมีผลต่อลักษณะความสัมพันธ์ในการ สื่อสารกันของบุคคลด้วย

2.3 สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ มีอิทธิพลต่อการแสดงออกด้านความสัมพันธ์ใน การสื่อสาร ถ้าสถานะคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน จะเข้าใจกันง่ายในขณะที่ถ้าแตกต่างกัน ก็จะทำให้ ความคิดเห็น ความรู้สึกแตกต่างกันไปด้วย

2.4 ศาสนาความเชื่อ เป็นตัวกำหนดความเชื่อ และทัศนคติของผู้สื่อสาร มีผลต่อการ แสดงออกด้านพฤติกรรม คนศาสนาเดียวกันพูดถึงความเชื่อของศาสนาตนเองบางครั้งยังเห็น แตกต่างกัน แต่โอกาสจะเป็นไปในทางเดียวกันก็จะมีมากกว่า ในขณะที่การพูดคุยกับคนต่างศาสนา กันอาจต้องระมัดระวังความคิดเห็นของตนเองต่อแนวคิดต่างๆ มากขึ้น ทำนองเดียวกับคนเชื่อเรื่อง ผีกับคนเชื่อแนววิทยาศาสตร์ก็ไม่อาจร่วมแนวคิดกันได้

2.5 การเมืองการปกครอง โดยส่วนใหญ่ หากระบบการเมืองการปกครองให้อิสระ เป็นระบอบประชาธิปไตย การแสดงความคิดเห็นทำได้โดยเสรี การสื่อสารของคนจะเต็มไปด้วย ความเชื่อมั่นในการแสดงความคิดเห็น กล่าวคือกล้าแสดงออก แต่ถ้าอยู่ภายใต้ระบบการเมืองการ ปกครองที่มีความไม่แน่นอน หรือการปกครองแบบบังคับควบคุม ลักษณะการแสดงออกด้านการ สื่อสารก็อาจจะเป็นลักษณะที่ถูกจำกัดและมีความระมัดระวังมากขึ้น

2.6 บรรยากาศในการสื่อสาร ถ้าบรรยากาศเป็นกันเองจะเอื้อต่อการสื่อสารได้ดีกว่า บรรยากาศที่เคร่งเครียด หรือกดดัน เป็นทางการ ในที่ที่สงบร่มเย็นย่อมเอื้อต่อการสื่อสารได้ดีกว่าที่ ที่มีเสียงอึกทึกครึกโครมหรือจอแจ การสื่อสารด้วยความร่วมมือย่อมประสบความสำเร็จรวดเร็วกว่า การสื่อสารที่มีเป้าหมายเพื่อการแข่งขันเอาชนะ อากาศที่ร้อนไป เย็นไป เปียก และไม่สบายตัว ย่อมเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้อาจมองว่าเป็นสิ่งรบกวนใน กระบวนการสื่อสารก็ได้หากสิ่งที่เป็นอยู่นั้นไปขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพของการสื่อสาร

การพัฒนาปรับปรุงการสื่อสารระหว่างบุคคล

ในการสื่อสารแต่ละครั้งอาจเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้เกิดความ ไม่ประสบความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น การพิจารณาถึงสาเหตุของความบกพร่อง ขัดข้องใจ อันเนื่องมาจากการสื่อสารระหว่างบุคคล และการแก้ไขปรับปรุงจะส่งผลอันดีต่อความ เข้าใจ ระหว่างคู่สื่อสารและนำไปสู่ความสำเร็จแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการสื่อสารระหว่าง บุคคลพอสรุปได้ ดังนี้

1. ขยายประสบการณ์ของตนเองให้กว้าง อุปสรรคหนึ่งของการสื่อสารระหว่างบุคคลคือความไม่รู้ของเรา การสื่อสารต้องอาศัยความรู้ ข้อมูลและประสบการณ์ที่มาพอเราเองจึงต้องเปิดรับข้อมูล ข้อคิด ความเห็น ที่แตกต่างหลากหลายในสังคมอยู่เสมอ เพราะทุกอย่างย่อมเปลี่ยนแปลง

การขยายประสบการณ์ ทำได้โดยเพิ่มความกล้าในการเปิดตนเอง เพื่อสื่อสารกับบุคคลที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน ซึ่งช่วยขยายความรู้และพัฒนามุมมองของเราอีกทางหนึ่งนอกจากการเปิดรับข่าวสารหรือศึกษาเพิ่มเติมแล้ว

2. สร้างความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือในตัวผู้ส่งสารจะช่วยเสริมสร้างในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น แสดงความจริงใจเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ เพราะคนเราจะโน้มน้ำหนักเลือกรับหรือเชื่อข่าวสารจากแหล่งข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือ

3. สื่อสารให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การระลึกลถึงวัตถุประสงค์ขณะสื่อสารจะช่วยให้เราดำเนินการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม เช่น ปรับวิธีการสื่อสาร การเรียบเรียงเนื้อหาสารให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และการแปลปฏิกิริยาตอบกลับ จะช่วยให้เราปรับการสื่อสารครั้งต่อไปเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของการสื่อสารได้

4. ความต่อเนื่องในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความสนิทสนม ต้องอาศัยเวลา เนื่องจากมนุษย์สัมพันธ์ต้องพัฒนาควบคู่ไปกับระยะเวลา จึงต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน เป็นระยะเวลาที่ต่อเนื่องยาวนานพอสมควร การสื่อสารในครั้งต่อไป จะดำเนินไปด้วยความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา การแสดงออกต่อคู่สื่อสารอย่างถูกต้องเหมาะสม อีกแนวทางหนึ่งคือ การแสดงความตั้งใจรับฟังคู่สื่อสารในความสำคัญของสิ่งที่เขาสื่อออกมาที่จะช่วยสร้างความเข้าใจ และลดความขัดแย้งด้วย

แต่การเอาใจเขามาใส่ใจเรานั้น ในบางกรณีอาจต้องระมัดระวังมิให้เกินเลย เช่น การดูแลติดตาม สอบถามพฤติกรรมของผู้ต้องหา หากไม่ระมัดระวังขอบเขตที่พอเหมาะ อาจจะทำให้การพิจารณาตัดสินใจในชั้นศาลไม่เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม เนื่องมาจากความเห็นใจในโชคชะตาของผู้ต้องหา

6. เพิ่มการแลกเปลี่ยนข่าวสาร การเปิดให้มีการโต้ตอบแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างคู่สื่อสาร ทำให้ข่าวสารถ่ายทอดอย่างสมดุล ซึ่งแสดงถึงการเห็นคุณค่าในสถานภาพของคู่สื่อสารจึงนำไปสู่ความเข้าใจและช่วยคลี่คลายความขัดข้องใจต่อกัน หรือนำไปสู่การพัฒนาาร่วมกันได้อย่างดี แม้แต่การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หากต้องมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน

7. จรรยาบรรณระหว่างบุคคล การติดต่อสื่อสารกันอาจมีข้อมูลบางอย่างที่ต้องการเก็บไว้เป็นความลับ ไม่เหมาะสมต่อการเผยแพร่ เพราะอาจนำความเสียหายเป็นการทำลายกันได้ ดังนั้นต้องสร้างความรู้สึกลดอคถ์ ข้อสัถย์ต่อคู่สื่อสารเพื่อไม่ทำลายความสัมพันธ์ระหว่างกัน และจะช่วยให้การสื่อสารครั้งต่อไปได้รับความร่วมมือด้วยดี นำไปสู่ความสำเร็จในการสื่อสารได้

2. แนวคิดและทฤษฎีการประชาสัมพันธ์

ผู้วิจัยเห็นว่า แนวคิดและทฤษฎีการประชาสัมพันธ์นั้นมีความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมให้คนพิการมีงานทำอย่างยั่งยืน นอกเหนือจากความสามารถทางการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการแล้ว เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องใช้ความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้คนพิการทราบถึงกระบวนการจัดหางานว่ามีลักษณะ และมีประโยชน์ต่อตนเองนั้นอย่างไร อีกทั้งทางด้านสถานประกอบการและสังคมจะได้รับความรู้ถึงศักยภาพของคนพิการ เพื่อให้การสนับสนุนในการสร้างโอกาสด้านการจ้างงานให้คนพิการมากยิ่งขึ้น

“การประชาสัมพันธ์” เป็นคำที่มีรากศัพท์มาจากภาษาอังกฤษคำว่า Public Relations ซึ่งมีความหมายว่า การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหมู่คน

สมควร กวียะ (2532) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ สามารถแบ่งตามระดับความสัมพันธ์ได้ดังนี้

ระดับที่ 1 การเผยแพร่ข่าวสารองค์กร ไปสู่ประชาชน เพื่อก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความนิยมชมชอบในองค์กร

ระดับที่ 2 การจัดระบบบริการข่าวสาร เพื่อเผยแพร่ข่าวสารองค์กร และข่าวสารอื่นๆ ที่จะเป็นประโยชน์ออกไปสู่ประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน

ระดับที่ 3 การวางแผน และปฏิบัติการระยะยาวในการสร้างระบบเครือข่ายการสื่อสาร เพื่อที่จะส่งข่าวสาร ภาพลักษณ์ขององค์กรสู่ประชาชน และรับข่าวสาร พฤติกรรมของประชาชน ต่อองค์กร โดยอาศัยกระบวนการวิจัย การรับฟังความคิดเห็นเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาองค์กร ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

ดังนั้น แนวความคิดในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ จึงมิใช่กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเพียงอย่างเดียวหรือบางอย่างเท่านั้น แต่การประชาสัมพันธ์ที่แท้จริง หมายถึง กิจกรรมทุกอย่างที่รวมอยู่ในกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ของหน่วยงานกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขอบเขตของงานประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆ คือ

1. **Publicity** คือ การเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจ การจัดกิจกรรมหน่วยงาน โดยผ่านสื่อต่างๆ หรือสื่อมวลชน เช่น การประกาศ การปิดประกาศการบริการข้อมูลข่าวสาร การสารนิเทศหรือสารสนเทศ (Information Service) การบริการติดต่อสอบถาม (Information or Inquiry) การส่งข่าวสารสำหรับสื่อมวลชน (Press Release or News Release)
2. **Public Attitude** คือ การเสริมสร้างทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อองค์กร การรณรงค์เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการกระทำขององค์กรให้เป็นไปในทางที่ดี
3. **Public Opinion** คือ กิจกรรมต่างๆ เพื่อการสร้างประชามติให้เกิดขึ้นในทางที่เป็นผลดีต่อองค์กร การสร้างภาพลักษณ์ (Public Image) ขององค์กรในทางที่ดี
4. **Public Service / Public Welfare** คือ กิจกรรมต่างๆ ที่เป็นการประชาสัมพันธ์องค์กรได้ คือ การบริการสาธารณะ การบริการสังคม การให้สวัสดิการ และการให้ผลประโยชน์แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
5. **Public Development** คือ การจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาโดยส่วนร่วม เช่น การฝึกอาชีพ การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาคน การให้ทุนการศึกษา การฝึกอบรมและดูงาน โครงการเยาวชนเพื่อสันติภาพและการจัดรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา เป็นต้น
6. **Public Advertising** คือ การโฆษณาองค์กร โดยเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ (Public Relations Advertising) เพื่อชื่อเสียงของหน่วยงานองค์กรหรือสถาบัน

กระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

สก็อต เอ็ม. คัททิลิป และ อัลเลน เอช. เซ็นเตอร์ (Scott M. Cutlip and Allen H. Center, 1978) กล่าวว่า การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้ กระบวนการประชาสัมพันธ์ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ คือ

1. การวิจัยและรับฟังความคิดเห็น (Research – Listening) การวิจัย การค้นคว้า แสวงหาข้อมูลเป็นขั้นตอนแรกของการประชาสัมพันธ์ เป็นการสำรวจหาข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เผชิญอยู่หรือนำผลที่ได้มาประมวลเป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยและรับฟังมาวางแผนและตัดสินใจจะใช้กลยุทธ์ ในด้านการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากแหล่งข้อมูล 2 ประเภทคือ

- หลักฐานที่ปรากฏอยู่ เช่น ข่าวต่างๆ ทางหน้าหนังสือพิมพ์และนิตยสาร รายงานของฝ่ายขาย จดหมายแสดงความคิดเห็น รายงานประจำปี ฯลฯ

- ข้อมูลที่ต้องค้นคว้า ซึ่งจะต้องมีการวางแผน และอาศัยเทคนิควิจัยทางวิทยาศาสตร์ ในการเก็บข้อมูล เช่น การสำรวจความคิดเห็น การสำรวจประชามติ

2. การวางแผนและการตัดสินใจ (Planning – decision making) เป็นขั้นตอนที่สำคัญของงานประชาสัมพันธ์ เพราะเป็นการกำหนดแนวทางในการประชาสัมพันธ์ว่าจะทำอะไรได้บ้างตามขั้นตอนต่างๆ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยและรับฟัง มากำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้มีความสอดคล้องต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆ กับระยะเวลาและรายละเอียดอื่นๆ ที่เหมาะสม เพราะต้องการให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย กิจกรรมและสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ กำหนดระยะเวลา งบประมาณ และวิธีการประเมินผล

3. การดำเนินการสื่อสาร (Communication – Action) เมื่อวางแผนดำเนินงานประชาสัมพันธ์แล้ว หน่วยงานจะดำเนินการส่งข่าวสารต่างๆ ตามที่ได้วางแผนไว้ เป็นขั้นการลงมือปฏิบัติ ตามแผนงานที่ได้กำหนด โดยการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง และจะต้องรับฟังความคิดเห็นและปฏิกิริยาตอบกลับจากกลุ่มเป้าหมายด้วย

4. การประเมินผล (Evaluation) คือ การวิเคราะห์ ตรวจสอบการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เพื่อตรวจสอบ ติดตามผล การประเมินผลกระทบ และการประเมินประสิทธิผลของหน่วยงาน ทั้งแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การสังเกต หรือแบบที่เป็นทางการ เช่น การวิจัย เป็นต้น ซึ่งอาจดำเนินงานโดยบุคลากรภายในหรือบุคลากรภายนอกหน่วยงานก็ได้ ถือเป็นวัดผลการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ประสบความสำเร็จเพียงใด มีปัญหาหรือ อุปสรรคใดบ้าง และควรจะปรับปรุงในด้านใด เป็นต้น

การเลือกใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์

ไซมอน (Simon, 1996) ได้นำแนวความคิดเรื่องการเลือกสื่อมวลชนมาประยุกต์ใช้ในงานประชาสัมพันธ์ โดยได้กล่าวถึงหลักการพิจารณาเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

- มีสื่อไหนที่จะใช้ได้บ้าง
- สื่อไหนที่จะได้รับ โดยประชาชนกลุ่มใหญ่ที่สุด
- สื่อไหนที่จะทำให้ได้รับผลกระทบมากที่สุด
- สื่อไหนที่สามารถใช้ได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้รับสารได้มากที่สุด
- สื่อไหนที่สามารถใช้ได้เหมาะสมกับเนื้อหาของข่าวสารได้ดีที่สุด

นั่นคือ การเลือกสื่อประชาสัมพันธ์ จะต้องเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร หรือ วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ และความเหมาะสมกับเนื้อหาของข่าวสาร

การเลือกใช้สื่อแต่ละประเภท ในการประชาสัมพันธ์ควรพิจารณาถึงเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดี การสร้างชื่อเสียง ศรัทธา การส่งเสริมและสนับสนุนในการประชาสัมพันธ์ที่ได้วางไว้
2. กลุ่มเป้าหมาย ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเป็นประชาชนกลุ่มที่ต้องการเข้าถึงในการดำเนินการประชาสัมพันธ์
3. การเลือกใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพจะต้องเหมาะสมและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายนั้นๆ โดยพิจารณาถึงคุณสมบัติและลักษณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการใช้สื่อสารในสังคมและมีอิทธิพลต่อคุณภาพสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์
4. สักยภาพของหน่วยงาน คือ ความพร้อมในเรื่องบุคลากร งบประมาณ การบริหารจัดการ ซึ่งการเลือกใช้สื่ออื่นนั้นจะต้องเหมาะสมตามกำลังความสามารถ

กิจกรรมและสื่อในการประชาสัมพันธ์

ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ตามขั้นตอนต่างๆ สิ่งสำคัญที่สุด คือ การเลือกกิจกรรม และสื่อในการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสม สิ่งที่ต้องพิจารณาคือใครเป็นกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงาน พฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารเป็นอย่างไร สื่อวิธีการช่องทางและสารประเภทไหนจะเข้าถึงผู้รับ ได้มากที่สุด ซึ่งต้องสำรวจและแสวงหาข้อมูล ทดสอบการใช้สื่อ ตลอดจนสอบถามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และประเมินผลก่อนที่จะเลือกใช้กิจกรรมและสื่อต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

3. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ

แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานของกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรง เพราะต้องมีการสื่อสารกับคนพิการเพื่อให้เกิดความสนใจ มั่นใจ และสามารถชักจูงใจให้คนพิการตระหนักถึงความสามารถของตนเองในการประกอบอาชีพภายในสังคมได้ อีกทั้งเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องออกไปพบกับสถานประกอบการ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล

ข่าวสารเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานของคนพิการให้แก่สถานประกอบการนั้นๆ ได้รับทราบก่อนการตัดสินใจรับคนพิการเข้าทำงาน โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการทำหน้าที่เป็นผู้ส่งข่าวสาร เพื่อส่งไปยังคนพิการและสถานประกอบการซึ่งถือเป็นผู้รับข่าวสาร โดยผ่านช่องทางของการสื่อสารต่างๆ ให้คนพิการและสถานประกอบการมีข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนถูกต้อง ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้วิธีการโน้มน้าวใจให้คนพิการเข้าร่วมการจัดหางาน และสถานประกอบการเข้าใจเรื่องรับคนพิการเข้าทำงาน ประกอบการพิจารณาคัดเลือกคนพิการเข้าทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสมในสถานประกอบการของตนเอง

อดุลย์ จารตุรงค์กุล (2526) กล่าวถึง การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจว่า การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นและพบได้บ่อยในชีวิตประจำวัน ซึ่งคำว่า การโน้มน้าวใจ และการจูงใจ ต่างมีความหมายที่เหมือนกัน คือ มนุษย์ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งในการจูงใจบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานการณ์การสื่อสารเพื่อจูงใจ (Persuasive Communication Situation) อันเป็นสถานการณ์ที่บุคคลที่เป็นแหล่งข่าวสาร หวังที่จะให้ผู้รับสารก่อปฏิกิริยาตอบสนองต่อข่าวสาร มีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือก่อให้เกิดอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับสารให้ดำเนินไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

คัททิลิป และ เซ็นเตอร์ (Cutlip and Center, 1978) ได้เสนอความคิดเห็นว่าการโน้มน้าวใจทางการประชาสัมพันธ์มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อเปลี่ยนแปลง ความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกัน หรือทำให้ความคิดเห็นที่ไม่ลงรายนั้นสลายไป (Neutralize) เพื่อก่อเกิด (Crystallize) ความคิดเห็นในทางที่เป็นประโยชน์ต่อเราหรือต่อหน่วยงานของเราหรือเพื่อรักษาความคิดเห็นที่ได้อยู่แล้วนั้นให้คงอยู่ตลอดไป

อรวรรณ ปิลาพันธ์โอวาท (2537) กล่าวสรุปลักษณะของการโน้มน้าวใจไว้ดังนี้

1. ผู้โน้มน้าวใจมีความตั้งใจที่จะมีอิทธิพลบางประการเหนือผู้ถูกโน้มน้าวใจ
2. โดยปกติผู้ถูกโน้มน้าวใจจะมีทางเลือกมากกว่าหนึ่งทาง และผู้โน้มน้าวใจพยายามชักจูงผู้ถูกโน้มน้าวใจให้ยอมรับทางเลือกที่ตนเสนอ
3. สิ่งที่ผู้โน้มน้าวใจต้องการคือการเปลี่ยนแปลง หรือการสร้างหรือการดำรงไว้ซึ่งความคิดเห็น ทศนคติ ค่านิยม และความเชื่อของผู้ถูกโน้มน้าวใจ ซึ่งจะมีผลต่อปัจจัยอื่นอันได้แก่ อารมณ์ พฤติกรรม เป็นต้น

องค์ประกอบพื้นฐานในการโน้มน้าวใจ

1. องค์ประกอบภายนอกผู้รับสาร มี 4 ประการ คือ

1.1 ความแตกต่างภายในผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารแต่ละคนมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีความน่าโน้มน้าวใจไม่เหมือนกัน เช่น ความน่าเชื่อถือ อำนาจทางสังคม บทบาทในสังคม สัมพันธภาพกับผู้รับสาร และลักษณะทางประชากร เช่น อายุ เพศ อาชีพ

1.2 ความแตกต่างภายในสาร สารแต่ละชิ้นมีความน่าโน้มน้าวใจแตกต่างกัน การพูดหรือการเขียนมีความน่าโน้มน้าวใจไม่เหมือนกัน ความแตกต่างในหัวข้อหรือเนื้อหาของสารลักษณะของการโน้มน้าวใจที่ใช้ การจัดเรียบเรียงสาร ข้อโต้แย้งที่ใช้ ภาษา ตลอดจนลักษณะขอท้วงตำหนอง

1.3 ความแตกต่างของสื่อ ความน่าโน้มน้าวใจของสารจะแตกต่างกันเมื่อเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับการสื่อสารโดยผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ

1.4 ความแตกต่างภายในสภาพการณ์ สภาพการณ์ที่มีหรือขาดบุคคลหนึ่งบุคคลใด ความคุ้นเคยหรือไม่คุ้นเคยของผู้รับสารต่อสภาพการณ์หนึ่งๆ การมีสิ่งรบกวนหรือทางลัดในสภาพการณ์

2. องค์ประกอบภายในผู้รับสาร ผู้รับสารจะมีความอ่อนไหว (Susceptible) ต่อการโน้มน้าวใจเพียงใด โดยพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

- 2.1 ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ การศึกษา อาชีพ
- 2.2 ทักษะ และทัศนคติ
- 2.3 ความรู้ของผู้รับสารที่เกี่ยวกับสารนั้นๆ
- 2.4 ลักษณะด้านอารมณ์
- 2.5 ความสำคัญที่ผู้รับสารให้แก่หัวข้อหนึ่งๆ
- 2.6 วิธีการที่ผู้รับสารรับรู้สภาพการณ์หนึ่งๆ

การวางจุดมุ่งหมายของการโน้มน้าวใจ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 อย่าง คือ

1. เพื่อย้ำ เสริมสร้างทัศนคติ และความเชื่อถือที่ผู้รับสารมีอยู่ แต่ยังไม่มั่นใจให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้หนักแน่นขึ้น

2. ให้เกิดการคล้อยตาม โดยมีจุดมุ่งหมายให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือความเชื่อถือเดิมให้หันมาเชื่อ หรือมีความเห็นคล้อยตาม

3. ให้เกิดการปฏิบัติตาม เพื่อดึงดูดให้เกิดการกระทำขึ้นอย่างจริงจัง

ดังนั้นในการโน้มน้าวใจเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตาม จึงมีวิธีการกระทำได้ 3 ประการ คือ

1. การโน้มน้าวใจด้วยหลักฐานและเหตุผล ได้แก่ ข้อเท็จจริงที่ปรากฏ
2. การโน้มน้าวใจด้วยความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร
3. การโน้มน้าวใจด้วยความต้องการหรือความจำเป็นพื้นฐานทางสังคม ทางร่างกายและจิตใจหรือการโน้มน้าวใจจากความปรารถนานั้นเอง

4. ปฏิกริยาสนองตอบ (Feedback and Reaction) เป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้ส่งสารสามารถทราบว่าสารที่ส่งไปนั้น ได้ผลตามเป้าหมายหรือไม่ และประเมินความสำเร็จของสารได้ โดยผู้รับสารสามารถแสดงให้ผู้ส่งสารทราบ การสนองตอบจะช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถตรวจสอบองค์ประกอบของการสื่อสารได้ทั้งหมด รวมทั้งวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ซึ่งช่วยทำให้การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการสนองตอบนั้นจะต้องเกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์ด้วยความตั้งใจ มิใช่เป็นความบังเอิญ

การโน้มน้าวใจเกี่ยวข้องกับการใช้การสื่อสารที่มีอิทธิพลเหนือสาธารณชนกลุ่มต่างๆ เพื่อให้สาธารณชนกระทำในสิ่งที่ต้องการ เป้าหมายของการโน้มน้าวใจจะเป็นอะไรก็ตาม จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการโน้มน้าวใจ ซึ่งมีอยู่ 6 ขั้นตอน ตามที่แม็กไกว์ (McGuire, 1973)

1. การนำเสนอ (Presenting) บุคคลต้องอยู่ในตำแหน่งพร้อมรับสารทั้งทางร่างกายและจิตใจ
2. ความสนใจ (Attending) ผู้รับสารให้ความสนใจต่อสารโน้มน้าวใจ
3. ความเข้าใจ (Comprehending) สารโน้มน้าวใจ ต้องนำเสนอด้วยสัญลักษณ์ ซึ่งผู้รับสารสามารถเข้าใจได้
4. การยอมรับต่อสาร (Yielding) ผู้รับสารยอมรับและเห็นด้วยกับทัศนคติซึ่งแสดงออกมา
5. การเก็บจำสารไว้ (Retaining) ผู้รับสารมีการรำลึกถึงสารที่ได้ยอมรับแล้ว
6. การกระทำ (Acting) ผู้โน้มน้าวใจต้องสามารถสังเกตผลลัพธ์ของการโน้มน้าวใจ ซึ่งมาจากพฤติกรรมของผู้รับสาร

กระบวนการโน้มน้าวใจทั้ง 6 ขั้นตอนดังกล่าว ผู้รับสารจะผ่านขั้นตอนไปทีละขั้นเพื่อการสื่อสารจะสามารถโน้มน้าวใจได้ครบถ้วนกระบวนการ และในสภาพการณ์ปกติ ขั้นตอนต้นจะต้องเกิดขึ้นก่อนเพื่อที่ขั้นตอนต่อไปจะเกิดขึ้นได้

การโน้มน้าวใจจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ พิจารณาได้จากพฤติกรรมที่โน้มน้าวนั้นมีการแสดงออกมาหรือไม่ อย่างไรก็ตาม ผลของการโน้มน้าวใจนั้นอาจประเมินไม่ได้จากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทันทีเพียงระยะเวลาอันสั้น ยิ่งกว่านั้น ความตั้งใจของผู้ส่งสารที่แสดงออกมาก็ไม่สามารถใช้เป็นมาตรฐานเพียงอย่างเดียวในการตัดสินความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการโน้มน้าวใจ

โรเซนเบิร์ก และ ฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland, 1966) ได้เสนอแนะว่า ผลของการโน้มน้าวใจนั้น พิจารณาได้ว่าเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและความเชื่อ ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง 3 ประการคือ

1. การเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Change)
2. การเปลี่ยนแปลงในด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Change)
3. การเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรม (Behavioral Change)

ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมของผู้ฟัง ผู้พูดสามารถตั้งความปรารถนาหรือความมุ่งหมายได้หลายลักษณะ ดังนี้คือ

1. ให้ผู้ฟังเชื่อหรือปฏิบัติตาม
2. เปลี่ยนแปลงความเชื่อหรือการกระทำบางอย่าง
3. เสริมสร้างความเชื่อหรือการกระทำบางอย่างที่ดำเนินอยู่ให้มั่นคงแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น
4. ให้ผู้ฟังเลิกเชื่อ หรือเลิกประพฤติในบางสิ่งบางอย่าง

ปัจจัยต่างๆในการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ

จากที่กล่าวไว้ การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยผู้โน้มน้าวใจ ผู้ถูกโน้มน้าวใจ สารโน้มน้าวใจ รวมทั้งช่องทางการสื่อสาร ได้ชี้ให้เห็นปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวกับการสื่อสารที่จะช่วยให้เกิดความสำเร็จในการโน้มน้าวใจ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ผู้รับสาร (Audience analysis) ทฤษฎีนี้แบ่งคนออกเป็น 4 ลักษณะดังนี้
 - 1.1 กลุ่มเชื่อ (Believer) เป็นกลุ่มที่ง่ายที่สุดในชักจูงให้ปฏิบัติตามที่ต้องการ เพราะเป็นกลุ่มที่ได้รับทัศนคติ ความรู้ ประสบการณ์ ข้อมูลต่างๆเป็นแนวเดียวกับผู้ทำการสื่อสาร
 - 1.2 กลุ่มสงสัย (Skeptic) เป็นกลุ่มที่ได้รับข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับสิ่งที่สื่อสารหรือ ประชาสัมพันธ์ทั้งในด้านบวกและลบ คนกลุ่มนี้จึงเกิดความสงสัยในเรื่องนั้นๆ ข้อสงสัยทำให้ตัดสินใจไม่ได้ว่า ระหว่างด้านบวกกับด้านลบสิ่งใดมีมากกว่ากัน
 - 1.3 กลุ่มเฉื่อย (Apathetic) เป็นกลุ่มที่ไม่สนใจ ไม่ได้ตอบ หรือแสดงความความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ทำการสื่อสาร เนื่องจากรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง
 - 1.4 กลุ่มปรปักษ์ (Hostile) เป็นกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่เราสื่อสารและพยายามต่อต้าน ซึ่งเป็นกลุ่มที่ยากที่สุดในการทำการสื่อสารด้วย

ในการโน้มน้าวใจคน เราจะไม่พยายามชักจูงกลุ่มคนที่มีลักษณะพื้นเพต่าง ๆ กัน พร้อมๆกัน ในเวลาเดียวกัน แต่จะพยายามเลือกชักจูงทีละกลุ่ม โดยออกแบบสารเพื่อการจูงใจเพื่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้สารข่าวสารนั้น มีความชัดเจนไม่สับสน

2. ความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร (Credibility) ผู้รับสารจะเชื่อถือมากขึ้น ถ้าแหล่งสารมีความน่าเชื่อถือ โดยมี องค์ประกอบต่างๆ 3 ประการ คือ ความเชี่ยวชาญ (Expertise) ความจริงใจ (Sincerity) และบารมี (Charisma)

3. จุดจูงใจต่อประโยชน์ส่วนตน (Appeal to self-interest) ผู้รับสารจะเริ่มข้องเกี่ยวกับประเด็นปัญหาหรือ ให้ความสนใจต่อสาร เมื่อมีจุดจูงใจทางจิตใจ หรือความจำเป็นทางเศรษฐกิจ

4. ความชัดเจนของสาร (Clarity of message) สารต้องเจาะจง เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน

5. เวลาและบริบท (Timing and Context) สารโน้มน้าวใจจะมีความจูงใจมากขึ้น ถ้ามีปัจจัยแวดล้อมต่างๆ สนับสนุน หรือตัวผู้รับสาร ได้รับสารภายในบริบทหรือสถานการณ์ซึ่งบุคคลคุ้นเคย

6. การมีส่วนร่วมของผู้รับสาร (Audience Participation) ความเกี่ยวข้องหรือการมีส่วนร่วมของผู้รับสารจะมีส่วน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือผลึกตันให้เกิดความเชื่อได้

7. การแนะนำสำหรับการกระทำ (Suggestions for Action) ผู้ถูกโน้มน้าวใจจะเห็นพ้องด้วย ถ้าได้รับข้อเสนอแนะ สำหรับการกระทำจากผู้สนับสนุน

8. เนื้อหาและโครงสร้างของสาร (Content and structure of message) กลวิธีที่จะทำใ้สารมีความชักจูงใจสูงขึ้น ควรประกอบด้วย

8.1 มีลักษณะละคร (Drama) เนื่องจากทุกคนชอบเรื่องราวที่ดี การที่จะทำใ้ผู้รับสารสนใจ อาจสร้าง เหตุการณ์ หรือสถานการณ์ขึ้น

8.2 การใช้สถิติ (Statistics) สาธารณชนมักเชื่อถือต่อสถิติ

8.3 มีผลการสำรวจหรือตรวจสอบประสามติ (Surveys and polls)

8.4 การยกตัวอย่าง (Examples) ถ้อยคำที่แสดงความคิดเห็นจะโน้มน้าวใจมากขึ้น ถ้ามีการยกตัวอย่าง ประกอบ

8.5 การใช้พยาน (Testimonials) คือมีการอ้างถึงผู้ทรงคุณวุฒิหรือแหล่งสารที่น่าเชื่อถือ

8.6 มีการรับรอง (Endorsements) การรับรองความสามารถกระทำได้โดยบุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ องค์กรที่เป็นที่ยอมรับหรือสื่อมวลชนภายนอก

8.7 การใช้จุดจูงใจทางอารมณ์ (Emotional appeals) จะช่วยดึงดูดความสนใจของผู้รับสาร อย่างไรก็ตาม การใช้เหตุผลก็มีความจำเป็นด้วย

9. การพูดโน้มน้าวใจ (Persuasive Speaking) เทคนิคการพูดโน้มน้าวใจมีดังนี้

9.1 ใช่-ใช่ (yes-yes) เริ่มต้นด้วยการชี้แนะ ให้ผู้อื่นเห็นด้วย และพัฒนารูปแบบการพูด เพื่อให้ผู้ฟังตอบว่า “ใช่”

9.2 เสนอแนะตัวเลือกเชิงโครงสร้าง (Offer structured choice) ให้ตัวเลือกเชิงโครงสร้างระหว่าง A กับ B เพื่อให้ผู้ฟังเลือก

9.3 ค้นหาข้อผูกพัน (Seek partial commitment) สร้างข้อผูกพันสำหรับการกระทำบางอย่าง ในส่วนของผู้รับสาร

9.4 ถามเพื่อให้ได้สิ่งที่มีมากกว่า หุคหนึ่งสำหรับสิ่งที่มีน้อย (Ask for more / settle for less)

4. แนวคิดและทฤษฎีการเจรจาต่อรอง

แนวคิดด้านการเจรจาต่อรองนี้ เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะต้องเรียนรู้ และฝึกฝน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารให้ผลออกมาบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งใจไว้ การเจรจาต่อรองไม่ได้รวมเฉพาะสถานการณ์ที่เป็นทางการเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการอื่นๆ อีกด้วย ซึ่งในที่นี้หมายความว่า เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องคำนึงตามแต่ละสถานการณ์ เพราะสถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการสื่อสารได้

เนื่องจากการเจรจาต่อรองเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ในหลายสถานการณ์ดังที่กล่าวข้างต้น ความหมายของการเจรจาต่อรอง (Negotiation) จึงอาจกำหนดแตกต่างกันตามแต่ละสถานการณ์ ดังนั้น คำนิยามสำหรับการเจรจาต่อรอง สามารถกำหนดไว้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้น ดังนี้

ลีโอ ฮอว์กินส์ และ ไมเคิล ฮัดสัน (Leo Hawkins and Michael Hudson, 1995) ได้ให้ความหมายของการเจรจาต่อรองว่า คือ การหาหรือเพื่อที่จะได้ข้อตกลงในการบรรลุความต้องการ มีกระบวนการในการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม สามารถเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ได้

วัตถุประสงค์ของการเจรจาต่อรอง

พอพันท์ วัชจิตพันธ์ (2538) กล่าวว่า เป็นการตอบสนองความต้องการ ถ้าความต้องการของคนได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ก็จะไม่ทำให้เกิดความจำเป็นสำหรับคนนั้นในการเข้าร่วมเจรจาต่อรอง ทั้งสองฝ่ายมีความต้องการการเจรจาต่อรอง มีสมมุติฐานว่าแต่ละฝ่ายต้องการผลบางอย่างจากการเจรจาต่อรอง

ในเรื่องความต้องการก็มีความต้องการที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป เพื่อช่วยให้มองเห็นความต้องการต่างๆ อย่างชัดเจนขึ้น การจัดแบ่งประเภทความต้องการจึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง การจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์โดยมาสโลว์ (Maslow, 1970) ระบุว่าความต้องการพื้นฐานของมนุษย์มีลำดับขั้นของกำลังและความสำคัญ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เกิดแรงจูงใจต่อพฤติกรรมอีกต่อไป

ในทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์โดยมี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. **ความต้องการทางกายภาพ** มนุษย์ต้องพยายามสนองความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ของชีวิต เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย ซึ่งสิ่งที่จะช่วยตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้ คือ เงิน ค่าตอบแทน เงินรางวัล เป็นต้น

2. **ความต้องการความปลอดภัย** ซึ่งเกี่ยวข้องกับกำบังตนเองหรือหลีกเลี่ยงจากภัยอันตรายต่างๆ นอกจากนี้ยังรวมถึงความมั่นคงในสิ่งที่มีอยู่หรืออาชีพการงาน

3. **ความต้องการทางสังคม** มนุษย์ทุกคนปรารถนาในระดับที่แตกต่างกันในการที่จะผูกมิตรและได้รับความรักจากผู้อื่น ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งบางครั้งมนุษย์พยายามปฏิบัติตัวให้เข้ากับกลุ่ม

4. **ความต้องการได้รับการยกย่อง** มนุษย์ต่างต้องการความมีชื่อเสียง ความเชื่อมั่นในตนเอง และเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การสนองความต้องการเช่นนี้จะได้จากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสังคม หรืออยู่ในสายตาของคนทั่วไป เช่น การมีตำแหน่งหน้าที่การงานและความรับผิดชอบสูง มีรถหรือเครื่องแบบประจำตำแหน่ง มีผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาหลายคน เป็นต้น

5. **ความต้องการได้รับความพึงพอใจในตนเอง** ในระดับสุดท้ายนี้ ได้แก่ ความต้องการในการใช้ความรู้ ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ การพัฒนาตนเองและใช้ความคิดสร้างสรรค์

มาสโลว์ (Maslow, 1970) ได้เสนอว่า มนุษย์มักจะมีความต้องการตามลำดับขั้นดังที่จัดไว้ เมื่อความต้องการระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้วจะมีอิทธิพลลดลง มนุษย์จะมีความต้องการใหม่อยู่เสมอและสูงขึ้น ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม เช่น คนที่มีรายได้สูงและสามารถสนองความต้องการด้านพื้นฐานได้อย่างเพียงพอแล้ว ก็อาจจะมีความสนใจในเงินค่าตอบแทนน้อยลง

กระบวนการเจรจาต่อรอง

แฮร์รี เอ. มิลล์ (Harry A. Mills, 1992) กล่าวว่า กระบวนการเจรจาต่อรองแบ่งออกได้เป็น 7 ขั้นตอน เรียกว่า R-E-S-P-E-C-T

กระบวนการเพื่อให้บรรลุข้อตกลง นักเจรจาต่อรองต้องเคลื่อนไปข้างหน้าและถอยหลังระหว่างขั้นตอนเหล่านี้ และต้องใช้เวลาในแต่ละขั้นตอน มีการใช้ทักษะและความสามารถที่แตกต่างกันในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 คือ การเตรียมตัวให้พร้อม (Ready) มีขั้นตอนการเตรียมตัว ดังนี้

- กำหนดและลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์
- กำหนดประเด็น
- กำหนดว่าสิ่งใดที่ยอมรับได้ และสิ่งที่ต้องการได้รับตอบแทน
- รวบรวมข้อมูลให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- วางแผนกลยุทธ์และกลวิธี

ขั้นตอนที่ 2 คือ หาความต้องการ (Explore) หมายถึง ความต้องการของทั้งสองฝ่ายในขั้นตอนนี้ต้องเผชิญหน้ากับอีกฝ่ายเพื่อ

- ทำให้ความต้องการของทั้งสองฝ่ายชัดเจน
- ทดสอบสมมติฐาน
- สร้างบรรยากาศที่ทั้งคู่รู้สึก “ชนะ”
- สื่อในจุดเปิดความต้องการของแต่ละฝ่าย
- ศึกษาจุดเปิดความต้องการของอีกฝ่าย

ขั้นตอนที่ 3 คือ การให้สัญญาณ (Signal) การเคลื่อนที่ เพราะว่าการเจรจาต่อรองมักเริ่มต้นด้วยการที่ทั้งสองฝ่ายสร้างแรงกดดัน วิธีการคือ

- สังเกตสัญญาณแสดงให้เห็นความเต็มใจและเคลื่อนไหวด้วยความตั้งใจ
- ให้สัญญาณว่าพร้อมที่จะเคลื่อนไปข้างหน้า
- ตอบสนองสัญญาณอีกฝ่ายและสร้างจุดสมดุล

ขั้นตอนที่ 4 คือ การพิจารณาข้อเสนอ (Probe) เพื่อให้การเจรจาต่อรองมีความก้าวหน้าต่อไป

- ยื่นข้อเสนอเพื่อที่จะพิจารณาจุดที่อีกฝ่ายหนึ่งยอมรับได้
- เปลี่ยนแปลงข้อเสนอที่ถูกปฏิเสธเสียใหม่ให้อยู่ในรูปแบบที่ยอมรับได้

ขั้นตอนที่ 5 คือ การแลกเปลี่ยนข้อลดหย่อน (Exchange)

- ยอมลดหย่อน โดยแลกเปลี่ยนสิ่งที่มีค่าน้อยสำหรับฝ่ายตน แต่มีค่ามากสำหรับอีกฝ่าย เพื่อให้ได้สิ่งที่ฝ่ายตนต้องการ
- สร้างจุดสมดุลโดยเน้นให้เห็นถึงผลประโยชน์ร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 6 คือ การปิดการเจรจา (Close) เพื่อมิให้ต้องยอมลดหย่อนแก่อีกฝ่ายหนึ่งมากเกินไป สามารถหยุดการเจรจาโดย

- ตัดสินใจตรงจุดที่ต้องการหยุดการแลกเปลี่ยน
- ประเมินและเห็นว่าเป็นเวลาที่เหมาะสม
- ปิดโดยการทำสัญญาข้อตกลงที่มีความน่าเชื่อถือและยอมรับ

ขั้นตอนที่ 7 คือ การผูกปมให้แน่น (Tie-up) เพื่อให้แน่ใจจะต้อง

- ยืนยันในสิ่งที่ตกลงกัน
- สรุปรายละเอียดข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร
- เห็นพ้องกับแผนที่ตกลงข้อแตกต่างในอนาคต
- ทบทวนผลของการเจรจาต่อรอง

ข้อตกลงที่ดีนั้น ควรนำไปปฏิบัติได้ และก่อให้เกิดผลระยะยาวซึ่งจำเป็นต้องให้เป็นທີ່พึงพอใจทั้งสองฝ่าย

กลวิธีในการเจรจาต่อรอง

การเริ่มต้นการเจรจาต่อรองมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างทั้งสองฝ่ายเกี่ยวกับทัศนคติ ความคาดหวัง ความตั้งใจ ความคิดเห็นของฝ่ายตรงข้าม กลวิธีดังกล่าวสามารถใช้ในการค้นหาท่าทีโดยรวมของฝ่ายตรงข้ามก่อนตัดสินใจในด้านของตน การเริ่มต้นจะตั้งขีดกำหนดสูงและต่ำสุดของทั้งสองฝ่ายและช่วงของการเจรจาต่อรอง การเริ่มต้นจะมีผลต่อบรรยากาศของการเจรจาต่อรองซึ่งอาจจะคงอยู่ต่อไปของการเจรจาต่อรอง นอกจากนี้ กลวิธีเริ่มต้นจะเป็นการกำหนดความรู้สึกเกี่ยวกับความสมดุลของอำนาจการเจรจาต่อรองด้วย

กลวิธีเริ่มต้นมีการตัดสินใจที่จะต้องทำเกี่ยวกับการที่จะเริ่มต้นด้วยตนเอง เป็นผู้เสนอจุดยืนของตนหรือจะได้เปรียบกว่าในการให้ฝ่ายตรงข้ามเริ่มก่อนและให้เสนอจุดยืน โดยมักใช้วิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การถามข้อเสนอจากฝ่ายตรงข้าม

ฝ่ายตนเองอาจจะได้เปรียบในการให้ฝ่ายตรงข้ามแถลงข้อเสนอมาก่อน โดยเฉพาะเมื่อฝ่ายตรงข้ามมีเหตุผลที่สำคัญ วิธีนี้จะช่วยให้หลีกเลี่ยงการคาดการณ์ผิดพลาดหากฝ่ายตรงข้ามเสนอสิ่งที่ดีกว่าที่ฝ่ายตนคิดไว้ นอกจากนี้ยังช่วยให้ฝ่ายตรงข้ามยอมเปิดเผยความต้องการที่จะให้ยุติและสามารถแสดงความคิดเห็น ความไม่พึงพอใจและต้องการมากกว่าสิ่งที่ฝ่ายตรงข้ามเสนอ

2. การใช้ความเงียบ

อีกวิธีหนึ่งที่จะให้ฝ่ายตรงข้ามเริ่มเสนอก่อน คือการไม่ทำอะไรหรือแสดงให้เห็นโดยไม่ใช้คำพูดที่จะให้ฝ่ายตรงข้ามเริ่มก่อนหากฝ่ายตรงข้ามมีความเร่งรีบที่จะเริ่มการเจรจาต่อรอง การรักษาความเงียบและแสดงท่าทางรือรุ่มมักจะเพียงพอที่จะให้ฝ่ายตรงข้ามเริ่มแถลงจุดยืนก่อน

3. การแนะนำข้อเสนอให้ฝ่ายตรงข้าม

หากฝ่ายตรงข้ามทำท่าเรือให้เริ่มเสนอก่อน และไม่ต้องการที่จะเริ่มเป็นฝ่ายเจรจาต่อรอง ด้วยการแถลงจุดยืนของฝ่ายตน สามารถแจ้งความจำนงค์กับฝ่ายตรงข้ามว่าต้องการพิจารณาเสนออะไรได้บ้าง

4. การกำหนดความต้องการขึ้นเป็นข้อแม้สำหรับการเจรจาต่อรอง

หากฝ่ายตรงข้ามเริ่มการเจรจาต่อรองหรืออาจจะเริ่ม เป็นโอกาสที่ดีที่จะกำหนดข้อแม้เบื้องต้นก่อนที่จะเริ่มการเจรจา เช่น ข้อเรียกร้องพิเศษหรือให้มีการดำเนินการอะไรก่อนที่จะยอมเจรจาต่อรองด้วย ข้อตกลงจากฝ่ายตรงข้ามจะทำให้มีข้อได้เปรียบเชิงจิตวิทยา โอกาสในการที่จะได้มากกว่าและมีเรื่องที่จะเจรจาต่อรองน้อยลง

5. การยื่นข้อเรียกร้องครั้งแรกสูง

การวิจัยได้พบว่าผลที่ดีกว่ามักจะได้กับผู้ที่มีข้อเรียกร้องสูงมากถึงขั้นไม่สมเหตุสมผล แทนที่จะเรียกร้องระดับปานกลาง ข้อได้เปรียบในการที่กำหนดความต้องการสูงในขั้นแรก คือ การหลีกเลี่ยงการประเมินผิดพลาดและทำให้การเรียกร้องที่สูงเกือบเท่ากันก็อาจเป็นไปได้ในภายหลัง การเรียกร้องสูงมากๆ ควรจะมีเหตุผลสนับสนุนเพื่อให้ฝ่ายตรงข้ามเห็นว่ามีที่น่าเชื่อถือจริงๆ ลดโอกาสที่จะถอนตัวออกจากเจรจาต่อรอง

6. การระบุความต้องการสำคัญในการเริ่มต้น

การระบุหัวข้อสำคัญที่สนใจและเป็นความต้องการในเบื้องต้นของการเจรจาต่อรองมักจะมีประโยชน์ โดยเริ่มต้นจากเรื่องที่ฝ่ายตรงข้ามจะสามารถยินยอมได้ง่ายที่สุด ซึ่งวิธีนี้จะช่วยให้เกิดบรรยากาศของความสำเร็จ ความเชื่อถือและความร่วมมือ และอาจจะช่วยให้ฝ่ายตรงข้ามตกลงในข้อเรียกร้องในภายหลังได้ง่ายขึ้น

7. การยึดมั่นไว้

บางครั้งการเริ่มต้นด้วยข้อเสนอที่เป็น “ข้อเสนอครั้งเดียวและครั้งสุดท้าย” จะมีประโยชน์ต่อตนเองโดยปกติ เพราะตั้งอยู่บนจุดยืนของการศึกษาข้อมูลมาอย่างละเอียด และข้อเสนอที่นั้นทำขึ้นบนพื้นฐานของความเข้าใจว่ามีความยุติธรรมและแน่วแน่ ไม่เก็บอะไรไว้สำหรับการเจรจาต่อรองอีกต่อไป กลวิธียึดมั่นไว้แบบนี้มักจะมีปัญหาในด้านความเชื่อถือ จำเป็นต้องมีชื่อเสียงหรือมีวิธีการบางอย่างที่จะพิสูจน์ได้ว่าฝ่ายตนไม่ได้ทำการข่มขู่ เช่น ทำให้มีความสำคัญโดยประกาศให้ทราบอย่างเปิดเผย

ภายหลังจากการเจรจาต่อรองและได้ข้อตกลงกันแล้วทั้งสองฝ่ายต้องมีการติดตามตรวจสอบเพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อตกลง การเจรจาต่อรองหลายครั้งไม่ได้พิจารณาถึงความสำคัญทำให้เกิดปัญหาหรือข้อขัดแย้งขึ้นมาอีกได้ หรือไม่มีการเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อการเจรจาต่อรองซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ดังนั้น การเจรจาต่อรองจึงไม่ใช่วัตถุประสงค์เพื่อให้มีการตกลงกันเท่านั้น แต่นักเจรจาต่อรองจะติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผล

การปฏิบัติตามข้อตกลงภายหลังจากการเจรจาต่อรองเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จ นักเจรจาต่อรองจึงต้องมีการจัดเตรียมและดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายตรงข้ามจะปฏิบัติตามข้อตกลง ทั้งนี้โดยการกำหนดว่าฝ่ายใดจะต้องทำอะไรบ้าง เมื่อไร และหากไม่ปฏิบัติจะมีวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้ได้อย่างไร ในขั้นตอนนี้ นักเจรจาต่อรองสามารถเลือกใช้รูปแบบที่เหมาะสมตามแต่สถานการณ์ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ฝ่ายตรงข้ามปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ทำการตกลงกันไว้โดยไม่มีการบิดพลิ้ว ไม่สามารถหลีกเลี่ยง เปลี่ยนแปลงข้อตกลงได้

5. แนวคิดด้านการบริหารจัดการงาน

แนวคิดด้านการให้บริการการจัดหางานนี้ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถด้านการจัดหางานให้คนพิการ เพราะหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการคือ การจัดหางานให้คนพิการมีงานทำ โดยการทำงานจะต้องมีความรู้ ศึกษาข้อมูลข่าวสาร ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง มีความเชื่อมโยง สัมพันธ์ในหน่วยงานซึ่งกันและกัน เพื่อให้เอื้อประโยชน์ต่อการจัดหางานให้คนพิการมากที่สุด

ปรีชา จำปารัตน์ (2546) ได้กล่าวว่า จากการศึกษาการเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งมีภาวการณ์ถดถอยอย่างรวดเร็วในปี พ.ศ. 2540 เมื่อเทียบกับการขยายตัวในอดีต ซึ่งคาดว่าอาจจะถดถอยต่อไปอีกหรืออาจจะทรงตัวอยู่ในระดับหนึ่ง ซึ่งวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจดังกล่าวทำให้มีผลกระทบต่อการทำงานของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ผลกระทบที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ปัญหา

การว่างงาน การว่างงานถือเป็นภาวะการณ์ที่นำความเดือดร้อนมาสู่เศรษฐกิจของชาติโดยส่วนร่วม รัฐบาลของประเทศจึงมีหน้าที่จะป้องกันและแก้ไขให้คลี่คลายไปสู่ภาวะการณ์ที่ดีขึ้น เพื่อผลในด้านเศรษฐกิจและสวัสดิภาพของประชาชน ได้มีนักเศรษฐศาสตร์ทางด้านแรงงานหลายท่านได้พยายามค้นหาวิธีการแก้ปัญหาการว่างงาน อาทิ

ดอน ดี. เลสโคเฮีย (Don D. Lescobier, 1998) ได้กล่าวว่า การว่างงานชนิด frictional คือ การว่างงาน ซึ่งเกิดจากคนงานออกจากงานเพราะความจำเป็นบางอย่างหรือต้องการเปลี่ยนงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะการเปลี่ยนแปลงกิจการของโรงงาน หรือตลาดแรงงาน ในอเมริกาการว่างงานชนิดนี้มีมูลเหตุมาจากการขาดประสิทธิภาพในการจัดหาแรงงานและในการจัดการบรรจุคนงาน

พอล เอช. ดอนกลาส (Paul H. Douglas, 1998) ได้ทำการศึกษาถึงปัญหาการว่างงานนี้ และได้ให้ความเห็นที่นับว่ายืนยันข้อสรุปของ Lescobier และได้รับการเห็นชอบและกล่าวขวัญจากนักค้นคว้าทั้งทางราชการและเอกชนทั่วไปในระยะต่อมา ข้อเสนอแนะของเขา คือ ควรจะมีการตั้งบริการจัดหางานของรัฐซึ่งไม่มีการคิดค่าบริการ และการยกเลิกกิจการจัดหางานชนิดที่เอกชนจัดทำได้หรือไม่ ก็ออกกฎหมายควบคุมสำนักงานจัดหางานเอกชน

สรุปความคิดเห็นของนักเศรษฐศาสตร์เหล่านี้ คือ เรื่องของตลาดแรงงานควรจะอยู่ในความรับผิดชอบของรัฐบาล เพราะอยู่ในฐานะที่จะดำเนินงานนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นศูนย์กลางแห่งการให้บริการต่อบุคคลทั่วไป จะเห็นได้ว่า การจัดหางาน เป็นสิ่งที่จำเป็นแก่นโยบายในประเทศที่กำลังพัฒนา โดยเฉพาะแรงงาน (ประชากร) ซึ่งเพิ่มขึ้นในระดับสูงทุกปี รัฐบาลก็พยายามลงทุนสร้างงานขึ้นให้เพียงพอแก่ระดับความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้น ฉะนั้น เมื่อมีความต้องการแรงงานเกิดขึ้นเช่นนี้ การดำเนินงานของหน่วยงานที่เป็นสื่อกลางในการนำเอาฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างมาพบกัน จึงนับได้ว่ามีความสำคัญต่อหน่วยงานที่ดำเนินการคือ สำนักจัดหางาน สังกัดกองบริการจัดหางาน กรมจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

ดังนั้น การให้บริการจัดหางานอย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดหางาน จึงเป็นการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยวิธีการที่ดีที่สุด โดยคำนึงถึงเป้าหมาย คือ ผู้จัดหางานและนายจ้างเป็นสำคัญ คือ ผู้หางานได้งานที่เหาะสมกับตนเองและนายจ้างได้พนักงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งนั้นๆ

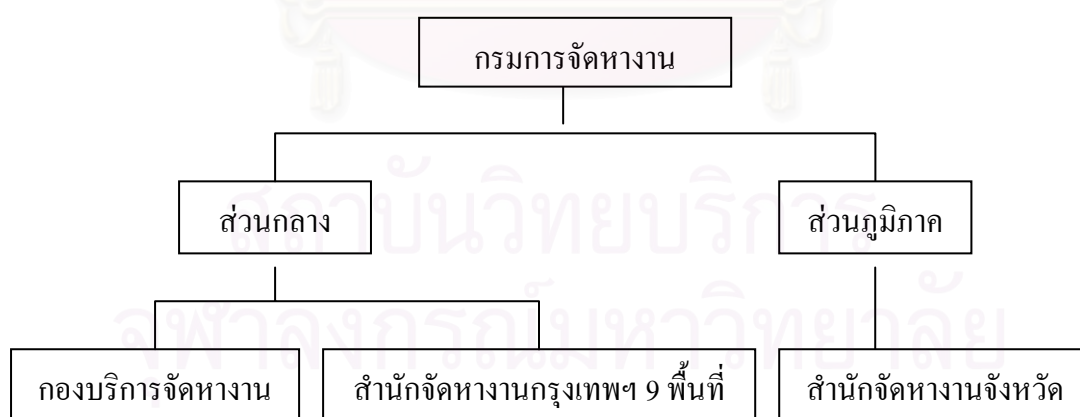
นโยบายการบริการจัดหางานของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

การบริการจัดหางาน ตามแนวนโยบายของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม หมายถึง การให้บริการหลายประการ ดังนี้ (กรมการจ้างงาน, 2541)

1. การให้บริการแก่ผู้ว่างงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการสมัครงาน และรู้ถึงศักยภาพ ตลอดจนถึงความถนัดของตนเองในการเลือกงานที่เหมาะสมกับสภาวะนั้นๆ
2. การให้บริการแก่ผู้ประสงค์จะทำงาน ได้มีทางเลือกในการสมัครงาน และได้มีงานทำตามความเหมาะสม
3. การให้บริการแก่ผู้ประสงค์จะเปลี่ยนงาน หรือยกระดับสถานภาพในการทำงานที่ดีขึ้น หรือมีงานพิเศษเพื่อหารายได้เพิ่มขึ้น
4. การให้บริการแก่ผู้ประสงค์จะประกอบอาชีพอิสระ
5. จัดหาแรงงานให้แก่สถานภาพประกอบการ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานว่าง

โครงสร้างและหน่วยงานที่รับผิดชอบ

กรมการจัดหางาน (2541) ได้กำหนดโครงสร้างและหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการให้บริการจัดหางานไว้ โดยกล่าวถึงการให้บริการจัดหางานในประเทศซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหลายหน่วยงานใน ส่วนกลาง ได้แก่ กองบริการจัดหางาน และสำนักจัดหางาน กรุงเทพมหานคร 9 พื้นที่ในส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักจัดหางานจังหวัด 75 จังหวัด ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างของกรมการจัดหางาน

ประเภทการให้บริการจัดหางาน แบ่งตามลักษณะการให้บริการเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. การจัดหางานปกติ
2. การประสานการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างมีระบบ
3. การจัดงานวันนัดพบแรงงาน
4. การบริการจัดหางานให้ผู้สมัครงานพิเศษ
5. การให้บริการจัดหางานเคลื่อนที่

ในการศึกษาครั้งนี้ขอกล่าวรายละเอียดเฉพาะประเภทการให้บริการประเภทที่ 4 ซึ่งได้แก่ การบริการจัดหางานให้ผู้สมัครงานพิเศษ ซึ่งมีอยู่ 6 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการจัดหางานแก่คนพิการ เป็นการให้บริการจัดหางานแก่คนพิการที่ประสงค์จะทำงาน ในส่วนกลางมีสำนักงานกลางและสำนักจัดหางานกรุงเทพฯ 9 พื้นที่ (วิภาวดี จตุจักร บางรัก ราชดำเนิน ธนบุรี ราษฎร์บูรณะ พุทธมณฑล รามอินทราและพระโขนง) เป็นผู้รับผิดชอบในส่วนภูมิภาคมีสำนักงานจัดหางานจังหวัด (75จังหวัด) เป็นผู้รับผิดชอบ มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1.1 ให้บริการด้านการจัดหาตำแหน่งว่างงาน

- (1) สำนักงานกลาง/ สำนักงานจัดหางานจังหวัด/ สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ จัดหาตำแหน่งงานว่างจากหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ สถานประกอบการที่แจ้งกรมประชาสัมพันธ์ตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 และสถานประกอบการที่ประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงาน

- (2) สำนักงานกลางรวบรวมตำแหน่งงานว่างเพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้สำนักงานจัดหางานจังหวัด/ สำนักจัดหางานกรุงเทพฯแต่ละพื้นที่ หรือพื้นที่ใกล้เคียงจัดหาผู้สมัครงานต่อไป

1.2 ให้บริการผู้สมัครงานที่ประสงค์จะทำงาน

- (1) สำนักงานจัดหางานจังหวัด/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ รับสมัครคนพิการที่ประสงค์จะทำงาน โดยพิจารณาจากตำแหน่งงานว่างที่มีอยู่ จัดทำเป็นทะเบียนผู้สมัครงานแล้วดำเนินการ ดังนี้

- กรณีได้ตำแหน่งงานว่างที่เหมาะสม สำหรับผู้สมัครงานให้ประสานกับนายจ้างก่อนส่งไปพบนายจ้าง เพื่อพิจารณาบรรจุงานโดยตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ อาทิ ลักษณะการปฏิบัติงาน คุณสมบัติของคนพิการ เงื่อนไขสวัสดิการ ตลอดจนการเดินทางไปสมัครงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการ

- กรณีไม่ได้ตำแหน่งงานว่างที่เหมาะสม ให้รวบรวมรายชื่อผู้สมัครงานไว้เพื่อหาตำแหน่งงานให้ต่อไป

(2) รายงานผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน

2. การให้บริการจัดหางานแก่นักเรียน นักศึกษา
3. การให้บริการจัดหางานแก่ผู้พ้นโทษ
4. การให้บริการจัดหางานแก่ทหารกองประจำการ
5. การให้บริการจัดหางานแก่ผู้ถูกเลิกจ้าง
6. การให้บริการจัดหางานแก่ผู้ประสบสาธารณภัย

ขั้นตอนการดำเนินการจัดหางานให้แก่คนพิการ

เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ จะปฏิบัติงานได้จำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอนการจัดหางานดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2541)

1. **การสัมภาษณ์** วัตถุประสงค์เพื่อขอทราบข้อมูลของคนพิการเกี่ยวกับประวัติทั่วไป การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และความสามารถพิเศษที่มีอยู่ เพื่อมาประกอบการพิจารณาจัดหางานที่เหมาะสมกับคนพิการ

โครงสร้างการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย

- การเริ่มต้น การซักถาม การพูดคุย เจ้าหน้าที่ต้องมีเทคนิคในการสร้างความรู้สึกเป็นมิตรกับพิการในระยะเริ่มต้นของการสัมภาษณ์
- ระยะกลาง ต้องมีเทคนิคในการใช้คำถามที่ฟังแล้วเป็นลักษณะการพูดคุยมากกว่าการคาดคั้นคนพิการให้ตอบคำถาม สร้างบรรยากาศให้เป็นกันเอง
- ระยะสิ้นสุด เจ้าหน้าที่ต้องมีเทคนิคการจบสัมภาษณ์ที่ทำให้คนพิการเกิดความสบายใจคลายความวิตกกังวล

กระบวนการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย

- การพูด ควรเป็นลักษณะการพูดคุยมากกว่าการตั้งคำถามพร้อมทั้งสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเอง
- การฟัง เจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี รับฟังข้อมูลและข้อคิดเห็นของคนพิการ

- การสังเกต ขณะที่เจ้าหน้าที่พูดคุยและรับฟังคนพิการจะต้องสังเกตบุคลิกภาพ ท่าทาง การแต่งกายของคนพิการ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา นับว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก สำหรับการสัมภาษณ์

2. การบันทึกข้อมูล ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ

2.1 คนพิการ เกี่ยวกับประวัติทั่วไป ครอบครัว การศึกษาทักษะ ประสบการณ์ในการทำงาน ธรรมชาติของคนพิการ แผนการในอนาคต ความถนัด ความสนใจและมีความสามารถทางด้านใด เป็นต้น

2.2 สถานประกอบการและลักษณะงาน เกี่ยวกับตำแหน่งว่าง สถานที่ตั้ง และความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน เป็นต้น

3. การให้คำปรึกษาแนะนำ การให้คำปรึกษาแนะนำแก่คนพิการที่มาขอรับบริการนั้น เป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษากับคนพิการที่มาขอรับบริการ ตั้งแต่เริ่มต้นให้บริการจนสิ้นสุดกระบวนการ รวมทั้งเป็นการให้กำลังใจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้คนพิการมีความรู้ ความสามารถและต้องการตลาดแรงงาน ตลอดจนช่วยให้มีความสามารถในการพัฒนาความก้าวหน้าในเรื่องอาชีพของตนเอง

- ความรู้เกี่ยวกับอาชีพ เป็นการเตรียมบุคคลพิการเพื่อการประกอบอาชีพช่วยให้เขามีความรู้เกี่ยวกับอาชีพต่างๆ และสามารถเลือกอาชีพได้เหมาะสมกับบุคลิกภาพ ความ สนใจ ความ ถนัด ความสามารถ และความต้องการของตลาดแรงงาน ตลอดจนช่วยให้มี ความสามารถในการพัฒนาความก้าวหน้าในเรื่องอาชีพของตนเอง

- การเตรียมความพร้อมก่อนการสมัครงานกับสถานประกอบการเพื่อให้คนพิการได้ตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมตัวให้พร้อมที่จะเป็นผู้สมัครงานที่ดี การแนะนำคนพิการให้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการเตรียมความพร้อมอย่างถูกวิธี อาทิ การติดต่อขอสมัครงานด้วยตนเอง ควรเตรียมตัวก่อนอย่างไรบ้าง การเตรียมตัวก่อนการสัมภาษณ์การติดตามผล เป็นต้น

- ความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพอิสระกรณีที่คนพิการประสงค์จะประกอบอาชีพอิสระเป็นการแนะนำให้ทราบถึง แนวทางการประกอบอาชีพอิสระ ขั้นตอนการวางแผน แหล่งเงินทุน การบริหารจัดการหรือดำเนินการ การตลาด เป็นต้น

เมื่อคนพิการได้รับคำปรึกษาแนะนำจากเจ้าหน้าที่แล้ว คนพิการจะได้แนวทางในการตัดสินใจว่าตนเองจะมุ่งไปสู่การทำงานในสถานประกอบการอาชีพอิสระ เนื่องจากคนพิการจะทราบว่าตนเองมีความถนัด ความสนใจและความสามารถด้านใด จึงจะทราบความต้องการว่าจะประกอบอาชีพอะไรจึงจะเหมาะสมกับตนเอง

4. การให้ความช่วยเหลือ ในกรณีที่คนพิการประสงค์จะประกอบอาชีพอิสระหรือดำเนินธุรกิจขนาดเล็ก เจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลของอาชีพต่างๆ ข้อดีและข้อควรระวังในการประกอบอาชีพอิสระ ปัจจัยต่างๆของการประกอบอาชีพอิสระ อาทิ ทุน ความรู้ในงานอาชีพ การจัดการและการตลาด เป็นต้น หากคนพิการขาดปัจจัยด้านใดด้านหนึ่ง เช่น การจัดการ เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการประสานและส่งคนพิการเข้ารับการอบรมยังหน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการในธุรกิจขนาดเล็ก

ในกรณีที่คนพิการประสงค์ที่จะทำงานในสถานประกอบการนั้นๆ เนื่องจากมีความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติตรงกับสถานประกอบการต้องการ เจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้วิเคราะห์งานหรือตำแหน่งงานที่สถานประกอบการส่งมา การวิเคราะห์งานหรือตำแหน่งงาน เป็นวิธีหนึ่งที่มีความสำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่จัดหางานในองค์กรของรัฐและเอกชน ใช้เป็นแนวทางในการจัดหางานสำหรับคนพิการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้รอบรู้เกี่ยวกับตำแหน่งต่างๆ แนวโน้มของตลาดแรงงาน การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อกลุ่มแรงงานต่างๆ เจตคติและวัฒนธรรมของสถานประกอบการนั้นๆ โดยเฉพาะต้องรู้เนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

- งานนั้นทำเกี่ยวกับอะไร
- งานนั้นทำอย่างไร
- งานนั้นทำที่ไหน
- สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นอย่างไร

จากนั้นเจ้าหน้าที่จะดำเนินการพิจารณาคนพิการให้เหมาะสมกับงาน โดยจะต้องทราบข้อมูลต่างๆของคนพิการนอกเหนือจากคุณสมบัติทั่วไป เช่น ปัญหาในการเดินทางไปทำงาน ที่พักอยู่ไกลจากที่ทำงานหรือไม่ รวมทั้งข้อมูลต่างๆ ของสถานประกอบการเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ทำงาน และนำมาประกอบการพิจารณาเพื่อให้คนพิการได้รับการบรรจุเข้าทำงานในตำแหน่งงานที่เหมาะสมต่อไป

5. การติดตามผลหลังจากการจัดหางาน การติดตามผลเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก อีกทั้งเป็นการประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าประสบความสำเร็จหรือไม่ ภายหลังจากคนพิการได้ทำงานมีอาชีพ เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการติดตามประเมินผลเพื่อประโยชน์ ดังนี้

5.1 ประเมินคุณภาพของกระบวนการจัดการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการเพื่อให้เกิดความเหมาะสมระหว่างคนพิการและงานนั้นมากน้อยเพียงใด

5.2 ประเมินว่าสถาบันฝึกอาชีพได้จัดฝึกอาชีพสำหรับคนพิการตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือไม่

5.3 เพื่อความมั่นใจว่าคนพิการมีปัญหาในการทำงานหรือไม่ เช่น การปรับตัวในการทำงาน สถานที่เหมาะสมในการดำเนินธุรกิจหรือไม่ เป็นต้น

สำหรับการติดตามผลคนพิการที่ได้เข้ามาทำงานในสถานประกอบการแล้ว การติดตามผลต้องใช้เวลา และเป็นไปไม่ได้ที่จะติดตามผลทุกแห่งหลังจากการบรรจุคนพิการเข้าทำงาน ฉะนั้นจึงต้องจัดลำดับการติดตามผลว่าจะดำเนินการกับรายใดก่อนหลัง โดยอาจจะเริ่มจากคนพิการที่ทำงานครั้งแรก ลำดับต่อมาคือ คนที่อยู่ในระหว่างฝึกงาน และตามด้วยคนพิการที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง (เช่น พิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้) ซึ่งการติดตามผลอาจติดตามได้โดยทางจดหมาย โทรศัพท์หรือไปพบโดยตรง การติดต่อทางจดหมายนั้นอาจจะไม่ได้รับคำตอบ แต่การไปพบโดยตรงถือเป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุดเพราะสามารถสังเกตเห็นการทำงานจริงๆ

6. แนวคิดด้านการส่งเสริมให้คนพิการมีงานทำ

สำหรับในประเทศไทยได้เริ่มมีการตระหนักถึง และหันมาใส่ใจในเรื่องการส่งเสริมอาชีพและการจ้างงานคนพิการ เมื่อรัฐบาลได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ขึ้น โดยเฉพาะในมาตรา 17 กำหนดให้กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมมีอำนาจในการออกกฎกระทรวง เรื่องการจ้างงานคนพิการและการส่งเงินเข้ากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพ ในปี พ.ศ. 2537 โดยระบุให้นายจ้างหรือสถานประกอบการเอกชนที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป ต้องรับคนพิการที่สามารถทำงานได้เข้าทำงานในสัดส่วนลูกจ้าง 200 คนขึ้นไป ต้องรับคนพิการที่สามารถทำงานได้เข้าทำงานในสัดส่วนลูกจ้าง 200 คนต่อคนพิการ 1 คน กรณีที่นายจ้างหรือเจ้าของประกอบการที่มีหน้าที่ต้องรับคนพิการเข้าทำงาน แต่ประสงค์จะไม่รับ ต้องส่งเงินเข้ากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการนี้ ซึ่งส่วนหนึ่งจะนำไปให้คนพิการกู้ยืมสำหรับไปประกอบอาชีพอิสระต่างๆ ประกอบกับการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ระบุส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานสวัสดิการสังคมไว้ เน้นศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพในชีวิตและร่างกาย ตลอดจนสิทธิมนุษยชนต้องได้รับความคุ้มครองและช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม คือ เด็ก สตรี ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ในส่วนของบุคคลพิการกำหนดไว้ในมาตรา 55 บุคคลซึ่งพิการหรือทุพพลภาพมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2541)

สำหรับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ซึ่งได้นำวิธีการใหม่ในการพัฒนาประเทศมาใช้ โดยยึดหลักการพัฒนาแบบมีคนเป็นศูนย์กลางนั้น ได้เน้นการส่งเสริมให้คนพิการได้รับการคุ้มครอง ช่วยเหลือ และได้รับการบริการพื้นฐานทางสังคมทุกด้าน

อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกันก็มุ่งให้ได้รับโอกาสในการพัฒนาเต็มตามศักยภาพให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรี และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2540)

แผนระดับชาติที่สำคัญอีกฉบับ คือ แผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2540-2544) ซึ่งนอกจากจะกล่าวถึงแนวทางการพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ในภาพรวมแล้ว ยังได้กล่าวถึงสวัสดิการสำหรับกลุ่มเป้าหมายพิเศษรวมทั้งคนพิการด้วย ดังนี้

1. เร่งรัดด้านการดำเนินงาน เพื่อให้คนพิการได้รับการดูแลตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ทั้งในด้านการรักษาพยาบาล การศึกษา การประกอบอาชีพ และสังคม โดยเฉพาะเร่งรัดการจัดทะเบียนคนพิการให้ทั่วถึง และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการตามสถานที่สาธารณะ รถประจำทาง ทางข้าม และการส่งเสริมให้คนพิการได้รับการศึกษา และฝึกอาชีพร่วมกับบุคคลทั่วไป
2. ส่งเสริมให้มีการดำเนินงานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการในแต่ละชุมชน รวมทั้งให้มีการจัดตั้งศูนย์ดูแลคนพิการในชุมชน
3. สนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ และการให้มีเบี้ยยังชีพสำหรับคนพิการที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้
4. เพิ่มโอกาสการมีงานทำให้คนพิการ โดยพัฒนาการฝึกอาชีพ การจัดหางาน และการสร้างการยอมรับของสังคมในการรับคนพิการเข้าทำงานกับคนปกติ
5. ส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มของคนพิการทุกประเภทในทุกระดับ และให้องค์กรของคนพิการมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาของคนพิการ
6. รมรงค้ำให้ครอบครัว ชุมชน สังคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการมีเจตคติต่อคนพิการอย่างถูกต้อง และให้มีการใช้ภาษามือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์แก่ผู้พิการทางหูให้มาก
7. ให้มีการจัดกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่จำกัดสิทธิ หรือเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ

นอกจากนี้ ยังมีแผนงานในระดับชาติที่สำคัญอีกด้านหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับคนพิการโดยตรง คือ แผนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2544 แผนฉบับนี้ถือเป็นแผนการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานและมาตรการในการสงเคราะห์ ฟื้นฟู และพัฒนาสมรรถภาพคนพิการ ทั้งทางด้านกายภาพ การศึกษา การประกอบอาชีพ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมไว้โดยละเอียด

สำหรับปัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย ซึ่งนายชวน หลีกภัย อดีตนายกรัฐมนตรี ได้ลงนามรับรองเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2547 กำหนดสิทธิทางด้านอาชีพไว้ในข้อที่ 7 ว่า คนพิการมีสิทธิและโอกาสได้รับการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพ การฝึกอาชีพ การประกอบอาชีพทุกประเภท ได้รับการจ้างงานหรือว่าจ้างเข้าทำงานตามความต้องการ และความสามารถ โดยได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้รับความก้าวหน้า รวมทั้งเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานโดยไม่มีภารกิจกันหรือเลือกปฏิบัติ

จากทฤษฎี หลักการ และแนวคิดทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศที่นำเสนอเพื่อแสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยกำลังให้ความสนใจกับกระแสการตื่นตัวเรื่องสิทธิมนุษยชน ซึ่งทำให้รัฐต้องดำเนินการปรับปรุงนโยบายและมาตรการทางสังคมให้ทัดเทียมกับอารยประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้คนพิการมีความสามารถในการใช้ชีวิตร่วมกับคนทั่วไปในสังคมอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรีด้วยความเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะการประกาศใช้ พ.ร.บ.การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 ได้มีการร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ให้กับคนพิการ รวมทั้งการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพอาชีพ ตลอดจนส่งเสริมให้คนพิการมีงานทำมากขึ้น แต่ความเป็นจริงแล้วประเทศไทยก็เช่นเดียวกับประเทศอื่นๆที่กำลังพัฒนา กล่าวคือ อัตราการว่างงานของคนพิการมีสูงมากจากจำนวนคนพิการที่อยู่ในวัยแรงงานประมาณ 1.3 ล้านคน จากจำนวนคนพิการทั่วประเทศ 4.8 ล้านคน แต่ด้านการส่งเสริมให้คนพิการมีงานทำ โดยเฉพาะการทำงานในสถานประกอบการแต่ละปีมีจำนวนน้อยมาก จากสถิติของสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงฯ ในปี 2543 ที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป มีจำนวน 5,301 แห่ง จะมีสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามกฎหมายคิดเป็นร้อยละ 43 โดยรับคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการของตน และส่งเงินเข้ากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ โดยมีสถานประกอบการที่ส่งเงินเข้ากองทุนฯ จำนวน 36.39 ล้านบาท สำหรับสถานประกอบการที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคิดเป็นร้อยละ 57 ซึ่งหมายถึงไม่รับคนพิการเข้าทำงานและไม่ส่งเงินสมทบเข้ากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ เนื่องจากกฎหมายดังกล่าวไม่มีบทลงโทษ จึงทำให้จำนวนผู้ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายมีค่อนข้างสูง ดังนั้นรัฐบาลควรหาทางแก้ไข โดยการสร้างจิตสำนึกแก่นายจ้าง สถานประกอบการให้เกิดการตระหนัก การยอมรับ และเปิดโอกาสในการรับคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการเพิ่มขึ้น

หลักการของการสนับสนุนทางสังคม

หลักการสำคัญของการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้ และผู้รับในการสนับสนุน
2. ลักษณะของการติดต่อสื่อสารนั้น จะต้องประกอบด้วย

- 2.1 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ผู้รับเชื่อว่ามี ความสนใจ เอาใจใส่ และมีความรัก ความหวังดีต่อตนอย่างจริงจัง
- 2.2 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ผู้รับเชื่อว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีประโยชน์ แก่สังคม
- 2.3 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ผู้รับรู้สึกว่าคุณค่าและเป็นที่ยอมรับในสังคม
3. ปัจจัยที่นำเข้าของการสนับสนุนทางสังคม อาจอยู่ในรูปแบบข้อมูลข่าวสาร วัสดุ สิ่งของหรือด้านจิตใจ
4. จะต้องช่วยให้ “ผู้รับ” ได้รับความรู้ถึงจุดหมายตามที่เขาต้องการ

การสนับสนุนทางสังคมไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนทางด้านร่างกาย จิตใจ หรือวัสดุสิ่งของ ก็ตาม ย่อมส่งผลกระทบต่อผู้รับที่ได้รับแน่นอน เพราะคนเรานั้นกายกับใจไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิงได้ การสนับสนุนทางสังคมจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อภาวะสุขภาพของมนุษย์

ระดับของการใช้แรงสนับสนุนทางสังคม

กอตต์ลีบปี (Gottlieb,1983) ได้แบ่งระดับแรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับกว้าง (Macrolevel) เป็นการพิจารณาถึงการร่วมหรือการมีส่วนร่วมในสังคม อาจวัดได้จากความสัมพันธ์กับสถาบันในสังคม การเข้าร่วมกับกลุ่มต่างๆ ด้วยความสมัครใจ และการดำเนินวิถีชีวิตอย่างไม่เป็นทางการในสังคม
2. ระดับกลุ่มเครือข่าย (Mezzolevel) เป็นการมองที่โครงสร้างและหน้าที่ของเครือข่ายสังคม ด้วยการวัดเฉพาะเจาะจงถึงกลุ่มบุคคลที่มีสัมพันธ์ภาพกันอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลุ่มเพื่อน ชนิดของการสนับสนุนในระดับนี้ ได้แก่ การให้คำแนะนำ การช่วยเหลือด้านวัสดุ ความเป็นมิตร การสนับสนุนทางอารมณ์ และการยกย่อง
3. ระดับลึกหรือระดับแคบ (Microlevel) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากที่สุด ทั้งนี้มีความเชื่อว่าคุณภาพของความสัมพันธ์มีความสำคัญมากกว่าปริมาณ ได้แก่ สามี ภรรยา และสมาชิกในครอบครัว หรือคนรักซึ่งมีความใกล้ชิดทางอารมณ์ ให้การสนับสนุนทางจิตใจ แสดงความรักและห่วงใย (Affective support)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จึงสามารถสรุปความหมายของการสนับสนุนทางสังคมได้ว่า หมายถึงการที่คนพิการได้รับความช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสาร วัสดุ สิ่งของหรือการสนับสนุนด้านจิตใจจากผู้ให้การสนับสนุน คือ หน่วยงานภาครัฐ และสถานประกอบการ ซึ่งอาจเป็นการสนับสนุนจากบุคคลหรือกลุ่ม ทั้งนี้จะครอบคลุมการสนับสนุนใน 5 ด้าน คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นข้อมูลที่ทำให้คนพิการเชื่อว่า เขาได้รับความรัก ความอบอุ่น เชื่อมมั่น ไว้วางใจ เอาใจใส่ เห็นใจ และยกย่อง
2. การสนับสนุนทางการยอมรับและเห็นคุณค่า (Esteem Support) เป็นความรู้สึกที่บอกให้ทราบว่า คนพิการนั้นมีคุณค่าและบุคคลอื่นยอมรับ และเห็นคุณค่านั้นด้วย เป็นการรับรองพฤติกรรมของกันและกัน ที่แสดงออกถึงการเห็นด้วย การยอมรับในความถูกต้องเหมาะสม ทั้งในการกระทำความคิดของคนพิการ และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นด้วย
3. การสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Socially Support or Network) เป็นการแสดงออกที่บอกให้ทราบว่า คนพิการนั้นเป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคม และมีความผูกพันซึ่งกันและกัน
4. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) เป็นการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา หรือการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับ พฤติกรรมและการกระทำของบุคคล
5. การสนับสนุนด้านการเงิน สิ่งของ แรงงาน และบริการ (Tangible Support) เป็นการให้ความช่วยเหลือในด้านสิ่งของ เงินทอง บริการ หรือเวลา

การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ในการทำงานของคนพิการ

การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับการทำงานของคนพิการ อาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือคนพิการนั้นมีสภาพร่างกายที่ไม่เหมือนคนปกติทำให้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกตนเองมีปมด้อย ไร้คุณค่า และเมื่อออกจากครอบครัวสู่สังคมภายนอกไปทำงาน จึงต้องพยายามอย่างมากในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้สามารถทำงานร่วมกับคนปกติได้ ซึ่งหากบางคนไม่สามารถปรับตัวได้ อาจแสดงออกโดยการลาหยุดงานเป็นประจำ การไปทำงานสาย เบื่อหน่ายไม่ยอมทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงานได้ การที่บุคคลรอบข้างในที่ทำงานไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่าคนพิการได้รับการเอาใจใส่ ดูแล ยกย่อง เห็นคุณค่า และเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้น ก็จะเป็นการสนับสนุนช่วยเหลือที่มีผลต่อภาวะจิตใจ และอารมณ์ของคนพิการทำให้คนพิการทำงานได้ราบรื่น นอกจากนี้การให้ข้อมูลข่าวสาร สิ่งของ คำแนะนำทำให้คนพิการเกิดความเข้าใจ มีทางเลือกในการปฏิบัติและมีความสามารถในการปรับตัวได้ดียิ่งขึ้นด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้หากศึกษาความสัมพันธ์ของการสนับสนุนทางสังคมในภาพรวมกับการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมในภาพรวมมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับการทำงานของคนพิการ 3 ด้าน คือ ด้านผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนโยบาย กฎระเบียบขององค์กร อาจ

เนื่องมาจากการสนับสนุนช่วยเหลือทางสังคมที่แสดงออกถึงการเอาใจใส่ เห็นคุณค่า ยกย่อง เป็นส่วนหนึ่งในสังคมเดียวกันจากบุคคลแวดล้อมทั้งในที่ทำงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนพิการกับบุคคลอื่น มีความเข้าใจที่อยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน ทำให้คนพิการสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นตามลักษณะงานที่ทำได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพร่างกายที่พิการเป็นข้อจำกัดที่กำหนดลักษณะหรือตำแหน่งที่ความพิการทำ และการพัฒนาทักษะ ความสามารถ การปรับตัวในการทำงานที่ดี ต้องอาศัยกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพ ที่ต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาทักษะการทำงานโดยการสร้างความเคยชินในการทำงานนั้นๆ

หากพิจารณารายละเอียดของการสนับสนุนทางสังคมตามแหล่งที่มาของการสนับสนุน คือ กรมประชาสงเคราะห์ และสถานประกอบการ พบว่า การสนับสนุนช่วยเหลือตามแหล่งทั้งสองแหล่งมีความสัมพันธ์กับการทำงานของคนพิการในทุกด้านทั้งลักษณะการทำงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนโยบาย กฎระเบียบขององค์กร การที่การสนับสนุนทางสังคมจากสถานประกอบการมีความสัมพันธ์ในการทำงานทุกด้าน อาจเนื่องมาจากการสนับสนุนช่วยเหลือจากสถานประกอบการที่แสดงถึงความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า ยกย่อง เป็นส่วนหนึ่งในสังคมเดียวกันและการให้คำปรึกษาแนะนำจากบุคคลแวดล้อมในที่ทำงานแก่คนพิการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ทำให้คนพิการสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ดี นอกจากนี้การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารของสถานประกอบการที่จะช่วยให้คนพิการเกิดความเข้าใจในสิ่งต่างๆ ทำให้คนพิการสามารถเข้ากับลักษณะงานที่ทำ และนโยบาย กฎระเบียบขององค์กรได้ดี

สำหรับการสนับสนุนช่วยเหลือจากกรมประชาสงเคราะห์นั้นจะเป็น โดยภาพรวม ทั้งนี้เนื่องมาจากกรมประชาสงเคราะห์เป็นหน่วยงานช่วยเหลือในระยะเริ่มแรก จึงสามารถสรุปได้ว่าคนพิการที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับที่มากน้อยแตกต่างกันนั้น ย่อมส่งผลทำให้คนพิการมีความสามารถในการปฏิบัติงานมีระดับที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสารในกระบวนการจัดหางานคนพิการ ปรากฏว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ หรือการจัดหางานคนพิการตรงตามเรื่องที่ทำการศึกษา ค้นคว้ามีจำนวนไม่มากนัก และมีความหลากหลายในสาขาวิชา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนองานวิจัยที่มีความใกล้เคียง เพื่อประกอบการศึกษาดังต่อไปนี้

นพวรรณ วังสะวิบูลย์ (2545) ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของคนพิการต่อสิทธิมนุษยชน ศึกษากรณี ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ พระประแดง จ.สมุทรปราการ” ศึกษาเรื่องสิทธิมนุษยชน โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นคนพิการที่เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านอาชีพ เพื่อเป็นการขยายความคุ้มครองทั้งทางด้านการปฏิบัติต่อคนพิการ และการขยายความคุ้มครองด้านกฎหมายต่อคนพิการ เป็นแนวทางในการลดการกีดกัน และเป็นการเลือกปฏิบัติทางสังคมที่คนพิการสามารถได้รับความคุ้มครองเพิ่มมากยิ่งขึ้น

นรินทร์ ทองหอม (2540) ได้วิจัยเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคิด และการใช้ บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ของผู้หางานในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยใช้วิธีการศึกษา จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อ ต่างๆ ความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติของผู้หางาน แต่ความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ บริการ และพบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล สามารถอธิบายการใช้บริการการจัดหางานของ กรมการจัดหางานได้

ปิยนารถ จันทราโชติวิทย์ (2543) ได้วิจัยเรื่อง “กระบวนการแสวงหาข้อมูลข่าวสารในการดูแลเด็กออทิสติก” โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ปกครองของเด็กออทิสติก จำนวน 20 คน ด้วยคำถามปลายเปิด พบว่า ความผิดปกติของเด็กออทิสติกเป็นสาเหตุหลักในการแสวงหาข้อมูล ข่าวสารของผู้ปกครอง โดยผู้ปกครองแสวงหาข้อมูลด้วยการรอรับ ใฝ่หา และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ มีประสบการณ์ในการดูแลเด็กออทิสติก และแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยการเข้าร่วมกลุ่ม นอกจากนี้ ผู้ปกครองยังหลีกเลี่ยงข้อมูลข่าวสาร ซึ่งก่อให้เกิดความสับสน เครียด และนำไปสู่การเพิ่มความไม่ แน่นนอนให้มากยิ่งขึ้น

พลธรรม พลการ (2542) ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษานโยบายการส่งเสริมประกอบอาชีพ และปัจจัยในการกำหนดรายได้ของคนพิการทางการเคลื่อนไหว” โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มคน พิการเคลื่อนไหวทั้งหมด จำนวน 100 คน ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของความ พิการของคนพิการจะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับรายได้สูงสุด จากการคำนวณมีค่าเท่ากับร้อยละ 88.3 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในการคำนวณครั้งนี้สามารถที่จะอธิบายการเปลี่ยนแปลงของ

รายได้คนพิการได้ถึงร้อยละ 88.3 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับรายได้ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวมากที่สุด คือ ลักษณะความพิการของคนพิการ สำหรับนโยบาย มาตรการและแนวทางในการส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนพิการยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรจะเป็น สาเหตุอันเนื่องมาจากการขาดการประสานงานและความร่วมมือ ระหว่างทั้งในหน่วยงานของทางภาครัฐและทางภาคเอกชนตลอดจนคนในสังคม รัฐบาลจึงควรให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาไม่เพียงเฉพาะทางด้านกรมีงานทำของคนพิการเท่านั้น แต่จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาทางด้าน การแพทย์ ด้านการสาธารณสุข การศึกษา ตลอดจนการปรับเปลี่ยนเจตคติของคนในสังคม

วาสนา ตะเกาพงษ์ (2537) ได้วิจัยเรื่อง “การสร้างโอกาสการมีงานทำของคนพิการ” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมาย คือ เจ้าของสถานประกอบการ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลเห็นด้วยกับการจ้างงานคนพิการและการบังคับใช้พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 แต่เมื่อพิจารณาถึงนโยบายของสถานประกอบการและความยากลำบากในการรับคนพิการเข้าทำงาน พบว่า นายจ้างส่วนใหญ่ไม่ต้องการรับคนพิการเข้าทำงาน อันเนื่องมาจากผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ว่านายจ้างจะมีเจตคติที่ดีต่อคนพิการ และมีพ.ร.บ.การฟื้นฟูฯ แต่ในทางปฏิบัติแล้วเป็นการยากที่นายจ้างจะจ้างคนพิการเข้าทำงาน

วิสูตร บุญญาพงษ์พันธ์ (2541) ได้วิจัยเรื่อง “กฎหมายและการจำกัดสิทธิคนพิการในการมีงานทำ” ศึกษาแนวทางของกฎหมายที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพคนพิการในด้านการประกอบอาชีพ เน้นศึกษาความสัมพันธ์ การปรับตัว ทศนคติต่างๆ ของคนพิการตามกฎหมายพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และสิทธิโอกาสที่คนพิการควรได้รับจากสังคม ซึ่งเห็นได้ว่า สังคมมีส่วนช่วยในการสนับสนุนคนพิการตามแนวทางของกฎหมายเป็นอย่างดี

สิรินาถ บุญเกียรติ (2535) ได้วิจัยเรื่อง “การเตรียมการของสถานประกอบการในการจ้างงานของคนพิการ: ศึกษาเฉพาะสถานประกอบการที่เข้าร่วมการสัมมนา เรื่อง พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534” ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเป็นสถานประกอบการขนาดใหญ่ มีความคิดเห็นว่าคนพิการควรได้รับบริการทางสังคม ได้รับการฝึกฝนให้เป็นคนพึ่งตนเองให้มากที่สุด เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้เช่นเดียวกับคนปกติ โดยเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐและครอบครัวเท่านั้น และมีความไม่แน่ใจว่าคนพิการจะสามารถทำงานหรือทำกิจกรรมทุกอย่างได้เหมือนคนปกติ ไม่มีความพร้อมด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมที่จะปรับให้คนพิการ แต่ด้านการจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า นายจ้างยินดีจะจ่ายค่าตอบแทนและมีสวัสดิการให้กับพนักงานผู้พิการ

สุธิตา จุฑามาศ (2545) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจัดหางานแก่คนพิการ” ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อความสามารถของคนพิการ และความรู้แหล่งข้อมูลการมีงานทำของคนพิการ กับ การปฏิบัติงานเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจัดหางานแก่คนพิการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่จัดหางานจำนวน 60 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และสถิติวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดหางานให้แก่คนพิการ คือ ทัศนคติต่อความสามารถของคนพิการ ด้านความพร้อมในการทำงาน ความรู้แหล่งข้อมูลมีไม่เพียงพอ รัฐบาลควรให้การสนับสนุนงบประมาณช่วยเหลือ

สุทธธรรม มงคลสวัสดิ์ (2544) ได้วิจัยเรื่อง “แนวทางการส่งเสริมอาชีพคนพิการ” กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา คือ ประชากร 4 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มคนพิการ กลุ่มผู้ให้บริการฝึกอาชีพ กลุ่มสถานประกอบการ และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคในการประกอบอาชีพของคนพิการ คือ เจตคติของครอบครัว ชุมชน และสังคม เป็นไปในทางที่ไม่ถูกต้อง ทำให้คนพิการขาดโอกาสทางการศึกษา การพัฒนาเพื่อออกสู่สังคม ถึงแม้ว่าจะมีพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 กฎกระทรวงฯ และแผนต่างๆ เป็นกลไกหลักในการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพคนพิการ รัฐบาลควรกำหนดยุทธศาสตร์ในการปฏิรูปการส่งเสริมอาชีพคนพิการ โดยควรจัดตั้งสถาบันแรงงานคนพิการแห่งชาติ เพื่อเป็นกลไกหลักในการบริหารจัดการ กำหนดให้มีการจัดทำแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 2 ควรนำเงินจากกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการมาใช้ในการส่งเสริมอาชีพ อย่างน้อยร้อยละ 50 ของรายรับของกองทุน รวมทั้งกระบวนการในการทำงานใหม่หมด ที่สำคัญควรจะให้คนพิการหรือองค์กรคนพิการในฐานะผู้แทนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการเหล่านั้นด้วยเสมอ และควรคำนึงถึงคนพิการทั้งในเมืองและชนบทอย่างเสมอภาค

สุรภา กสถานติสกุล (2542) ได้วิจัยเรื่อง “การปรับตัวในการทำงานของคนพิการที่ทำงานในสถานประกอบการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า คนพิการมีการปรับตัวในการทำงานทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการปรับตัวกับลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือการปรับตัวเข้ากับนโยบายและกฎระเบียบขององค์กรอยู่ในระดับสูง ในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของคนพิการพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของคนพิการ ส่วนรายได้และประเภทของความพิการมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของคนพิการ อีกทั้งสัมพันธ์ภาพในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานของคนพิการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ รวมทั้งศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยทางสังคมต่างๆ ที่มีส่วนช่วยให้การสนับสนุนคนพิการให้ได้รับโอกาสในการทำงานเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคด้านการสื่อสารในเรื่องการจัดหางานให้คนพิการ โดยมีรายละเอียดด้านระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ขั้นตอนในการทำวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. การนำเสนอข้อมูล

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้หลักการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นแนวทางในการศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการว่ามีวิธีการอย่างไร โดยศึกษาวิธีการสื่อสารในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ รวมถึงปัจจัยทางสังคม มาวิเคราะห์บริบทต่างๆ รวมทั้งความมุ่งหวังของคนพิการและสถานประกอบการ ซึ่งทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ในลักษณะเชิงลึก (In- depth Interview) ที่มุ่งแสวงหาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และสามารถวิเคราะห์เหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสให้คนพิการมีงานทำ กลุ่มที่สอง คือ คนพิการที่อยู่ระหว่างการเข้ารับจัดหางานกับคนพิการที่ผ่านการจัดหางานทำ และกลุ่มสุดท้าย คือ สถานประกอบการที่รับคนพิการเข้าทำงาน ซึ่งได้รับการประกาศเกียรติคุณเป็นสถานประกอบการดีเด่นด้านการจ้างงานคนพิการ ประจำปี พ.ศ. 2547

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการสัมภาษณ์ตาม 3 กลุ่มที่แบ่งไว้ข้างต้น และมีการกำหนดขอบเขต ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มแรก คือ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสให้คนพิการมีงานทำ ในหน่วยงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 5 คน ได้แก่

เลขที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
1.	นางสาวสุธิดา จุฑามาศ	หัวหน้าสถาบันส่งเสริมและพัฒนาอาชีพฯ
2.	นางสาววิจิตร แก้วเครือวัลย์	หัวหน้างานจ้างงานคนพิการ
3.	นางสาวภัทรพร อ่อนไสว	นักสังคมสงเคราะห์ (6 วิชาการ)
4.	นายบัณฑิต กลัดแพ	นักพัฒนาสังคม ด้านงานคนพิการ
5.	นางสาวกุลวิณี วุฒิกร	นักพัฒนาสังคม ด้านงานคนพิการ

2. กลุ่มที่สอง คือ คนพิการ ผู้ที่กำลังอยู่ระหว่างกระบวนการจัดหางานและผู้ที่มีการทำงานในความรับผิดชอบของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง จำนวน 30 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 15 คนดังนี้

กลุ่มแรก คือ คนพิการ ผู้ที่กำลังอยู่ระหว่างกระบวนการจัดหางาน ได้แก่

เลขที่	ชื่อ - นามสกุล	ลักษณะความพิการ
1.	นายภัทระ ชัยพฤกษ์นุกูล	ทางการได้ยิน (หูพิการ)
2.	นายศิริศักดิ์ แจ่มจิรวรรณ	ทางการได้ยิน (หูพิการ)
3.	นายศักดิ์ดา อินสุนทรรักษา	ทางการได้ยิน (หูพิการ)
4.	นางสาวสบฤทัย รอบคอบ	ทางการได้ยิน (หูพิการ)
5.	นายทวี เทียนชัย	ทางการเคลื่อนไหว (ขาอัมพาต)
6.	นายจรัส โกศลจารุวัตร	ทางการเคลื่อนไหว (แขนซ้ายพิการ)
7.	นายไพรัช สนเทศอดิษฐ์	ทางการเคลื่อนไหว (อัมพาตครึ่งซีก)
8.	นายวิศิษฐ์ ชำนาญจันทร์	ทางการเคลื่อนไหว (ขาขวาขาด)
9.	นายวัชรระ กันเรือน	ทางการเคลื่อนไหว (ขาขาด)
10.	นายอำนาจ ออบกลิ่น	ทางการเคลื่อนไหว (เดินไม่ปกติ)

เลขที่	ชื่อ – นามสกุล	ลักษณะความพิการ
11.	น.ส. เฉลิมขวัญ ชอหะซัน	ทางการเคลื่อนไหว (มือซ้ายขาด)
12.	น.ส. นงเยาว์ ทองดี	ทางการเคลื่อนไหว (นิ้วมือพิการ)
13.	น.ส. ละคร ลมริน	ทางการเคลื่อนไหว (ขาซ้าย)
14.	น.ส. ลาวัล สุบิน	ทางการเคลื่อนไหว (เดินไม่ปกติ)
15.	น.ส. อิศริยา เล้าศรี	ทางการเคลื่อนไหว (ขาขวาซ้าย)

กลุ่มที่สอง คือ คนพิการ ผู้ที่ผ่านการจัดหางานและกำลังประกอบอาชีพอยู่ในสถานประกอบการ ได้แก่

เลขที่	ชื่อ – นามสกุล	ลักษณะความพิการ	สถานที่ทำงาน
1.	น.ส. วัชรวิภา เตอินทร์	ทางการได้ยิน (หูพิการ)	Art for All
2.	นายกิตติศักดิ์ พัดทอง	ทางการเคลื่อนไหว (ขาซ้ายขาด)	บ.Index
3.	นายบรรดิษฐ์ พึ่งสุ	ทางการเคลื่อนไหว (แขนขาซ้าย)	สำนักส่งเสริมว.
4.	นายนัทธี กายสี	ทางการเคลื่อนไหว (โพลิโอ)	บ.Excel
5.	นายนิมิตร จันทฤทธิ์	ทางการเคลื่อนไหว (ขาซ้ายขาลีบ)	บ.IT Innovation
6.	นายมานพ ภัทรารวมชัย	ทางการเคลื่อนไหว (อัมพฤกษ์)	บ.Tesco Lotus
7.	นายวัชรินทร์ ปั้นสนธิ	ทางการเคลื่อนไหว (แขนขาซ้าย)	บ.Loxley
8.	นายอาทิตย์ ตรีสนิม	ทางการเคลื่อนไหว (ขาอัมพฤกษ์)	บ.NAP Service
9.	นายเอกสิทธิ์ เพียรชอบพูนผล	ทางการเคลื่อนไหว (ขาซ้ายขาด)	บ.กท.ดอนกลาง
10.	น.ส. จมิตา ทวีศักดิ์	ทางการเคลื่อนไหว (ขาซ้าย 2 ข้าง)	บ.โตโยต้าเคมโตะ
11.	น.ส. จินดา ทองสุข	ทางการเคลื่อนไหว (ขาซ้ายขาลีบ)	บ.เอกชัยฯ
12.	น.ส. จิรนนท์ อุ่นเจริญ	ทางการเคลื่อนไหว (กระดูกคอ)	บ.Siam Admin.
13.	น.ส. ธันยภัทร์ อิศรางกูรฯ	ทางการเคลื่อนไหว (โพลิโอ)	บ.I.P.Support
14.	น.ส. นริศรา พิพัฒน์อนันต์	ทางการเคลื่อนไหว (แขนขาซ้ายขาด)	บ.Esso Mobile
15.	น.ส. รัตติกาล แสนเจริญ	ทางการเคลื่อนไหว (ข้อมือขวาขาด)	บ.บุพา ประกันฯ

3. กลุ่มที่สาม คือ สถานประกอบการ ที่ให้โอกาสรับคนพิการเข้าทำงานในสถานที่ของตน คัดเลือกจากการประกาศเกียรติคุณเป็นสถานประกอบการดีเด่น ด้านการจ้างงานคนพิการ ประจำปี พ.ศ. 2547 จำนวน 10 แห่ง ได้แก่

เลขที่	ชื่อสถานประกอบการ	ประเภทกิจการ	จังหวัด
1.	บ. กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิค จำกัด	เครื่องสำอางค์และขายตรงสินค้า	กรุงเทพฯ
2.	บ. แอสทีน่า (ประเทศไทย) จำกัด	เครื่องใช้ไฟฟ้า	กรุงเทพฯ
3.	ร.ร.ปัญญาทรัพย์	โรงเรียน	กรุงเทพฯ
4.	รพ.ยันฮี	โรงพยาบาล	กรุงเทพฯ
5.	รพ. กรุงธน 1	โรงพยาบาล	ธนบุรี
6.	บ. แปลนครีเอชั่น จำกัด	ผลิตของเล่นไม้เพื่อการศึกษา	ตรัง
7.	บ. ประชาอาภรณ์ จำกัด (มหาชน)	ตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป	ลำพูน
8.	บ. นารายณ์บางกอกรับเบอร์ จำกัด	ผลิตชิ้นส่วนรองเท้าส่วนบน	ลพบุรี
9.	บ. ต้นตึคอลลีคชั่น จำกัด	เคหะสิ่งทอ	เชียงใหม่
10.	บ. ยูเนี่ยน ฟุทแวร์ จำกัด (มหาชน)	ผลิตรองเท้าส่งออกยี่ห้อไนกี้	ฉะเชิงเทรา

ขั้นตอนในการทำวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารและสื่อ เพื่อวางแผนในการดำเนินการวิจัย
2. ออกแบบเครื่องมือการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มเป้าหมาย จึงต้องกำหนดประเด็นคำถามให้ชัดเจนในเรื่องที่ต้องการศึกษาอย่างครบถ้วน
3. ติดต่อประสานงานและขอความอนุเคราะห์ด้านข้อมูลจากหน่วยงานเกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน
4. ทำหนังสือผ่านคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล
5. เข้าสนามเพื่อสังเกตการณ์ และขอเข้าพบกลุ่มตัวอย่างเพื่อแนะนำตัว ทำความรู้จักคุ้นเคยกับสถานที่ และบุคลากรในส่วนต่างๆ ด้วย
6. ทำการสัมภาษณ์ และดำเนินการเก็บข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย
7. สรุปและวิเคราะห์ผลอย่างละเอียด โดยอาจต้องขอความอนุเคราะห์จากผู้รู้และแหล่งข้อมูลประเภทเอกสารที่ได้มีการรวบรวมไว้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ผลการวิจัยมีความชัดเจนและน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมด้วยตนเอง โดยอาศัยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ดังนี้

1. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาตำรา หนังสือ วารสาร บทความ เอกสารทางวิชาการ การสำรวจคนพิการ สถิติต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ สถิติคนพิการที่ได้รับโอกาสในการทำงานและกำลังสมัครงาน ข้อมูลรายละเอียดที่เกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. จากการแนะนำตัว ผู้วิจัยแนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งกำหนดบทบาทของผู้วิจัยอย่างเปิดเผย (Overt Role) และแจ้งผู้ให้ข้อมูลทราบถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยในครั้งนี้

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ในที่นี้คือ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ กลุ่มคนพิการ และสถานประกอบการที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณให้เป็นสถานประกอบการดีเด่น ด้านการจ้างงานคนพิการ ประจำปี พ.ศ.2547 โดยทำการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความเป็นกันเองในระหว่างการสัมภาษณ์ และให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

- การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยใช้วิธีการนี้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยต้องการค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นที่จะศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลและคำตอบที่ตรงประเด็น เจาะลึกมากที่สุด คือ กลยุทธ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ และความมุ่งหวัง การปรับตัวของคนพิการ พร้อมทั้งศึกษาทัศนคติที่สถานประกอบการรับคนพิการเข้าทำงาน โดยกำหนดกรอบคำถามการเก็บข้อมูลไว้ล่วงหน้าในประเด็นที่สอดคล้อง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observer) เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ผู้วิจัยจึงต้องดำเนินการศึกษา โดยการเก็บข้อมูลจากหลายแหล่ง ได้แก่ เอกสารต่างๆ การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม ควบคู่ไปกับการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม และศึกษาข้อมูลทางสังคมที่มีส่วนช่วยสนับสนุนงานของคนพิการ โดยสังเกตจากสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้ถึงข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ศึกษาโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In - depth Interview) เครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้แก่

1. ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้สัมภาษณ์เก็บข้อมูล
2. เครื่องบันทึกเสียงและกล้องถ่ายภาพ
3. ประเด็นคำถามในการวิจัย

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมประเด็นและปัญหาการวิจัย ผู้วิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด (Open - ended Questions) เพื่อให้การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างเป็นกันเองและกลุ่มเป้าหมายสามารถให้ข้อมูลได้อย่างละเอียด เกิดความยืดหยุ่นในการสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็น

- แบบสัมภาษณ์แบบมีการกำหนดโครงสร้างคำถาม ซึ่งผู้วิจัยจะตั้งคำถามไว้ล่วงหน้าที่จะใช้ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ประเด็นคำถามดังนี้

ประเด็นคำถาม กลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ

- 1.1 นโยบายและการวางแผนด้านการสื่อสารของหน่วยงาน
- 1.2 กลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ
 - วิธีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการในการให้ข้อมูลสำหรับคนพิการ มีลักษณะอย่างไร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางใดบ้าง
 - วิธีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการในการให้ข้อมูลสำหรับสถานประกอบการ มีลักษณะอย่างไร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางใดบ้าง
 - มีวิธีการแนะนำหรือเลือกอาชีพให้คนพิการอย่างไร สภาพความพิการ บุคลิกภาพมีส่วนในการตัดสินใจหรือไม่
 - การสื่อสารช่องทางใด ที่ได้รับการตอบรับจากคนพิการและสถานประกอบการดี และคิดว่าเหมาะสมที่สุด
 - สื่อควรมีลักษณะเนื้อหาหรือรูปแบบเป็นอย่างไร ที่สามารถทำให้คนพิการและสถานประกอบการเกิดความสนใจ
 - มีการนำเสนอสื่อในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะตามประเภทของความพิการหรือไม่
 - มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้ว่าอย่างไร
 - มีปัญหา อุปสรรคจากการสื่อสารหรือไม่ ถ้ามี มีวิธีการแก้ไขปัญหาวางไร
 - ได้เตรียมการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้หรือไม่ มีวิธีการดำเนินงานอย่างไร
 - สังคมให้การสนับสนุนและพัฒนาด้านอาชีพคนพิการเพียงพอแล้วหรือไม่ ถ้าไม่มีแนวทางแก้ไขปัญหาวางไร ควรเน้นการพัฒนาด้านใดเป็นพิเศษ

- แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างคำตอบ ที่ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแนวกว้าง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถพูดคุย สอบถาม และแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ใช้กับการสัมภาษณ์คนพิการและสถานประกอบการที่ให้ความร่วมมือ

ประเด็นคำถามที่ 1 ความคิดเห็นของคนพิการ

1.1 แนวคำถามของคนพิการที่อยู่ระหว่างการจัดหางาน

- ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหางานทำให้คนพิการได้อย่างไร จากทางใด
- สาเหตุที่สนใจการจัดหางานลักษณะนี้
- สื่อใดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับการจัดหางานมากที่สุด
- วิธีการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานมีลักษณะอย่างไร ส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะเข้ารับการจัดหางานหรือไม่ อย่างไร
- เมื่อเข้ารับการจัดหางานแล้วรู้สึกอย่างไร มีความคาดหวังมากน้อยเพียงใด
- ต้องการให้สังคมสนับสนุนและพัฒนาด้านใดเป็นพิเศษหรือไม่
- ท่านคิดว่าจะแนะนำเพื่อนคนอื่นๆ ที่ยังไม่มียานทำงานมารับการจัดหางานหรือไม่ และมีวิธีบอกเพื่อนอย่างไร

1.2 แนวคำถามของคนพิการที่ผ่านการจัดหางาน

- ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหางานทำให้คนพิการได้อย่างไร จากทางใด
- สาเหตุที่สนใจการจัดหางานลักษณะนี้
- สื่อใดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับการจัดหางานมากที่สุด
- เมื่อได้งานทำแล้วรู้สึกอย่างไร มีความพึงพอใจหรือไม่
- วิธีการติดตามผลของเจ้าหน้าที่จัดหางาน มีหรือไม่ ถ้ามี ใช้วิธีการอะไร
- ภายในสถานประกอบการมีการดูแลในลักษณะใด
- มีการปรับตัวในที่ทำงานหรือไม่ ถ้ามี มีลักษณะอย่างไร
- การสื่อสารกับเพื่อนร่วมมือหรือนายจ้าง มีปัญหาหรือไม่ ถ้ามี แก้ไขอย่างไร
- ท่านคิดว่าจะแนะนำเพื่อนคนอื่นๆ ที่ยังไม่มียานทำงานมารับการจัดหางานหรือไม่ และมีวิธีการบอกเพื่อนอย่างไร
- ปัจจุบันนี้ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหางานอยู่หรือไม่
- ต้องการให้สังคมสนับสนุนและพัฒนาในด้านใดเพิ่มเติม

ประเด็นคำถามที่ 2 ความคิดเห็นของสถานประกอบการ

- ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหางานทำให้คนพิการได้อย่างไร จากทางใด
- สาเหตุที่สนใจให้โอกาสคนพิการเข้าทำงาน

- สื่อใดที่มีส่วนช่วยทำให้ตัดสินใจรับคนพิการ
- มีข้อจำกัดในการรับคนพิการหรือไม่ ถ้ามี มีข้อจำกัดในแง่ใด เพราะเหตุใด
- มีสวัสดิการหรือการดูแลคนพิการอย่างไร
- วิธีการสื่อสารหรือการดำเนินชีวิตของคนพิการ เป็นอุปสรรคในการทำงานหรือไม่ ถ้ามี มีวิธีการแก้ไขอย่างไร
- หลังจากที่ได้รับคนพิการเข้าทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานของคนพิการหรือไม่
- การทำงานของคนพิการควรได้รับการพัฒนาอีกหรือไม่ ควรเน้นด้านใดเป็นพิเศษ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินไปพร้อมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม นำมาวิเคราะห์ในการหาลักษณะกระบวนการจัดหางานของคนพิการ และวิธีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ โดยมีรูปแบบการวิเคราะห์ดังนี้ คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นที่ศึกษา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลหลายรูปแบบ การวิเคราะห์ข้อมูลจึงแบ่งออกเป็น การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและสื่อต่างๆ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และข้อมูลจากการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม ซึ่งข้อมูลทั้งหมดเป็นการเก็บรวบรวมเชิงคุณภาพ ไม่สามารถนำมาเจนนับได้ โดยเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นคำถามต่างๆ ทั้งสามกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลที่ได้รับนั้นผู้วิจัยจะได้ทำการวิเคราะห์โดยการตีความหมาย ตามกรอบทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์

2. การสรุปในแต่ละประเด็นที่ศึกษา โดยการวิเคราะห์หาข้อสรุปตามสาระสำคัญของ การวิจัย โดยการนำข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องจากการเก็บข้อมูลมารวมกัน เพื่อหาผลสรุปที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนและมีความน่าเชื่อถือ

3. การวิเคราะห์สรุปรวม โดยการนำข้อมูลสาระของแต่ละประเด็นมาพิจารณาและหาความหมายเพื่อนำไปสู่การสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive Method) โดยการวิเคราะห์เป็นข้อสรุปเพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การนำเสนอข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะนำเสนอการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการเชิงพรรณนา (Analytical Description) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อชี้ให้เห็นถึงประเด็นของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางสังคมที่ทำให้การสนับสนุนงานของคนพิการ
3. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารด้านการจัดหางานให้คนพิการ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร การสังเกต และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ จำนวน 5 คน กลุ่มคนพิการ จำนวน 30 คน และสถานประกอบการที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณให้เป็นสถานประกอบการดีเด่น เรื่องการจ้างงานคนพิการ ประจำปี พ.ศ.2547 จำนวน 10 แห่ง

โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอตารางแสดงรายละเอียดเปรียบเทียบข้อมูล ดังนี้

กลุ่มที่ 1 : ข้อมูลของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ

เลขที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	เพศ	
			ชาย	หญิง
1.	คุณสุริดา จุฑามาศ	หัวหน้าสถาบันส่งเสริม ฯ		✓
2.	คุณวิจิตร แก้วเครือวัลย์	หัวหน้างานจ้างงานคนพิการ		✓
3.	คุณภัทรพร อ่อนไสว	นักสังคมสงเคราะห์ 6 ว.		✓
4.	คุณกุลวิณี วุฒิกร	นักพัฒนาสังคมงานคนพิการ		✓
5.	คุณบัณฑิต กัดดแพ	นักพัฒนาสังคมงานคนพิการ	✓	
รวม (คน)			1	4
รวมทั้งสิ้น (คน)			15	

กลุ่มที่ 2 : ข้อมูลของคนพิการที่อยู่ระหว่างกระบวนการจัดหางาน

เลขที่	ชื่อ – นามสกุล	ประเภทความพิการ		เพศ	
		การได้ยิน	การเคลื่อนไหว	ชาย	หญิง
1.	คุณภัทระ ชัยพฤกษ์นุกูล	✓		✓	
2.	คุณศิริศักดิ์ แจ่มจิราวรรณ	✓		✓	
3.	คุณศักดิ์ อินสุนทรรักษา	✓		✓	
4.	คุณสฤทัย รอบคอบ	✓			✓
5.	คุณกวี เทียนชัย		✓	✓	
6.	คุณจรัส โกศลจารุวัตร		✓	✓	
7.	คุณไพรัช สนเทศอดิศัย		✓	✓	
8.	คุณวิศิษฐ์ ชำนาญจันทร์		✓	✓	
9.	คุณวัชระ กันเรือน		✓	✓	
10.	คุณอำนาจ อบกลิ่น		✓	✓	
11.	คุณเฉลิมขวัญ ซอหะซัน		✓		✓
12.	คุณนงเยาว์ ทองดี		✓		✓
13.	คุณละคร ลมริน		✓		✓
14.	คุณลาวัล สุบิน		✓		✓
15.	คุณอิสริยา เล้าศรี		✓		✓
รวม		4	11	9	6
รวมทั้งสิ้น (คน)				15	

กลุ่มที่ 3 : ข้อมูลของคนพิการที่ผ่านกระบวนการจัดหางาน

เลขที่	ชื่อ – นามสกุล	ประเภทความพิการ		เพศ	
		การได้ยิน	การเคลื่อนไหว	ชาย	หญิง
1.	คุณวัชรินา เตอินทร์	✓			✓
2.	คุณกิตติศักดิ์ พัดทอง		✓	✓	
3.	คุณบรรดิษฐ์ พิงสุ		✓	✓	
4.	คุณนันทิ์ กายสี		✓	✓	
5.	คุณนิมิตร จันทฤทธิ์		✓	✓	
6.	คุณมานพ ภัทรารวรรณชัย		✓	✓	
7.	คุณวัชรินทร์ ปันสนธิ		✓	✓	

เลขที่	ชื่อ – นามสกุล	ประเภทความพิการ		เพศ	
		การได้ยิน	การเคลื่อนไหว	ชาย	หญิง
8.	คุณอาทิตย์ ตรีสนิม		✓	✓	
9.	คุณเอกสิทธิ์ เพียรชอบพูนผล		✓	✓	
10.	คุณจณิศา ทวีศักดิ์		✓		✓
11.	คุณจินดา ทองสุข		✓		✓
12.	คุณจิรานันท์ อุ่นเจริญ		✓		✓
13.	คุณธันยภัทร์ อิศรางกูรฯ		✓		✓
14.	คุณนริศรา พิพัฒน์อนันต์		✓		✓
15.	คุณรัตติกาล แส่นเจริญ		✓		✓
รวม		1	14	8	7
รวมทั้งสิ้น (คน)				15	

กลุ่มที่ 4 : ข้อมูลของสถานประกอบการ ที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณให้เป็นสถานประกอบการดีเด่น ด้านการจ้างงานคนพิการ ประจำปี พ.ศ. 2547

เลขที่	ชื่อสถานประกอบการ	ประเภทกิจการ		
		ธุรกิจอุตสาหกรรม	โรงพยาบาล	โรงเรียน
1.	กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด	✓		
2.	กรุงชน 1		✓	
3.	ต้นติคอลลีเคชั่น จำกัด	✓		
4.	นารายณ์บางกอกรับเบอร์ จำกัด	✓		
5.	ปัญจทรัพย์			✓
6.	ประชาอาภรณ์ จำกัด (มหาชน)	✓		
7.	แปลนครีเอชั่น จำกัด	✓		
8.	ยันฮี		✓	
9.	ยูเนี่ยน ฟุตแวร์ จำกัด (มหาชน)	✓		
10.	แอสทีน่า (ประเทศไทย) จำกัด	✓		
รวม (แห่ง)		7	2	1
รวมทั้งสิ้น (แห่ง)		10		

โดยผู้วิจัยขอแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกระบวนการจัดหางานคนพิการ
 - 1.1 ทักษะคติในกระบวนการจัดหางานคนพิการ
 - 1.2 งานที่คนพิการสามารถทำงานได้
 - 1.3 ปัญหาด้านการจัดหางานให้คนพิการ
2. ผลการวิจัย
 - 2.1 กระบวนการจัดหางานให้คนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ มีกลยุทธ์ด้านการสื่อสารอย่างไร
 - 2.2 ปัจจัยทางสังคมใดบ้างที่ทำให้การสนับสนุนการทำงานของคนพิการ
 - 2.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารในเรื่องจัดหางานให้คนพิการมีอะไรบ้าง

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกระบวนการจัดหางานคนพิการ

กระบวนการจัดหางานคนพิการนั้น เป็นแนวทางการส่งเสริมให้คนพิการมีโอกาสในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยเริ่มต้นจากแนวนโยบาย การดำเนินงานของหน่วยงานทางภาครัฐและเอกชน ที่เน้นการพัฒนาคนพิการให้มีความสามารถในการช่วยเหลือตนเองได้ (Help them to help themselves) และแสดงศักยภาพให้สังคมได้รับรู้ถึงความสามารถของคนพิการ เพราะการมีอาชีพเป็นรากฐานสำคัญสู่การพึ่งพาตนเองของคนพิการ ให้รู้จักการหารายได้ และสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง (Equalization & Independent living) ทำให้เกิดความรู้สึกเท่าเทียมกัน และไม่เป็นภาระต่อสังคม

จากการศึกษาวิจัย พบว่า หน่วยงานทางภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องการจัดหางานคนพิการโดยตรง คือ สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตั้งอยู่ภายในอาคาร 60 ปี สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี ถนนราชเทวี เขตราชเทวี กรุงเทพฯ และมีศูนย์บริการเบ็ดเสร็จสำหรับคนพิการ ที่ถนนกรุงเกษม เขตป้อมปราบ กรุงเทพฯ เป็นที่รู้จักและเรียกศูนย์ที่ให้บริการนี้ในนามว่า ศูนย์สะพานขาว

สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ เป็นองค์กรในการพัฒนาการจัดการสวัสดิการสังคม การส่งเสริมศักยภาพ กลุ่มครอบครัวและพิทักษ์สิทธิคนพิการ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีส่วนร่วมทางสังคม อย่างเท่าเทียม โดยส่งเสริมและประสานงานในทุกส่วนของสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงใน ด้านการดูแลสวัสดิภาพ และการจัดหางานให้กับคนพิการ ซึ่งคนพิการนั้นจะต้องเป็นผู้ที่จดทะเบียน คนพิการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 แต่ถ้ายังไม่ได้รับการจดทะเบียน ทางสำนักงานจะแนะนำให้คนพิการจดทะเบียน เพื่อสิทธิต่างๆ ที่พึงจะได้รับ และเป็น ประโยชน์ต่อตัวของคนพิการเอง

จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารพบว่า สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการมีอำนาจหน้าที่ ดูแลเรื่องคนพิการทุกด้าน โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ประสานความร่วมมือกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องทั้ง ในและต่างประเทศในการดำเนินการเกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ และส่งต่อคนพิการให้ ได้รับการบริการตามกฎหมาย
- รวบรวม และเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับคนพิการ เพื่อประโยชน์ในการป้องกันความ พิการ การรักษาและการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
- จัดทำแผนงานเกี่ยวกับการป้องกันความพิการ การรักษา และการฟื้นฟูสมรรถภาพ คนพิการ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ
- ริเริ่มและให้มีการส่งเสริมกิจกรรมของคนพิการ
- จัดให้มีการฝึกอบรมผู้ซึ่งทำงานเกี่ยวกับการสงเคราะห์ การพัฒนา และการฟื้นฟู สมรรถภาพฯ
- ส่งเสริมอาชีพและจัดหางานให้แก่คนพิการ
- เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่วิชาการและประชาสัมพันธ์กิจกรรมเกี่ยวกับคนพิการ
- รวบรวมผลการวิเคราะห์ วิจัย ดำเนินการ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามแนวนโยบายแผนงานการสงเคราะห์ ด้านการพัฒนา และการฟื้นฟูฯ ของหน่วยงานภาครัฐและ เอกชนที่เกี่ยวข้องและรายงานผลให้คณะกรรมการทราบ
- ปฏิบัติตามมติคณะกรรมการหรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

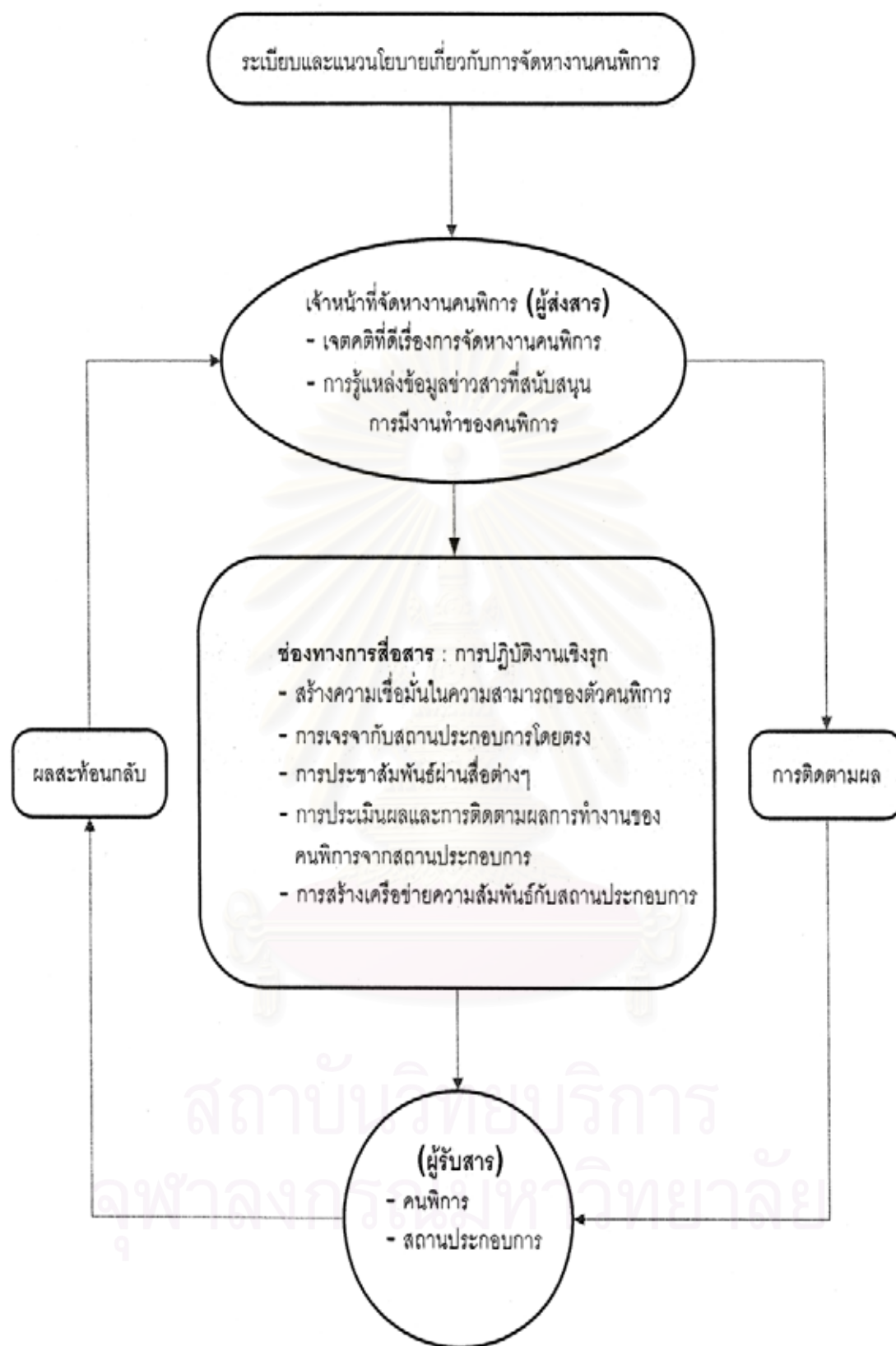
จะเห็นได้ว่า การปฏิบัติงานของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการเป็นลักษณะของการ ประสานงาน การขอความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอื่นๆ เปรียบเสมือนเป็นตัวกลางในการทำ หน้าที่ เพื่อประสานงาน ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ ความเข้าใจซึ่งกันและกันที่ถูกต้องตรงกัน

โดยวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการนั้น จะใช้การสื่อสารหลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ ซึ่งการเลือกใช้สื่อในแต่ละประเภทต้องปฏิบัติตามระเบียบแบบแผน แนวนโยบายของพระราชบัญญัติที่ส่งเสริมงานด้านคนพิการเป็นหลักสำคัญ ส่งผลให้สังคมได้รับรู้เรื่องราวความสามารถในการทำงานของคนพิการด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และให้สถานประกอบการต่างๆ เกิดการยอมรับ และช่วยสนับสนุนเรื่องความสามารถของคนพิการ เพื่อให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

สรุปได้ว่า กระบวนการจัดหางานคนพิการของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการต้องปฏิบัติตามระเบียบ และแนวนโยบายส่งเสริมด้านการจัดหางานให้คนพิการเป็นสำคัญ โดยมีเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเป็นผู้ดำเนินการ ในเรื่องการติดต่อสื่อสาร เพื่อขอความร่วมมือและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ ไปสู่กลุ่มคนพิการ และสถานประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อให้เกิดความตระหนักในความสำคัญ และรู้ถึงประโยชน์ในการมีงานทำของคนพิการ อีกทั้งยังเป็นการสร้างโอกาสให้แรงงานพิการเป็นที่ยอมรับแก่สังคม ผู้วิจัยขอแสดงแผนภูมิการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ได้ดังนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



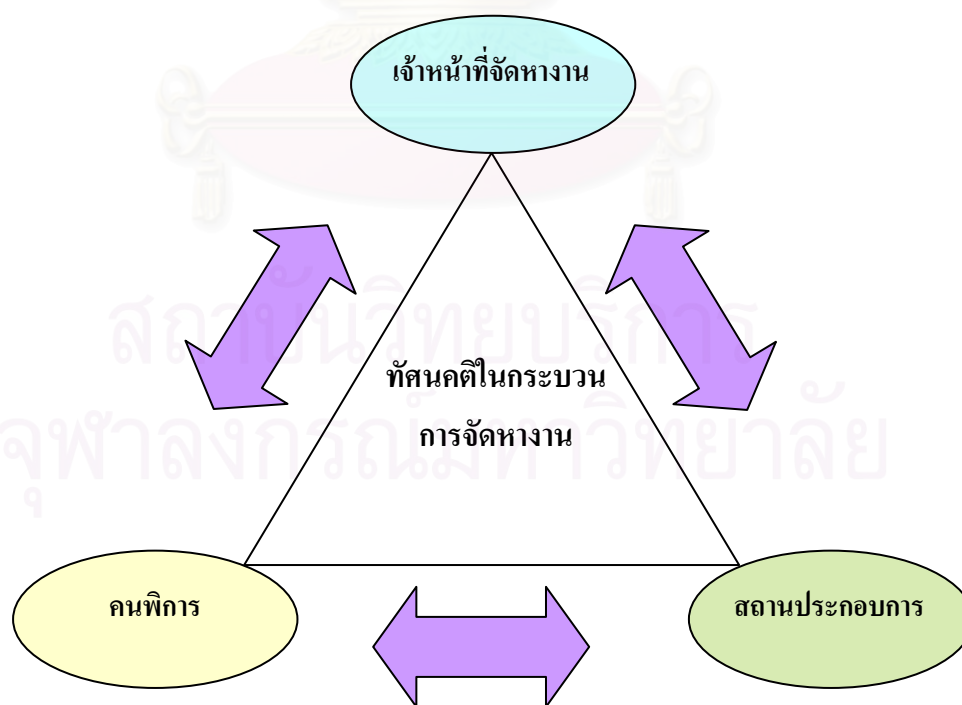
แผนภูมิที่ 3 : กระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ

โดยกลุ่มเป้าหมาย หรือกลุ่มผู้รับสารที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดหางานคนพิการ หมายถึง กลุ่มคนพิการที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงานหรือมีความคิดที่จะเข้าทำงานในสถานประกอบการ และด้านสถานประกอบการ เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญในการสนับสนุนงานของคนพิการ ซึ่งทางสำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการจะใช้วิธีการต่างๆ ในการเผยแพร่ความรู้ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ซึ่งใช้วิธีสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ โดยเน้นเนื้อหา หรือการจัดสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวกับการสร้างโอกาสให้คนพิการมีงานทำอยู่เสมอ เพื่อให้สังคมรับรู้ถึงความสำคัญนั้น

ทัศนคติในกระบวนการจัดหางานคนพิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง การสังเกต และการศึกษา ข้อมูลจากเอกสาร พบว่า อาชีพมีความสำคัญสำหรับคนพิการ นอกจากจะทำให้มีรายได้ในการใช้ชีวิต และยังช่วยทำให้ตนเองรู้สึกว่ามีคุณค่า มีศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ เกิดความภาคภูมิใจว่าสามารถเลี้ยงดูตนเองได้ ไม่เป็นภาระต่อสังคม

เนื่องจากการศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนการจัดหางานคนพิการ มีกลุ่มตัวอย่างด้วยกัน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ กลุ่มคนพิการ และกลุ่มสถานประกอบการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเพื่อสร้าง โอกาสให้คนพิการมีงานทำ ผู้วิจัยจึงขออธิบายทัศนคติของแต่ละกลุ่มต่อมุมมองในมิติที่แตกต่างกัน ตามรูปแสดง ดังนี้



แผนภูมิที่ 4 : มุมมองเรื่องทัศนคติในกระบวนการจัดหางานคนพิการของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

ทัศนคติของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่มีต่อกระบวนการจัดหางานคนพิการ

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ มีความเชื่อในกระบวนการจัดหางานคนพิการ ว่าสามารถทำให้เกิดการพัฒนาการจ้างงานของคนพิการได้เป็นอย่างดี แต่ทั้งนี้ นอกเหนือจากการปฏิบัติงานของทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเองแล้ว คนพิการและสถานประกอบการย่อมมีส่วนช่วยในการทำให้งานสัมฤทธิ์ผล และเกิดประโยชน์ร่วมกันแก่ทุกฝ่าย

มุมมองของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่มีต่อคนพิการ มีความเห็นว่า คนพิการที่มีงานทำ เป็นคนที่มีความขยัน และมีศักยภาพในการทำงานสูง เพราะการที่คนพิการสามารถเข้าทำงานได้ คนๆ นั้นจะต้องเป็นคนที่มีความตั้งใจจริง มีความอดทน ไม่เฉพาะในด้านการทำงานเท่านั้น แต่เป็นตั้งแต่พื้นฐานเริ่มมาจากการการศึกษา การติดต่อราชการ การฝึกอาชีพ ตลอดจนการเข้ารับบริการต่างๆ ดังคำขวัญที่ว่า จะต่อสู้อแม่พิการ จะกล้าหาญและอดทน จะเรียนจะฝึกฝน จะพึ่งตนเพียรทำงาน

“คนพิการที่มาหางานทำทุกคน พี่บอกได้เลยว่าแต่ละคนมีความหวังต้องการจะได้งานกันทั้งนั้น แต่เราก็ต้องทำใจ ดูอย่างคนทั่วไปที่ไม่ได้พิการ เดียวนี้หางานทำยังลำบากเลย เดินจนสิ้นแรงทำศึกก็มี...

...ถึงคนพิการบางคนมีคุณภาพสูง แต่ยังถือเป็นผู้ด้อยโอกาสในสังคม บางคนยากจนมาก เรียน กศน. ม.6 ต้องปากกัดตีนถีบ คนรวยๆ ก็มีบ้างนะ จบปริญญาตรี แต่โดยจะมากยากจนถึงยากจนมาก พ่อแม่พยายามส่งมาแล้วเรียน พอเรียนจบก็ต้องรีบชวนขวยหางานทำ ผู้ชีวิตกันจริงๆ แต่ก็ยังยากมากที่จะมีคุณสมบัติตามที่สถานประกอบการต้องการได้”

คุณกุลวิทย์ วุฒิกกร - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 18 ส.ค. 48)

“..เขาอดทนมากนะ ถ้าได้ทำงานจะตั้งใจกับงานมาก เพราะถ้าไม่มีความสามารถจริงๆ ก็ลำบากหน่อย ยิ่งเป็นมือหรือแขนขาด ที่เห็นชัดหน่อยจะหางานยาก แต่ถ้าขาดใส่ขาเทียม ใ้กางเกงขายาวนี้ บางคนเนียนมาก ฝึกเดินนิดหน่อยก็มองไม่ออกเลยว่าพิการ พี่ว่ามันขึ้นอยู่กับที่การให้โอกาสเขามากกว่านะ”

คุณบัณฑิต กลัดแพ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

แต่ไม่ใช่คนพิการทุกคน ที่มีทัศนคติในการดำเนินชีวิตลักษณะนี้ ยังมีคนพิการจำนวนมาก ที่ไม่มีความมั่นใจในตนเอง ขาดเป้าหมายในการดำเนินชีวิต เผื่อโอกาสที่ทางสังคมหยิบยื่นให้ โดยไม่มีแรงผลักดันในการพัฒนาตนเองอีกมากมาย

เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ที่มีความเห็นด้วยกับคำกล่าวนี้ ให้ความเห็นว่า คนพิการกับ คนไม่พิการก็ไม่แตกต่างกัน มีสถานะทางจิตใจหรืออารมณ์เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของแต่ละคนมากกว่า ดังนั้น โอกาสของคนพิการที่จะได้งานทำนั้น ไม่ใช่รอให้ทางรัฐหยิบยื่นให้เพียงสถานเดียว คนพิการต้องรู้จักขวนขวาย ถึงจะได้รับโอกาสที่ดี การที่สังคมจะยอมรับคุณค่าของคนพิการ ควรเริ่มต้นที่ตัวของคนพิการเอง คือ ต้องเป็นคนที่มีความมุมานะ มีความอดทน ไม่เป็นคนนิ่งเฉย ตระหนักว่าตนเองมีศักยภาพ และรู้จักพัฒนาความสามารถนั้นอยู่เสมอ

“..เขาก็เลือกงานนะ ใครๆก็อยากได้ของที่ดีที่สุด แต่บางทีเขาอยากได้งานนี้ แต่เขากลับไม่พัฒนาตัวเอง และเราจะไปทำอะไรได้ บางคนมาโวยวายว่า มาหางานกับคนนี้ แต่ไม่เคยได้งานเลย ที่ถามว่ามันเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่รีเปล่า เค้าไม่เคยมองว่าที่เขาไม่ได้งานเพราะอะไร เพราะการประเมินของเขาไม่ผ่าน แต่เขาไม่ได้มองว่าเขาไม่ผ่านไม่คิดว่า มีจุดอ่อนอะไรต้องไปเสริม..

..บางคนเราคิดว่าเขาไม่น่ามีปัญหา แต่ถึงเวลาไปทำงานจริงๆแล้ว เกิดมีปัญหาส่วนตัว อาจจะเป็นปัญหาครอบครัวเข้ามาแทรกแซง ตอนเช้าก็มาสาย ไม่รับผิดชอบ ทุกอย่างมันเปลี่ยนแปลงได้ เราอย่าไปคาดหวังมาก เหมือนกับที่เราให้บริการ ให้คำแนะนำเต็มที่เราก็กำหนดหน้าที่ของเราดีที่สุดแล้ว แต่ในส่วนของตัวเอง เขาก็จะต้องดูแลพัฒนาตัวเองด้วย มันต้องคู่กัน”

คุณสุธิดา จุฑามาศ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 22 ส.ค. 48)

“..สังคม ต้องสร้างความตระหนักมากขึ้น และตัวคนพิการก็ต้องปรับตัว บางทีเปลี่ยนงานบ่อยไป จะนั่งเป็นฝ่ายรอรับโอกาส รอการเวทนาอย่างเดียว ไม่มีการพัฒนาตัวเองทั้งที่ทางสังคมและสถานประกอบการเปิดโอกาสให้ ยิ่งเปลี่ยนงานบ่อยก็ไม่มีผลดีเลย เพราะทำให้เสียประวัติ และทางเจ้าหน้าที่ก็เสียเครดิตด้วย ทางเราต้องมีสัมพันธ์ภาพกับนายจ้าง เรารับรองคุณแล้วว่าคนพิการคนนี้ทำงานได้ มันคือ มุมมองที่เป็นวัฏจักรในการพึ่งพา ต่างฝ่ายต่างต้องช่วยเหลือกัน แต่โดยมากคนพิการจะไม่รู้สึกผิดอะไร..”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

“สาเหตุที่เปลี่ยนงานบ่อย โดยมากพื้มองว่าจากตัวเขาเองนะ บางทีก็บอกว่างานไม่เหมาะสมหนักไป นายจ้างให้ค่าตอบแทนต่ำ ตามจริงมีผลงานวิจัยหลายชิ้น ที่บอกว่าเพื่อนร่วมงานไม่ได้เป็นปัญหา ส่วนมากจะรับได้และให้การช่วยเหลือคนพิการเป็นอย่างดี ขึ้นอยู่กับความเข้าใจความคิดของตัวเองมากกว่า”

คุณวิจิตร แก้วเครือวัลย์ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 17 ส.ค. 48)

นอกเหนือจากการดำเนินงานของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการที่ช่วยพัฒนาทักษะส่งเสริมอาชีพให้แก่คนพิการ และการพัฒนาศักยภาพตนเองของคนพิการแล้ว ทางด้านสังคม หรือสถานประกอบการก็ย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะมีส่วนร่วมผลักดันในการสร้าง หรือขยายโอกาสให้คนพิการมีงานทำอย่างแท้จริง

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ มีความเห็นตรงกันว่า ถึงแม้ว่าจะมีตัวบทกฎหมายเป็นแม่แบบให้ปฏิบัติตาม แต่ก็ยังเป็นเพียงการบังคับใช้เฉพาะกลุ่มเท่านั้น ดังนั้น ความต้องการส่งเสริมการประกอบอาชีพ และการยอมรับแรงงานคนพิการของสถานประกอบการจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างมากในการพัฒนาการจัดหางานคนพิการให้สัมฤทธิ์ผลขึ้นมาได้

“ทางสถานประกอบการเองมีทั้งให้ความร่วมมือ ให้ความสำคัญรับคนพิการเข้าทำงาน ถึงบางแห่งก็อาจมีการแบ่งแย่งภายในหน่วยงานระหว่างกัน ซึ่งคนพิการก็มีความกดดันในชีวิตเป็นทุนเดิม การทำงานของคนพิการก็ต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสถานประกอบการที่มีข้อแตกต่างกัน..

..ต้องให้สวัสดิการความเท่าเทียมกันในเรื่องการจ้างงาน โดยเฉพาะเรื่องความเท่าเทียมกัน เช่น งานเท่ากัน เงินก็ต้องเท่ากัน อยากให้สังคมเห็นคุณภาพ คุณค่าของคนพิการ ไม่ใช่เรามองเขาเปรียบเทียบกับเขาเป็นคนอีกกลุ่มหนึ่งในสังคม”

คุณกุลวิมล วุฒิกุล - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 18 ส.ค. 48)

“ที่จะบอกว่า สถานประกอบการ เขาค่อนข้างจะหว่นกลัวในเรื่องของการที่รัฐเข้าไป มันไม่ถึงกับแทรกแซงนะ แต่เราคิดว่าถ้าคุณทำได้เพื่อคนพิการเนี่ย คุณควรจะทำอย่างไร เพราะเรามีมาตรฐาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการก่อสร้าง ไม่ว่าจะเส้นทางลาดถาวร ห้องน้ำคนพิการหรืออะไร เราจะมีหนังสือที่เป็นกฎกระทรวงเกี่ยวกับการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้เขาดู และก็ประชาสัมพันธ์ด้วย..

..แต่สถานประกอบการเขาจะกลัวเรื่องการลงทุน เพราะการจ้างงานเป็นเรื่องของสิทธิประโยชน์ เรื่องของผลประโยชน์ อะไรที่เขาต้องเสียผลประโยชน์ก็จะคิดมาก และการที่รัฐเข้าไปบางที่เค้าก็ไม่มั่นใจว่าเข้าไปตรวจสอบอะไรเขาบ้าง”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ต.ค. 48)

ทัศนคติของคนพิการที่มีต่อกระบวนการจัดหางานคนพิการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่า การบริการจัดหางานของหน่วยงานนั้น มีความน่าเชื่อถือ แต่ไม่เป็นรูปธรรมเท่าที่ควร เพราะทำหน้าที่เป็นเพียงสื่อกลางระหว่างสถานประกอบการกับคนพิการ เป็นการส่งต่อข้อมูลข่าวสารตามที่ได้รับแจ้งมา เป็นการทำงานตั้งรับในสำนักงาน ไม่ดำเนินการปฏิบัติงานเชิงรุก ควรเน้นด้านการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้

เพราะการปฏิบัติงานมีลักษณะที่เป็นส่วน ไม่เป็นองค์กรรวม ขาดการประสานงาน หรือการสนับสนุนที่ดี อีกทั้งทางหน่วยงานของรัฐยังไม่มีมาตรการในการรับคนพิการเข้าทำงานในสังกัด ขณะที่กำหนดให้ทางสถานประกอบการรับคนพิการเข้าทำงาน

“ผมอาจเป็นส่วนหนึ่งของคนที่เจ้าหน้าที่ไม่ติดต่อกลับนะครับ อยากให้ติดต่อมากกว่านี้ เหมือนผมวิ่งเข้าไปหาตลอด ต้องตามโทร ไปถามเรื่องงานเอง และน่าจะเช็คตำแหน่งงานมากกว่านี้ด้วย เพราะบางที่ต้องการคุณสมบัติสูงมากไป..”

คุณจรัส โกศจาวรวัตร - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 15 ก.ย. 48)

“การทำงานของสำนักงาน อยากให้มีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ เพราะไม่ค่อยได้ยินข่าว ต้องเข้ามาถามเองดีที่สุด แต่พนักงานที่นี่ดีหมด มีงานสัมมนาที่ไหนจะโทรมาบอก คอยถามว่าสนใจจะไปไหม ก็ติดตามดี ขึ้นอยู่ว่าเราใส่ใจด้วยหรือเปล่า ถ้าติดต่อบ่อยๆ ก็มีโอกาสดำเนินงานเร็ว”

คุณวิศิษฐ์ ชำนาญจันทร์ - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 1 ก.ย. 48)

“เจ้าหน้าที่บริการดีนะ แต่ไม่ค่อยกระตือรือร้น ส่วนตัวไม่ค่อยเชื่อมั่นกับหน่วยงานรัฐเท่าไร การติดต่อบริษัทมาสัมภาษณ์ให้ ก็ดูไม่แน่นอน ประมาณว่า 50-50 รับ ไม่รับ ไม่รู้..”

..คิดว่ารัฐควรเป็นแกนนำมากกว่านี้ แต่ถ้าเป็นแบบนี้ ผมมองว่า ยังน้อยเกินไป ทำให้สังคมไม่เปิดใจ”

คุณนิมิตร จันทฤทธิ์ - พิจารทางารเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 29 ส.ค. 48)

“รัฐ ไม่ได้ให้ความสำคัญกับคนพิการ ยิ่งด้านการทำงานก็ไม่ค่อยให้ความสนใจเลย บางครั้งก็เห็นมีการประชาสัมพันธ์ให้ไรนะ แต่ดูเหมือนเป็นกระแสเท่านั้น เดียวก็เงียบไป”

คุณเฉลิมขวัญ ซอหะซัน - พิจารทางารเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 20 ก.ย. 48)

ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่า การจัดหางานควรมีบทบาท และมีการวางแผนด้านคนพิการ ให้ชัดเจนกว่านี้ ควรมีการดำเนินงานในเชิงรุก ควรเป็นหน่วยงานที่ทั้งสถานประกอบการและคนหางานให้ความเชื่อถือมาใช้บริการ เน้นการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการเป็นสำคัญ

ทัศนคติของสถานประกอบการที่มีต่อกระบวนการจัดหางานคนพิการ

จากการสัมภาษณ์สถานประกอบการที่รับคนพิการเข้าทำงาน มีความเห็นว่า การรับคนพิการเข้าทำงานไม่ได้มีปัญหาไปกว่าคนทำงานคนอื่น ด้านความสามารถในการทำงานมีประสิทธิภาพพอเพียงพอเป็นที่น่าพึงพอใจ และทางสถานประกอบการสามารถปรับสถานที่ สภาพแวดล้อม และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความจำเป็นสำหรับคนพิการตามนโยบายทางภาครัฐได้ เนื่องจากจากผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้ทางสถานประกอบการตระหนักถึงความสำคัญ และประโยชน์ในเรื่องการจ้างงานคนพิการ

“..ที่บริษัทมีการรับคนพิการโดยตรง กับทางเราติดต่อทางสำนักงานฯ ว่าอยากจะรับสมัครคนพิการเข้ามาทำงานกับเรา เพราะเป็นนโยบายของทางบริษัทเองด้วย เราเคยทำงานกับคนพิการ เห็นว่ามีความอดทน ตั้งใจสูง และไม่มีปัญหาในการปรับตัวกับเพื่อนร่วมงาน..”

บริษัทนารายณ์บางกอกฯ - สถานประกอบการ (สัมภาษณ์ 25 ต.ค. 48)

“..ทางสำนักส่งเสริมฯ ได้เข้ามาเยี่ยมบริษัท และได้ส่งคนพิการเข้ามาฝึกงานค่ะ คนพิการที่ทำงาน เห็นว่ามีความรับผิดชอบสูงนะ พยายามงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จลุล่วงและทันเวลา ทุกครั้ง เห็นความพยายามเขาแล้วทำให้อึดขึ้นชมไม่ได้ค่ะ”

บริษัทแอสทีน่า (ประเทศไทย)ฯ - สถานประกอบการ (สัมภาษณ์ 8 พ.ย. 48)

หากแต่มีสถานประกอบบางแห่ง มีความเห็นว่า การดำเนินงานของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการนั้น ไม่มีความชัดเจน และไม่มีการติดตามผลเท่าที่ควร โดยเฉพาะในเรื่องของการคัดเลือก การขอเข้าตรวจสอบภายในสถานประกอบการว่าตรงตามกฎกระทรวงที่ตั้งไว้หรือไม่ เพราะลักษณะการดำเนินงานที่ใช้การสุ่ม เหมือนเป็นการเลือกปฏิบัติ เกิดความไม่เท่าเทียมในด้านความรู้สึกรู้สึกของสถานประกอบการ แต่ไม่ส่งผลในเรื่องการรับคนพิการเข้าทำงาน เพราะการรับคนพิการเข้าทำงาน ถือเป็นแนวนโยบายของทางสถานประกอบการเองมากกว่าการขอความช่วยเหลือจากทางภาครัฐ

“..รัฐต้องติดตามผลงานมากกว่านี้ เพราะทางบริษัทรับพนักงานพิการหูหนวก เป็นใบ้แล้ว มีอุปสรรคเรื่องการสื่อสารพอสมควร ไม่มีผู้บังคับบัญชาที่สื่อสารด้วยภาษามือได้ ต้องใช้วิธีเขียนใส่กระดาษ ทำให้อยู่ยากพอสมควร..

..วิธีแก้ของบริษัท คือ ต้องจัดอบรมภาษามือ แต่ยังไม่มีโอกาส อยากให้ส่งเจ้าหน้าที่มาฝึกสอนภาษามือให้ทางสถานประกอบการที่รับพนักงานพิการประเภทนี้ไปด้วย”

บริษัทประชาอาภรณ์ฯ - สถานประกอบการ (สัมภาษณ์ 14 ธ.ค. 48)

“..บางครั้งการทำงานก็ไม่ชัดเจน ทางรัฐไม่บอกเหตุผลว่าทำไมถึงเข้ามาตรวจสอบที่นั่นที่นี่ ไม่ใช่ทางเรามีปัญหาอะไรหรอกนะ แต่เขาไม่ได้เข้าไปดูทุกบริษัท ไม่ได้ตรวจทุกบริษัท จะเอาเกณฑ์จากจำนวนพนักงานอย่างเดียว ที่เห็นว่าบางแห่งก็เกินนะ มีแค่ส่งจดหมายแจ้ง แต่ไม่ได้เข้าไปตรวจสอบเหมือนบริษัทเรา..

..ก็ไม่ได้เรียกร้องอะไรนะครับ เพราะทางเราก็ช่วยเหลือคนพิการเต็มที่ ทำมาก่อนที่จะมีนโยบายออกมาอีกครับ ให้ช่วยรับคนพิการมาฝึกงานเราก็ทำให้ แต่อยากให้ทางรัฐมีบทบาทในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนพิการ หลังออกจากงานหรือไม่มีงานทำมากกว่า เท่าที่เห็นยังเป็นการทำงานแบบเก่า ไม่มีการติดตามผลเท่าที่ควร”

บริษัทยูเนี่ยน ฟุทแวร์ฯ - สถานประกอบการ (สัมภาษณ์ 2 ก.ย. 48)

งานที่คนพิการสามารถทำได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง การสังเกต และการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร พบว่า คนพิการที่มีงานทำนั้น เป็นผู้ที่มีความพร้อมทั้งทางสภาพร่างกาย จิตใจ และมีทักษะในการทำงาน สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ไม่เป็นภาระต่อสถานประกอบการ แม้ว่าคนพิการจะมีร่างกายที่บกพร่อง แต่ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่เหมือนกัน คือ ต้องการมีงานทำ เพราะการมีงานทำเป็นหนทางที่จะทำให้ชีวิตมีความมั่นคง คนทั่วไปต่างก็ยอมรับว่าเป็นคนมีศักดิ์ศรี และมีเกียรติในสังคม

จึงไม่ใช่เรื่องแปลกแต่อย่างใดที่คนพิการต้องใช้ความพยายามในการศึกษา ฝึกทักษะทางอาชีพ และหางานทำ เพื่อให้เป็นพื้นฐานที่มั่นคงสำหรับชีวิต

“..คนพิการเองก็เป็นคนๆ หนึ่ง ที่อยากมีชีวิตดีๆ ไม่อยากเป็นภาระของสังคม ไม่อยากแบมือขอ ไม่อยากทำให้สังคมรู้สึกสงสารหรือสมเพช คือ เรากลัวการที่มีคนบอกว่าสงสารเรา เพราะเป็นความก้ำกึ่งของความสมเพช ผมไม่ต้องการให้ใครมาสงสารผมหรือครับ ขอให้เข้าใจผมก็พอ อย่าเอาความพิการมาเป็นขีดจำกัดความสามารถในการทำงานของเรา..”

คุณมานพ ภักธาวรรณชัย - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 28 ก.ย. 48)

คนพิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหว

ลักษณะของคนพิการทางร่างกาย และการเคลื่อนไหว มักมีความพิการทางด้านส่วนของแขน ขา ลำตัว บางคนอาจเป็นอัมพาตขาทั้งสองข้าง ขาขาด ขาลีบ ขาดตรง หรือขาไม่สามารถงอได้ ซึ่งหากคนที่เป็นอัมพาต หรือโพลิโอทั้งสองข้าง ก็สามารถเคลื่อนไหวร่างกายได้โดยการใช้รถเข็น (Wheelchair) สำหรับคนที่ขาขาดก็สามารถใช้ขาเทียม คนขาลีบก็สามารถสวมรองเท้าที่มีเหล็กค้ำขาไว้ได้ คนเหล่านี้หากพิการแต่กำเนิด หรือผ่านการบำบัดฟื้นฟูสภาพความพิการแล้วจะปรับตัวให้รับกับสภาพเช่นนี้ ได้ซึ่งคนพิการเหล่านี้สามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้คล้ายกับคนไม่พิการ แต่อาจจะยก หรือแบกของหนักได้ตามสภาพความแข็งแรงของร่างกายเท่านั้น แต่การรับคนพิการเข้าทำงานจะไม่แตกต่างจากคนไม่พิการเลย

อาชีพที่คนพิการประเภทนี้สามารถทำงานได้มีความหลากหลายมากเช่นกัน โดยเฉพาะอาชีพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น นักออกแบบระบบ นักโปรแกรมประยุกต์ นักวิเคราะห์

ระบบ และมีคนพิการจำนวนไม่น้อยที่ทำงานในหน่วยงานตามตำแหน่งต่างๆ เช่น ครู นักวิชาการ นักคิด หนายความ เจ้าหน้าที่ธุรการ ครูฝึกวิชาชีพ เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูล พนักงานทั่วไป เป็นต้น

“..ตอนที่พี่เริ่มทำงานแรกๆ ต้องใช้เวลาปรับตัวสัก 4-5 เดือน ที่ทำงานก็ดูแลพี่ปกติ อาจเพราะที่บริษัทก็มีพนักงานพิการทำอยู่ด้วย เราก็พยายามที่จะเรียนรู้ด้วยตัวเอง พี่เป็น Call center ก็ต้องให้น้องๆ ช่วยสอนเรื่องการใช้อีเมล การพูด ฟังคำ ที่สามารถจำชื่อและเบอร์ติดต่อคนทั้งบริษัทได้หมด พี่สู้จนคนอื่นตกใจ พัฒนาตนเองมากๆ ไม่อยากให้ใครบอกว่าเราด้อยคุณค่า ไม่อยากให้ใครคอยช่วยเหลือ เพราะเกิดไม่มีใครเราก็กลำบาก..

..คนทั่วไปชอบมองเราแปลกๆ ตั้งแต่หัวจรดเท้า บางครั้งมีเด็กๆ เป็นกลุ่มเข้ามาถามว่าเป็นอะไร พี่ก็ตอบเขาว่าพี่ไม่สบาย ไม่ค่อยแข็งแรง พี่ไม่เคยอายนะ เพราะเราก็เป็นจริงๆ อย่างที่เขาเห็น ไม่มีใครอยากเป็นแบบนี้หรอก แต่พี่ก็ยังภูมิใจว่าอย่างน้อยเราก็มังงานมีการทำ ช่วยเหลือตัวเองได้”

คุณจิราพันธ์ อุ่นเจริญ - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 19 ก.ย. 48)

ปัญหาในการทำงานของคนพิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหว

คนพิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหว แม้อาจจะไม่มีแขน ขา หรือมีอวัยวะที่ครบถ้วน และไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติเหมือนคนไม่พิการ เพราะการเป็นอัมพาต กล้ามเนื้อแขนขาอ่อนแรง หรือกระดูกสันหลังคดนั้น เป็นเพียงการสูญเสียอวัยวะบางส่วนเท่านั้น แต่สามารถที่จะใช้ส่วนอื่นของร่างกายให้ทำงานแทนได้ หรือการหาอุปกรณ์มาทดแทนส่วนที่ขาดหรือบกพร่องไป

ดังนั้น ปัญหาเรื่องการทำงานของคนพิการประเภทนี้ คือ ความสามารถทางการเคลื่อนไหว เพราะหากคนพิการไม่มีความคล่องตัว ไม่สามารถเคลื่อนไหวร่างกายได้ด้วยตนเอง จำเป็นต้องมีผู้ช่วยคอยดูแลเสมอนั้น ถือเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการทำงาน ยิ่งถ้าที่ทำงานยังไม่ปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมกับพนักงานพิการแล้วด้วยก็เป็นเรื่องที่กำลังลำบากมาก และประการสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การเดินทางระหว่างที่ทำงานกับที่พักอาศัยในแต่ละวัน หากไม่มีความสะดวก ระยะทางห่างไกลกันมากก็เป็นปัญหาให้กับคนพิการเช่นกัน

“..ทางรัฐน่าจะให้คนพิการขึ้นรถเมล์ฟรีเนอะ ดูแลเรื่องการเดินทาง การจราจรหน่อยก็ดี เคยไปสถานีรถไฟฟ้ายากขึ้น เขาก็มีลิฟท์สำหรับคนพิการให้ขึ้นนะ แต่ล้อคกุญแจเอาไว้..”

คุณรัชภัทร์ อิศรางกูร ณ อยุธยา — พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 6 ก.ย. 48)

คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย มีปัญหาด้านการสื่อสารประการเดียว ในเรื่องของการพูด และการฟังเท่านั้น แต่ก็สามารถสื่อสารกับคนพิการประเภทนี้ได้ โดยการเขียนหนังสือ การแสดงท่าทาง หรือการใช้ภาษามือ และหากจัดอุปสรรคด้านการสื่อสารระหว่างกันนี้ออกไปได้ คนพิการประเภทนี้ก็สามารถทำงานร่วมกับคนไม่พิการได้ และมีหลายงานที่ไม่มีความจำเป็นที่ต้องใช้การสื่อสารด้านการพูด หรือการฟังเป็นหลักในการทำงาน เช่น การทำงานเอกสารในบริษัท พนักงานบัญชี หรืองานประกอบชิ้นส่วนในโรงงานอุตสาหกรรม รับผิดชอบไม้สด งานที่ต้องใช้ความสามารถได้ศิลปะก็สามารถทำได้ดีเช่นกัน

“..งานคนหูหนวกส่วนมากจะเป็นงานอิสระ พวกศิลปะแถวสุขุมวิท ตอนบอกราคาเขาก็จะเขียนๆ เอา มันน่าจะเป็นอาชีพที่เหมาะสมกับเขานะ เพราะคนหูหนวกชอบจินตนาการ บางทีคิดว่าเขาเข้าใจเรา แต่เขาอาจจะไม่เข้าใจเราเลยก็ได้ ยิ่งคนหูหนวกที่ไม่ได้เรียนภาษามือ ไม่ได้เรียนหนังสือด้วยแล้ว ลำบากมาก แต่ถ้าคนหูหนวกที่มีการศึกษาหน่อยจะไม่เป็นปัญหามากนัก มีแค่การเขียนที่จะเขียนกลับหน้ากลับหลังของความหมาย เราต้องพยายามสื่อสารกับเขาดีๆ..”

คุณวิจิตร แก้วเครือวัลย์ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 17 ส.ค. 48)

ปัญหาในการทำงานของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

จากปัญหาของการไม่ได้ยินเสียงของคนพิการประเภทนี้ ทำให้ไม่มีโอกาสได้เรียนรู้จักวิธีการออกเสียง จึงเกิดความบกพร่องทางการพูดไปด้วย ซึ่งส่งผลกระทบต่อสื่อความหมาย ทำให้ประสบปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพราะเหมือนเป็นการปิดช่องทางสื่อสาร หากที่จะสามารถติดต่อ สร้างความเข้าใจ บอกในสิ่งที่ตนเองต้องการให้คนอื่นที่ไม่ใช่คนใกล้ชิดได้รับรู้

คนพิการประเภทนี้จึงมีลักษณะการใช้ชีวิตกันแบบเป็นกลุ่ม สร้างเครือข่ายให้กับตนเองไว้ใจเฉพาะเพื่อนในกลุ่มเดียวกันเท่านั้น มีโลกส่วนตัวสูงยากที่คนภายนอกจะเข้าถึงได้ ดังนั้นลักษณะการทำงานจึงมักทำเป็นการรวมกลุ่ม ซึ่งเวลามีปัญหา ก็จะพากันออกทั้งกลุ่มเช่นกัน ไม่ค่อยทนกับงาน มักเปลี่ยนงานบ่อย สาเหตุส่วนมากเกิดมาจากการไม่ได้ยินแล้วนำไปคิด วิตกเรื่องต่างๆ ของตัวคนพิการเอง กังวลเวลาที่ใครพูดอะไรก็ คิดว่าเป็นการนินทา ตนคงไปทำอะไรไม่ดี จึงไม่สามารถทนอยู่ได้ต่อไปแล้ว

ที่สำคัญ คือ ปัญหาเรื่องการสื่อสารในชีวิตประจำวัน คนพิการประเภทนี้สื่อสารกับสังคมไม่ค่อยดีนัก หากถูกทำร้าย รังแก เกิดการเอาเปรียบกัน ก็ไม่สามารถรักษาผลประโยชน์ของตนเองได้ และน้อยครั้งนักที่จะได้รับการช่วยเหลือได้ทันเวลาที่

“..นื่องอยากทำงานมากๆ เคยเขียนจดหมายไปของงานกับท่านนายกรัฐมนตรี และกรมแรงงานเลยนะ แต่พอมีงานกลับทำได้ไม่นาน เปลี่ยนงานไปเรื่อยหยุดงานเดือนละ 2-3 วัน ทำได้แค่ 2-3 เดือนก็ออกแล้ว นื่องเขาก็ทำมาสารพัด ทั้งตามโรงงาน พนักงานตามห้าง โลตัส ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จะทำด้านที่เกี่ยวกับ Bakery..

..สาเหตุที่ออก เพราะเครียดเรื่องเข้าสังคมที่ทำงาน ทำให้นอนไม่หลับ จนแม่ต้องพาไปหาหมอให้ยามาระงับอาการ แม้ว่า คงเครียดจากการคิดมากเวลาใครพูดอะไรแล้วเจ้าตัวไม่ได้ยิน คิดมากกว่าคนโน้นคนนี่นินทา ว่าอะไรเรารีเปลา่ ไม่รู้จะทำอย่างไรเหมือนกัน นื่องไม่สู้งานและเป็นเด็กที่ค่อนข้างเก็บตัวมากๆ ทุกวันนี้ก็ยังเป็นปัญหาอยู่”

ผู้ปกครองของคุณภัทระ ชัยพฤษ์นุกูล - พิจารทาง การได้ยินฯ(สัมภาษณ์ 5 ก.ย. 48)

“..สัมภาษณ์งานบ่อย ไม่ค่อยมีใครสนใจรับคนพิการด้าน โสตฯ เพราะมีปัญหาจากการสื่อสาร อยากให้มีการทดลองเอาเด็กเข้าทำงานก่อนแล้วค่อยพิจารณา ขอ โอกาสได้ลองทำงานลองใช้ชีวิตกับเพื่อนร่วมงาน โดยไม่ขอรับค่าจ้างก็ได้..

.. ให้ทางบริษัทเห็นว่าเด็กเรามีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และมีศักยภาพเท่าเทียมคนปกติ อาจจะมีปัญหาด้านการสื่อสารก็จริง ที่สำคัญ คือ การรับโทรศัพท์ เพราะไม่สามารถสื่อสารได้ อยากให้เพื่อนร่วมงานช่วยตรงนี้แค่นั้น นอกนั้นทำงานได้ ไม่มีปัญหาอะไร..”

ผู้ปกครองของคุณศิริศักดิ์ แจ่มจิราวรรณ - พิจารทาง การได้ยินฯ(สัมภาษณ์ 1 ก.ย. 48)

คนพิการทางการมองเห็น

คนพิการทางการมองเห็นจำนวนไม่น้อยที่มีอาชีพเป็นช่องทางทำกิน สามารถทำงานอะไรได้หลายอย่าง ไม่ใช่เพียงแต่การขายสลากกินแบ่งรัฐบาลเท่านั้น หากสังคมเปิดใจให้กว้าง และคิดว่าคนพิการประเภทนี้สามารถทำอาชีพอื่นได้อีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็น ล่าม พนักงานขาย นักกฎหมาย ครู นักโหราศาสตร์ แพทย์แผนไทย นักประพันธ์ และอื่นๆอีกมากมาย

“..อาชีพของคนตาบอด พี่มองว่า มีมากกว่าการไปเดินขายของตามท้องถนน มีอาชีพรองรับอีกเยอะแยะ อย่างการถอดเทปการประชุมสัมมนาต่างๆ ถ้าเป็นคนตาบอดที่มีลักษณะพร่าเลือน และได้รับการฝึกฝนเรื่องการเขียน และเพิ่มทักษะทางภาษาให้กับเขา ก็สามารถทำได้ดีมากๆ เพราะคนตาบอดจะมีสมาธิในการฟังมากกว่าคนปกติ..”

คุณบัณฑิต กลัดแพ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

ปัญหาในการทำงานของคนพิการทางการมองเห็น

ปัญหาที่แท้จริงของคนพิการทางการมองเห็นนั้นมิใช่การมองไม่เห็น แต่คือ การขาดโอกาสที่จะเรียนรู้หนังสือ ฝึกฝนวิชาชีพ เพิ่มทักษะในการใช้ชีวิต มีความเข้าใจ และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม หากคนพิการประเภทนี้ได้รับการดูแล เอาใจใส่ การมองไม่เห็นก็เป็นเพียงอุปสรรคทางร่างกายชนิดหนึ่งเท่านั้น เพราะแคว้นมีสายตาที่ไม่สามารถมองเห็น หรือมองเห็นได้จำกัดเท่านั้น นอกเหนือไปจากนี้แล้วก็ไม่ได้แตกต่างจากบุคคลทั่วไปแต่อย่างใด

คนพิการทางสติปัญญา

จากการศึกษา พบว่า คนพิการทางสติปัญญา ปัญญาอ่อน หรือออทิสติก ไม่ได้หมายความว่าไม่มีสติปัญญาเลย ถึงแม้ว่าคนพิการประเภทนี้จะมีสติปัญญาที่บกพร่อง แต่ก็สามารถที่จะได้รับการฝึกให้ทำงานหลายๆ อย่างได้ ซึ่งโดยมากจะเป็นงานง่ายๆ หรืองานที่ต้องทำซ้ำๆ อยู่ตลอดเวลา โดยใช้ทักษะไม่สูงมากนัก เช่น งานเดินเอกสารในสำนักงาน งานถ่ายเอกสาร งานทำความสะอาด งานประกอบอุปกรณ์หรือบรรจุภัณฑ์ งานเฟอร์นิเจอร์ งานศิลปะ งานประดิษฐ์ งานวาดภาพ งานประกอบอาหาร เป็นต้น

“..เดี๋ยวนี้สังคมยอมรับว่า เด็กปัญญาอ่อนถ้าได้รับการฝึกฝนที่ดีก็สามารถที่จะช่วยเหลือสังคมได้ เรามีหน่วยงานที่พยายามช่วยเหลือฝึกเด็กของเราให้มีศักยภาพตามความต้องการของสถานประกอบการต่างๆ สถานที่ราชการ ส่วนใหญ่จะเป็นงานในสำนักงาน อย่างที่ราชานุกูล เขามี Job coach ให้คำแนะนำ คอยดูแลคนเหล่านี้ละ..”

..ที่คิดว่า ทุกคนก็เกิดมาอยากมีชีวิตที่ดีกันทั้งนั้น แต่ถ้าสังคมก็ดกั้น ชีวิตที่ดีมันก็ไม่เกิดขึ้น และเราคิดว่า คำว่าพิการหรือทุพพลภาพ มันเป็นสถานะที่สังคมมอบให้กับเขาเองมากกว่า”

คุณสุริดา จุฑามาศ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 22 ส.ค. 48)

“..เราให้เขาทำงานจัดเอกสาร เขาทำงานได้ค่อนข้างดีมากกว่าพนักงานบางคนด้วยซ้ำ บริษัทเรามีพนักงานมากกว่า 600 ท่าน จำชื่อพนักงานเราได้ทั้งหมดเลย ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าทึ่งมากกว่าจริงๆ เขาก็ทำในสิ่งที่เราคาดไม่ถึงได้นะ ถ้าเราพัฒนาเขาขึ้นมาได้ระดับหนึ่ง เขาก็จะสามารถทำงานได้ดี..

..ถึงแม้ว่าเขาจะพิการทางสมอง แต่ถ้าเราอยากพัฒนาเขา เขาก็จะทำได้จริงๆ ไม่ใช่ที่เราไปปิดกั้นเขา คิดว่าเป็นแบบนี้แล้วจะทำงานไม่ได้แน่ๆ คือ ลองให้เขาทำดูก่อน ถ้าเขาทำได้ก็ค่อยๆ พัฒนาเขาไปอีกระดับหนึ่งค่ะ..”

บริษัทแปลนศรีเอชเอ็นฯ - สถานประกอบการ (สัมภาษณ์ 15 พ.ย. 48)

ปัญหาในการทำงานของคนพิการทางสติปัญญา

คนพิการทางสติปัญญา ปัญญาอ่อนหรือออทิสติก เป็นประเภทของคนพิการที่ทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการไม่รับเข้ากระบวนการจัดหางานทำให้ เพราะความสามารถของคนพิการประเภทนี้ น้อยคนนักที่สามารถดูแลตัวเองได้ เพราะต้องมีคนที่มีความรู้ ความเข้าใจ คอยดูแลแนะนำอย่างใกล้ชิด ที่สำคัญ เป็นส่วนน้อยมากของสังคม ที่เชื่อว่าคนพิการเหล่านี้สามารถทำงานร่วมกับคนไม่พิการได้

“..บุคคลที่เป็นออทิสติก จะถือว่าเป็นพิเศษ มีการยกเว้นในด้านการจัดหางานทำ จะมี 3 ความพิการ ที่เราไม่ได้จัดหางานให้เลย คือ ความพิการด้านออทิสติก ความพิการด้านสติปัญญา และความพิการทางจิตใจและพฤติกรรม เพราะ 3 ความพิการนี้ เป็นความพิการที่เฉพาะทางซึ่งจะต้องผ่านการฝึกดูแลอย่างใกล้ชิด..

..อย่างความพิการทางสติปัญญาเราก็จะ Refer check ที่ราชานุกูล เขาก็จะมีแพทย์และก็นักกายภาพ และก็นักสังคมสงเคราะห์ ที่โน่นจะมีโครงการฝึกงานให้กับบุคคลปัญญาอ่อน จะมี Job coach คอยกำกับ คอยสอนงาน คอยแนะนำ อย่างการฝึกทำความสะอาดเล็กๆน้อยๆ ให้เขาดูแลรักษาตัวเองให้ได้ก่อน เริ่มจากของที่ง่ายไปยากขึ้นเรื่อยๆ..

..แต่ถ้าเด็กพวกนี้อายุมากขึ้นแล้วปล่อยไว้โดยไม่ฝึก ไม่ทำอะไรเลย โอกาสที่เค้าจะเข้ามาใช้ชีวิตปกติในสังคมค่อนข้างยาก เพราะส่วนมากจะถูกเก็บไว้ในบ้าน...”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม

คนพิการลักษณะนี้มักมีปัญหาในเรื่องของการควบคุมความประพฤติ ที่แสดงออกตามลักษณะความรุนแรงของอารมณ์หรือพฤติกรรมที่มากขึ้นแตกต่างกันไป เป็นที่ทราบกันว่า ความพิการประเภทนี้ต่างคนก็ต่างมีลักษณะอาการที่แตกต่างกันออกไป หากเมื่อบุคคลเหล่านี้ได้รับการบำบัดฟื้นฟู และฝึกสอนให้รู้จักทักษะการดำเนินชีวิตประจำวัน ทักษะและการอยู่ร่วมกันในสังคม ก็จะสามารประกอบอาชีพบางอย่างได้ เช่น งานที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด งานเกษตรกรรม งานทำความสะอาด เช็ดกระจก ล้างรถ ซึ่งเป็นงานง่ายๆ ที่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนมากนัก

ปัญหาในการทำงานของคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม

คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม ก็เป็นประเภทของคนพิการอีกประเภทหนึ่งที่ทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการไม่รับเข้ากระบวนการจัดหางาน สาเหตุเพราะความไม่มั่นใจของสถานประกอบการเป็นประการสำคัญที่จะรับคนพิการประเภทนี้เข้าทำงานร่วมกับคนไม่พิการ แม้ว่าจะผ่านการฟื้นฟูหรือบำบัดแล้วก็ตาม

อีกทั้งลักษณะของคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรมมักเกี่ยวข้องกับการแสดงอารมณ์ ทำให้เกิดความหวาดวิตกกับพนักงานคนอื่นๆ ที่ต้องทำงานร่วมกันได้ และการดำเนินชีวิตประจำวันของคนพิการประเภทนี้ ก็จำเป็นต้องได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอ หากขาดการรักษาย่างต่อเนื่อง อาการอาจกลับมากำเริบได้ ไม่มีอะไรที่สามารถรับประกันได้เลยว่า สถานการณ์อะไรที่จะทำให้คนพิการประเภทนี้ไม่สามารถเก็บความกดดันเอาไว้ได้จึงต้องแสดงอารมณ์ออกมา นอกจากจะต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ และเข้าใจอย่างมากเพื่อที่จะเข้าใจลักษณะของคนพิการประเภทนี้ได้ เพราะแต่ละคนก็มีลักษณะเฉพาะของอาการ หรือการแสดงอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไป

“..บริษัทจะรับคน โรคจิตเข้าทำงานเป็นไปได้ยากมากเลยครับ ไม่ใช่ที่เราไม่ให้โอกาสเขา นะ เราอาจจะสามารถคุ้มครองเขาได้เวลาที่เขาอยู่ที่ทำงานเท่านั้น แต่เราไม่สามารถคอยไปตามดูแล ตอนเขาเลิกงาน ไม่รู้เลยว่า เขาจะเป็นยังไง ทำอะไร ต้องเจออะไรมาบ้าง อันนี้เป็นสิ่งที่เราห่วงเขา มากกว่า..”

บริษัทยูเนี่ยน ฟุตแวร์ฯ - สถานประกอบการ (สัมภาษณ์ 2 ก.ย. 48)

พิภกรทงร่ำงกายและการเคลื่อนไหว

ประเภทงานสำนักรงาน เช่น

- * พนักงานคีย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์
- * ชุรกร - เสมียน
- * พนักงานรับโทรศัพท
- * พนักงานประมาณราคา
- * ผู้บริหารงานขาย / เจ้าน้ำที่การตลาด
- * พนักงานประชาสัมพันธ
- * พนักงานเดินเอกสารในสำนักรงาน
- * โปรแกรมเมอร์
- * เจ้าน้ำที่เขียนแบบ
- * เจ้าน้ำที่แผนกบุคคล

ประเภทงานฝ้ายผลิต เช่น

- * พนักงานตัดเย็บทัวไป
- * พนักงานเย็บจักรอุตสาหกรรม
- * พนักงานบรรจุหีบห่อ
- * พนักงานประกอบชิ้นส่วนผลิตภัณฑ
- * พนักงานเจียรนัยเพชร-พลอย
- * พนักงานคัดเลือกและตรวจเช็ครุณภาพสินค้า

ประเภทงานช่าง เช่น

- * ช่างซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ
- * ช่างซ่อมเครื่องยนต์ต่างๆ
- * ช่างซ่อมบำรุง
- * ช่างซ่อมรองเท้า

ประเภทงานบริการ เช่น

- * พนักงานกคคลิฟท์
- * พนักงานเตรียมอุปกรณ์ในครัว
- * กู้ก, ผู้ช่วยกู้ก
- * พนักงานทำความสะอาด
- * พนักงานซักกรีดประจำโรงแรม
- * พนักงานรักษาความปลอดภัย
- * พนักงานขายและเก็บเงิน

พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
<p>ประเภทงานสำนักงาน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> * พนักงานคีย์ข้อมูล * โปรแกรมเมอร์ * ครูสอนภาษามือ <p>ประเภทงานบริการ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> * พนักงานทำความสะอาด * เจ้าหน้าที่ดูแลสวน * พนักงานขนย้ายสินค้า * พนักงานชักรีด <p>ประเภทงานฝ่ายผลิต เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> * พนักงานเจียรนัยเพชร พลอย * พนักงานเย็บจักรอุตสาหกรรม * พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (ที่เสียงดัง)
พิการทางการมองเห็น
<p>ประเภทงานสำนักงาน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> * ล่ามแปลภาษา <p>ประเภทงานบริการ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> * พนักงานรับสายโทรศัพท์ * นวดแผนโบราณ * โหราศาสตร์

หมายเหตุ : งานที่คนพิการแต่ละประเภทสามารถทำได้

โดยภาพรวมแล้ว คนพิการสามารถทำงานทุกประเภทได้ เช่น งานการผลิต งานสำนักงาน งานบริการ แต่ในรายละเอียดนั้นต้องพิจารณาถึงความรู้ ความสามารถ ลักษณะความพิการ และ ลักษณะของตำแหน่งงาน ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับ “งาน” กับ “คน” ให้เหมาะสมสอดคล้องกันเป็นสำคัญ

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดหางานให้คนพิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคด้านการจัดหางานให้คนพิการหลากหลายประเด็น แต่ที่เป็นประเด็นหลัก มีดังนี้

- ขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร
- ขาดโอกาสทางการศึกษา
- ขาดโอกาสทางการฝึกทักษะวิชาชีพ
- ขาดการยอมรับ และทัศนคติที่ดีจากสถานประกอบการ
- ขาดสาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็น

1. ขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

จากการศึกษา พบว่า การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของคนพิการอาจจะน้อยกว่าคนไม่พิการ เพราะว่าคนพิการไม่ได้ออกไปทำงาน บางคนไม่ได้ออกมาเจอกับสังคมภายนอกมากนัก และการบริการที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพคนพิการยังไม่เป็นที่แพร่หลายเท่าที่ควร อีกทั้งเนื่องจากการขาดสื่อ การขาดสิ่งอำนวยความสะดวก และการขาดเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับคนพิการ ทำให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นไปได้อย่างไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร

โดยเฉพาะคนพิการตามต่างจังหวัดจะมีปัญหาด้านการขาดข้อมูลข่าวสารอย่างมาก ตั้งแต่การทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือการประสานงานเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการ อีกทั้งความเชื่อของชาวบ้านที่ยังไม่เข้าใจในเรื่องศักยภาพ ความสามารถของคนพิการเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว จึงทำให้การรับรู้ข่าวสารต่างๆ เป็นไปได้โดยยากที่จะเข้าถึงตัวคนพิการ

“ที่เกิที่บุรีรัมย์ ตามต่างจังหวัดนี้ ไม่ทราบข่าวสารหรือโอกาสในการศึกษาอะไรเลย บางพื้นที่มีเรื่องทุนการศึกษา เรื่องการจ้างงาน แต่ไม่รู้ไปตกที่ไหน ไม่เห็นไปถึงเลยต้องเข้ามาหางานที่กรุงเทพฯ เพราะมีโอกาสหางานทำได้มากกว่า..

..บางครั้งพี่ก็รู้สึกว่ เหมือนไม่ค่อยให้ความสำคัญกับคนพิการเลย ซึ่งทุกคนเหมือนมีพรสวรรค์ แค่แตกต่างกันออกไปนะ ถ้าได้รับข่าวสารอะไรดีๆ คงช่วยเขาได้มาก ไม่อยากให้อาแต่ขายห่วยกันอย่างเดียว”

คุณนงเยาว์ ทองดี - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 19 ก.ย. 48)

“.. คนพิการด้านโสตฯ บกพร่องเรื่องการสื่อสารมากอยู่แล้ว เข้าไม่ค่อยถึงข่าวสารเท่าไรหรือครับ นื่องเขาต้องชวนช่วยด้วยตัวเอง บางครั้งไปติดต่อกับหน่วยงานภายนอกสมาคมก็สื่อสารกันไม่เข้าใจ เสียเวลาเสียเปรียบหลายเรื่อง..

..และการให้ข้อมูลก็ยังไม่ทั่วถึงนะ ออกมาไม่แพร่หลาย ใกล้เคียง ใกล้เคียง เข้าไม่ถึง ยังพิการด้านนี้แล้ว ลำบากมากครับ สื่อสารกันไม่รู้เรื่อง บางคนไม่มีโอกาสเข้าหาแหล่งข้อมูลข่าวสาร ยิ่งทำให้เขาพลาดอะไรหลายอย่างไปได้ครับ..”

ผู้ปกครองคุณวัชรวิรา เตอินทร์ - พิการทางการได้ยินฯ(สัมภาษณ์ 31 ส.ค. 48)

2. ขาดโอกาสทางการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า เนื่องจากความเชื่อของครอบครัวที่ไม่เห็นความจำเป็นในการศึกษา สำหรับคนพิการ คิดว่าคนพิการไม่มีศักยภาพ เกิดความอับอายในความพิการของลูกหลานตนเอง ไม่อยากให้ออกมาเจอสังคม และด้านระบบการศึกษายังไม่ครอบคลุมถึงกลุ่มคนพิการแต่ละประเภทเท่าที่ควรนั้น ทำให้ยังมีคนพิการอีกจำนวนมากที่ขาดโอกาสด้านการศึกษา

“ ..รู้สึกว่าการศึกษายังน้อยไป ให้ความสำคัญน้อยกว่าต่างประเทศมากครับ อยากให้รัฐบาลใส่ใจด้านการเปิดโอกาสทางการศึกษามากกว่านี้ ถึงตอนนี้มีคนพิการจบตรีกันเพียบ รู้ว่ามีที่สวนดุสิต ที่มีคนหูหนวกไปเรียนกันเยอะมาก แต่ก็ยังเป็นส่วนน้อยของคนพิการ พวกนั้นเขาโชคดีที่ได้รับโอกาสในการเรียนหนังสือ..

..น่าเห็นใจคนพิการตามต่างจังหวัดมากกว่า ขาดการศึกษา ขาดสื่อ ฐานะยากจน พ่อแม่ก็ไม่เข้าใจ คนพิการในกรุงเทพฯ จะมีโอกาสและได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่มากกว่า.. ”

คุณกวี เทียนชัย - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 16 ก.ย. 48)

“ การศึกษามีผลต่อการทำงาน อันนี้สำคัญที่สุด ทุกวันนี้เรามีนายจ้างมากขึ้นนะ ที่ต้องการรับคนพิการเข้าทำงาน แต่เราหาคนพิการให้เขาไม่ได้ เราเคยมีการสัมมนาในหัวข้อ ลูกจ้างที่นายจ้างต้องการให้คนพิการเข้ามาร่วมฟังด้วย ที่ไหนต่างก็ต้องการลูกจ้างที่มีการศึกษาทั้งนั้น ”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

3. ขาดโอกาสทางการศึกษาทักษะวิชาชีพ

จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร พบว่า คนพิการส่วนใหญ่ นั้น ไม่มีความรู้ ความชำนาญใน ด้านวิชาชีพ จึงทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ส่งผลให้ไม่มีรายได้ ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งในปีพ.ศ. 2548 คาดว่ามีคนพิการประกอบอาชีพ ประมาณ 50,000คน เป็นคนพิการที่ได้รับบรรจุ เข้าทำงานในสถานประกอบการ จำนวน 10,144 คน ประกอบอาชีพอิสระ โดยการกู้ยืมเงินจาก กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ จำนวน 34,127 คน (เป็นจำนวน 667.41 ล้านบาท) เพราะลักษณะ การฝึกทักษะทางวิชาชีพยังไม่ครอบคลุม และตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานเท่าที่ควร

“..ต้องการความรู้ ทักษะฝีมือพัฒนาคนพิการมากกว่านี้ คนเรามีสมอง ช่วยให้คุณดูแลตัวเอง ดีกว่าการสงเคราะห์เราไปเรื่อยๆ..

..ถือว่า เป็นการให้ที่ยั่งยืน ต่อยอดได้ เพราะเราก็ไม่ได้อยากอยู่ด้วยการร้องขอ เราว่าคุณค่า สิ่งที่คุณให้ แต่บางครั้งมันกลายเป็นการบ่มเพาะความรู้สึกเห็นแก่ตัว จึงไม่พัฒนาตนเอง..”

คุณอิสริยา เล้าศรี - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 20 ก.ย. 48)

“ควรฝึกวิชาชีพให้คนพิการมากกว่าไปให้เงินเขา ตอนนี้อย่างยังไม่เพียงพอ นะ อยากให้ ช่วยวิชาชีพจะดีกว่า สัก 2-3 เดือน ค่อยหางานให้เราทำ ผมว่า... สอนเราดกปลาดีกว่าซื้อปลามาให้ เรากิน อย่างน้อยถ้าเรารู้วิธีตกปลาแล้ว เราก็สามารถหาเลี้ยงท้องเราเอง มีอาชีพที่คอยเลี้ยงดูตัวเอง ได้ ไม่ต้องไปเดือดร้อนใคร”

คุณมานพ ภักธาวรรณชัย - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 28 ก.ย. 48)

4. ขาดการยอมรับและทัศนคติที่ดีจากสถานประกอบการ

จากการศึกษา พบว่า คนพิการที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ มักมีความต้องการในอาชีพสูง มีงานทำ และมีรายได้ที่มั่นคง เพราะหมายถึง การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีศักดิ์ศรี และการมี คุณภาพชีวิตที่ดี ดังนั้น รายได้จึงเป็นสิ่งสำคัญ หากคนพิการมีความสามารถในการทำงานที่ทำกับ พนักงานทั่วไป พนักงานพิการต้องได้รับค่าแรงที่เท่าเทียมกัน แต่ในทางปฏิบัติสถานประกอบการ ส่วนหนึ่งยังไม่เข้าใจ และไม่ยอมรับในเรื่องดังกล่าว เพราะการเกิดเป็นคนพิการไม่ใช่อุปสรรค สำคัญของคนพิการ แต่มันเป็นทัศนคติของสังคมต่างหากที่เป็นปัญหาหลักของคนพิการ

ทัศนคติของสถานประกอบการที่มีต่อเรื่องการทำงานของคนพิการมีความสำคัญอย่างมากในการจัดหางานให้คนพิการ เพราะสถานประกอบการที่มีทัศนคติดีนั้น มักมีแนวโน้มที่จะให้โอกาสรับคนพิการเข้าทำงาน แต่ก็มีสถานประกอบการจำนวนหนึ่งที่รับคนพิการเข้าทำงานแต่เรียกร้องคุณสมบัติที่สูงเกินความเป็นจริง เป็นการยากยิ่งนักที่จะมีคนพิการที่มีความสามารถเพียงพอที่จะสมัครงานในตำแหน่งนั้นได้

“...หางานมา 2 ปี ไปสมัครมา 10 แห่ง ยังหางานทำไม่ได้เลย พี่เคยไปสมัครงานที่หนึ่งนะ เข้าไปที่นั่น พนักงานก็มองเราแปลกๆ เวลาสัมภาษณ์งานก็เหมือนบริษัทไม่ตั้งใจรับอยู่แล้ว พูดถึงเรื่องเงินเดือน อย่างวุฒิ ป.ตรี เริ่มที่ 8,000 บาท แต่เขาให้เราแค่ 6,000 บาท ทั้งที่ควรจะได้เท่าๆ กัน เป็นแบบนี้พี่เลยไม่เอาดีกว่า ทำเหมือนลงรับสมัครเฉยๆ แต่ไม่ได้สนใจเราจริงๆ ”

คุณไพรัช สนเทศอดิษฐ์ - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 2 ต.ค. 48)

“ มีบางสถานประกอบการที่ไม่ค่อยเต็มใจให้ความช่วยเหลือ กำหนดคุณสมบัติสูง เช่น ต้องการวิศวกรไฟฟ้า จบปริญญาโท ประสบการณ์ 5 ปี ซึ่งคุณลองคิดดูสิ ว่าจะไปหาคคนพิการแบบนั้นตรงจุดไหนมาให้เขาได้ คนปกติทั่วไปยังลำบากเลย..

..อีกบริษัทหนึ่ง ส่งคุณสมบัติมาว่า ต้องการคนพิการที่ขาไม่ลีบ หูไม่หนวก ตาไม่บอด สรูปแล้วก็คือคนปกติ ซึ่งทางเราก็เคยคุยกับเขานะ เขาบอกว่าไม่เข้าใจว่าคนพิการคืออะไร อย่างไหนจะเรียกว่าพิการ เราก็ต้องโทรไปบอกว่าการที่คนพิการมี 5 ลักษณะ แจกความหมายของคนพิการให้ทางเขาเข้าใจ มีเอกสารก็จัดส่งไปให้ คิดว่าบางทีเขาอาจจะไม่มีนโยบายรับคนพิการเข้าทำงาน และไม่ยอมเสียเงินเข้ากองทุนเลยเปิดรับสมัครแบบนี้”

คุณบัณฑิต กลัดแพ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ต.ค. 48)

5. ขาดสาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็น

จากการศึกษา พบว่า การใช้เส้นทางคมนาคม หรือการเดินทางไปตามสถานที่ต่างๆ ของคนพิการยังไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายมากนัก แตกต่างกับประเทศอื่นที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ เช่น พุดบาทเท่ากับบันไดรถโดยสารประจำทาง ซึ่งสามารถใช้รถเข็นขึ้นขึ้นรถโดยสารประจำทางได้ ทั้งที่มิคนพิการที่มีสาเหตุมาจากการประสบอุบัติเหตุ เพราะรถโดยสารประจำทางเป็นต้นเหตุ ซึ่งปรากฏตามข่าวรายวันจำนวนมากมาย ดังนั้น สาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นด้านการคมนาคม ทางรัฐบาลควรให้ความตระหนักมากยิ่งขึ้น

“สวัสดิการคนพิการ ไม่ค่อยดีเลย ควรเน้นด้านคมนาคมมากกว่านี้หน่อยค่ะ ดูแลเรื่องสวัสดิการสาธารณะ อย่างรถเมล์ ควรจะมีคุณภาพ และสามารถเอื้อประโยชน์ให้คนพิการไปไหนมาไหนได้สะดวกขึ้นค่ะ”

คุณนริศรา พิพัฒน์อนันต์ - พิการทางการเคลื่อนไหว(สัมภาษณ์ 5 ต.ค. 48)

สรุปประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานคนพิการ

- ทางด้านสถานประกอบการยังขาดความเข้าใจในระดับการพัฒนาขีดความสามารถที่แท้จริงของคนพิการ ทำให้ยังไม่เปิดโอกาสยอมรับความสามารถที่เท่าเทียม หรือเหนือกว่าของคนพิการ เมื่อยังไม่เข้าใจถึงศักยภาพตรงนี้นั้น ส่งผลให้ไม่รับคนพิการเข้าทำงานได้
- ขาดการปฏิสัมพันธ์อย่างเป็นระบบซึ่งกันและกัน ระหว่างคนพิการกับคนไม่พิการ ถึงแม้ว่าสังคมไทยจะเป็นสังคมโอบอ้อมอารี ซึ่งสังเกตได้ว่าคนพิการจะรวมกลุ่มเฉพาะคนพิการด้วยกันเอง ตามแต่ประเภทของคนพิการ ก็จะติดต่อเฉพาะที่มีเครือข่ายของคนพิการด้วยกันเป็นส่วนใหญ่ และคนไม่พิการที่ทำงานร่วมกับคนพิการก็ยังมีเป็นส่วนน้อย
- ขาดความพร้อมที่จะทำงานของคนพิการ หมายถึง การศึกษาของคนพิการไม่ตรงกับวุฒิ ไม่ตรงกับทักษะที่สถานประกอบการต้องการ ไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน การมีความพร้อมในการทำงาน ต้องมีความอดทน และมีการปรับตัวในการเข้าสังคมที่สูงมาก
- ควรให้มีกฎหมายบังคับใช้อย่างจริงจัง ต้องการให้ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องผลักดันจากในระดับรัฐบาล เพื่อให้มีกฎหมายลงโทษอย่างจริงจัง และชัดเจน แต่ในแง่กลับกัน มีความเห็นไม่น้อยที่คิดว่าไม่ควรมีบทลงโทษ เพราะไม่ได้เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจ ทำให้สามารถเกิดปัญหาสร้างแรงกดดันกับคนพิการ เนื่องจากสถานประกอบการไม่เต็มใจรับคนพิการเข้าทำงาน
- ควรให้มีการรณรงค์ด้วยวิธีการต่างๆ นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของการจ้างงานคนพิการ การพัฒนาศักยภาพของคนพิการ หรือเสนอแนะแนวคิดในการช่วยเหลือคนพิการให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ หรือการจัดสัมมนา
- ควรมีการให้ทำกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างคนไม่พิการกับคนพิการ โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ทั่วประเทศ คือ ทำระดับแผนนโยบาย ระดับประเทศ และขณะเดียวกันคนพิการเองก็ต้องปรับตัว ทำการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ผลการวิจัย

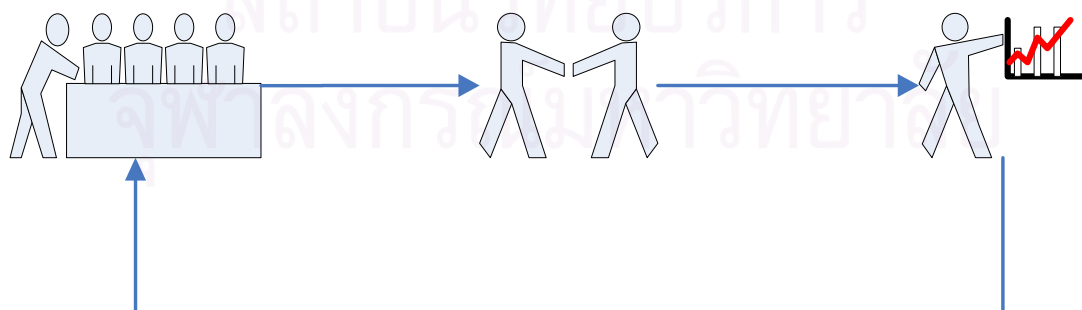
ในการนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอตามปัญหานำวิจัย 3 ข้อ คือ

1. กระบวนการจัดหางานให้คนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ มีกลยุทธ์ด้านการสื่อสารอย่างไร
2. ปัจจัยทางสังคมใดบ้างที่ทำให้การสนับสนุนการทำงานของคนพิการ
3. ปัญหา และอุปสรรคด้านการสื่อสารในเรื่องจัดหางานให้คนพิการมีอะไรบ้าง

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 : กระบวนการจัดหางานให้คนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ มีกลยุทธ์ด้านการสื่อสารอย่างไร

ผลการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่า ในกระบวนการจัดหางานคนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการนั้น สามารถแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานได้เป็น 3 ขั้นตอนหลัก คือ 1) ขั้นตอนการวางแผนงาน (Planning) 2) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Implementation) 3) ขั้นตอนการประเมินผลกระบวนการทำงาน (Evaluation of processes)

ทั้งนี้ผู้วิจัย ขอเสนอรูปแบบกระบวนการจัดหางานคนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการเป็นแผนภาพ ดังนี้



หมายเหตุ : ขั้นตอนกระบวนการจัดหางานคนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ

1. ขั้นตอนการวางแผนงาน (Planning)

ผลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่า การวางแผนงานของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในเรื่องกระบวนการจัดหางานคนพิการนั้น ต้องคำนึงถึงแนวนโยบายทางด้านการส่งเสริมอาชีพคนพิการ และพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 เป็นหลักในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้สอดคล้องตรงกัน โดยการวางแผนต้องใช้วิจักษณ์ญาณวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคต และกำหนดวิธีการให้เหมาะสม เป็นลักษณะของการวางแผนอย่างมีรูปแบบ (Formal planning) เพราะมีการวางแผนงานอย่างมีระบบ มีขั้นตอน มีการประสานแผนงาน ซึ่งการวิเคราะห์แผนงานก่อนการวางแผนของทางสำนักงานนั้น จะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ (Environment) ประกอบไปด้วย สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) คือ นโยบาย หรือระเบียบในด้านการจ้างงานคนพิการ และสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) คือ เศรษฐกิจ การแข่งขันของตลาด หรือความต้องการแรงงานของสถานประกอบการเป็นสำคัญ

โดยสามารถแบ่งประเภทของแผนงานเป็น 2 ลักษณะคือ 1.1 แผนใช้ประจำ (Repetitive use plan) และ 1.2 แผนใช้เฉพาะครั้ง (Single use plan) สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1.1 แผนใช้ประจำ (Repetitive use plan)

จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่า การวางแผนงานตามแนวการปฏิบัติงานเบื้องต้น เป็นการกำหนดจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ หรือยุทธศาสตร์ของการปฏิบัติงาน และการวางแผนดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องการจัดหางานให้คนพิการนั้น มีแนวนโยบายเป็นกรอบกำหนดแนวทาง แต่สามารถเลือกปฏิบัติ เพื่อหาวิธีการที่มีความเหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“..การดำเนินงานของที่นี่ เราจะปฏิบัติตามกฎกระทรวง และพรบ.ฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการฯ เป็นหลักนะคะ มีการตั้งวัตถุประสงค์ เป้าหมาย การกำหนดยุทธศาสตร์ต่างๆ โครงสร้างการดำเนินงานจะแยกเป็น 8 ฝ่าย แต่ด้านการจ้างงานคนพิการจะขึ้นอยู่กับเราโดยตรง..”

คุณสุธิดา จุฑามาศ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 22 ส.ค. 48)

จากการศึกษา พบว่า นอกเหนือจากการใช้แผนประจำ การวางแผนงานด้านประชาสัมพันธ์ ก็เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานเป็นอย่างมาก เพราะการเผยแพร่ข่าวสารไปสู่ประชาชนเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง และมีทัศนคติที่ดีต่อการจัดหางานให้คนพิการ โดยมีการกำหนดงบประมาณเกือบ 13 ล้านบาท ให้จัดทำโครงการประชาสัมพันธ์ปีส่งเสริมอาชีพคนพิการ ของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการนั้น ได้คิดค้นรูปแบบ เนื้อหา สัดส่วนของสื่อในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย และกระบวนการจัดจ้างผลิต ซึ่งผลของการวางแผนได้กำหนดการผลิต และการกระจายสื่อตรงไปยังกลุ่มเป้าหมายเป็น 3 ประเภท คือ สื่อสิ่งพิมพ์ 19 รายการ สื่อวิทยุ 4 รายการ และสื่อโทรทัศน์ 5 รายการ เพื่อต้องการให้เกิดผลกระทบต่อปัจจัยต่างๆ อันจะทำให้สังคมเปิดโอกาสให้คนพิการมีงานทำ เป็นการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี

1.2 แผนใช้เฉพาะครั้ง (Single use plan)

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่า ด้านการวางแผนงาน มีการกำหนดแผนงานที่ใช้เฉพาะครั้ง เป็นลักษณะของโครงการที่ทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการคิดขึ้น เพื่อช่วยพัฒนาด้านการจ้างงานคนพิการ ซึ่งแต่ละโครงการเป็นแผนงานนำร่องก่อนการกำหนดใช้เป็นนโยบายเพื่อนำไปปฏิบัติงานต่อไป ทั้งนี้ เนื่องจากแต่ละโครงการยังเป็นโครงการใหม่ในสังคม การดำเนินงานจึงไม่สามารถระบุได้ชัดเจน เพราะโครงการยังต้องการความยืดหยุ่น ต้องดูที่สภาวะของสังคม หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละโครงการเป็นสำคัญ เพื่อนำมาปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาวิธีการ หรือเปลี่ยนเป้าหมายใหม่หรือไม่ เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในปัจจุบัน (พ.ศ.2548) โครงการนำร่อง (Pilot project) ของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ มี 3 โครงการ ได้แก่ 1.2.1 โครงการฝึกปฏิบัติการทำงานในสถานประกอบการ (On the job training) 1.2.2 โครงการเตรียมความพร้อมคนพิการก่อนทำงาน และ 1.2.3 โครงการรณรงค์การจ้างงานคนพิการในภาครัฐ ดังนี้

1.2.1 โครงการฝึกปฏิบัติการทำงานในสถานประกอบการ (On the job training)

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่า ในระยะแรกของการดำเนินโครงการ จะเป็นการประสานขอความร่วมมือกับทางสำนักงาน สภากงศ์การนายจ้างแห่งประเทศไทย และองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) เพื่อสนับสนุนให้คนพิการได้ทดลองเข้าทำงานในสถานประกอบการ ต่อมาในปีงบประมาณ 2548 ได้จัดงบประมาณสนับสนุนให้คนพิการได้ฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ภายใน 4 จังหวัด คือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดชลบุรี จังหวัดนนทบุรี และกรุงเทพมหานคร จังหวัดละ 5 ราย รวมจำนวนทั้งสิ้น 20 ราย โดยสนับสนุนเป็น

ค่าตอบแทนแก่คนพิการที่เข้ารับการศึกษาฝึกปฏิบัติงานการทำงานในสถานประกอบการ บางรายจะได้มีโอกาสเข้ารับการบรรจุนานในสถานประกอบการต่อไป

“..โครงการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการจริง *On the job training* เป็นการฝึกทดลองงาน 30 วัน และ 90 วัน ณ สถานที่จริง โดยทางรัฐจะออกเงินค่าเดินทาง ค่าอาหารให้วันละ 200 บาทต่อคน ถือว่าสำหรับสถานประกอบการก็จะได้แรงงานฟรี ไม่ต้องจ่ายค่าจ้าง เพราะทางรัฐเป็นผู้ออกให้ แต่บางแห่งก็จะจ่ายเงินค่าตอบแทนให้คนพิการเสมือนเป็นนักศึกษาฝึกงานและยังถ้าเด็กทำงานกับเขาได้ ก็จะมีระยะเวลาในการประเมินผล 60 วัน หรือ 90 วันอันนี้ก็แล้วแต่..

..ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการที่เราดูมาแล้ว 2 ปี เพราะมองเห็นปัญหาคนพิการเข้าสู่ตลาดแรงงานน้อย หรือว่าทำงานไม่ยั่งยืน เปลี่ยนงานบ่อย”

คุณวิจิตร แก้วเครือวัลย์ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 17 ส.ค. 48)

1.2.2 โครงการเตรียมความพร้อมคนพิการก่อนทำงาน

จากการศึกษา พบว่า โครงการนี้เกิดขึ้นโดยการศึกษารูปแบบกระบวนการประเมินสมรรถภาพทางอาชีพสำหรับคนพิการ ก่อนเข้ารับการศึกษาฝึกอาชีพ และก่อนไปทำงาน เพื่อให้คนพิการได้รับการทดสอบทักษะ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

โดยเริ่มการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ 2547- 2548 ใน 4 หน่วยนำร่อง คือ ศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการพระประแดง ศูนย์พัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด บริษัท เฟอร์เฟล เวิร์ค และศูนย์จัดหางานคนพิการพระมหาไถ่ โดยมีคนพิการที่เข้ารับการประเมินผล หน่วยงานละ 15 ราย รวมจำนวนทั้งสิ้น 60 ราย มีค่าตอบแทนรายละ 200 บาท จำนวน 30 วัน และสนับสนุนหน่วยนำร่องที่ทำการประเมิน หน่วยละ 170 บาท จำนวน 30 วัน

โครงการเตรียมความพร้อมคนพิการก่อนทำงาน จะมีแบบสอบถามเพื่อทดสอบทางจิตวิทยาเกี่ยวกับภาพรวมทางสังคม และแบบทดสอบความถนัดทางอาชีพ และที่สำคัญต้องพิจารณาถึงลักษณะความพิการทางกายภาพว่าเหมาะสมกับงานประเภทนั้นหรือไม่ เช่น อาชีพด้านคอมพิวเตอร์ ถ้ามีแขนเพียงข้างเดียวก็ยังสามารถทำงานได้ แต่ถ้าไม่มีแขนเลยก็จะยากและเป็นอุปสรรคในการทำงานมาก ทางหน่วยงานจึงต้องหาอุปกรณ์ หรือเครื่องมือสมัยใหม่เข้ามาช่วยเหลือ เช่น อุปกรณ์มือเทียม แขนเทียมเพื่อให้ความช่วยเหลือกับคนพิการในการทำงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

“โครงการเตรียมความพร้อมเกิดขึ้นมาจากปัญหาคนพิการที่ยังไม่พร้อมทั้งในด้านการฝึกอาชีพหรือเรื่องการทำงาน รวมทั้งเรื่องความสามารถ ทักษะทางอาชีพด้วย เราก็ต้องมาศึกษาเหมือนเป็น Model หน่วยนำร่อง คู่มือแบบให้เป็นหลักการ..

..ซึ่งการทดสอบตอนนี้เหมือนการทดสอบเอกสาร 2 ส่วน มีแบบสอบถามทดสอบทางจิตจิตวิทยา เป็นแบบ Paper test ช่วงของการใช้เครื่องมือ คุณภาพรวมของสังคม และแบบทดสอบความถนัดทางอาชีพ คล้ายการทำแบบสอบถามให้ประเมินว่าเรามีความถนัดอาชีพด้านไหน ถือเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่ง..

..แต่สำหรับคนพิการมีอะไรมากกว่านั้น เพราะต้องดูทั้งลักษณะความพิการ คุณลักษณะทางกายภาพ ว่าเหมาะไปทางด้านไหนดี เช่น ทางคอม ถ้ามีแขนเดียวยังพอไหว ถ้าไม่มีแขนเลยก็อาจจะยาก ก็ต้องไปดูพวกเทคโนโลยีสร้างมือเทียม แขนเทียมไป พอดูพวกกายภาพแล้วเราจะสร้างสถานการณ์จริงให้เขาในหน่วยฝึกเอง หรือส่งไปฝึกข้างนอก ก็ไป On the job training”

คุณวิจิตร แก้วเครือวัลย์ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 17 ส.ค. 48)

1.2.3 โครงการรณรงค์การจ้างงานคนพิการในภาครัฐ

โครงการนี้เริ่มต้นขึ้นในปีงบประมาณ 2549 ซึ่งทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ ได้มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการจ้างงานคนพิการเข้ามาทำงานในสำนักงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นจำนวน 10 จังหวัดนำร่อง เพื่อเป็นการขยายโอกาสให้คนพิการได้มีงานทำเพิ่มขึ้น ถือเป็น การปฏิบัติตัวอย่างที่ดี เพื่อเป็นแบบอย่าง และการรณรงค์ให้หน่วยงานทางภาครัฐ หรือองค์กรเอกชนอื่นๆ ได้ปฏิบัติตาม

“..ส่วนของงบประมาณที่เราตั้งในแต่ละปี เราก็ต้องดูงบกองทุนฟื้นฟูฯ เราได้รับเงินสมทบจากนายจ้างเฉลี่ยประมาณ 60 ล้านบาท..

..ปี 49 เราจะขอเงินจากจุดนี้มาขอเตรียมความพร้อมของคนพิการ (On the job training) สร้างการเรียนรู้ซึ่งกันและกันระหว่างนายจ้างกับคนพิการ และทางภาครัฐก็จะสนับสนุนให้ในหน่วยงานจ้างคนพิการ หน่วยงานพัฒนาสังคมทุกจังหวัด ต้องจ้างคนพิการ 1 คน ทำงานอยู่ที่สำนักงาน โดยมีวุฒิไม่ต่ำกว่า ปวส. เพื่อให้หน่วยงานอื่นๆ ได้ดูเป็นตัวอย่างด้วย”

คุณสุธิดา จุฑามาศ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 22 ส.ค. 48)

เนื่องจาก โครงการเหล่านี้ถือว่าค่อนข้างใหม่ในสังคมไทย ยังคงต้องมีการปรับใช้กันต่อไป ซึ่งในแต่ละโครงการต่างมีบทบาทหน้าที่ของการขยายโอกาส เพื่อให้คนพิการมีงานทำมากขึ้น ดังนั้น ทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการต้องดำเนินงาน เพื่อเพิ่มโอกาสในการส่งเสริมงานด้านคนพิการเพิ่มมากขึ้น แต่สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ตัวคนพิการต้องมีความมุ่งมั่น ตั้งใจจริง และมีการพัฒนาตนเอง รู้จักขวนขวายหาแหล่งข้อมูลต่างๆ อยู่เสมอ สามารถทำให้ตนเองมีงานทำ เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Implementation)

จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ในเรื่องการจัดหางานคนพิการ มี 3 ขั้นตอนหลักในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 2.1 การสัมภาษณ์และแจ้งผลงาน (Interview & Report) 2.2 การตรวจสอบคุณสมบัติพื้นฐานของสถานประกอบการ (Background investigation of enterprises) และ 2.3 การประชาสัมพันธ์ (Public relations)

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่า คนพิการที่จะเข้ารับการจัดหางานของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ มีความหลากหลายแตกต่างกันไปตามประเภทของอาชีพการ และมีความรู้ทางการศึกษาหลายระดับชั้น ซึ่งคนพิการที่สามารถทำการจัดหางานให้ได้ นั้น จะต้องมีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการกำหนด คือ เป็นผู้พิการใน 3 ประเภท ได้แก่ คนพิการประเภทร่างกายและการเคลื่อนไหว คนพิการประเภทการได้ยินและการสื่อความหมาย และคนพิการประเภทการมองเห็น โดยต้องได้รับการจดทะเบียนคนพิการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534

สำหรับบุคคลที่มีความผิดปกติแต่ไม่สามารถเข้ารับการจัดหางานมี 2 ประเภทความพิการ คือ ความพิการด้านออทิสติก ความพิการด้านสติปัญญา และความพิการทางด้านจิตใจ หรือพฤติกรรม เพราะความพิการ 2 ประเภทนี้ เป็นบุคคลที่มีความพิการเฉพาะด้าน ซึ่งจะต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ และจะต้องได้รับการฝึกฝนเฉพาะด้านจากเจ้าหน้าที่เฉพาะทางตามลักษณะแต่ละประเภทของความพิการ

คนพิการที่เข้ารับการจัดหางานส่วนมาก จะมีพื้นฐานความรู้ทางการศึกษาพอสมควร มีมนุษยสัมพันธ์ และการปรับตัวเข้ากับสังคมระดับปานกลาง ไม่เก็บตัว มีกำลังใจในการทำงาน มอง

โลกในแง่ดี ผู้งาน สามารถช่วยเหลือตนเองได้โดยไม่เป็นภาระต่อบุคคลอื่นมากนัก ซึ่งเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะเป็นผู้พิจารณางานให้ตรงตามความสามารถ ความสนใจ และตามประเภทของความพิการให้มีความเหมาะสมมากที่สุด ถึงแม้ว่าคนพิการจะมีสภาพร่างกายที่ผิดปกติ แต่บุคคลเหล่านี้มีกำลังใจ มีความกระตือรือร้น และสมัครใจในการเข้ารับการจัดหางาน มีความหวังในการรอดิตามผลภายหลังจากการเข้ารับการจัดหางาน เนื่องจากมีความเชื่อมั่นว่าสำนักงานนี้จะสามารถจัดหางานที่ตรงตามคุณสมบัติและความต้องการของพวกเขาได้

โดยเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะเปรียบเสมือนพี่เลี้ยงในการสอบถามข้อมูลต่างๆ คอยชี้แนะแนวทาง ให้คำแนะนำ รวมถึงกำลังใจในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นกันเอง เพื่อไม่ให้คนพิการรู้สึกสิ้นหวังในการทำงานทำ เพราะบางรายอาจได้รับการตอบปฏิเสธจากสถานประกอบการ

2.1 การสัมภาษณ์และแจ้งผลงาน (Interview & Report)

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่า ขั้นตอนแรกเมื่อคนพิการเข้ามาทำการจัดหางาน ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะสอบถามข้อมูลเบื้องต้นถึงวัตถุประสงค์ว่าต้องการงานทำ ฝึกอาชีพ หรือต้องการหาอาชีพอิสระ ซึ่งถ้ามีความประสงค์ที่จะหางานทำก็จะให้คู่มือตำแหน่งงานว่างจากแฟ้มตำแหน่งงาน ในการสอบถามข้อมูล ความสนใจ และความสามารถเบื้องต้นก่อน เป็นสิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยใช้สามัญสำนึก (Spontaneous decision-making) คือ สภาพความพิการ ความรู้พื้นฐาน ประสบการณ์ที่ผ่านมา และสภาพแวดล้อมอื่นๆ สิ่งเหล่านี้จะทำให้คนพิการรู้จักตนเอง รับรู้ และยอมรับขีดความสามารถของตนเอง

เมื่อเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการทราบข้อมูลจากการสัมภาษณ์คนพิการเบื้องต้น (Preliminary interview) แล้ว จะให้คนพิการกรอกประวัติส่วนตัวตามแบบฟอร์มใบสมัคร (Application blank) ถ้าเป็นคนพิการทางด้านการมองเห็น ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะเป็นผู้กรอกใบสมัครให้แทน

“..จะสอบถามเพื่อเราจะ ได้ช่วยตัดสินใจให้ เป็นการสอบถามข้อมูล ความสนใจ ความสามารถเบื้องต้นก่อน *In the right man on the right job* ถ้าเป็นคนตาบอดเราจะกรอกข้อมูลให้แทน..

.. ถ้าเรียนน้อย และอายุยังน้อยจะแนะนำให้ฝึกอาชีพ หรือเรียนต่อคน. แต่ถ้าอายุมากให้ดูอาชีพอิสระ กู้เงินเพื่อเลี้ยงชีพ ทั้งหมดก็มาจากการดูข้อมูล และความสนใจเบื้องต้น ทางเราจึงจะสามารถแนะนำได้ถูกต้อง”

คุณกุลวิทย์ วุฒิกกร - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 18 ส.ค. 48)

“..เจ้าหน้าที่สอบถามว่ามีความสามารถอะไรบ้าง ทางด้านไหน อ่านออกเขียนได้คล่องไหม ส่วนตัวแล้วจะชอบงานใช้เสียง อยากลองทำงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เสียงดู เจ้าหน้าที่ก็เสียเวลาหางานนี้ให้เรา พอดีที่ช่วงนั้นมีพนักงานขาด เจ้าหน้าที่ก็รีบติดต่อให้ พอเราไปสัมภาษณ์ ทำตามที่เขาแนะนำ และก็ไ้จ้างน”

คุณจิรานันท์ อุ่นเจริญ - พิจารทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 19 ก.ย. 48)

หลังจากการกรอกใบสมัคร ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะแนะนำตำแหน่งงานที่เหมาะสมตรงกับความถนัด และความต้องการของผู้สมัคร ซึ่งขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจด้วย ถ้าทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเห็นว่าไม่เหมาะสม หรือเห็นถึงการไม่มีความพร้อมในการสมัครงาน ไม่ว่าจะประเภทของความพิการที่อาจเป็นปัญหา หรืออุปสรรคสำคัญสำหรับการใช้ชีวิตในการทำงาน ก็จะพยายามแนะนำ จูงใจให้คนพิการเปลี่ยนความตั้งใจ รับข้อเสนอที่เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเล็งเห็นว่าเหมาะสม

“..เริ่มแรกเราเลือกงานเองก่อน ถ้าไม่ไหวจริงๆ แล้วพี่แป้งจะเข้ามาแนะนำทีหลัง บอกว่าลักษณะงานที่ต้องการมีอีกหลายที่ ถ้าไม่เลือกงานทำก็มึงงานทำอยู่แล้ว อยู่ที่เราต้องเปิดใจให้กว้าง ถ้าไม่ไหว ก็หางานใหม่ เพราะจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับตัวเองมากกว่า”

คุณมานพ ภักธาวรรณชัย - พิจารทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 28 ก.ย. 48)

หากคนพิการมีความต้องการในอาชีพ หรือสนใจในตำแหน่งงานนั้นจริงๆ แต่เพียงขาดความรู้ ความสามารถ ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะแนะนำแหล่งหาความรู้ และเพิ่มพูนทักษะ หรือแนะนำให้เปลี่ยนความสนใจไปสู่อาชีพอื่นที่มีลักษณะงานที่ใกล้เคียงกัน หรือมีความคิดสร้างสรรค์อาชีพของตนเองขึ้นมาได้อย่างไรให้เหมาะสม โดยการพิจารณาก่อนการตัดสินใจนั้น จะต้องให้ผู้สมัครไตร่ตรองทั้งเรื่องสถานที่ทำงาน ค่าใช้จ่ายในการเริ่มต้นทำงาน ระยะเวลา และวิธีการเดินทางด้วยตนเอง การแนะนำดังกล่าวจะเป็นลักษณะของการพูดคุยที่มีความเป็นกันเอง อธิบายให้เข้าใจถึงเหตุผล ไม่มีการบังคับจิตใจกัน

“..ถ้ายังลังเล ไม่แน่ใจอะไร พี่ก็จะดูก่อนว่าเขาสามารถทำอะไรได้ อธิบายงาน สถานประกอบการ ลักษณะของตำแหน่งงาน ถ้ายังไม่แน่ใจอีกมี ก็ต้องมาดูที่อายุ ถ้า 18-20 ก็จะแนะนำให้ไปเรียนต่อดีกว่า ไปฝึกอาชีพ มีคอร์ส 3-6 เดือน หรือ 1 ปี..

..อย่างแรกต้องถามความสมัครใจก่อน ถ้าไม่สมัครใจจะไม่ยัดเยียดให้ไปฝึก เพราะก็ไม่จบอยู่ดี หนีออกมาเปล่าๆ คุณความสมัครใจเป็นสำคัญ แต่ถ้าคนพิจารณาใจขายลือตเตอร์ี่ จะแนะนำให้กู้เงิน แต่ก็ต้องสอบถามมากหน่อย ว่าเคยมีประสบการณ์มากมาบ้างรึเปล่า ถ้าไม่มีจะไม่ค่อยแนะนำให้ทำ เพราะมีการแข่งขันกันสูง ถ้าขายไม่หมด หวยออกปั๊บ แล้วถ้าส่วนที่เหลือมันไม่ถูกเลย เราลองคิดว่าเงินมันจะเหลือน้อย น้อยคนมากที่จะประสบความสำเร็จ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะไม่แนะนำให้ไปขายอย่างอื่นจะดีกว่า ขายเสื้อผ้า ขายอะไรก็ว่าไป..”

คุณบัณฑิต กลัดแพ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

“..เราต้องดูบุคลิกภาพ ความเหมาะสมให้เขาด้วย คุณความพิการ คุณสมบัติ วุฒิการศึกษา ความพร้อม คุณความรุนแรงที่พิการด้วย ที่สำคัญ คือ เรื่องการเดินทาง ไม่ใช่อยู่พระโขนง ส่งไปไกลโน้น บางทีมันก็ขึ้นอยู่กับหลายอย่าง”

คุณกุลวิทย์ วุฒิก - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 18 ส.ค. 48)

“..พี่ที่นี้เป็นกันเองดี เริ่มจากการพูดคุยกัน ให้กรอกประวัติ และเลือกงานที่เราสนใจจากแฟ้มงาน โดยพี่จะบอกให้เน้นดูงานใกล้ๆ บ้าน แต่ก็ต้องเป็นงานที่เราสมัครใจจะไปทำด้วยนะ”

คุณนัทธี กายสี - พิจารณาการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 3 ส.ค. 48)

เมื่อผู้สมัครสามารถเลือกตำแหน่งงานที่ตนสนใจได้แล้ว ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ จะทำการติดต่อทางสถานประกอบการว่าจะส่งผู้สมัครไปสัมภาษณ์งาน โดยให้ผู้สมัครแนบใบแนะนำตัว ไปเพื่อเป็นการรับประกันว่ามาจากสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ

จากการสัมภาษณ์คนพิการที่เข้ารับการจัดหางาน พบว่า ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะแนะนำขั้นตอน การเตรียมตัวเวลาไปสัมภาษณ์งานอย่างละเอียด เมื่อต้องไปสมัครงานด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการแต่งกาย ทรงผม บุคลิกภาพ ระยะเวลาที่ควรเดินทางไปถึงสถานที่สมัครงาน

รวมถึงมารยาทในการติดต่อสอบถาม การกรอกใบสมัคร และสิ่งอื่นๆ เพื่อสร้างความมั่นใจกับตนเอง โดยเน้นที่วิธีการสร้างความประทับใจให้ผู้รับสมัครงานระหว่างการสัมภาษณ์ คำใดควรพูด คำใดควรถาม คำใดควรหลีกเลี่ยง กริยาใดที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม

สิ่งสำคัญ คือ แนะนำให้ผู้สมัครทำการบ้าน คือ การหาข้อมูลว่าผู้รับสมัครงาน หรือสถานประกอบการนั้น ต้องการคนทำงานที่มีคุณสมบัติเช่นไร ต้องการคนเก่ง หรือคนดีมากกว่ากัน คนดีแต่ทำงานไม่ได้ ไม่พัฒนาตนเองจะเป็นที่ต้องการหรือไม่ คนเก่งแต่พฤติกรรมไม่ดี จะเป็นที่ต้องการหรือไม่ คนที่ทำงานไม่เป็น ต้องสอนงานอีกมาก กับคนที่สามารถทำงานได้ทันที ทางด้านสถานประกอบการจะเลือกใครก่อน

“..ต้องบอกว่าเราแอบเตร้านำตัวจากเราไป ไม่ใช่แปลว่าเขาได้งานนะ แค่เป็นการบอกว่าเราหาให้เขา และทางสถานประกอบการก็รู้แล้วว่าเขาจะมาสมัครงาน คือ เราก็จะโทรไปประสานงานให้ก่อน และแนะนำขั้นตอนต่างๆ เวลาที่จะไปสัมภาษณ์กับทางสถานประกอบการที่ได้เลือกไป

..คือ คนพิการก็จะยื่นบัตรนี้ให้ไป แต่ทางโน้นก็ต้องไปสอบของเขาอีกครั้ง ไม่ว่าจะเป็นอย่างอื่น ทั้งปฏิบัติ ถ้าเขาส่งผลมาว่าไม่ผ่าน ไม่สามารถบรรจุเข้าทำงานได้ คนพิการก็จะวนกลับมาหางานกับเราใหม่”

คุณกุลวิณี วุฒิก - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 18 ส.ค. 48)

ภายหลังจากการทราบผลการสมัครงานของคนพิการ ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะต้องโทรศัพท์แจ้งผล เพื่อให้คนพิการรับรู้ผลในทันที ถ้าคนพิการได้รับงานทำก็จะแนะนำวิธีการเริ่มทำงานวันแรกควรเป็นอย่างไร อย่างเช่น ต้องพยายามเริ่มทำงานด้วยความมั่นใจ รู้จักวิธีการสร้างมิตรภาพ และเป็นที่ยอมรับแก่เพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน ถึงแม้ว่าอาจมีบางถ้อยคำที่อาจจะกระทบกระเทือนจิตใจบ้างเป็นบางครั้ง แต่ควรรู้จักการเปิดใจให้กว้าง มองโลกในแง่ดี คิดว่าทุกคน คือ มิตร และทุกคนพร้อมที่จะทำงานร่วมกัน อย่ากังวลกับความพิการของตนมากเกินไป ดังนั้น ก่อนอื่นใดต้องรู้จักยอมรับในสภาพความพิการของตนเองให้ได้เสียก่อน

จากการสัมภาษณ์คนพิการ พบว่า เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะแนะนำวิธีการเริ่มทำงาน และการแก้ไขปัญหาในการทำงานเป็นอย่างไร หากมีเรื่องไม่สบายใจ เมื่อไหร่ที่ควรพูดอย่างตรงไปตรงมากับเพื่อน หรือหัวหน้างาน แต่ต้องรู้จักการให้ความเคารพในสิทธิของผู้อื่นเช่นกัน

ควรคิดถึงความรู้สึกของบุคคลอื่นด้วย และที่สำคัญที่สุด คือ ควรคิดด้วยหรือไม่ว่า สิ่งที่ทำลงไปนั้น จะส่งผลกระทบต่ออะไรตามมา นอกเหนือจากด้านความรู้สึก เช่น อาจจะทำให้ตงงาน และเสียประวัติในการทำงานหรือไม่ พยายามรักษาตำแหน่งงานไว้ โดยการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงานให้มากขึ้น ควรเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานมีความเจริญก้าวหน้า

“..ตอนรู้ว่าได้งาน พี่ก็แนะนำหลายอย่าง ให้มีทัศนคติทางบวกอยู่เสมอ และวางบุคลิกภาพให้เหมาะสมเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการหางาน ถือเป็นผู้ชี้ทางนะ ให้รู้จักความคาดหวังที่จะมีความสำเร็จในชีวิต คนเราต้องมีความมุ่งมั่นในชีวิตด้วยกันทุกคน ความมุ่งมั่นต้องแจ่มใสชัดเจน และต้องมีเหตุผลที่สามารถทำให้เป็นไปได้ ทั้งหมดก็ขึ้นอยู่กับเรา”

คุณเอกสิทธิ์ เพียรชอบพุลผล - พิศารทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 13 ต.ค. 48)

หากคนพิการถูกปฏิเสธ พลาดหวังจากการรับเข้าทำงานของทางสถานประกอบการ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะพยายามพูดคุยโดยการให้กำลังใจ ไม่ให้คนพิการรู้สึกเสียกำลังใจ หรือท้อแท้ใจ บางรายเจ้าหน้าที่จะแนะนำให้เข้าโครงการต่างๆ ของทางสำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ หรือให้ลองไปฝึกอาชีพตามศูนย์ฝึกอาชีพต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะ พัฒนาความรู้ ความสามารถแล้วค่อยกลับมาสมัครงานใหม่ วิธีการแนะนำนั้นจะแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของแต่ละคน ซึ่งขึ้นอยู่กับวิจารณ์ญาณของทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเป็นสำคัญ

“..ในกรณีที่ไม่ได้งาน ก็จะพูดให้เขาฟังถึงเหตุผลว่า ในแต่ละบริษัทจะมีกฎเกณฑ์ในการเลือกที่แตกต่างกัน บางครั้งก็มีการทดสอบแต่ไม่ได้บอกกับเจ้าตัวว่าผ่านหรือไม่ผ่าน เราก็จะบอกเค้าว่าความสามารถเราอาจจะไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด อย่างเขาจับเวลาพิมพ์ดีด คุณพิมพ์ได้เร็วจริงแต่คุณผิดเยอะ อันนี้ก็ไม่ได้นะ..

..บางครั้งก็มีส่วนทำให้จิตใจยังแย่ อย่างสภาพร่างกายเขาเป็นแบบนั้นแล้ว กว่าจะได้เรียน แต่พอจบมาก็ยังไม่ได้งานทำอีก จะท้อกันแบบนี้ทั้งนั้น แต่อย่าพึ่งหมดกำลังใจ ก็ต้องสู้กันต่อไป”

คุณบัณฑิต กลัดแพ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ต.ค. 48)

“..เคยไปสมัครงานมา 2 ครั้ง ไม่ได้งานเลย ทางเจ้าหน้าที่โทรมาบอก ก็ให้กำลังใจ บอกว่าให้สู้ใหม่ ไม่ให้เราท้อ ก็ลองไปสมัครที่อื่นดูใหม่แต่ก็ยังไม่ได้อีก..

.. ครั้งนี้ที่เขาแนะนำให้เรียนเพิ่มเติม ก็มีข้อมูลให้ลองไปสมัครที่นี้ดู ตอนนั้นก็ลงเรียนหลักสูตรด้านการช่าง Electronic ที่ลพบุรี โชคดีที่เขาแนะนำแนวทางที่ดีให้เรา และคอยดูแลโทรศัพท์มาสอบถามตลอดว่าเป็นยังไงบ้าง”

คุณวัชระ กันเรือน - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 30 ส.ค. 48)

2.2 การตรวจสอบคุณสมบัติพื้นฐานของสถานประกอบการ (Background investigation of enterprises)

ผลจากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่าการดำเนินงานเรื่องการจัดหางานคนพิการสำหรับสถานประกอบการนั้น ทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการมีวิธีปฏิบัติงานตามกฎหมายกระทรวง ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 ที่กำหนดให้เจ้าของสถานประกอบการเอกชนทั่วประเทศที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป จะต้องรับคนพิการที่มีความสามารถเข้าทำงานในอัตราส่วน 200 : 1 หากสถานประกอบการใดไม่ประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงานในปีนั้น ให้ส่งเงินเข้ากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแทนการจ้างงานเป็นรายเดือนตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงฯ ซึ่งคนพิการที่เข้าสู่ระบบการจัดหางานนั้น เป็นผู้ผ่านกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพพร้อมมาแล้ว ทั้งทางสภาพร่างกาย จิตใจ และทักษะในการทำงาน จึงสามารถช่วยเหลือตนเองได้ และไม่เป็นการระต่อสถานประกอบการ

โดยการใช้วิธีการดำเนินงานเป็นลักษณะของการตรวจสอบคุณสมบัติพื้นฐานของสถานประกอบการ ทางสำนักงานจะส่งหนังสือแจ้งล่วงหน้าให้ทราบว่า ณ เวลานี้ทางสถานประกอบการมีคุณสมบัติตรงตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 ดังนั้น จะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข ซึ่งทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะทำการอธิบาย และเจรจาเพื่อขอความร่วมมือในการสนับสนุนให้คนพิการมีงานทำ หากไม่สะดวกในการรับคนพิการเข้าร่วมทำงาน ก็ต้องส่งเงินเข้ากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการตามเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้

“..การสำรวจสถานประกอบการที่เข้าข่ายพรบ.ฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ 2534 ตามกฎกระทรวงว่า สถานประกอบการที่มีพนักงาน 200 คน ต้องรับคนพิการ 1 คน ซึ่งที่ที่ต้องทำหนังสือส่งประกันสังคมให้สถานประกอบการเหล่านี้ เพื่อจะดูว่ามีสถานประกอบการกี่แห่งที่เข้าข่ายกฎกระทรวงตัวนี้ทั้งในส่วนกรุงเทพและต่างจังหวัด..

..แล้วเราจะนำข้อมูลเหล่านี้ไปแจ้งไปยังหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค ตามกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ทั้ง 75 จังหวัด ในส่วนของกรุงเทพ เราก็จะมีประสานไปตามเขตพื้นที่ต่างๆ ในส่วนความรับผิดชอบจะคิดว่าสถานประกอบการเลือกปฏิบัติอย่างไร แล้วเค้าก็จะแจ้งกลับมาทางเรา มันจะมี 2 ทางเลือก ถ้าไม่จ้างก็ต้องส่งเงินเข้ากองทุน..”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

การเจรจาให้สถานประกอบการให้ความร่วมมือในการสนับสนุนการมีงานทำของคนพิการ เป็นการดำเนินงานที่ยาก เพราะสถานประกอบการเป็นองค์กรธุรกิจด้านเอกชน บางแห่งอาจจะไม่คำนึงถึงการปันผล (Sharing dividends) หรือการคืนกำไรให้แก่สังคม ทั้งที่มีความสามารถ และศักยภาพในการปฏิบัติตามแนวนโยบายได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องมีมาตรการจูงใจ โดยพยายามอธิบายถึงประโยชน์ในการรับคนพิการเข้าทำงาน เพื่อให้ทางสถานประกอบการเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญในการให้โอกาสคนพิการได้เข้าทำงาน

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่า วิธีการแนะนำถึงประโยชน์ของการรับคนพิการเข้าทำงานให้แก่สถานประกอบการนั้น จะเน้นที่การมีภาพลักษณ์ที่ดี (Image) และยังสามารถเชื่อได้ว่า มีส่วนในการรับผิดชอบต่อสังคม โดยนอกจากจะให้โอกาสกับคนพิการได้พิสูจน์ความสามารถ และทำให้พึ่งพาตนเองได้แล้ว สถานประกอบการยังสามารถนำเงินค่าจ้างที่จ่ายให้คนพิการมาหักเป็นค่าใช้จ่ายตามประมวลรัษฎากรได้เป็น 2 เท่า ของจำนวนเงินที่จ่ายจริง ซึ่งครอบคลุมสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 200 คน นอกจากนี้ ยังเป็นการได้รับการยอมรับจากสังคมทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ซึ่งส่งผลให้ทางสถานประกอบการได้รับการสนับสนุนกิจกรรมจากคนในสังคมมากยิ่งขึ้น

“..การที่เราจะเข้าไปคุยกับทางสถานประกอบการ โดยตรง เราต้องมีแนวทางในการดำเนินการนะ เรื่องการติดต่อเราไม่มีปัญหาหรอก เพราะเรามีสาร หรือหนังสือแจ้งไปแล้วล่วงหน้า พี่ก็จะอธิบายงานไป ผลดีของการรับคนพิการเข้าทำงาน..”

..อย่างเช่น สมมุติว่าน้องมีบริษัท และจ้างคนพิการ 2 คน เมื่อจ้างแล้วปีหนึ่งต้องจ่ายรายได้ให้ คนละแสน ก็เป็น 2 แสน แต่สามารถลดภาษีได้ 4 แสน ซึ่งก็เป็นภาษีของบริษัทเต็มๆ ดังนั้นเงินเดือนที่จ่ายไป นอกจากจะถือว่าไม่ได้จ่ายแล้วนั้น ยังสามารถลดภาษีได้อีกเท่าตัว ก็เหมือนกับว่า ถ้าคุณทำถูกต้อง ไม่ใช่ทำบิดพลิ้ว..”

..ที่ก็จะอธิบายไปประมาณนี้ แต่มันเป็นเรื่องที่ทางนั้นจะต้องออกเงินลงทุนไปก่อน เขาก็จะมองว่าคนพิการมีศักยภาพสามารถทำงานได้เต็มที่คุ้มค่ากับที่ลงทุนไปมัย ก็เข้าใจว่าผลกำไรเป็นเรื่องสำคัญสำหรับงานด้านเอกชนนะ”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

และวิธีในการจูงใจด้วยการให้รางวัล คือ การประกวดสถานประกอบการและองค์กรดีเด่น ที่ให้การสนับสนุนเรื่องการจัดงานคนพิการ ก็เป็นมาตรการในการจูงใจ เพื่อเป็นการรณรงค์ให้สถานประกอบการสนใจรับคนพิการเข้าทำงานมากยิ่งขึ้น ถือเป็นมุมมองที่มีความชื่นชมทางสังคมที่มีต่อสถานประกอบการที่ได้รับรางวัล

“..วันคนพิการสากลของทุกปี จะเป็นวันที่ทางเราจะจัดงานให้คนพิการ ก็มีบริษัทต่างๆมาจัดบูธรับคนพิการ มีการให้รางวัลสถานประกอบการและองค์กรดีเด่น เรื่องการจัดงานคนพิการ ลือต่างๆ จะมากันเยอะ..

..บางครั้ง การได้รับรางวัลจะเหมือนกับเป็นการประกาศชื่นชมบริษัทว่าเขาช่วยเหลือให้โอกาสคนพิการ ได้มีงานทำ เป็นการทำความดีให้กับสังคมนะ และก็เกี่ยวกับภาพพจน์ของบริษัทเขาด้วย คนจะมองว่าบริษัทนี้ดี มีเมตตา ไม่หวังเอาแต่ผลกำไร มีการคืนกลับให้สังคมด้วย..”

คุณวิจิตร แก้วเครือวัลย์ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 17 ส.ค. 48)

ดังนั้น การจ้างงานคนพิการเข้าทำงานนั้น สถานประกอบการต้องเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าทำงาน สิ่งที่สถานประกอบการได้รับ คือ ผลการทำงานของคนพิการเหล่านั้น ซึ่งหากคนพิการได้รับโอกาสในการเข้าทำงาน และพัฒนาศักยภาพในการทำงาน สถานประกอบการจะได้รับผลผลิตจากการทำงานของคนพิการอย่างคุ้มค่า

2.3 การประชาสัมพันธ์ (Public relations)

ผลจากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และการสังเกต พบว่า สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ มีการใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ ตามโครงการประชาสัมพันธ์ปีส่งเสริมอาชีพคนพิการ ที่มีงบประมาณเกือบ 13 ล้านบาท โดยมีเป้าหมายเพื่อทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นการสร้างทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดหางานคนพิการ และมีการกระจายสื่อที่หลากหลายประเภท มุ่งเน้นการคิดเนื้อหาที่เสนอความสองด้าน คือ การพยายามเปลี่ยนแนวความคิด ความเชื่อเดิมของสังคมที่มี

ต่อแรงงานคนพิการ ที่ว่าคนพิการเป็นผู้ด้อยโอกาส เป็นภาระของสังคม ไม่สามารถพัฒนาตนเองได้ เพื่อให้เกิดมุมมองใหม่ หรือทัศนคติที่ดี มีความเชื่อในความสามารถของคนพิการมากยิ่งขึ้น

“..การประชุมสัมพันธ์เราก็ทำกันทุกปี อย่างปี 2545 เป็นปีส่งเสริมคนพิการ เราก็ทำทั้ง ออกทีวี ออกสโปตตามวิทยุ มีซีดี ซีดีรอม ซึ่งเราต้องนำเสนอออกมาในการเน้นที่ศักยภาพ ความสามารถของคนพิการเป็นหลัก ไม่งั้นก็ยังมีความคิดเดิม กลับไปมองจุดเดิมที่คนพิการนำ สงสาร น่าเห็นใจ และบริจาคเงินช่วยเหลือไปก็เท่านั้น..”

คุณบัณฑิต กลัดแพ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

ขั้นตอนการประชุมสัมพันธ์ เริ่มต้นจากการวางแผนงานด้านการส่งเสริมอาชีพคนพิการ เพราะทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการเล็งเห็นว่า การสื่อสาร โดยผ่านการประชุมสัมพันธ์นั้น เป็นแนวทางที่สำคัญ สามารถทำให้งานสัมฤทธิ์ผลได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเน้นการคิด รูปแบบ ความหมายของเนื้อหาที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่คนพิการประสบปัญหาอยู่ไปยัง กลุ่มเป้าหมาย และนอกจากนั้น ยังมีการจัดสัมมนาหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ อาทิ ความเสมอภาคสู่โอกาสการจ้างงานคนพิการ ลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ เพื่อให้คนพิการ สถานประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจการทำงานของคนพิการ เป็นการสร้างโอกาสในการดำเนิน ชีวิตของคนพิการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

“..การจัดสัมมนางานคนพิการก็มีความคาดหวังที่ทางสถานประกอบการจะให้ความสนใจ ช่วยเหลือรับคนพิการมากขึ้น ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของธุรกิจ เศรษฐกิจมาก่อน ด้านสังคมก็ไว้ก่อน การให้โล่ห้ก็ถือเป็นชื่อเสียงของบริษัทด้วย..”

คุณวิจิตร แก้วเครือวัลย์ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 17 ส.ค. 48)

3. ขั้นตอนการประเมินผลกระบวนการทำงาน (Evaluation of processes)

ขั้นตอนการประเมินผลกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการในเรื่องการจัดหางานให้คนพิการนั้น มี 3 ขั้นตอนหลักในการดำเนินงาน ได้แก่ 3.1 การติดต่อสอบถามคน พิการรายบุคคล (Inquiring) 3.2 การตรวจเยี่ยมสถานประกอบการ (Site visits) และ 3.3 การ สรุปลงงาน (Reporting) เป็นลักษณะของการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการทำงาน

(Post – project evaluation) และเป็นการประเมินผลแบบไม่เป็นทางการ (Informal evaluation) เพราะเป็นการเน้นที่การเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ โดยมุ่งเอาความคิดเห็นตามสถานการณ์จริง มาประมวลผลมากกว่าการวิเคราะห์ตามกรอบของแนวนโยบายเพียงอย่างเดียว

3.1 การติดต่อสอบถามคนพิการรายบุคคล (Inquiring)

ภายหลังจากคนพิการได้รับการเข้าทำงานตามสถานประกอบการตามที่เจ้าหน้าที่จัดหางาน คนพิการแนะนำไป มีวิธีการดำเนินการ คือ การใช้โทรศัพท์ติดต่อสอบถามถึงความรู้สึกหลังจากที่ได้งานทำ โดยมากจะไม่เกิน 2 อาทิตย์ การสอบถามลักษณะนี้เพราะเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะรับรู้ถึงปัญหา หรือเรื่องอึดอัดใจที่คนพิการพบเจอ เพื่อจะได้แนะนำวิธีการในการแก้ปัญหาที่ทำงาน ไม่ปล่อยให้คนพิการเกิดความไม่สบายใจ หรือหมดกำลังใจจนอยากจะเปลี่ยนงาน

“..หลังจากได้งานสักพัก พี่ก็โทรถามว่าทำงานเป็นยังไงบ้าง มีปัญหาอะไรมั๊ย แต่ส่วนมากจะไม่ค่อยบอกกัน ทำให้ไม่รู้ว่ามีปัญหาอะไรจริงๆ หรือว่าไม่กล้าบอกกันแน่ กลัวบอกไปแล้วถือเป็นการร้องเรียนอะไรรีเปล่า ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้น อาจตงงาน สูญเสียสถานภาพการทำงานไปก็ได้”

คุณกุลวิมล วุฒิกิจ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 18 ส.ค. 48)

“..เจ้าหน้าที่ก็โทรมาถามนะว่างานเป็นยังไงบ้าง เขาคงอยากให้เราทำงานตรงนี้ตลอด ไม่อยากให้เราเปลี่ยนงานบ่อย ส่วนตัวเกรงใจเจ้าหน้าที่นะ ไม่อยากกวนบ่อย..”

คุณจณิศา ทวีศักดิ์ - พิจารทางารเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 25 ส.ค. 48)

หากคนพิการเกิดปัญหาในการทำงานมาก มีแรงกดดัน ไม่สามารถใช้ชีวิตในการทำงานอย่างมีความสุขได้ ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะเชิญให้เข้ามาที่สำนักงาน เพื่อสอบถามความสนใจ ว่าต้องการดูงานสถานที่อื่น หรือสนใจประกอบอาชีพอิสระหรือไม่ เพราะเมื่อประสบปัญหาหนักจนเกินความสามารถในการแก้ไขปัญหา ก็ควรแนะนำให้ดูทางเลือกอื่น ไม่ใช่ต้องทนอยู่กับภาวะกดดันมากเกินไป

“..เราก็ต้องให้คนพิการตัดสินใจเองนะ เพราะเขาก็มีเหตุผลส่วนตัวของเขา แต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน เราก็ทำได้แต่แนะนำเขาไป ..”

..อย่างเราบอกว่าที่นี้งานมันคงดี แคมใกล้บ้าน แต่พอไปทำ เขากลับไปเจอปัญหาเพื่อนร่วมงาน เขาก็ทนอยู่ไม่ได้ เราก็ต้องแนะนำที่อื่นให้ไป..”

คุณบัณฑิต กลัดแพ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

“..คนพิการก็เลือกงานนำดู ก็คงจะเหมือนกันนะ ใครๆ ก็อยากได้ของที่ดีที่สุด แต่บางครั้งพอมมีปัญหาอะไรนิดหน่อยคนพิการก็จะไม่ทำ ไม่เอาแล้ว มาบอกว่าจะเปลี่ยนงาน เราต้องพยายามพูดให้เขาเข้าใจว่าการเปลี่ยนงานบ่อยๆ ไม่ดี มันจะทำให้เสียประวัติ แต่ถ้าไม่ยอมทำจริงๆ เราก็แล้วแต่เจ้าตัว เราตัดสินใจแทนอะไรไม่ได้ เพียงแค่ช่วยแนะนำ..”

คุณภัทรพร อ่อนใสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

3.2 การตรวจเยี่ยมสถานประกอบการ (Site visits)

จากการศึกษา พบว่า ขั้นตอนการประมวลผลกระบวนการทำงานในเรื่องของสถานประกอบการนั้น ทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการจะดำเนินงาน โดยการส่งเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเข้าไปขอตรวจเยี่ยมชมภายในสถานประกอบการ เพื่อตรวจสอบบรรยากาศระหว่างการทำงาน คู่มือจัดอุปกรณ์ หรือสถานที่อำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของคนพิการว่าเหมาะสม ถูกต้องตรงตามระเบียบที่ว่าด้วยมาตรฐานอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระบุรายละเอียดของการจัดสรร ปรับปรุงสถานที่ให้เอื้อต่อการใช้ประโยชน์ของคนพิการ

“..มันเป็นเรื่องภาพลักษณ์ของบริษัทนะ แต่บางแห่งจะมองว่าทางรัฐเข้าไปแทรกแซงอะไร เขาค่อนข้างจะหวั่นกลัว ทั้งๆที่เราเข้าไปแนะนำเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เพราะยังไงก็ไม่มียกโทษอะไร..”

..ก็มีหลายแห่งไม่ชัดเจนในเรื่องทางปฏิบัติเนี่ย อย่างเช่น การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คือ บอกว่าสร้างแล้วถ่ายภาพส่งมา แต่ไปดูสถานที่จริงๆแล้ว อาจจะไม่เหมือนกับภาพที่ส่งมา ซึ่งเราก็ไม่แน่ใจว่า เอ๊ะ เขาไปเอาภาพของใครมารีเปลา่ ตรงนี้ถือเป็นเรื่องเหมือนกันว่า การเข้าถึงสวัสดิการคนพิการมีเกิดขึ้นแท้จริงรีเปลา่”

คุณภัทรพร อ่อนใสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

“..ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการก่อสร้าง ไม่ว่าจะเส้นทางลาดถาวร ห้องน้ำคนพิการ หรืออะไร ทางเจ้าหน้าที่จะมีหนังสือที่เป็นกฎกระทรวงเกี่ยวกับการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกมาให้เราดูว่ามีรายละเอียดอะไรบ้าง ต้องแก้ไขปรับปรุงอะไรตรงไหน..”

โรงพยาบาลย่นฮี - สถานประกอบการ (สัมภาษณ์ 7 ก.ย. 48)

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่า การดำเนินงานติดต่อขอเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการนั้น ทางสำนักงานจะออกหนังสือราชการแจ้งไปล่วงหน้าก่อน และหากพบคนพิการที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการนั้น จะทำการพูดคุยถามถึงลักษณะในที่ทำงานว่ามีอุปสรรคหรือปัญหา มีอะไรอยากให้อะไรช่วยเหลือหรือไม่ ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะได้รับรู้ถึงปัญหาเพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาคต่อไป

“ปัญหาที่พบเจอเวลาไปสถานประกอบการ คือ กรณีที่เราเข้าไปในสถานประกอบการแล้วคนพิการเขาทำงานอยู่ตรงนั้น แต่มีฝ่ายบุคคลมานั่งร่วมด้วย เวลาเราถามอะไร เขาอาจจะไม่ได้เปิดเผยกับเราทั้งหมด..

.. ปัญหาที่มีอยู่ในใจอาจจะระบายกับเราได้ไม่ครบ เหมือนคนพิการจะรู้สึกว่ามีคนจับตาดูอยู่ ในขณะที่เรากำลังป้อนคำถามเขา เราก็ต้องนึกถึงด้วยว่า 1. เราอยู่ในสถานการณืแบบไหน 2. คนพิการกำลังอยู่ในสถานการณืแบบไหน แล้วตัวนายจ้างที่นั่งอยู่เป็นยังไง คือบางทีมันเกี่ยวกับเรื่องสิทธิประโยชน์ทั้งของนายจ้างและคนพิการ และเราเองเป็นคนกลาง เป็นผู้ประสาน ประโยชน์ของทั้ง 2 ฝ่าย จะทำยังไงให้การสื่อสารทั้ง 2 ทางเป็นไปได้อย่างราบรื่น”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

ทุกครั้งทีออกไปตรวจเยี่ยมสถานประกอบการเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะนำเอกสารการประชาสัมพันธ์ต่างๆ หนังสือที่เกี่ยวกับการประกอบอาชีพอิสระ หรือการกู้ยืมเงินไปแนะนำให้คนพิการรู้จักการหารายได้เสริมอีกด้วย

“..เวลาไปเยี่ยมก็จะมีข้อมูลข่าวสารที่เราไปให้เขาด้วย เช่น แผ่นพับประชาสัมพันธ์ หรือไม้ก็เป็นหนังสือ หนังสือทำเนียบองค์กรคนพิการ พรบ.ที่เราเอาไปให้เขา ถามเรื่องอาชีพอิสระด้วยว่าในเมื่อคุณมีงานทำแบบนี้แล้ว แต่ยังต้องการมีรายได้เสริมมั๊ย เราก็จะให้หนังสือคู่มือการประกอบอาชีพอิสระให้คนพิการไปอ่าน..”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

2.3 การสรุปผลงาน (Reporting)

จากการศึกษา พบว่า ขั้นตอนสุดท้ายของการประเมินผลกระบวนการทำงาน คือ การทำสรุปผลงานทั้งหมด ไม่ว่าจะจากการสอบถามคนพิการรายบุคคล การตรวจเยี่ยมสถานประกอบการ โดยใช้เกณฑ์การตอบสนองของกลุ่มเป้าหมาย (Clientele responsiveness) ตามสถานการณ์จริง เป็นหลักสำคัญ การทำสรุปผลงานจะเป็นลักษณะของการทำรายงานสรุปผลในแต่ละประเด็นส่งคณะกรรมการที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลแต่ละโครงการ เพื่อนำไปประชุมวางแผนปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กลยุทธ์การสื่อสารในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการนั้น ขึ้นอยู่กับวิธีการสื่อสารในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเป็นสำคัญ ซึ่งจะมีกลยุทธ์การสื่อสารที่แตกต่างกันไป แต่ส่วนใหญ่จะเป็นการพยายามสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการจ้างงานคนพิการ ซึ่งถือเป็นประการด่านแรกที่จะทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันขึ้นได้

การสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการในการสร้างความเข้าใจ เพื่อขอความร่วมมือกับกลุ่มเป้าหมาย ในที่นี้ หมายถึง คนพิการที่มีความประสงค์จะหางานทำ กับสถานประกอบการ ซึ่งแต่ละกลุ่มเป้าหมายก็มีกลยุทธ์การสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป เช่น วิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลกับคนพิการ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะเน้นที่การให้คำปรึกษา แนะนำงานในช่วงสัมภาษณ์ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะต้องสร้างความใกล้ชิด เพื่อให้คนพิการรู้สึกคุ้นเคย และกล้าที่จะเปิดเผยความต้องการของตนเองมากยิ่งขึ้น หรือลักษณะการสื่อสารที่เป็นทางการในการติดต่อสถานประกอบการ เป็นต้น ผู้วิจัยขอเสนอกลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ ดังนี้

กลยุทธ์การสร้างความเป็นกันเอง เพื่อโน้มน้าวใจคนพิการ

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่า การพูดคุยกับคนพิการระหว่างการสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว และความต้องการในลักษณะงานเบื้องต้นแล้ว (Preliminary interview) คนพิการมีการตอบรับในบริการเป็นอย่างดี เนื่องจากเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเป็นผู้

ที่มีอหยาศัยดี หน้าตาเป็นมิตร ยิ้มแย้ม การพูดคุยก็ไม่ได้เป็นพิธีรีตองแต่อย่างใด ทำให้คนพิการรู้สึกถึงความเป็นกันเอง ไม่ประหม่า เริ่มเปิดเผยตัวเอง กล่าวพูดคุย ให้ความไว้วางใจกับเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ

เพราะการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นรูปแบบการสื่อสารที่มีความสำคัญ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการสัมภาษณ์งานคนพิการ ที่ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ โน้มน้าวใจ โดยขึ้นอยู่กับการใช้วิจารณญาณของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการว่าจะแนะนำอย่างไร อีกทั้งต้องสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองให้กับคนพิการ (Believing in capacities) ซึ่งคนพิการที่เข้ามาจัดหางานนั้น ย่อมจะมีความแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประเภทของความสามารถ วุฒิการศึกษา สภาพจิตใจ การรู้จักใช้ชีวิต ความสามารถในการช่วยเหลือตนเอง ดังนั้น การพูดคุยสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจ และเกิดความไว้วางใจในตัวเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการนั้น จึงเป็นกิจกรรมที่สำคัญ และมีประโยชน์มากในการปฏิบัติงาน

“..ทางเจ้าหน้าที่พูดคุยดีมาก ตั้งแต่ตอนเข้าไปสัมภาษณ์ กรอกประวัติ แนะนำงานตามความสามารถ ความถนัด คุณแลดี ยิ่งไปเจอคนพิการที่กำลังหางานด้วยกัน ทำให้ยังมีกำลังใจมากขึ้น”

คุณอำนาจ อบกกลิ่น - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 27 ก.ย. 48)

“..เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดีมาก ๆ พูดคุยดูแลดี ช่วยหางานให้เราเต็มที่เลย พยายามเลือกงานที่เหมาะสมกับเราให้ พอกลับมาก็จะคอยโทรมาถามว่าเป็นยังไงบ้าง แนะนำให้เข้าไปดูงานอีก ถ้าอย่างมีงานสัมมนาที่ไหนก็จะโทรมาตามให้ไปด้วย..”

คุณวิศิษฐ์ ชำนาญจันทร์ - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 1 ก.ย. 48)

“เจ้าหน้าที่ให้กำลังใจดีมากค่ะ พยายามช่วยหางานให้”

คุณละคร ลมริน - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 28 ก.ย. 48)

เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะต้องสร้างกำลังใจ ให้ความหวังกับคนพิการว่ามีโอกาสได้รับงานทำหากปฏิบัติตามที่ได้แนะนำไป เพราะเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะพยายามเลือกสรร

งานดีๆ ที่มีความเหมาะสมตามประเภทของความคิด และตรงกับต้องการของคนพิการด้วย นอกจากนี้ เกิดกรณีมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะพยายามโน้มน้าวใจให้คนพิการเปลี่ยนความคิด โดยแนะนำทางเลือกอื่นที่เห็นว่าเหมาะสมกว่า ถ้าหากคนพิการรับฟังและยอมรับ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการก็จะมีความสบายใจ หากในทางกลับกัน คนพิการไม่ยอมรับความคิดเห็นที่เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการได้ให้แนะนำไป เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการก็ต้องพยายามพูดให้คนพิการได้คิดอีกครั้ง แต่ถ้ายังไม่สามารถเปลี่ยนความคิดของคนพิการ ก็ต้องหยุดไป เพราะแต่ละคนย่อมมีเหตุผลของตนเอง บางครั้งเขาอาจจะยังไม่เปิดใจหรือไว้วางใจเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเต็มที่ และเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเป็นเพียงผู้ให้คำแนะนำ แต่การตัดสินใจทั้งหมด ต้องขึ้นอยู่กับคนพิการเป็นสำคัญ

นอกจากการให้คำแนะนำ เลือกตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับประเภทความคิด และสภาพแวดล้อมของคนพิการแล้ว ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะคัดเลือกคนพิการที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงกับโครงการนำร่องต่างๆ ของสำนักงาน เพื่อโน้มน้าวใจให้คนพิการเข้าร่วมโครงการ โดยดูจากการสัมภาษณ์เบื้องต้น (Preliminary interview) ว่ามีความต้องการทำงาน และเต็มใจที่จะเข้ารับการศึกษาอบรมในโครงการต่างๆ ของทางสำนักงานหรือไม่ ดังนั้น การสื่อสารกับคนพิการเหล่านี้ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะทำการชี้แนะ โน้มน้าวใจ โดยวิธีการนำเสนอแนวคิดที่ดี และการได้รับโอกาสที่จะมีงานทำในระหว่างการเข้าฝึกอบรม หรืออย่างน้อยก็เป็นประสบการณ์เรียนรู้วิธีการทำงาน รู้จักการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่า วิธีการโน้มน้าวใจจะคำนึงถึงความพร้อม บุคลิกภาพ แนวความคิดของคนพิการเป็นหลัก เพราะแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องภูมิหลัง สภาพครอบครัว วุฒิการศึกษา อายุ ประเภทของความคิดทัศนคติต่อการทำงาน หรือการรู้จักใช้ทักษะในการดำเนินชีวิต

“..คนที่รับมาจะต้องมีการสัมภาษณ์เบื้องต้นนะ เพราะทุกคนก็ต้องการเข้ามาหางานทำ แต่เราจะดูประวัติและการพูดคุยเป็นหลักนะ อย่างบางคนดูประวัติว่า เอ๊ะ ทำไมเปลี่ยนงานบ่อยจัง ก็แนะนำให้มาเข้าโครงการ *On the job training* ดู..

..จะต้องถามสาเหตุว่าทำไมถึงเปลี่ยนงานบ่อย มีความมั่นคงทางสภาพจิตใจรึเปล่า ยังวอกแวก ไม่รู้จะเลือก หรือตัดสินใจอะไร ยังไงดี ถ้ามีสภาพความพิการมาก ก็ถามว่าสนใจมาเข้าฝึกเตรียมความพร้อมคู่มือ ถ้าทำดีๆ มีโอกาสได้ทำงานที่นั่นต่อไปได้เลย อันนี้ก็อยู่ที่ขั้นตอนการสัมภาษณ์เบื้องต้น”

คุณวิจิตร แก้วเครือวัลย์ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 17 ส.ค. 48)

“..เจ้าหน้าที่แนะนำให้ไป Training แต่ไม่ได้สนใจไปค่ะ ส่วนตัวอยากจะทำงานเลย ไม่อยากไปฝึกงาน เจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้บังคับอะไร ก็ให้เราเลือกดูตำแหน่งงานต่อ..”

คุณนริศรา พิพัฒน์อนันต์ - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 5 ต.ค. 48)

“..ตอนนั้นไปสมัครยังไม่มีตำแหน่งงานที่สนใจ เจ้าหน้าที่แนะนำ และส่งให้ไปเตรียมความพร้อมที่บริษัท เพอร์เฟค เป็นธุรการประสานงาน รายได้ ได้วันละ 200 บาท..

..เจ้าหน้าที่อธิบายว่าให้ไปหาประสบการณ์ทำงาน และผ่านการทดสอบแบบนี้จะทำให้มีความมั่นใจมากขึ้น รู้จักการปรับตัว การพูดคุยเข้าสังคมดีขึ้น เพราะเพื่อนๆ ร่วมงานดี อย่างน้อยทางบริษัทก็เต็มใจรับเราเข้าฝึกงาน”

คุณอาทิตย์ ตรีสนิมิ - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 6 ต.ค. 48)

การติดต่อสอบถามของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ภายหลังจากที่คนพิการได้รับงานทำแล้ว เป็นลักษณะของการแสดงถึงความดูแลเอาใจใส่ และยังคงเป็นที่ปรึกษา คอยให้คำแนะนำ ในกรณีที่คนพิการเกิดมีปัญหาระหว่างการทำงาน โดยการพูดคุยเพื่อให้กำลังใจ ทำให้คนพิการไม่รู้สึกลูกทอดทิ้ง เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในการทำงาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมต่อไป

“..ตอนที่กำลังมีปัญหาอยู่กับเพื่อนร่วมงาน แล้วเจ้าหน้าที่โทรมาพอดี พี่เขาพูดดีมาก ๆ คงเข้าใจว่าเราไม่ได้เป็นตั้งแต่เกิด เจออุบัติเหตุมา เราต้องปรับสภาพอะไรเยอะ มันเหมือนกับเราเห็นคนอื่นวิ่ง แล้วเราไม่สามารถวิ่งได้ ทั้งๆที่เราไม่เคยวิ่ง มันอธิบายเป็นคำพูดได้ยากนะ แต่พี่เขาก็พยายามเข้าใจ ให้กำลังใจเราต่อไป”

คุณเอกสิทธิ์ เพียรชอบพุดผล - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 13 ต.ค. 48)

“..ตอนนี้อะไรก็ดีขึ้น อยากจะขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่คอยแนะนำมาตลอด มีปัญหาอะไรก็ไม่เคยทิ้ง มีแต่ช่วยเหลือ ทำให้ได้มีงานทำ ดูแลตัวเองได้”

คุณจินดา ทองสุข - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 22 ต.ค. 48)

กลยุทธ์การสร้างความสนใจเพื่อขอความร่วมมือกับสถานประกอบการ

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่า วิธีการสื่อสารกับสถานประกอบการ ที่ให้ได้ผลดีนั้น จะต้องเป็นลักษณะของการสื่อสารแบบเผชิญหน้า หรือการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะจำเป็นจะต้องใช้การสร้างใจ เพื่อให้ทางสถานประกอบการเกิดความสนใจที่จะรับคนพิการเข้าทำงาน ถือเป็นโอกาสให้คนพิการมีงานทำเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การสื่อสารต้องเน้นการนำเสนอข้อดี หรือผลประโยชน์ที่ทางสถานประกอบการจะได้รับ หากรับแรงงานพิการเข้าไปทำงาน ซึ่งนอกเหนือจากผลการปฏิบัติงานของคนพิการแล้ว ยังเป็นเรื่องของภาพลักษณ์ทางสังคมของทางสถานประกอบการ ในแง่มุมมองการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมอีกด้วย

เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะทำการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับทางสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ โดยการเตรียมข้อมูลข่าวสารเรื่องการจ้างงานคนพิการ ซึ่งทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องศึกษาข้อมูลอย่างละเอียด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโครงการนำร่องต่างๆ การปรับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เพื่อให้ไม่เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตของคนพิการ หรือเรื่องการลดภาษี โดยข้อมูลเหล่านี้ ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะนำเสนอทั้งข้อดี และข้อเสีย เพื่อประกอบการตัดสินใจของทางสถานประกอบการ

“..ยังมีสถานประกอบการอีกหลายแห่งที่ไม่เข้าใจเรื่องการจ้างงานคนพิการ เราก็ต้องไปแนะนำ ให้เข้าใจว่ามีประโยชน์อย่างไรบ้าง..”

คุณภัทรพร อ่อนใสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

“..เจ้าหน้าที่ที่มาติดต่อ ก็ทำเรื่องไปตามขั้นตอนของบริษัท ทางเราก็ไม่ได้มีปัญหาอะไร พร้อมที่จะให้เข้ามาเสมอ ไม่ได้คิดว่าจะมาตรวจสอบอะไร เพราะเจ้าหน้าที่พูดจาดี อธิบายเหตุผล”

โรงพยาบาลยันฮี - สถานประกอบการ (สัมภาษณ์ 7 ก.ย. 48)

วิธีการสื่อสารกับทางสถานประกอบการ เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่จะสนับสนุนงานของคนพิการ บางแห่งก็เป็นเรื่องยาก เพราะภาพของสถานประกอบการเป็นองค์กรธุรกิจทางด้านเอกชน ซึ่งบางแห่งอาจจะไม่คำนึงถึงการปันผล หรือการคืนกำไรให้แก่สังคมเท่าที่ควร ทั้งที่มีความพร้อม และมีศักยภาพในการรับคนพิการเข้าทำงานได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องใช้

การสร้างความสนใจ โดยการพยายามอธิบายถึงประโยชน์เรื่องการจ้างงานคนพิการ เพื่อให้ทางสถานประกอบการเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญในการให้โอกาสคนพิการได้เข้าทำงาน

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่า วิธีการแนะนำถึงประโยชน์ของการรับคนพิการเข้าทำงานให้แก่สถานประกอบการนั้น จะเน้นที่การมีภาพลักษณ์ที่ดี (Image) และยังสามารถเชื่อว่ามีส่วนในการดูแลรับผิดชอบสังคม โดยนอกจากจะให้โอกาสกับคนพิการได้พิสูจน์ศักยภาพ และทำให้สามารถพึ่งพาตนเองได้แล้ว เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะอธิบายถึงประโยชน์ในเรื่องเงินเดือนของคนพิการ ซึ่งสามารถนำมาหักเป็นค่าใช้จ่ายตามประมวลรัษฎากรได้เป็น 2 เท่าของจำนวนเงินที่จ่ายจริง

“..ทางเราจะเข้าไปคุยกับสถานประกอบการโดยตรงนะ ไปแนะนำเรื่องการรับคนพิการ ว่ามันมีประโยชน์ต่อบริษัทเขาอย่างไร บางทีก็คิดว่ามันเป็นภาระ แต่ที่จริงการรับคนพิการเนี่ย เขาสามารถนำไปลดภาษีของบริษัทเขาได้ เหมือนกับว่าเขาไม่ได้เสียค่าจ้างอะไรให้กับคนพิการและยังได้ลดภาษีอีก เพราะ ทางรัฐเราจะเป็นฝ่ายดูแล..”

คุณกุลวิมล วุฒิกิจ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 18 ส.ค. 48)

การสร้างความสนใจอีกวิธีหนึ่ง คือ การจัดประกวดสถานประกอบการและองค์กรดีเด่น ที่ให้การสนับสนุนเรื่องการจ้างงานคนพิการ ถือเป็นมาตรการในการจูงใจ และเป็นการรณรงค์ให้สถานประกอบการสนใจรับคนพิการเข้าทำงาน การอธิบายของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการให้ทางสถานประกอบการรับพิจารณา โดยการแนะนำข้อเสนอดังกล่าวนี้ สามารถสร้างความสนใจได้เป็นอย่างดี เพราะการได้รับรางวัลจากทางรัฐบาล สามารถทำให้สถานประกอบการมีชื่อเสียงและเกิดความภาคภูมิใจ สังคมต่างก็ยกย่อง ชื่นชมที่ได้ช่วยเหลือสังคม ไม่ได้หวังแต่ผลกำไรเพียงอย่างเดียว

“..การประกวดถือเป็นมาตรการจูงใจอันหนึ่งซึ่งช่วยในการรณรงค์ เพราะเราคิดว่ารัฐเนี่ย ถ้าเราทำอะไรเพื่อเชิดชู โดยการประกาศเกียรติคุณให้เขา โครงการนี้ก็เลยมีการมอบ โล่ให้โดยท่านรัฐมนตรีเจ้าของกระทรวง มอบให้ในวันที่ 3 ธันวาคม ซึ่งเป็นวันคนพิการสากลของทุกปี..”

..มันเหมือนกับเป็นการประกาศว่าบริษัทของคุณ มีคุณงามความดีอย่างไร สังคมยกย่องเชิดชูว่าคุณให้ความตระหนักในเรื่องการจ้างงานคนพิการ และคุณก็ทำเต็มที่ เป็นตัวอย่าง เป็นแบบอย่างให้กับบริษัทอื่นที่ไม่เคยมีแนวความคิด ไม่เคยมีนโยบายเลยที่จะทำเพื่อคนกลุ่มนี้”

คุณสุธิดา จุฑามาศ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 22 ส.ค. 48)

นอกจากนี้ การติดต่อสถานประกอบการเพื่อขอความร่วมมือรับคนพิการเข้าทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้โอกาสรับคนพิการเข้าทำงาน หรือการรับคนพิการเข้าฝึกงานตามโครงการต่างๆ ของทางสำนักงาน โดยเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะใช้วิธีการอธิบายเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญ และสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับต่างๆ ดังนั้น ความสามารถทางการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงาน เพราะต้องรู้จักสร้างแรงจูงใจให้ทางสถานประกอบการรับคนพิการเข้าทำงาน เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการต่อไป

“..เวลาเราเข้าไปตรวจเยี่ยม ก็ถือโอกาสอธิบายโครงการนำร่องต่างๆ ไปด้วย..”

คุณวิจิตร แก้วเครือวัลย์ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 17 ส.ค. 48)

การปฏิบัติงานในเรื่องโครงการนำร่องที่เพิ่งเริ่มต้น ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะติดต่อกับสถานประกอบการที่มีความสัมพันธ์อันดีกันมา เพราะแต่ละโครงการถือเป็นโครงการใหม่ ยังไม่มีการบังคับใช้ ดังนั้น การขอความร่วมมือจะเป็นลักษณะการติดต่อสอบถามโดยตรง มีการอธิบายวัตถุประสงค์ของโครงการ แจ่มถึงผลดีในการรับคนพิการเข้าฝึกอบรมภายในสถานประกอบการ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจให้ทางสถานประกอบการทำการสนับสนุน ร่วมมือกับโครงการต่างๆ ของทางสำนักงาน

“..การขอความร่วมมือกับทางสถานประกอบการ เป็นขั้นตอนที่ยากนะ หลายแห่งยังไม่เข้าใจเรื่องแรงงานคนพิการเลย ทำให้เราต้องเลือกสถานประกอบการที่ช่วยงานรัฐบ่อยๆ เคยติดต่อมีการร่วมงานสัมมนากันมาก่อน ต้องยอมรับว่ายังมีสถานประกอบการที่ยังมีทัศนคติไม่ดีอยู่เยอะ”

คุณวิจิตร แก้วเครือวัลย์ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 17 ส.ค. 48)

“..เราต้องอธิบายให้ทางสถานประกอบการนั้นเข้าใจว่าเรามีโครงการพิเศษ มีการทำจดหมายเวียนขอความร่วมมือ บอกให้รู้ว่ามีความต้องการอะไรบ้างในการจูงใจ ก็เหมือนกับทางเขาได้แรงงานฟรี ไม่ได้เสียค่าใช้จ่ายอะไร อยู่ที่เขาจะเปิดโอกาสให้รับเปล่าก็เท่านั้น..”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

“..ก็มีติดต่อขอให้เราช่วยรับคนพิการเข้ามาฝึกงาน ซึ่งทางเราก็มยินดีให้ความร่วมมืออยู่แล้ว และน้องๆที่รับมาก็ตั้งใจทำงานดี..”

บริษัทแอสทีน่า (ประเทศไทย)ฯ - สถานประกอบการ (สัมภาษณ์ 8 พ.ย. 48)

กลยุทธ์การจัดงานสัมมนาเพื่อสร้างโอกาสพบปะระหว่างสถานประกอบการกับคนพิการ

จากการศึกษาข้อมูล และการสัมภาษณ์ พบว่า การจัดงานสัมมนาในหัวข้อต่างๆ ของทางสำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ เป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการจ้างงานคนพิการมากยิ่งขึ้น และเป็นเปิดโอกาสให้เกิดการพบปะกันระหว่างสถานประกอบการและคนพิการ เพราะในการจัดงานสัมมนาแต่ละครั้ง ทางสำนักงานจะเชิญสถานประกอบการและคนพิการ เป็นผู้เข้าร่วมฟังบรรยาย โดยมีวิทยากรที่เชี่ยวชาญเป็นผู้ดำเนินงานตามหัวข้อของการจัดสัมมนา

การปฏิบัติงานสัมมนาของทางสำนักงาน จะเริ่มต้นจากการเชิญสถานประกอบการ และคนพิการที่อยู่ระหว่างการจัดหางานมาเข้าร่วมงาน โดยเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะเป็นผู้ติดต่อสอบถามความประสงค์ว่าสนใจมาร่วมกิจกรรม เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานคนพิการ ตามหัวข้อของงานสัมมนานั้นๆ พร้อมทั้งบอกถึงประโยชน์ หรือความสำคัญในการจัดกิจกรรมดังกล่าวอีกด้วย

“..อย่างเมื่อเดือนก่อนเนี่ย เจ้าหน้าที่เขาก็โทรมาตามให้ไปงานสัมมนานะ มีอะไรที่ไหนเขาก็จะโทรมาบอกให้ไปตลอด เพื่อเราจะได้งานทำด้วย..”

คุณกวี เทียนชัย - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 16 ก.ย. 48)

บรรยากาศภายในงานจะมีลักษณะค่อนข้างเป็นทางการในช่วงการเปิดงานสัมมนา โดยมีเจ้ากระทรวงเป็นผู้กล่าวเปิดงาน แนะนำวิทยากรที่เข้าร่วมบรรยาย ซึ่งมักจะมีหน่วยงานทางภาครัฐ อาทิ เช่น ตัวแทนกรมการจัดหางาน หรือตัวแทนจากสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ และมีองค์กรเอกชนที่ดูแลเรื่องการจัดหางานคนพิการเช่นกัน อาทิ ศูนย์จัดหางานคนพิการมหาไถ่ ที่สำคัญ คือ ตัวแทนจากคนพิการและสถานประกอบการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น หรือปัญหาเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ ซึ่งระหว่างการสัมมนานั้น ผู้เข้าร่วมงานจะสามารถซักถามข้อสงสัยได้ตลอดเวลา ถือเป็นการจัดงานสัมมนาที่มีความเป็นกันเอง เป็นลักษณะของการแลกเปลี่ยนความ

คิดเห็น ประสบการณ์ที่ได้รับ หรือแม้กระทั่งปัญหาและอุปสรรคที่ประสบมา เพื่อให้แต่ละฝ่ายได้ทราบข้อเท็จจริง นำไปดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นๆ ต่อไป

ประเด็นสำคัญในการจัดงานสัมมนา นอกเหนือจากผู้เข้าร่วมจะได้ความรู้ที่ถูกต้องในเรื่อง การจ้างงานคนพิการแล้ว ยังมีการเปิดรับสมัครคนพิการเข้าทำงาน โดยมีสถานประกอบการหลาย แห่งมาคัดเลือกบุคคลด้วยตนเอง ซึ่งทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะทำบอร์ดประกาศตำแหน่ง งานว่าง และคุณสมบัติต่างๆ ที่สถานประกอบการต้องการรับ เมื่อคนพิการเลือกงานที่ตนสนใจได้ จะกรอกใบสมัคร เพื่อไปปรับคัดเลือกกับสถานประกอบการ

“..ตอนไปงานก็สมัครงานทิ้งไว้เยอะเหมือนกันนะ เจ้าหน้าที่เขาจัดงานดี ไปงานเดียวแต่สมัครงานได้หลายที่เลย นี่ก็รอเขาติดต่อมาว่าจะได้งานรีเปล่า..

..แต่เท่าที่ดูจะมีงานให้คนหูหนวกน้อยไปหน่อย ทั้งที่เขามากันกลุ่มใหญ่ แต่ก็ดีใจนะได้ไปเจอคนที่ทำงานด้วยกัน ก็รู้สึกมีกำลังใจมากขึ้นนะ..”

คุณนิมิตร จันทฤทธิ์ - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 29 ส.ค. 48)

กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ พบว่า การประชาสัมพันธ์มีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงาน เพราะการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องการจ้างงานคนพิการ เป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อให้สาธารณชนรับรู้ และตระหนักถึงประโยชน์ของแรงงานพิการ การประชาสัมพันธ์ของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการมีหลากหลายช่องทาง ดังนี้

สื่อบุคคล

การใช้สื่อบุคคลจะเป็นวิธีการบอกต่อแบบลักษณะปากต่อปากของผู้ที่มีประสบการณ์หรือมีความเข้าใจกับเรื่องการจ้างงานของทางสำนักงาน ทำหน้าที่เสมือนเป็นตัวกลางในการเผยแพร่ ถ่ายทอดประสบการณ์ที่เคยได้รับ เช่น วิธีการดำเนินงานจัดหางานที่มีความรวดเร็ว สามารถหางานได้จริง เจ้าหน้าที่จัดหางานมีความรู้ และมีใจรักในการบริการ มีงานหลากหลายประเภท และแตกต่างทางตำแหน่งงานให้เลือกมากมาย

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย พบว่า สังคมโดยปกติของคนพิการ จะมีลักษณะของการรวมกลุ่มกัน อาจจะแยกไปตามประเภทของความพิการ ดังนั้น การรับทราบข่าวสารจะผ่านกลุ่มของคนพิการด้วยกันเอง ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ได้รับงานทำแล้ว หรือกำลังอยู่ระหว่างกระบวนการจัดงาน คนพิการเหล่านี้จะบอกต่อกัน

“..เพื่อนเล่าให้ฟังว่าที่นี้ทำงานให้ทำได้ ถ้าออกไปหาที่อื่นเองจะลำบาก ที่นี้มีงานเฉพาะคนพิการ อยากรู้ได้งานลักษณะไหนให้มาลองเลือกดู แล้วทางสะพานขาวจะส่งตัวไปให้..”

คุณอิสริยา เล้าศรี - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 20 ก.ย. 48)

“..ได้ข่าวมาจากเพื่อน ที่เคยมาทำงานที่นี่..”

คุณบรรดิษฐ์ พิงสุ - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 21 ก.ย. 48)

“..ถึงจะมีการทำฟิออร์ แต่การทราบข่าวของคนพิการจะอยู่ที่การบอกต่อกันแบบปากต่อปากของคนพิการเองมากกว่า..”

คุณบัณฑิต กลัดแพ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

นอกจากนี้ หน่วยงานต่างๆ ของทางภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเพื่อคนพิการ เช่น ศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการ องค์กรเพื่อคนพิการ ก็จะเป็นผู้แนะนำให้คนพิการมาเข้ารับบริการ จัดหางานกับทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการอีกด้วย

“..ทราบเรื่องมาจากสมาคมหูหนวกพัฒนาการ เพราะเป็นสมาชิกของทางสมาคม”

ผู้ปกครองคุณวิจิรา เตอินทร์ - พิการทางการได้ยินฯ(สัมภาษณ์ 31 ส.ค. 48)

“..ไปศูนย์สิรินทร เจ้าหน้าที่ที่นั่นแนะนำให้มาที่สะพานขาว..”

คุณวิศิษฐ์ ชานาญจันทร์ - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 1 ก.ย. 48)

“..เรียนคอมพิวเตอร์ที่มูลนิธิส่งเสริมพัฒนาคนพิการปากเกร็ด เขาแนะนำให้มา..”

คุณวัชรินทร์ ปั่นสนธิ - พิการทางร่างกายฯ (สัมภาษณ์ 23 ก.ย. 48)

สื่อเฉพาะกิจ

จากการศึกษา พบว่า การใช้สื่อเฉพาะกิจในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประชาสัมพันธ์ปีส่งเสริมอาชีพคนพิการ ที่ผ่านการคิดรูปแบบเนื้อหาจนเป็นหนังสือเวียนขอความร่วมมือ เอกสาร แผ่นพับ หนังสือคู่มือต่างๆ บอกรายละเอียดเรื่องการจัดหางานคนพิการ ไม่ว่าจะเป็นทำเนียบหน่วยงานด้านการส่งเสริมอาชีพคนพิการ พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ เป็นต้น

“..เจอคู่มือตอนไปหาหมอ ที่โรงพยาบาลภูมิพล..”

คุณกวี เทียนชัย - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 16 ก.ย. 48)

“..เห็นโบรชัวร์เรื่องการทำงานเลยให้ลองไปสมัครดู..”

ผู้ปกครองคุณสบฤทัย รอบคอบ - พิการทางการได้ยินฯ (สัมภาษณ์ 30 ส.ค. 48)

นอกจากนี้ทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการได้ทำการฝากข่าวตามเว็บไซต์ และมีเว็บไซต์ของสำนักงานเอง คือ www.oppd.opp.go.th เพื่อคอยเพิ่มเติมข้อมูลข่าวสาร เผยแพร่ความรู้ บอกรายละเอียดเคลื่อนไหวในกิจกรรมต่างๆ ของทางสำนักงาน และยังมีตำแหน่งงานว่าง ซึ่งมีการจัดสรรรายละเอียดใหม่ตลอดเวลา

“..มีการทำเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต คนพิการที่มีการศึกษาจะชอบดูจากด้านนี้นะ ที่มีการอัปเดตอยู่ตลอด คือพวกตำแหน่งงาน ที่ลงประกาศอย่างน้อย 30 วัน ถ้าเกินกว่านี้เราก็ต้องเอาออก เปลี่ยนข้อมูลอยู่เรื่อยๆ..”

คุณกุลวิณี วุฒิกิจ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 18 ส.ค. 48)

“..พี่ผมชอบเล่นเน็ต ดูเว็บทำงานแล้วก็เลือกเอง ไปสมัครงานเองประจำ..”

ผู้ปกครองคุณศักดา อินสุนทรรักษา - พิการทางการได้ยินฯ (สัมภาษณ์ 28 ก.ย. 48)

“..อย่างสื่อที่สามารถดูได้ตลอดอย่างเว็บไซต์ เราก็ต้องคอยดูข้อมูลตลอดนะ เพราะมันก็ต้องเปลี่ยนไปเรื่อยๆ คนชอบเล่นคอมฯ จะเข้ามาดูทางนี้บ่อย..”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

สื่อกิจกรรม

การเลือกปฏิบัติกิจกรรม การประชุม หรือการจัดสัมมนาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ ถือเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพราะเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกับกลุ่มผู้ที่มีความสนใจ หรือเกี่ยวข้องกับการจัดหางานให้คนพิการ โดยตรง เพราะทางสำนักงานจะทำการระบุผู้เข้าร่วมฟังการบรรยายให้หัวข้อต่างๆ

“..ตอนเปิดงานครั้งแรกมีการแถลงข่าว สมัยนั้นท่านบรรหารมาเปิดงาน นักข่าวมาสารพัดช่อง ทั้งทางวิทยุ รายการต่างๆ และตอนนี้เราจะจัดงานสัมมนาบ่อย เชิญทั้งทางสถานประกอบการ คนพิการเข้าร่วมรับฟัง จะเป็นการสร้างความเข้าใจกันมากขึ้น”

คุณบัณฑิต กลัดแพ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

“..การจัดสัมมนางานคนพิการก็มีความคาดหวังที่ทางสถานประกอบการ จะให้ความสนใจในการช่วยเหลือรับคนพิการมากขึ้น และอย่างวันคนพิการสากล เราจะมีแถลงข่าวก่อนทุกปี ซึ่งจะชี้แจงไปเลยว่าเชิญคนพิการเข้าไปร่วมฟัง..

..มีการจัดการประกวดสถานประกอบการดีเด่น ถือเป็นมาตรการจูงใจอันหนึ่งที่ช่วยในการรณรงค์ เพราะเราคิดว่าถ้ารัฐทำอะไรเพื่อเชิดชู โดยการประกาศเกียรติคุณให้เขาเนี่ยจะมีผลตอบรับที่ดี โครงการนี้ก็เลยมีการมอบโล่โดยท่านรัฐมนตรีเจ้าของกระทรวง มอบโล่ให้ในวันที่ 3 ธันวาคม ซึ่งเป็นวันคนพิการสากลของทุกปี”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

สื่อมวลชน

สื่อมวลชนเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่มีอิทธิพลอย่างมากในการประชาสัมพันธ์งานด้านการจ้างงานคนพิการ มีทั้งทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ แต่ลักษณะของการออกสื่อสำหรับทางสำนักงานนั้น เป็นลักษณะของการฝากข่าว ทำให้ไม่สามารถกำหนด หรือระบุวันเวลาในการออกอากาศได้ ทำให้ประสิทธิภาพในการนำเสนอสื่อไปถึงกลุ่มเป้าหมายไม่ดีเท่าที่ควร

“..กระทรวงก็มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ เราก็จะส่งข่าว สื่อทีวี หนังสือพิมพ์ วิทยุ เราก็ส่งทุกช่องทางแหละ เรามีครบนะ แต่ความถี่ที่ออกมันก็อีกเรื่องหนึ่ง ต้องแล้วแต่ผู้จัด เราฝากข่าวให้ช่วยออกอากาศให้หน่อย อันนี้อาจจะเป็นข้อจำกัดที่มันไม่ได้ออกถี่มากนัก..

..นี่ก็จะมีการออกวิทยุรายการ เปิดโลกกว้างทางการศึกษา ของคลื่นวิทยุ Fm. 92 จะไปออกวันที่ 25 นี้เอาสถานประกอบการดีเด่นปีนี้ที่เพิ่งตัดสินได้โลโก้ไป เพื่อให้ที่อื่นเห็นเป็นตัวอย่าง เราก็จะมีประเด็นสัมภาษณ์ โดยให้เค้าออกสื่อวิทยุ ประชาสัมพันธ์ให้กับตัวบริษัทเขาด้วย และให้สังคมได้ตระหนักมากขึ้น..”

คุณสุธิดา จุฑามาศ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 22 ส.ค. 48)

“..เห็นจากหนังสือพิมพ์ Seven job ตอน ไปโรงพยาบาลเลิศจิน..”

คุณอาทิตย์ ตรีสนิม - พิจารณาการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 6 ต.ค. 48)

แต่การใช้สื่อมวลชนในการประชาสัมพันธ์ที่ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ทางโทรทัศน์ เป็นการสื่อสารที่มีการตอบรับกลับเป็นอย่างดี โดยออกอากาศตามรายการที่ต้องการช่วยเหลืองานทางสังคมเป็นสำคัญ

“..สื่อทีวี จะเป็น รายการบ่ายนี้มีคำตอบ ผู้อำนวยการจะเป็นออกอากาศ พี่ก็ไปรับโทรศัพท์ตามเบอร์ที่ขึ้นหน้าจอ ให้คนพิการโทรเข้ามาว่าเขาต้องการตำแหน่งงานแบบไหน หรือว่าจะติดต่อเรื่องนี้ได้อย่างไร จะแก้ปัญหาเรื่องนั้น เรื่องนี้ได้อย่างไร ถ้าวารู้ผลรวดเร็วดี..”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

“..ช่องทางที่ได้รับความนิยมในการสื่อสารมากที่สุด คือ รายการข่าวนี้มีคำตอบทางโทรทัศน์ตนจะเห็นมากกว่า รายการยังไม่ทันจบเลยคนโทรมาสอบถามมากมาย สื่อสารได้ดีเพราะคนดูโทรทัศน์มาก ส่วนปากต่อปากจะอยู่แค่ในกลุ่มของคนพิการเอง เช่น คนพิการทางหูมาคุยจะเป็นพวกกลุ่มใหญ่ คนตอบกลับก็จะเป็นพวกทางหูเท่านั้น จะเป็นเฉพาะกลุ่มของเขา

..ดังนั้น ถ้าเราจะต้องพึ่งสื่อทีวีก็ต้องหมายถึงว่า ทางรายการจะต้องช่วยเหลือเรา เพราะเราไม่มีเงินทุนมาก มีการจำกัดงบประมาณ มีการทำสื่อก็เป็นการทำสื่อรวม ไม่มีการแยกประเภทความพิการเฉพาะความพิการ โบนัสก็จะทำรวม กว้างๆ แล้วจะแยกรายละเอียดอยู่ในนั้น ให้อ่านที่นี้เป็นหน่วยงานรับคนพิการ..”

คุณบัณฑิต กลัดแพ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

สรุปกลยุทธ์การสื่อสารในกระบวนการจัดหางานคนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ ที่เป็นหัวใจหลักสำคัญ คือ ความสามารถทางการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่เป็นกลไกสำคัญของการปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นการคอยเป็นที่ปรึกษา เปรียบเสมือนพี่เลี้ยงให้กับคนพิการ ที่ต้องดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจเวลาที่คนพิการเกิดความรู้สึกท้อแท้ ประสบปัญหาในการดำเนินชีวิต หรือระหว่างการทำงาน การสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ มีส่วนที่ทำให้คนพิการรู้สึกถึงคุณค่าในการมีชีวิตอยู่ มีกำลังใจในการดำรงชีวิตมากขึ้น และลักษณะการสื่อสารกับสถานประกอบการในการสร้างความสนใจเพื่อให้เกิดแรงจูงใจ เปิดโอกาสให้คนพิการได้รับงานทำ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนทัศนคติเดิมที่มีต่อแรงงานพิการ บางแห่งก็ยังไม่เห็นถึงความสำคัญในการให้ความร่วมมือ ไม่รู้ถึงสิทธิประโยชน์หากรับคนพิการเข้ามาทำงาน ให้ได้รับรู้ถึงศักยภาพของคนพิการอย่างแท้จริง โดยใช้วิธีการนำเสนอสารข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดกิจกรรม การจัดสัมมนา หรือการประชุมสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความรู้ และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องยิ่งขึ้น

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2: ปัจจัยทางสังคมใดบ้างที่ให้การสนับสนุนการทำงานของคนพิการ

การจัดหางานคนพิการนั้นจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนทางสังคมที่มีส่วนช่วยเหลือคนพิการให้ได้มีโอกาสในการมีงานทำมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพราะการมีงานทำของคนพิการที่อยู่ในวัยทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และมีความหมายในการดำรงชีวิต เป็นการสร้างความภาคภูมิใจในงานของตน (Pride in one's work) นอกเหนือจากรายได้ที่ได้รับ

การรู้จักเข้าสังคม และได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น เป็นสิ่งที่คนพิการต้องการที่จะได้รับเช่นกัน ดังนั้น การช่วยให้คนพิการมีโอกาสในการทำงาน และสามารถแสดงศักยภาพของตนเอง จนกระทั่งสามารถพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น เกิดความภาคภูมิใจในตนเองว่า ไม่เป็นภาระต่อสังคม ซึ่งก็ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยทางสังคมต่างๆ ที่มีส่วนช่วยในการสนับสนุนคนพิการให้ได้มีโอกาสในการทำงาน

จากการศึกษาวิจัย พบว่า นอกจากการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่มีบทบาทในการสื่อสารกับคนพิการและสถานประกอบการ ยังจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยทางสังคมหลายๆ ปัจจัยเข้าด้วยกัน ที่ทำให้คนพิการตระหนักถึงคุณค่าของการมีงานทำ และสถานประกอบการเปิดใจยอมรับแรงงานพิการมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม และส่วนมากมีความเห็นตรงกันว่า คนพิการทุกคนสามารถพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นได้ (Self-development) แต่คนพิการต้องได้รับโอกาสทางสังคมในการพัฒนา ทั้งจากทางด้านครอบครัว คนในสังคม และหน่วยงานทางภาครัฐและภาคเอกชน การให้การสนับสนุนทางด้านการศึกษา การให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความพิการของตนเองที่ถูกต้อง การรู้จักช่วยเหลือตนเอง การมีส่วนร่วมในสังคม การพัฒนาความถนัดเพื่อให้เหมาะสมกับประเภทของความพิการของตน การใช้เครื่องมือหรือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การใช้กลไกทางกฎหมาย และส่วนสำคัญคือ คนพิการแต่ละคนต้องเต็มใจที่จะพัฒนาตนเองด้วย

ปัจจัยทางสังคมที่มีส่วนในการสนับสนุนงานงานของคนพิการมีมากมายหลายด้าน แต่ผลการจากสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ปัจจัยทางสังคมที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนงานของคนพิการมี 4 ปัจจัยหลัก คือ 1) ปัจจัยด้านครอบครัว 2) ปัจจัยด้านการศึกษา 3) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ปัจจัยด้านแนวนโยบายการจ้างงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านครอบครัว

- 1.1 ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการ
- 1.2 ความสามารถในการดูแลคนพิการ

2. ปัจจัยด้านการศึกษา

- 2.1 ระบบการศึกษาและการฝึกอาชีพ
- 2.2 บุคลากรและอุปกรณ์ในการเรียนการสอน

3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

- 3.1 การจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการเดินทาง
- 3.2 การจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการประกอบอาชีพ

4. ปัจจัยด้านแนวนโยบายการจ้างงาน

- 4.1 ช่องว่างของระเบียบการจ้างงาน
- 4.2 การประสานงานระหว่างเครือข่ายทางสังคม

1. ปัจจัยด้านครอบครัว

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า สภาพครอบครัวของคนพิการเป็นตัวแปรสำคัญในการส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม ค่านิยม และทัศนคติในการดำเนินชีวิตของคนพิการเป็นอย่างมาก เพราะถ้าคนพิการมีพื้นฐานของครอบครัวที่ดี ส่งเสริมและช่วยพัฒนาให้คนพิการสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ส่งเสริมด้านการศึกษา ให้รู้จักการเข้าสังคม คนพิการก็จะมีวิถีชีวิตที่มีคุณภาพ (Life style quality) รู้จักการดำเนินชีวิต รู้จักการประกอบอาชีพ ดังนั้น ครอบครัวถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพของคนพิการในทุกๆ ด้าน

1.1 ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการ

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ พบว่า ครอบครัวของคนพิการส่วนมากยังมีทัศนคติที่ไม่ถูกต้องต่อคนพิการ ไม่รับรู้ถึงแนวทางการฟื้นฟูสมรรถภาพ และสิทธิของคนพิการมากเท่าไรนัก ทำให้ไม่มีการส่งเสริม หรือพัฒนาคนพิการในครอบครัว ไม่ให้โอกาสทางการศึกษา หรือบางครั้งก็ปกป้องคนพิการมากเกินไป (Over Protection) เพราะคิดว่าคนพิการไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ถ้าออกมาใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคม จะเป็นภาระหรือเกิดปัญหาต่อผู้อื่นมากกว่า ส่วนมากจึงต้องการให้คนพิการอาศัยแต่ในบ้าน ไม่ต้องการให้ออกมาพบเจอสังคมภายนอก ทำให้เรื่องการส่งเสริมให้คนพิการหางานทำเป็นเรื่องยาก เพราะครอบครัวยังไม่เข้าใจหรือรู้ถึงศักยภาพของคนพิการว่าสามารถพัฒนาขึ้นมาได้

“..จะบอกว่าไม่อยากไปไหนหรือทำอะไรเลยนั้น ก็ไม่ใช่ซะทีเดียว คนเป็นพ่อเป็นแม่ก็เป็นห่วงลูกเป็นธรรมดา แม่รู้ว่าลูกแม่เป็นอย่างไร แต่แม่ไม่รู้คนอื่นมากกว่า น้องยังสื่อสารช่วยเหลือตัวเองไม่ค่อยได้ เวลามีปัญหาาก็ไม่ทันจะขอความช่วยเหลือใคร เจอแบบนี้บ่อยๆเวลาน้องไปไหนคนเดียวแม่ก็ไม่สบายใจ อยากให้น้องอยู่แต่บ้าน เรื่องงานก็ไม่มีอะไร แม่ดูแลได้อยู่แล้ว..”

ผู้ปกครองของคุณกัทธะ ชัยพฤษ์นุกูล - พิการทางการได้ยินฯ(สัมภาษณ์ 5 ก.ย. 48)

“..ส่วนหนึ่งมันเป็นเรื่องของความเชื่อที่เกี่ยวกับความพิการนะ อาจจะเป็นเพราะที่บ้านไม่รู้ ว่าทำไมเด็กถึงเกิดมาพิการ ไม่สามารถหาคำตอบที่เกี่ยวกับความพิการของเด็กได้ เดี่ยวนี้ยังมีความเชื่อว่าการพิการนั้นเป็นผลมาจากบาปกรรม เป็นเรื่องของเวรกรรม คิดแบบนี้ทำให้เกิดเรื่องอื่นๆ ตามมา อย่าง ความคิดที่ว่าคนพิการไม่สามารถช่วยตนเองได้ คนพิการไม่ควรทำงาน หรือคนพิการไม่ควรตัดสินใจอะไรเอง..

..ยิ่งถ้าทางครอบครัวมีความเชื่อเรื่องแบบนี้อยู่ด้วยแล้ว ในที่สุดคนพิการก็จะกลายเป็นผู้ถูกทอดทิ้ง ไม่ได้ได้รับการรักษา ไม่มีใครสนใจเหลือသူแล ปล่อยให้ยู่แต่ในบ้านไปวันๆ.. ”

คุณสุริดา จุฑามาศ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 22 ส.ค. 48)

1.1 ความสามารถ หรือทักษะในการดูแลคนพิการ

สาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนพิการไม่ได้รับการเอาใจใส่ดูแลและพัฒนาตนเองเท่าที่ควร นอกเหนือจากความไม่รู้ถึงปัญหาของความพิการของคนในครอบครัว และยังเป็นเพราะเศรษฐกิจทางครอบครัวไม่เอื้ออำนวยต่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ หรือไม่มีความสามารถในการเพิ่มทักษะเพื่อดูแลคนพิการได้ ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ครอบครัวที่ไม่มีความสามารถ หรือทักษะในการดูแลคนพิการ คุณภาพชีวิตของคนพิการจะไม่ดีนัก คนพิการบางคนไม่เคยได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ บางคนไม่ได้เข้ารับการจดทะเบียนคนพิการ หรือการขอรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ควรจะได้รับ

ดังนั้น ปัจจัยสำคัญซึ่งจะช่วยให้คนพิการสามารถยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตตนเอง ได้ดีนั้น ประการแรกขึ้นอยู่กับภูมิหลัง การสนับสนุนจากทางครอบครัวที่จะหล่อหลอมความคิด พฤติกรรม ค่านิยม ทักษะคิดต่างๆ ของคนพิการในการดำรงชีวิต

“..บางทีก็เคยเจอคนพิการ อายุเยอะแล้วนะ เพิ่งรู้ว่ามีการหางานแบบนี้ เพราะที่บ้านไม่ค่อยให้ออกไปไหน ดินะที่ยังพามาขึ้นทะเบียน..”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

“อิม..ที่บ้านมีส่วนสำคัญมากนะครับ ไม่รู้ว่าดีหรือไม่ดี ที่ทั้งพ่อและแม่ของผมหุหนวก เขาจะเข้าใจเรามากกว่าเป็นอย่างไร มีอะไรบ้างที่ต้องทำ มีสิทธิ์อะไรที่ต้องได้รับ พ่อกับแม่ก็บอกตลอด ผมก็แค่ว่าไปตามที่พ่อแม่บอกครับ ไม่ค่อยกังวลใจเรื่องอะไร ดูแลสุขภาพให้ดีๆดีกว่า..”

คุณกวี เทียนชัย - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 16 ก.ย. 48)

2. ปัจจัยด้านการศึกษา

จากการศึกษาวิจัย พบว่า คนพิการที่ไม่ได้รับศึกษาขั้นพื้นฐาน มักมีทัศนคติในแง่ลบต่อตนเอง ไม่รู้จักความสามารถ หรือคุณค่าของตนเองเท่าที่ควร ส่วนมากจะมีความอ่อนแอทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ขาดทักษะการเข้าสังคม ไม่มีความพยายามที่จะเรียนรู้ หรือมีความอดทนต่อการทำงาน ไม่มีความพร้อมเพียงพอที่จะเผชิญโลก และการใช้ชีวิตในสังคม เพราะการศึกษาช่วยเป็นช่วยส่วนสำคัญที่ทำให้คนพิการรู้จักการเข้าสังคม เปิดโลกทัศน์ได้กว้างยิ่งขึ้น เพิ่มทักษะในการรู้จักใช้ชีวิต เป็นการเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญาที่เหมาะสม ทำให้เกิดศักยภาพ และมีความสุขในการทำงานได้

2.1 ระบบการศึกษาและการฝึกอาชีพ

ผลจากการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ พบว่า ในระบบการศึกษาไม่ได้ส่งเสริมอาชีพคนพิการ คนพิการยังไม่ได้รับโอกาสทางการศึกษาเท่าที่ควร ในการจัดระบบการศึกษาควรมีเนื้อหาหลักสูตรที่เกี่ยวกับอาชีพตั้งแต่ในพื้นฐาน คือ เริ่มตั้งแต่ในระดับประถมศึกษา ควรมีการแนะนำอาชีพ โดยให้คนพิการรู้จักวิเคราะห์อาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง และจัดหลักสูตรที่เหมาะสมให้กับสภาพความพิการในแต่ละประเภทอย่างทั่วถึง เพื่อพัฒนาไปสู่การประกอบอาชีพต่อไปได้

ดังนั้น ควรจัดการระบบศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของแต่ละคน โดยจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individualized Education Program) ทำการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นหลัก เพราะเรื่องความพิการเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล ย่อมต้องมีความแตกต่าง ทั้งทางด้านความต้องการ การช่วยเหลือตนเอง และการดำเนินชีวิต

“..ต้องยอมรับว่าการศึกษาสำหรับคนพิการยังมีอยู่น้อย และมีข้อจำกัดหลายๆ ประการอยู่มาก เมื่อเทียบกับจำนวนคนพิการที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน การให้การศึกษาแก่พวกเขาจำเป็นต้องเร่งพัฒนา และให้เข้าถึงจริงในทุกเขตและชุมชนย่อยๆ มากกว่านี้”

คุณวิจิตร แก้วเครือวัลย์ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 17 ส.ค. 48)

“..การศึกษานี้เหมือนเป็นตัววัดได้เลขนะ ใครที่ไม่ได้เรียน อย่าหวังเลขว่าจะได้งานดีๆทำ
ยังเป็นคนที่พิการด้วยแล้ว จะให้ไปหาคนพิการจบการศึกษาสูงๆได้แค่ไหนกัน..”

คุณอำนาจ ออบกลิ่น - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 27 ก.ย. 48)

“..ที่ไม่ได้เรียนหนังสือเลย รู้สึกเสียดายที่ไม่มีโอกาสได้เรียนนะ เราพิการแบบนี้ตั้งแต่เกิด
เรื่องเรียนไม่เคยจะคิดหรอก คงลำบากนะ ถ้าต้องไปเรียนสภาพแบบนี้ ไปไหนมาไหนก็ไม่สะดวก
ยิ่งตอนเด็กๆ คิดมากเรื่องสายตาคอนรอบข้างมากกว่า ตอนนี่คิดว่าถ้าได้เรียนคงหางานง่ายกว่านี้..”

คุณละคร ลมริน - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 28 ก.ย. 48)

ส่วนในด้านการฝึกอาชีพสำหรับคนพิการของศูนย์ฝึกอาชีพทั่วไป มักเป็นการปฏิบัติงาน
แบบตั้งรับ เมื่อได้รับการขอร้องให้รับคนพิการเข้าฝึกก็เปิดโอกาสให้เท่านั้น ไม่ได้เข้าไปดูใน
รายละเอียดอื่นๆ เท่าที่ควรว่าหลักสูตรที่เปิดสอนเหมาะสมสำหรับคนพิการมากน้อยเพียงใด หรือ
ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบันหรือไม่

“..นอกจากการศึกษาในแบบภาคปกติแล้ว ทางรัฐยังได้เพิ่มให้มีการฝึกอาชีพเข้าไปร่วม
ด้วย เห็นว่าการฝึกอาชีพก็เป็นช่วยให้มีงานทำได้โดยตรง และยังช่วยให้คนพิการมีวิชาชีพ สามารถ
ที่จะหางานทำได้จริงๆ..”

คุณบัณฑิต กลัดแพ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

2.2 บุคลากรและอุปกรณ์ในการเรียนการสอน

จากการศึกษา พบว่า การจัดบุคลากร และอุปกรณ์ในการเรียนการสอนสำหรับคนพิการมี
ความจำเป็นอย่างมากที่ต้องมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการแต่ละประเภท เพราะคนพิการมีข้อ
เสียเปรียบมากในด้านการศึกษามาก แต่จะลดน้อยลงได้ โดยการนำเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก
ในการเรียนการสอน อย่างเช่น การใช้จอภาพคอมพิวเตอร์ระบบสัมผัส โปรแกรม
คอมพิวเตอร์หลากหลายโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นใช้งานกับคนพิการโดยเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็น
โปรแกรมภาษามือไทย โปรแกรมช่วยสื่อสารสำหรับบุคคลที่บกพร่องทางการพูด เป็นต้น

ทางด้านบุคลากร หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่สอนคนพิการ ซึ่งอาจจำแนกเป็น ครูทั่วไป ครูการศึกษาพิเศษ ครูเสริมวิชาการ ครูแนะแนว และครูฝึกอาชีพ ที่ต้องได้รับการจัดฝึกอบรมให้มีความรู้พื้นฐาน เรื่องของความพิการ และรู้จักวิธีการช่วยเหลือดูแลคนพิการเบื้องต้น มีความเข้าใจ รู้จักวิธีการสื่อสาร ที่สำคัญต้องมีความอดทนและมีใจรักในงานเป็นอย่างมาก

ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่า บุคลากรไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเท่าที่ควร มีวัฒนธรรมองค์กรในระบบความเป็นข้าราชการที่เปลี่ยนแปลงยาก ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการพัฒนางาน และด้านเครื่องมือควรมีความยืดหยุ่นสนองต่อการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

“..ไม่รู้นะ ผมว่าการทำงานของคนจะรวดเร็วกว่า มีการเดินเยี่ยม ดูแลเอาใจใส่ เข้าไปช่วยเหลือ ติดตามผล เครื่องมือเครื่องใช้เวลาฝึกอาชีพก็ทันสมัยกว่ามาก พนักงานก็พิการด้วยกัน ทำให้เรารู้สึกเหมือนพวกห้องเดียวกัน เข้าใจจิตใจกันได้ดีกว่า..”

คุณนิมิตร จันทฤทธิ์ - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 29 ส.ค. 48)

3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นการเดินทาง สถานที่ภายในที่ทำงาน สถานที่พักอาศัย เหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคต่อคนพิการในการดำเนินชีวิตเป็นอย่างมาก อีกทั้งการขาดสื่อเทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะช่วยเหลือให้คนพิการสามารถประกอบอาชีพได้ และการเดินทางที่มีความยากลำบาก ทำให้คนพิการต้องแบกรับปัญหาค่าใช้จ่ายสูงขึ้นไปด้วย ทำให้ถึงจะมีรายได้ไม่ก็เพียงพอต่อรายจ่าย

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง

จากการศึกษา พบว่า การเดินทางไปตามสถานที่ต่างๆ ของคนพิการยังไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายมากนัก ในที่นี้หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้าง หรืออุปกรณ์ทั้งภายในและภายนอกอาคารที่ช่วยคนพิการ โดยเฉพาะที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือสุขภาพให้สามารถเดินทางได้ เช่น ราวจับ ทางลาด ลิฟต์ในอาคาร เครื่องยกเก้าอี้เข็นของ การใช้บริการรถโดยสารประจำทาง เป็นต้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการยังประสบปัญหามากมาย ต้องการให้ทางรัฐช่วยดำเนินการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อประโยชน์ ให้สามารถเดินทางได้ด้วยตนเอง โดยไม่รู้สึกรังสรรค์ความลำบากใจให้ตนเองและผู้พบเห็น ที่สำคัญ คือ ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต

“..มีเพื่อนนั่งรถเข็น *Wheelchair* ต้องไปขึ้นรถที่สถานีรถไฟฟ้า เขาไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอะไรให้เลย เจ้าหน้าที่ต้องมาช่วยยกรถเข็นขึ้นบันได มันสูงมากเลยนะ เราก็กลัวเพื่อนว่าคงมาจะพิการซ้ำซ้อนเอา..

..และอย่างคนตาบอดเนี่ย เวลาต้องการข้ามถนนต้องรอให้คนมีน้ำใจผ่านมา หรือรอจนใครเกิดความสงสารถึงจะได้ข้าม น่าจะมีเบรลลอบอกซ์หรือสัญญาณจราจรที่มีเสียงสำหรับบอกว่าข้ามได้หรือข้ามไม่ได้ให้พวกเขาบ้างนะ เห็นแล้วรู้สึกไม่ดีเลย เหมือนรัฐไม่ดูแล..”

คุณนันทิ กายสี - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 3 ต.ค. 48)

“..คนพิการที่ต้องเดินทางมาจากที่ไกลๆ มาสมัครงานที่นี่ คงจะลำบากน่าดู เคยมีถึงขนาดเหมาแท็กซี่กันมา แต่เห็นมากันหลายคนนะ เขาบอกว่าขึ้นรถเมล์เวลาขึ้น-ลงมันลำบากมาก ยิ่งมากันหลายคนแบบนี้ด้วย รถเมล์ไม่ค่อยรอหรอก กลัวจะดกรถเอา..”

คุณกุลวิมล วุฒิกกร - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 18 ต.ค. 48)

“..จริงๆ แล้ว ผมไม่ได้หวังจะสิทธิพิเศษในการใช้บริการของสาธารณะอะไรเลยนะครับ เพราะเมื่อเราได้อะไรมาฟรีๆ เรามักจะเรียกหาคุณภาพการบริการไม่ได้ จะให้ความเห็นในเชิงลบต่อบริการนั้นๆ เราก็ทำไม่ได้เต็มที่ อีกอย่างหนึ่ง มันเป็นการส่งเสริมแนวความคิดแบบเวทมนิยม ซึ่งไม่สามารถช่วยพัฒนาคนพิการได้เลย ผมว่า..คนพิการควรตอบแทนให้รัฐบ้างครับ”

คุณมานพ ภัทรารวมชัย - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 28 ก.ย. 48)

3.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการประกอบอาชีพ

จากการศึกษา พบว่า ในการทำงานของคนพิการ นอกจากสถานที่ และสภาพแวดล้อม จะต้องเอื้ออำนวยความสะดวกให้แล้ว เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีก็มีความจำเป็นมาก

เช่นกัน ทางสถานประกอบการต้องให้การช่วยเหลือ โดยการสนับสนุนอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับพนักงานพิการ เช่น คอมพิวเตอร์แบบพิเศษ อุปกรณ์ดัดแปลงเพื่อใช้กับคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โด๊สและแก้อีแบบพิเศษที่สามารถปรับระดับ หรือความลาดเอียงได้ เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์ พบว่า อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ช่วยในการประกอบอาชีพยังไม่ได้รับการสนับสนุนจากทางสถานประกอบการ คนพิการที่ทำงานต้องพยายามปรับตัวตามสภาพแวดล้อมเดิมเอง น้อยมากที่ทางสถานประกอบการจะเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ เพราะมีค่าใช้จ่ายในเรื่องงบประมาณค่อนข้างสูง

“..ที่ทำงานก็ไม่ได้เปลี่ยนอะไรให้เราะ และเราก็ไม่ยอมให้เปลี่ยนแปลงอะไรด้วย เราอยากใช้ชีวิตเหมือนคนทั่วไป ไม่ต้องมาดูแลอะไรเราเป็นพิเศษมากแบบนี้ก็ดีแล้วแหละ เพราะเราก็สามารถช่วยเหลือตัวเองได้..”

คุณจณิศา ทวีศักดิ์ - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 25 ส.ค. 48)

“..อยากให้ที่ทำงานปรับปรุงทางเดินให้มีทางลาดตรงๆตบาคอนกรีตบ้าง เวลาเห็นเพื่อนที่พิการด้วยกัน เขาใช้รถเข็น เวลาปีนขึ้นบันไดจะหงายหลังทุกที แต่ไม่ได้คาดหวังนะ ก็เป็นความต้องการของพนักงานส่วนน้อยมาก ใครจะไปให้เสียงบประมาณบริษัทให้..”

คุณกิตติศักดิ์ พัดทอง - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 23 ก.ย. 48)

4. ปัจจัยด้านแนวนโยบายการจ้างงาน

จากการศึกษาวิจัย พบว่า การดำเนินงานด้านคนพิการของประเทศไทยมีแนวนโยบายได้มีความก้าวหน้าเกี่ยวกับคนพิการหลายเรื่อง โดยดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ พ.ศ. 2545-2549 ภายใต้วิสัยทัศน์ “คนพิการมีศักยภาพที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข และสร้างสรรค์ มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ”

เนื่องจากคนพิการเป็นเพียงผู้สูญเสียอวัยวะบางส่วนของร่างกายไปเท่านั้น แต่อวัยวะส่วนที่เหลืออยู่หากได้รับการฟื้นฟูและพัฒนาอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยการฝึกอบรมให้คนพิการมีความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการประกอบอาชีพ เพื่อการพึ่งพาตนเอง เลี้ยงดูบุคคลในครอบครัวและไม่เป็นภาระของสังคม

4.1 ช่องว่างของระเบียบการจ้างงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ระเบียบหรือแนวนโยบายที่เกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการสามารถนำไปสู่การดำเนินงานได้ดีในระดับหนึ่ง แต่มีจุดอ่อนที่สำคัญ คือ ระเบียบไม่มีสภาพบังคับ ไม่มีบทลงโทษ เพราะไม่ได้นำออกมาเป็นกฎหมาย และยังไม่มีความชัดเจนในด้านการปฏิบัติงาน ขาดการจัดสรรงบประมาณในด้านการบริหาร ทำให้สถานประกอบการไม่เกิดความตระหนักในเรื่องการจ้างงานคนพิการเท่าที่ควร เพราะการปฏิบัติตามหรือเพิกเฉยนั้น ไม่ได้ส่งผลอะไรที่แตกต่างกันมากนัก

“..ไม่ควรออกกฎหมายบังคับ เพราะหากคนพิการไปทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีความพร้อม ก็จะเป็นการเพิ่มปัญหามากกว่าการแก้ปัญหา ต้องพิจารณาความเหมาะสมก่อน บางทีลักษณะกิจการไม่สามารถรับคนพิการได้จริงๆ ก็ควรให้เป็นการจ่ายเงินสทบแทน”

บริษัทแปลนศรีเอชชั่นฯ - สถานประกอบการ (สัมภาษณ์ 15 พ.ย. 48)

“..เรื่องกฎหมายสถานประกอบการ ถือเป็นเรื่องของใจมากกว่า ไม่ควรไปกดดันอะไร..”

ผู้ปกครองคุณสมฤทัย รอบคอบ - พิการทางการได้ยินฯ (สัมภาษณ์ 30 ส.ค. 48)

“..ปัญหาด้านการจ้างงานก็คงจะเป็นโอกาสในการทำงานของคนพิการยังน้อย ส่วนหนึ่งก็เพราะกฎหมายยังไม่มีข้อบังคับ ไม่มีบทลงโทษ ถือว่าเป็นกฎหมายทางสังคม จิตวิญญาณ เมตตา สงเคราะห์ อยากรช่วยก็ช่วย ไม่ช่วยก็ยังไม่ไป..”

..ตามความคิดที่ อยากจะให้ทำเป็นสเต็มมากกว่า เพราะบ้านเราจะให้ไปบังคับอะไรก็คงไม่ได้ ให้มีการต่อรอง เพิ่มแรงจูงใจให้สถานประกอบการมากกว่านี้ ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการทราบว่าจ้างคนพิการสามารถลดภาษีได้นะ แถมเป็น 2 เท่าอีก ถือว่าเป็นประโยชน์ต่อเขาด้วยซ้ำ..”

คุณวิจิตร แก้วเครือวัลย์ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 17 ส.ค. 48)

นอกจากนี้ ยังมีความเห็นว่า ควรมีบทลงโทษสำหรับสถานประกอบการที่ไม่รับคนพิการเข้ามาทำงาน และกำหนดมาตรการตรวจสอบสถานประกอบการที่ประกาศตำแหน่งงานหลอกๆ แต่ไม่มีความประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงาน น่าจะมีการปรับระเบียบด้านการจ้างงาน ประกาศใช้

เป็นกฎหมาย เนื่องจากกลไกบริหารจัดการที่เป็นระบบ มีความชัดเจนในเรื่องของการส่งเสริมและคุ้มครองแรงงาน ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างแท้จริง

“..เรื่องออกกฎหมายอยากให้มันนะ เพราะตามกฎหมายกระทรวงมีช่องว่างอย่างหนึ่งที่ไม่ได้ผลบังคับใช้ ไม่รับก็ไม่เป็นไร เป็นช่องว่างให้สถานประกอบการไม่รับคนพิการเข้าทำงาน ถ้ามีบทลงโทษบังคับสถานประกอบการก็ต้องรับคนพิการเข้าทำงาน ทำให้คนพิการมีงานทำมากขึ้น..

..เพราะส่วนมากเขาก็จะถามก่อนว่ามีบทลงโทษอะไรไหม พี่ก็จะบอกว่าไม่มี แต่มันเป็นเรื่องภาพลักษณ์ เป็นเรื่อง Image ของบริษัท การมองธุรกิจเดี๋ยวนี้ก็มีแบบนี้ ดูว่ามีส่วนช่วยเหลืออะไรแก่สังคมบ้าง ถ้าไม่ช่วยเหลือก็อาจจะเสีย เราก็เน้นเรื่องนี้ไป แต่ก็บังคับอะไรไม่ได้อยู่ดี..”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

“..ด้านกฎหมาย อยากให้เป็นการบังคับไปเลย คัดเลือกคนพิการไปทำงานเยอะๆ จะได้ลดจำนวนคนพิการว่างงาน”

คุณอาทิตย์ ตรีสนิมี่ - พิการทางการเคลื่อนไหวก (สัมภาษณ์ 6 ต.ค. 48)

4.2 การประสานงานระหว่างเครือข่ายทางสังคม

การประสานงานระหว่างหน่วยงานของภาครัฐ และการสนับสนุนที่ดีจากทางภาคเอกชน เรียกได้ว่าเป็นเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ซึ่งเป็นการประสานงานที่เปรียบเสมือนพลังขับเคลื่อนงานหรือกิจกรรมให้ได้รับการตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนพิการ เพื่อช่วยส่งเสริมให้เกิดสิทธิ และมาตรการต่างๆ ที่เอื้อประโยชน์ต่อการมีงานทำมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาวิจัย พบว่า การประสานงานระหว่างเครือข่ายระหว่างทางภาครัฐและเอกชน เป็นไปในทางที่ดี แต่ระหว่างหน่วยงานเฉพาะของทางรัฐด้วยกันเอง ดูเหมือนลักษณะของการทำงานแบ่งออกเป็นส่วนๆ ไม่มีการทำงานเป็นองค์รวมกัน เพื่อที่จะร่วมมือกันเท่าที่ควร มักขาดการติดต่อ หรือส่งต่อความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ขาดการระบุนกรอบหน้าที่รับผิดชอบ หรือขอบเขตของการทำงานที่ชัดเจนในแต่ละหน่วยงาน

“ในความเป็นองค์กรหรือกลุ่มคนพิการ ก็จะมีการแบ่งเป็นกลุ่ม เหมือนต่างๆ ไป ที่เราจะมี การแบ่งกลุ่มเธอ กลุ่มฉัน และมันจะมองปัญหาเป็นคนละด้านกัน แม้ว่าจะเป็นคนพิการเหมือนกัน..

..ที่มีความรู้สึกว่า พยายามให้หน่วยงานภาครัฐ ไปขับเคลื่อนในตัวองค์กรมากกว่าความเป็นบุคคล เพราะที่คิดว่าถ้าเป็นการขับเคลื่อนในระดับองค์กร เพราะมีการรวมกลุ่มกัน ไม่ว่าจะมีความพิการประเภทใดก็ตาม และในเรื่องของสิทธิประโยชน์ ต้องมีผู้นำและมีการระดมกัน”

คุณสุธิดา จุฑามาศ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 22 ส.ค. 48)

“..ทุกวันนี้ พี่ไม่อยากให้รัฐทำงานในลักษณะ Top - down มันทำให้ปัญหาแก้ไม่ถูกจุด มันเป็นการเอาไม่ถูกที่คัน เหมือนกับว่าปัญหามันต้องฟังระดับฐานล่าง คือ เราต้องฟังคนพิการ และคนพิการต้องเป็นจุดเริ่มต้น เป็นการพัฒนาศักยภาพของตัวเอง..

..รัฐเลยเป็นเหมือนแกนหลัก และตัวกลางที่จะประสานเอาทุกประเภทความพิการมาเข้าและ ก็พยายามทำให้ออกมาเป็นมาตรการกลางเดียวกัน ที่จะช่วยให้ได้ทุกประเภทความพิการ ซึ่งมันก็ไม่ใช่ว่าเรื่องง่าย เพราะแต่ละความพิการมันก็มีลักษณะเฉพาะ อย่างถ้าเราออกกฎหมายอย่างหนึ่งมา คนพิการประเภทหนึ่งก็จะน้อยใจ ทำไมไม่เอื้อประโยชน์ให้เขาเลย และที่สำคัญเราก็ต้องยอมรับว่าหน่วยงานภาครัฐเองก็ยังไม่ชัดเจนในเรื่องของกรอบการปฏิบัติงาน”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 : ปัญหา และอุปสรรคด้านการสื่อสารในเรื่องจัดหางานให้คนพิการมีอะไรบ้าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง การสังเกต และการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร พบว่า การสื่อสารในกระบวนการจัดหางานคนพิการนั้น ประสบกับปัญหาและอุปสรรคมากมาย ซึ่งมีสาเหตุมาจากการดำเนินงานของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ สภาพแวดล้อม ความเข้าใจที่ถูกต้องของตัวคนพิการ และสถานประกอบการ โดยขอจำแนกปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสาร ได้ดังนี้

- ปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ
- ปัญหาการขาดระบบการศึกษาของคนพิการ
- ปัญหาการขาดความชำนาญทางภาษาเฉพาะทางของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ
- ปัญหาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหางานคนพิการ
- ปัญหาการบริการแนะแนวอาชีพและการส่งเสริมทักษะยังไม่เพียงพอ

ปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารในกระบวนการจัดหางานคนพิการนี้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากผู้ส่งสาร (เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ) ตัวสาร (ลักษณะข้อความที่ส่ง) ช่องทางการส่งสาร (วิธีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่างๆ) และผู้รับสาร (คนพิการ และสถานประกอบการ) ทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ และไม่มีประสิทธิผลที่ตึกนัก โดยพิจารณาได้ดังนี้

1. ปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ

จากการสัมภาษณ์คนพิการ พบว่า เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการนั้นมีความสามารถทางการสื่อสาร และให้บริการเป็นอย่างดี มีลักษณะที่เป็นกันเอง คอยสร้างความสัมพันธ์ให้รู้สึกคุ้นเคย เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดหางานให้กับคนรับบริการเป็นอย่างมาก มีความรู้สึกประทับใจต่อเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการอย่างมาก เพียงแต่เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนคนพิการที่เข้ารับบริการจัดหางานในแต่ละวัน

การให้บริการจัดหางานของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการนั้น เป็นลักษณะการสื่อสารที่มีความใกล้ชิดกัน ทำให้คนพิการที่เข้ารับบริการเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง ผู้รับบริการจะสามารถสอบถามถึงปัญหาหรือข้อสงสัยกับทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการได้โดยตรง แต่จำนวนเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการมีจำนวนน้อย ทำให้การให้บริการในแต่ละรายต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน

“...แม้บางครั้งจะดูเหมือนช้าไปบ้าง แต่ผมว่าโดยรวมแล้ว เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเองก็ดูแลและให้ข้อมูลกับเราเป็นอย่างดี โดยเฉพาะข้อมูลและสิทธิต่างๆที่คนพิการ คนหนึ่งพึงจะได้รับ...”

คุณกวี เทียนชัย - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 16 ก.ย. 48)

“..ทางเจ้าหน้าที่บริการดีมาก ๆ ตั้งแต่ตอนเข้าสัมภาษณ์ กรอกประวัติลงทะเบียนที่สะพานขาว มีลักษณะเป็นกันเอง พูดจาสุภาพดี ยิ่งไปเจอคนพิการด้วยกัน ทำให้มีกำลังใจเพิ่มขึ้น เหมือนเราไม่ได้อยู่ผู้ลำพังคนเดียว..”

คุณวัชร กั้นเรือน - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 30 ส.ค. 48)

“..ที่ว่านะ ความล่าช้าในการดำเนินงานที่มีต่อคนพิการ ยังมีปัญหาอยู่มาก จะเห็นได้ว่า เราไม่สามารถให้การบริการคนพิการภายในแต่ละวันได้อย่างสมบูรณ์ มีคนพิการตั้งหลายคน ที่ต้อง

เดินทางจากบ้านมาตั้งไกล แต่ก็ต้องมานั่งรอเราเป็นวันๆ เพื่อหางานที่เหมาะสมกับคน แ่งงานสองงาน ปัญหาความล่าช้าพวกนี้ มีผลโดยตรงมาจากเจ้าหน้าที่เราไม่เพียงพอ..”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

ในการทำงานด้านนี้ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องเป็นผู้ที่มีความอดทน เข้าใจสภาพอารมณ์ จิตใจ และสภาพแวดล้อมของคนพิการเป็นอย่างมาก ยิ่งเป็นคนพิการที่พลาดหวังจากการจัดหางานครั้งแล้วครั้งเล่า เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องให้กำลังใจเป็นอย่างมาก เพราะคนพิการที่ไม่มีงานทำนั้นจะรู้สึกเหงา คิดว่าตนเองไร้ค่า ไม่มีความสามารถ ทั้งนี้ เพราะการมีอาชีพทำให้คนพิการมีส่วนร่วมร่วมกับคนในสังคมมากขึ้น ได้พบปะติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ไม่คิดวิตกถึงปัญหาความพิการหรือปมด้อยของตนเอง ดังนั้น เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ต้องมีใจรักในการทำงานร่วมกับคนพิการเป็นอย่างมาก เพราะหากไม่มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของคนพิการแล้ว การทำงานก็จะไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

“..ฉันรู้สึกดีนะ ที่มีหน่วยงานที่ดึงฉันมา เพื่อดูแลคนแบบพวกฉันอย่างจริงจัง ไม่ปล่อยให้พวกเรา คนพิการต้องอมืองอเท้า รอรับเศษบุญ มาจากคนปกติเพียงอย่างเดียว เราก็ทำให้ทุกคนเห็นว่า คนพิการก็สามารถทำอะไรในแบบที่คนปกติทำเป็น..”

คุณเฉลิมขวัญ ซอหะซัน - พิศารทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 20 ก.ย. 48)

“.. เขาเข้าใจ คนพิการก็ยังไม่ได้รับการปฏิบัติตัวอย่างเต็มที่ในสังคมนี้เท่าไรนะ แต่เจ้าหน้าที่ของที่นี่ ต่างก็ดูแลและปฏิบัติดี ดีนะที่มีหน่วยงานสำหรับคนพิการแบบนี้ นี่ก็เคยไปสัมภาษณ์บ้าง แต่ก็ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้ 100% หรอกนะ

..เวลาผิดหวังทางเจ้าหน้าที่ก็จะช่วยพูดให้รู้สึกดีขึ้น ก็อย่างว่านะ ขนาดคนปกติ เรียนจบยังหางานกันจนรอกเท้าสีกไปหลายคู่ มีโอกาสตรงนี้ก็ลองพยายามกันไป..”

คุณอำนาจ ออบกลิ่น - พิศารทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 27 ก.ย. 48)

2. ปัญหาการขาดระบบการศึกษาของคนพิการ

จากการศึกษา พบว่า คนพิการที่ให้สัมภาษณ์ส่วนมากมีพื้นฐานทางการศึกษาที่ดี มีความรู้หรือทักษะในการประกอบอาชีพ ซึ่งถือว่ามีความพร้อมระดับหนึ่งในการหางานทำ แต่มีคนพิการจำนวนหนึ่งที่มีความรู้พออ่านออกเขียนได้ และบางคนก็ไม่ได้รับการศึกษา โดยมีสาเหตุเกิดจากสภาพครอบครัวที่ไม่ทราบถึงแนวทางการฟื้นฟูสมรรถภาพ และสิทธิที่คนพิการพึงจะมี จึงไม่ทำ

การส่งเสริม สนับสนุน หรือพัฒนาคนพิการในครอบครัว อาจเพราะต้องการปกป้องคนพิการมากเกินไป ทำให้คนพิการนั้นขาดโอกาสทางการศึกษา ขาดความรู้ ความสามารถในการดำเนินชีวิต

ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า คนพิการที่ไม่ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานนั้น จะมีทัศนคติต่อตนเองในแง่ลบ มีความอ่อนแอทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ขาดทักษะการเข้าสังคม ไม่มีความอดทนต่อการทำงาน ทำให้ไม่มีความพร้อมเพียงพอที่จะเผชิญโลกและใช้ชีวิตในสังคมได้ ขาดการเตรียมความพร้อมด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญาที่เหมาะสม เพราะการศึกษาสามารถทำให้คนพิการมีมุมมองในหลายแง่มุม มีโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น และที่สำคัญได้เรียนรู้ที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

“..ก็รู้สึกอายเวลามีคนหลายคนมองดูความพิการของเรา มันทำให้รู้สึกไม่อยากออกไปไหน ไม่อยากเจอหน้าใคร ไม่อยากพูดคุยเท่าไร คนปกติไม่มีทางเข้าใจความรู้สึกของเราจริงๆหรอก เพราะว่าพวกเขาไม่ได้พิการจริง..”

คุณวิศิษฐ์ ชำนาญจันทร์ - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 1 ก.ย. 48)

การไม่ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานของคนพิการนั้น ส่งผลให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร การสอบถามข้อมูลต่างๆ กับทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ เนื่องจากมีความรู้หนังสือน้อย อาจทำให้ไม่เข้าใจความหมายของการให้บริการจัดหางานทั้งหมด อาจทำให้ใช้เวลาสัมภาษณ์ พูดคุยเป็นเวลานาน เพื่อสร้างความเข้าใจให้ถูกต้องตรงกัน เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องอธิบายและตรวจสอบความเข้าใจ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้เข้ารับบริการเข้าใจในเรื่องเดียวกัน เพราะถ้าไม่เข้าใจกันอย่างถ่องแท้แล้ว อาจทำให้การสื่อสารผิดพลาด หรือผู้รับบริการอาจเข้าใจผิดได้

“..ก็เป็นปัญหาโดยตรงต่อตัวเจ้าหน้าที่ เจอคนพิการบางคนอธิบายยังไงก็ไม่ค่อยรู้เรื่อง แต่เราก็ต้องทำให้เขาเข้าใจให้ได้ ว่าจากหางานทำเป็นยังไง มีขั้นตอนอะไรบ้าง ไม่ว่าจะเรื่องอะไรก็พยายามอธิบายไป ยิ่งเจอบางคนที่มีปัญหาเรื่องการเข้าสังคม สื่อสาร ใช้ชีวิตกับคนอื่นไม่ค่อยได้ด้วยแล้ว มันก็มีส่วนทำให้เราหางานให้เขาลำบากขึ้น อาจจะได้ตามความต้องการของคนพิการทั้งหมด แต่ทางเราก็พยายามอย่างดีที่สุด..”

คุณกุลวิมล วุฒิกิจ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 18 ส.ค. 48)

“..เวลามีสัมภาษณ์ หรือสัมภาษณ์บางครั้งคนพิการก็ไม่เข้าใจนะ ยิ่งถ้าเราใช้ศัพท์ทางราชการ พวกนโยบายอะไรต่างๆ ก็ไม่ค่อยเข้าใจอะ เราก็พยายามอธิบายไป แต่ทำทางเค้าก็ไม่สนใจฟังเลย..”

คุณวิจิตร แก้วเครือวัลย์ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 17 ส.ค. 48)

3. ปัญหาการขาดความชำนาญทางภาษาเฉพาะทางของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ

จากการสัมภาษณ์คนพิการประเภททางการได้ยินและการสื่อความหมาย พบว่า การบริการจัดหางานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการมักดำเนินงานไปด้วยความล่าช้า เนื่องจากทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ยังไม่มีความชำนาญในการใช้ภาษามือเพื่อทำการสื่อสารเท่าที่ควร ทางหน่วยงานควรจัดหาเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่มีความสามารถเฉพาะทาง มีความรู้ ความชำนาญในการใช้ภาษามือโดยตรง ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของการสื่อสารกับคนพิการประเภทนี้ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างถูกต้อง

“ ..การสื่อสารที่ไม่ตรงกับความต้องการเฉพาะทางของตัวคนพิการก็มีส่วนทำให้เสียเวลาในการสัมภาษณ์ด้วย พี่ก็จำเป็นจะต้องฝึกฝนและเรียนรู้ที่จะเข้าใจในการใช้ภาษาเฉพาะทางของคนหูหนวกมากยิ่งขึ้น ที่จริงทางหน่วยงานเรามีการเปิดสอนนะ แต่ก็ไม่ค่อยบ่อย ภาษาแบบนี้ถ้าเราไม่ค่อยได้ใช้ หรือนานๆ ใช้นี่ก็ลืมไปบ้าง..

.. อย่างเช่นคำว่า สวัสดิ์ ขอโทษ ขอบคุณ จะให้เราช่วยอะไร หรืออยากได้งานทำแบบไหน คำสนทนาต่างๆ ไปแบบนี้ไม่มีปัญหาหรอก และส่วนมากคนหูหนวกที่ได้เรียนก็จะรู้ภาษาเขียนนะ แต่ถ้าเราใช้ภาษามือกันยังไม่เข้าใจ พี่ก็จะเขียนให้เขาอ่าน อย่างคนตาบอดพี่ก็จะถามและกรอกข้อมูลให้เขาเลย แต่เราก็ต้องถามให้แน่ใจว่าเขาเข้าใจเหมือนกันรีเปลา เพราะเราไม่รู้อะไรคิดว่ากำลังเข้าใจความหมายเดียวกันกับเราอยู่มัย..”

คุณกุลวิมล วุฒิกกร - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 18 ส.ค. 48)

ถึงแม้ว่า คนพิการประเภทนี้ส่วนมากจะได้รับการศึกษา และมักมีความรู้พื้นฐานในเรื่องการเขียนหนังสือ หรือการเข้าใจความหมายต่างๆ พอสมควร แต่ก็เป็นการยากที่เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะมั่นใจในการสื่อสารที่ต้องการสื่อออกไปได้ทั้งหมด เพราะเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการไม่สามารถรู้ความเข้าใจที่แท้จริงว่าสิ่งที่กำลังสื่อความหมายออกไปนั้น ผู้เข้ารับบริการมีความเข้าใจในความหมายนั้นตรงกันหรือไม่ อย่างไร

“..ผมว่าการสื่อสารแบบนี้ บางครั้งเจ้าหน้าที่จะเข้าใจว่าผมต้องการอะไรจริงๆก็อาจจะยากเหมือนกันนะ แต่ไม่ได้บอกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่จะไม่เข้าใจ หรือดูแลไม่ดีนะ เพราะที่ผมก็เขียนหนังสือได้ พอเข้าใจความหมายได้ดีเลยแหละ แต่ถ้าที่นี้เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่เก่งภาษามือมา คงจะช่วยประหยัดเวลา และทำให้คนที่มาใช้บริการรู้สึกประทับใจได้เหมือนกันนะ”

ผู้ปกครองคุณศักดา อินสุนทรรักษา - พิการทางการไต่สวนฯ (สัมภาษณ์ 28 ก.ย. 48)

4. ปัญหาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหางานคนพิการ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหางานคนพิการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะมีคนพิการจำนวนไม่มากนักที่ทราบรายละเอียดของการจัดหางานในช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามที่ทางหน่วยงานจัดทำไว้ โดยมากเป็นการรับรู้ข่าวสารจากความรู้เดิมที่มีมาอยู่ก่อน หรือจากทางสมาคม หน่วยงานของคนพิการต่างๆ เองที่เป็นผู้แนะนำให้คนพิการไปจัดหางานจากทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ

“ ไม่ค่อยได้เห็นการกระจายข่าวสารต่างๆ จากทางหน่วยงานเท่าที่ควร ส่วนใหญ่ก็อาศัยสมาคมคนพิการเป็นสื่อหรือมีคนพิการเองบอกต่อกันมา ถึงจะรู้ว่ามีหน่วยงานแบบนี้อยู่ นื่องที่รู้เรื่องมาจากทางสมาคมผู้พัฒนาการ เพราะเป็นสมาชิกนะ ทางสมาคมจะเป็นคนติดต่อให้ โดยส่งวุฒิการศึกษา และรายละเอียดของบริษัทให้แทนเลย”

ผู้ปกครองคุณวิจิรา เตอินทร์ - พิการทางการไต่สวนฯ (สัมภาษณ์ 31 ส.ค. 48)

“..เจอตอนไปขึ้นทะเบียนสิทธิคนพิการที่สะพานขาว แต่ก็เคยรู้มาก่อนนะคะ ว่ามีการจัดหางานด้านนี้ เพราะอ่านจากข้อมูลด้านกฎกระทรวง สิทธิประโยชน์ เอกสาร โบรชัวร์ ว่ามีอะไรบ้างที่ช่วยเหลือคนพิการ..”

คุณจณิศา ทวีศักดิ์ - พิการทางการเคลื่อนไหว (สัมภาษณ์ 25 ส.ค. 48)

“..เป็นข้อมูลที่ต้องทราบอยู่แล้ว เนื่องจากเป็นกฎหมายที่ต้องปฏิบัติ ส่วนเรื่องข้อมูลข่าวสารรู้สึกว่ายังไม่เพียงพอ ทำให้บริษัทห้างร้านต่างๆ ไม่ได้ใส่ใจในแผนงานการรับคนพิการร่วมงานเท่าไร เท่าที่รู้จักก็มีอีกหลายแห่งที่ไม่รู้เรื่องการจัดหางานคนพิการเลย..”

บริษัทกัฟฟารีนฯ - สถานประกอบการ (สัมภาษณ์ 11 พ.ย. 48)

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาลักษณะนี้ เกิดจากความไม่มีประสิทธิภาพทางการด้านกระจายข้อมูลข่าวสาร ถึงแม้ว่าทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการจะมีมาตรการทางด้านการจัดสื่อประชาสัมพันธ์มากมายก็จริง แต่ยังไม่สามารถเข้าถึง เพราะลักษณะของการให้ข้อมูล เป็นการฝากข่าวโดยผ่านทางสื่อมวลชนต่างๆ ซึ่งไม่สามารถกำหนดช่วงเวลาออกอากาศได้ และการนำเสนอมักเป็นเนื้อหาที่น่าหดหู่ ไม่ได้เน้นที่ศักยภาพของคนพิการอย่างแท้จริง หรือการจัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเรื่องคนพิการแก่บุคคลทั่วไปก็เป็นที่อยู่ในลักษณะวงแคบ เฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คนพิการ หรือสถานประกอบการเท่านั้น

“..ถึงดูว่าเรามีการประชาสัมพันธ์ฝากข่าวเยอะก็จริง แต่ปัญหาส่วนใหญ่ เราไม่สามารถกำหนดช่วงเวลาในการออกอากาศของสื่อได้ เหมือนกับว่า เป็นแค่การฝากข่าว ถ้าเค้าออกอากาศให้ก็ดีไป ถ้าไม่ออกก็ไม่ใช่ไร แล้วช่วงเวลาที่ส่วนใหญ่ที่ได้กับเป็นเวลาไม่ใช่ช่วงเวลาที่คนส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสาร บางครั้งก็ออกให้ตอนตี 5 รับรุ่งอรุณ แต่จะบอกว่าเขาไม่ได้หรอก เพราะเราไม่ได้เสียค่าใช้จ่าย..”

คุณภัทรพร อ่อนไสว - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

“..อยากให้สื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคนพิการในแง่ที่ว่า คนพิการมีศักยภาพไม่แตกต่างอะไรจากคนปกติทั่วไป อย่าพยายามทำให้คนพิการดูเป็นคนหมดหนทาง ต้องได้รับแต่ความช่วยเหลือ สงเคราะห์ มันไม่ใช่เป็นการแก้ปัญหาที่ถูกจุด..”

..อย่างประเภทรายการวนเวียนชีวิต ที่พยายามทำให้รู้สึกว่าคุณพิการต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา และยังพยายามสร้างภาพลักษณ์บางอย่างให้เราเข้าใจว่าชีวิตคนพิการหดหู่ ยากเข็ญ ลำบากเกินกว่าจะรับได้”

คุณบัณฑิต กลัดแพ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 16 ส.ค. 48)

5. ปัญหาการบริการแนะแนวอาชีพและการส่งเสริมทักษะยังไม่เพียงพอ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การให้บริการแนะแนวอาชีพและการส่งเสริมทักษะยังไม่เพียงพอ คนพิการส่วนใหญ่เห็นว่า ในระบบการศึกษาไม่ได้มีการส่งเสริมอาชีพ ควรมีเนื้อหาหลักสูตรเกี่ยวกับอาชีพตั้งแต่ในระบบการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีการแนะแนวอาชีพ โดยเน้นให้คนพิการรู้จักวิเคราะห์อาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง จัดหลักสูตรเฉพาะที่เหมาะสมกับสภาพความพิการแต่ละประเภท และควรพัฒนาเครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีให้คนพิการสามารถเรียนสายอาชีพและพัฒนาไปสู่การประกอบอาชีพต่อไปได้

“..เรายังไม่สามารถให้บริการ แนะนำอาชีพได้ทั่วถึง ครอบคลุมและกว้างขวางพอ ต้องแก้ไขปัญหาในหลายๆจุด ทั้งการขาดคนที่มีใจรัก และความยากลำบากในการสื่อสารที่มีส่วน..

..คนพิการก็เป็นเหมือนคนปกติ ก็ต้องได้รับการฝึกฝนก่อนปฏิบัติงานจริง ไม่มีใครทำอะไร โดยที่ไม่ได้รับการฝึกสอนก่อนได้หรอก หน่วยงานเองก็เร่งพัฒนาศักยภาพและการให้บริการ การฝึกอบรมแนะแนวทาง การส่งเสริมทักษะ รวมไปถึงวิชาชีพต่างๆให้ได้อย่างมากที่สุด..”

คุณสุธิดา จุฑามาศ - เจ้าหน้าที่จัดหางานฯ (สัมภาษณ์ 22 ส.ค. 48)

“..มันก็พูดยากนะ ที่จะให้เรารับคนพิการเข้าทำงานทุกคน จะให้บอกว่าคนพิการไม่เข้าใจ ต่อระบบของการทำงานดีพอก็ไม่ใช่ คนพิการอาจจะมองในด้านของพวกเขา แล้วนำมาปฏิบัติใช้ซึ่ง บางทีมันอาจจะยังไม่ดีพอในการปฏิบัติงานจริงๆ การแนะแนวทางหรือฝึกการปฏิบัติกับเจ้าหน้าที่ ก่อนเป็นเรื่องที่สำคัญ มันช่วยให้เราได้ในสิ่งที่คนพิการเองสามารถจะทำได้”

บริษัทต้นตอคอลเล็คชั่นฯ - สถานประกอบการ (สัมภาษณ์ 1 ธ.ค. 48)

ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่า ปัญหา และอุปสรรคด้านการสื่อสารของการจัดหางานให้คนพิการนั้น ประกอบไปด้วย ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่ทำหน้าที่สื่อสาร ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญอีกปัญหาหนึ่ง เพราะไม่ใช่เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะสามารถทำการสื่อสารได้ดีทุกคน บางคนไม่มีความถนัดในเรื่องนี้ โดยเฉพาะการขาดแคลนเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ที่มีความสามารถทางการใช้ภาษามือ ซึ่งเป็นภาษาเฉพาะของคนพิการประเภททางการได้ยินและสื่อความหมาย ดังนั้น หน่วยงานจึงต้องพยายามหาบุคคลที่มีความสามารถทางการสื่อสารมาทำงานด้วย หรือพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องการศึกษาของคนพิการ ซึ่งมีบางส่วนที่ยังไม่รู้หนังสือ ทำให้ไม่เข้าใจคำแนะนำ หรือไม่สามารเข้าใจความหมายที่ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการได้อธิบายไปทั้งหมด ซึ่งในระหว่างการสัมภาษณ์งาน หรือการจัดสัมมนา มักมีคนพิการที่ไม่ยังเข้าใจ ยังมีการใช้ภาษาราชการด้วย และในเรื่องของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการจัดหางาน รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาของสื่อ ที่มักสื่อออกมาให้รู้สึกหดหู่ น่าสงสาร เหมือนเป็นผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ทั้งการบริการแนะแนวอาชีพ และการส่งเสริมทักษะก็ยังไม่มียมีประสิทธิภาพเพียงพอกับความ ต้องการพัฒนางานเพื่อคนพิการ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางสังคมที่ให้การสนับสนุนงานของคนพิการ
3. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารด้านการจัดหางานให้คนพิการ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร และวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In- depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ จำนวน 5 คน 2) กลุ่มคนพิการ จำนวน 30 คน และ 3) กลุ่มสถานประกอบการ จำนวน 10 แห่ง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการด้านการจัดหางานให้คนพิการ ซึ่งผู้วิจัยนำข้อมูล และข้อเท็จจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ในแต่ละกลุ่มที่ได้รับมาสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลได้ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกระบวนการจัดหางานคนพิการ

จากการศึกษา พบว่า สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ เป็นองค์กรหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องการจัดหางานให้คนพิการ เพื่อให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีส่วนร่วมทางสังคมอย่างเท่าเทียม ซึ่งคนพิการนั้นจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการจดทะเบียนคนพิการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 การดำเนินงานของสำนักงานนี้จะเป็นลักษณะของการประสานงาน การขอความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอื่นๆ เปรียบเสมือนเป็นตัวกลางในการทำหน้าที่ เพื่อประสานงาน ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

โดยกลุ่มเป้าหมาย หรือกลุ่มผู้รับสารที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดหางานคนพิการ หมายถึง กลุ่มคนพิการที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงาน หรือมีความคิดที่จะเข้าทำงานในสถานประกอบการ กับสถานประกอบการ เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญในการสนับสนุนงานของคนพิการ ซึ่งทางหน่วยงานจะต้องใช้วิธีการต่างๆ ในการเผยแพร่ความรู้ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ผ่านช่องทางของสื่อสารมวลชนหลากหลายประเภท หรือมีการจัดสัมมนาให้หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสให้คนพิการมีงานทำ เพื่อให้สังคมได้รับรู้ความสำคัญนั้น

ทัศนคติในกระบวนการจัดหางานคนพิการ

พบว่า การบริการจัดหางานของสำนักงานนั้น มีความน่าเชื่อถือมาก แต่ยังไม่เป็นรูปธรรมเท่าที่ควร เพราะทำหน้าที่เป็นเพียงสื่อกลางระหว่างสถานประกอบการกับคนพิการ เป็นการส่งต่อข้อมูลข่าวสารตามที่ได้รับแจ้งมา เป็นลักษณะของการทำงานแบบตั้งรับในสำนักงาน ไม่ดำเนินการปฏิบัติงานเชิงรุก ไม่มีความชัดเจน และไม่ติดตามผลเท่าที่ควร โดยเฉพาะในเรื่องของการคัดเลือกตรวจสอบภายในสถานประกอบการว่าตรงตามกฎกระทรวงที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ เพราะลักษณะการดำเนินงานที่ใช้การสุ่ม เหมือนเป็นการเลือกปฏิบัติ เกิดความไม่เท่าเทียมในด้านความรู้สึกลงของสถานประกอบการ และควรเน้นด้านการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้

งานที่คนพิการสามารถทำได้

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นตรงกันว่า ไม่ว่าจะเป็นคนพิการประเภทไหน แม้ว่าจะมีร่างกายที่บกพร่องอย่างไร ทุกคนล้วนมีความต้องการที่เหมือนกัน คือ ต้องการมีงานทำ และสามารถทำงานทุกประเภทได้เหมือนคนไม่พิการทั่วไป เพราะการมีงานทำนั้นเป็นหนทางที่จะทำให้ชีวิตมีความมั่นคง สามารถช่วยเหลือตนเองได้ คนทั่วไปต่างก็ยอมรับว่าเป็นคนมีศักดิ์ศรี และมีเกียรติ ดังนั้น อาชีพจึงมีความสำคัญอย่างมาก คนพิการสามารถทำงานได้ทุกอย่าง และทุกประเภท ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับรายละเอียดของแต่ละอาชีพที่ต้องผ่านการพิจารณาให้ความรู้ ความสามารถ ความถนัด เหมาะสมตรงกับลักษณะของความพิการ และลักษณะงานที่คนพิการสามารถทำได้อย่างไม่ขัดต่อการดำเนินชีวิตโดยปกติ

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดหางานให้คนพิการ

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาด้านการจัดหางานให้คนพิการมีมากมายหลากหลายประเด็น ซึ่งมีสาเหตุมาจากทั้งภายในสำนักงาน และสังคมภายนอกที่มีต่อมุมมองเรื่องการจัดหางานคนพิการ แต่ที่เห็นตรงกัน มีประเด็นหลัก ดังนี้

1. ขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

การบริการที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพคนพิการยังไม่เป็นที่แพร่หลาย เนื่องจากการขาดสื่อ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก และขาดเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับคนพิการ ทำให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นไปได้อย่างไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ข้อมูลข่าวสารของคนพิการอาจจะน้อยกว่าคนปกติ เพราะว่าคนพิการไม่ได้ออกไปทำงาน อีกทั้งมีความเชื่อของชาวบ้านที่ยังไม่เข้าใจในเรื่องความสามารถ ศักยภาพของคนพิการเป็นทุนเดิมอยู่ ทำให้การรับรู้ข่าวสารต่างๆ เป็นไปได้โดยยากที่จะเข้าถึงตัวคนพิการ

2. ขาดโอกาสทางการศึกษา

ความเชื่อของครอบครัวคนพิการส่วนมากไม่เห็นความจำเป็นในการศึกษาสำหรับคนพิการ คิดว่าคนพิการไม่มีศักยภาพในการพัฒนาตนเองให้ใช้ชีวิตร่วมกันในสังคม เกิดความอับอายในความพิการของลูกหลานตนเอง ไม่อยากให้ออกมาเจอสังคม และด้านระบบการศึกษายังไม่ครอบคลุมถึงกลุ่มคนพิการแต่ละประเภทเท่าที่ควร ส่งผลให้ยังมีคนพิการอีกจำนวนมากที่ขาดโอกาสทางการศึกษา

3. ขาดโอกาสทางการฝึกทักษะวิชาชีพ

พบว่า คนพิการส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ ความชำนาญในวิชาชีพ จึงทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ส่งผลให้ไม่มีรายได้ ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ ทั้งที่มีความสนใจในเรื่องการฝึกอาชีพเป็นอย่างมาก เพราะสามารถเห็นผลได้แน่ชัดของการหางานทำได้ง่ายกว่าการเรียนหนังสือตามเกณฑ์แล้วจึงออกมาหางานทำภายหลัง

4. ขาดการยอมรับและทัศนคติที่ดีจากสถานประกอบการ

พบว่า ทัศนคติของสถานประกอบการที่มีต่อเรื่องการจ้างงานของคนพิการมีความสำคัญอย่างมาก เพราะสถานประกอบการที่มีทัศนคติที่ดีนั้น มักมีแนวโน้มที่จะให้ออกมารับคนพิการเข้าทำงาน แต่ก็มีสถานประกอบการจำนวนหนึ่งที่รับคนพิการเข้าทำงานแต่เรียกร้องคุณสมบัติที่สูงเกินความเป็นจริง เป็นการยากยิ่งนักที่จะมีคนพิการที่มีความสามารถเพียงพอที่จะสมัครงานในตำแหน่งนั้นได้

5. ขาดสาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็น

การเดินทางไปตามสถานที่ต่างๆ ของคนพิการยังไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายมากนัก ทั้งที่มีคนพิการ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการประสพอุบัติเหตุทางการเดินทางมากมาย โดยเฉพาะรถโดยสารประจำทาง ซึ่งปรากฏตามข่าวรายวันเป็นระยะ ดังนั้น สาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นด้านการคมนาคม ทางรัฐบาลควรให้ความตระหนักมากยิ่งขึ้น

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 : กระบวนการจัดหางานให้คนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ มีกลยุทธ์ด้านการสื่อสารอย่างไร

จากการศึกษา พบว่า ในกระบวนการจัดหางานคนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการนั้น สามารถแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานได้เป็น 3 ขั้นตอนหลัก คือ 1) ขั้นตอนการวางแผนงาน (Planning) 2) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Implementation) 3) ขั้นตอนการประเมินผลกระบวนการทำงาน (Evaluation of processes) ซึ่งในแต่ละขั้นตอนนี้ก็มีกลยุทธ์การสื่อสารเป็นแบบเฉพาะของแต่ละขั้นตอนนี้ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผนงาน (Planning)

พบว่า การวางแผนงานของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในเรื่องกระบวนการจัดหางานคนพิการนั้น กำเนิดถึงแนวนโยบายทางการส่งเสริมอาชีพคนพิการ และพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 เป็นหลักในการปฏิบัติงาน ซึ่งการวางแผนงานสามารถแบ่งประเภทของแผนงานเป็น 2 ลักษณะคือ 1.1 แผนใช้ประจำ (Repetitive use plan) และ 1.2 แผนใช้เฉพาะครั้ง (Single use plan) สามารถสรุปได้ ดังนี้

1.1 แผนใช้ประจำ (Repetitive use plan)

พบว่า แผนงานที่ใช้ประจำของสำนักงาน คือ การวางแผนเบื้องต้น เป็นการกำหนดจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะของการกำหนดแผนที่ครอบคลุมหน้าที่รับผิดชอบงานทั้งหมด และการประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องการจัดหางานคนพิการ โดยมีนโยบายเป็นกรอบกำหนดแนวทาง ซึ่งไม่ได้ระบุชี้ชัดว่าต้องดำเนินการอะไรบ้าง เพื่อให้สามารถเลือกปฏิบัติได้

1.2 แผนใช้เฉพาะครั้ง (Single use plan)

พบว่า ด้านการวางแผนงาน มีการกำหนดแผนงานที่ใช้เฉพาะครั้ง เป็นลักษณะของโครงการต่างๆ ที่ทางสำนักงานคิดขึ้น เพื่อช่วยพัฒนาการจ้างงานคนพิการ ซึ่งแต่ละโครงการเป็นแผนงานนำร่องก่อนการกำหนดเป็นนโยบายเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งมี 3 โครงการ ได้แก่ 1.2.1 โครงการฝึกปฏิบัติการทำงานในสถานประกอบการ (On the job training) 1.2.2 โครงการเตรียมความพร้อมคนพิการก่อนทำงาน และ 1.2.3 โครงการรณรงค์การจ้างงานคนพิการในภาครัฐ สามารถสรุปแต่ละโครงการได้ ดังนี้

1.2.1 โครงการฝึกปฏิบัติการทำงานในสถานประกอบการ (On the job training)

ลักษณะการดำเนินงานของโครงการนี้จะเป็นการประสานงานขอความร่วมมือกับทางสำนักงาน สภาคณะการนายจ้างแห่งประเทศไทย และองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) เพื่อสนับสนุนให้คนพิการได้ทดลองเข้าทำงาน หรือการฝึกงานภายในสถานประกอบการจริง ภายใน 4 จังหวัดนำร่อง คือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดชลบุรี จังหวัดนนทบุรี และกรุงเทพมหานคร จังหวัดละ 5 ราย รวมจำนวนทั้งสิ้น 20 ราย โดยทางสำนักงานจะสนับสนุนค่าตอบแทนแก่คนพิการในการสร้างประสบการณ์ทำงานจริงระหว่างที่เข้ารับการฝึกงานในสถานประกอบการ และบางรายอาจจะมีโอกาสเข้ารับการบรรจุงานในสถานประกอบการต่อไป

1.2.2 โครงการเตรียมความพร้อมคนพิการก่อนทำงาน

โครงการนี้สำหรับคนพิการ ก่อนเข้ารับการฝึกอาชีพ และก่อนไปทำงาน เพื่อให้คนพิการได้รับการทดสอบทักษะ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา โดยมี 4 หน่วยนำร่อง คือ ศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการพระประแดง ศูนย์พัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด บริษัท เพอร์เฟค เวิร์ค และศูนย์จัดหางานคนพิการพระมหาไถ่ โดยมีคนพิการที่เข้ารับการประเมินผล หน่วยงานละ 15 ราย รวมจำนวนทั้งสิ้น 60 ราย มีค่าตอบแทนรายละ 200 บาท จำนวน 30 วัน และสนับสนุนหน่วยนำร่องที่ทำการประเมิน หน่วยละ 170 บาท จำนวน 30 วัน

1.2.3 โครงการรณรงค์การจ้างงานคนพิการในภาครัฐ

โครงการนี้เริ่มต้นขึ้นในปีงบประมาณ 2549 ซึ่งทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ ได้จัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการจ้างคนพิการเข้าทำงาน ณ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 10 จังหวัดนำร่อง จังหวัดละ 1 คน เพื่อเป็นการขยายโอกาสให้คนพิการได้มีงานทำเพิ่มขึ้น และเป็นการรณรงค์ให้หน่วยงานอื่นๆ เห็นเป็นตัวอย่างจะได้ปฏิบัติตามต่อไป

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Implementation)

พบว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการในเรื่องการจัดหางานให้คนพิการ มี 3 ขั้นตอนหลักในการดำเนินงาน ได้แก่ 2.1 การสัมภาษณ์และแจ้งผลงาน (Interview & Report) 2.2 การตรวจสอบคุณสมบัติพื้นฐานของสถานประกอบการ (Background investigation of enterprises) และ 2.3 การประชาสัมพันธ์ (Public relations) สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์และแจ้งผลงาน (Interview & Report)

จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะเป็นผู้พิจารณางานให้ตรงต่อความสามารถ ความสนใจ ตามความประสงค์จากที่คนพิการได้เลือกตำแหน่งงานว่างจากแฟ้มตำแหน่งงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ตัดสินใจเองก่อน โดยการใช้สามัญสำนึกของตนเอง (Spontaneous decision-making) คือ สภาพความพิการ ความรู้พื้นฐาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจ เพราะสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนพิการรู้จักตนเอง รับรู้ และยอมรับขีดความสามารถของตนเอง

แต่ถ้ามีความลังเล เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะช่วยคำแนะนำเพื่อช่วยในการตัดสินใจอีกครั้ง อธิบายถึงผลดีผลเสียของงานแต่ละประเภท หรือควรเปลี่ยนความสนใจไปสู่อาชีพอื่นที่มีลักษณะงานที่ใกล้เคียงกัน โดยวิธีการแนะนำดังกล่าว จะเป็นลักษณะของการพูดคุยที่มีความเป็นกันเอง อธิบายให้เข้าใจถึงเหตุผล ไม่มีการบังคับจิตใจกัน และเมื่อสามารถเลือกตำแหน่งงานได้ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะติดต่อทางสถานประกอบการและส่งผู้สมัครไปสัมภาษณ์งาน

ภายหลังจากการทราบผลการสมัครงานของคนพิการ ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะโทรศัพท์แจ้งผล ถ้าคนพิการได้รับงานทำก็จะแนะนำวิธีการเริ่มดำเนินงานวันแรกควรเป็นอย่างไร รู้จักวิธีการสร้างมิตรภาพ รู้จักการเปิดใจให้กว้าง มองโลกในแง่ดี และอย่ากังวลกับความพิการของตนมากเกินไป ดังนั้น ก่อนอื่นใดต้องรู้จักยอมรับในสภาพความพิการของตนเองให้ได้เสียก่อน หากคนพิการถูกปฏิเสธ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะพยายามพูดคุยให้กำลังใจ ไม่ให้คนพิการรู้สึกเสียกำลังใจ หรือท้อแท้ใจ แนะนำให้เข้าโครงการต่างๆ ของทางสำนักงาน หรือไปฝึกอาชีพเพื่อเพิ่มทักษะ พัฒนาความรู้แล้วค่อยกลับมาสมัครงานใหม่

2.2 การตรวจสอบคุณสมบัติพื้นฐานของสถานประกอบการ (*Background investigation of enterprises*)

พบว่า ทางสำนักงานมีวิธีดำเนินงานตามกฎหมายคุ้มครอง ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 ที่กำหนดให้เจ้าของสถานประกอบการเอกชนทั่วประเทศที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป จะต้องรับคนพิการที่มีความสามารถเข้าทำงานในอัตราส่วน 200 : 1 หากสถานประกอบการใดไม่ประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงานในปีนั้นให้ส่งเงินเข้ากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแทนการจ้างงานเป็นรายเดือนตามอัตราที่กำหนดในกฎหมายฯ

โดยวิธีการดำเนินงานเป็นลักษณะการตรวจสอบคุณสมบัติพื้นฐานของสถานประกอบการ ซึ่งทางสำนักงานจะส่งหนังสือราชการแจ้งล่วงหน้าให้ทราบว่า ณ เวลานั้นทางสถานประกอบการ มีคุณสมบัติตรงตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 ดังนั้น จะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข ซึ่งทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะทำการอธิบาย และเจรจาเพื่อขอความร่วมมือในการสนับสนุนให้คนพิการมีงานทำ หากไม่สะดวกในการรับคนพิการเข้าร่วมทำงาน ก็ต้องส่งเงินเข้ากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการตามเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้

วิธีการอธิบายให้ทางสถานประกอบการรับรู้ถึงประโยชน์การรับคนพิการเข้าทำงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการนั้น จะเน้นที่การมีภาพลักษณ์ที่ดี (Image) เพราะได้ชื่อว่า มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบดูแลสังคม และยังสามารถนำเงินค่าจ้างที่จ่ายให้คนพิการมาหักเป็นค่าใช้จ่ายตามประมวลรัษฎากรได้เป็น 2 เท่า ของจำนวนเงินที่จ่ายจริงอีกด้วย และการให้รางวัล คือ การประกวดสถานประกอบการและองค์กรดีเด่นที่ให้การสนับสนุนเรื่องการจ้างงานคนพิการ ถือเป็นสร้างชื่อเสียงให้แก่สถานประกอบการอย่างมาก

2.3 การประชาสัมพันธ์ (*Public relations*)

มีการใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ ตามโครงการประชาสัมพันธ์ปีส่งเสริมอาชีพคนพิการ ที่มีงบประมาณเกือบ 13 ล้านบาท โดยมีเป้าหมายเพื่อทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สร้างทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดหางานคนพิการ และมีการกระจายสื่อหลากหลายประเภทมุ่งเน้นเนื้อหาที่เสนอความสองด้าน คือ การพยายามเปลี่ยนแนวความคิด ความเชื่อเดิมของสังคมที่มีต่อแรงงานคนพิการให้เกิดมุมมองใหม่ หรือทัศนคติที่ดี เชื่อมั่นในความสามารถของคนพิการ

3. ขั้นตอนการประเมินผลกระบวนการทำงาน (Evaluation of processes)

พบว่า ขั้นตอนการประเมินผลกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการในเรื่องการจัดหางานให้คนพิการนั้น มี 3 ขั้นตอนหลักในการดำเนินงาน ได้แก่ 3.1 การติดต่อสอบถามคนพิการรายบุคคล (Inquiring) 3.2 การตรวจเยี่ยมสถานประกอบการ (Site visits) และ 3.3 การสรุปผลงาน (Reporting) สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1 การติดต่อสอบถามคนพิการรายบุคคล (Inquiring)

พบว่า ภายหลังจากส่งคนพิการเข้าทำงานตามสถานประกอบการตามที่เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการได้แนะนำไป มีวิธีการปฏิบัติงานโดยการโทรศัพท์ไปติดต่อสอบถามถึงความรู้สึกหลังจากที่มีงานทำ เพื่อรับรู้ถึงปัญหา หรือเรื่องอึดอัดใจที่คนพิการพบเจอ ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะได้แนะนำวิธีการในการแก้ปัญหาที่ทำงาน ไม่ปล่อยหมคกำลังใจจนอยากจะเปลี่ยนงาน หรือหากคนพิการมีแรงกดดันมาก เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะเชิญให้เข้ามาที่สำนักงาน สอบถามความสนใจใหม่ ว่าต้องการดูงานสถานที่อื่น หรือสนใจประกอบอาชีพอิสระหรือไม่

3.2 การตรวจเยี่ยมสถานประกอบการ (Site visits)

พบว่า เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเข้าไปตรวจเยี่ยมภายในสถานประกอบการ เพื่อตรวจสอบบรรยากาศระหว่างการทำงาน ดูการจัดอุปกรณ์ หรือสถานที่อำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของคนพิการ และหากพบคนพิการที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการนั้น จะพูดคุยถามถึงลักษณะในการทำงานว่ามีอุปสรรค หรือปัญหา มีอะไรอยากให้อะไรช่วยเหลือหรือไม่ เพื่อจะรับรู้ถึงปัญหาซึ่งนำมาการแก้ไขปัญหาค่อย ๆ ไป และทุกครั้งที่ออกไปตรวจเยี่ยมสถานประกอบการ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะนำเอกสารการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือที่เกี่ยวกับการประกอบอาชีพอิสระ หรือการกู้ยืมเงินไปแนะนำให้คนพิการรู้จักการหารายได้เสริมอีกด้วย

3.3 การสรุปผลงาน (Reporting)

พบว่า การทำสรุปผลงานทั้งหมด จะใช้เกณฑ์การตอบสนองของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้นตามสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นเป็นหลักสำคัญ การสรุปผลงานจะเป็นลักษณะของการทำรายงานสรุปผลเพื่อนำไปประชุมวางแผนปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กลยุทธ์การสื่อสารในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ

จากการศึกษา พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการนั้น ขึ้นอยู่กับวิธีการสื่อสารในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเป็นสำคัญ การสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการในการสร้างความเข้าใจ เพื่อขอความร่วมมือกับกลุ่มเป้าหมาย ในที่นี้ หมายถึง คนพิการที่มีความประสงค์จะหางานทำ กับสถานประกอบการ ซึ่งแต่ละกลุ่มเป้าหมายก็มีกลยุทธ์การสื่อสารที่แตกต่างกันไป ผู้วิจัยขอเสนอกลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ ดังนี้

กลยุทธ์การสร้างความเป็นกันเอง เพื่อโน้มน้าวใจคนพิการ

พบว่า การพูดคุยกับคนพิการระหว่างการสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว และความต้องการในลักษณะงานเบื้องต้นแล้ว (Preliminary interview) คนพิการมีการตอบรับในบริการเป็นอย่างดี เนื่องจากเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดี การพูดคุยก็ไม่ได้เป็นพิธีรีตองแต่อย่างใด ทำให้คนพิการรู้สึกถึงความเป็นกันเอง กล้าพูดคุย ให้ความไว้วางใจกับเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ

เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะต้องสร้างกำลังใจ ให้ความหวังกับคนพิการว่ามีโอกาสได้รับงานทำหากปฏิบัติตามที่ได้แนะนำไป เพราะเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะพยายามเลือกสรรงานดีๆ ที่มีความเหมาะสมตามประเภทของความพิการ และตรงกับต้องการของคนพิการด้วย นอกจากนี้ เกิดกรณีมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะพยายามโน้มน้าวใจให้คนพิการเปลี่ยนความคิด โดยแนะนำทางเลือกอื่นที่เห็นว่าเหมาะสมกว่า ถ้าหากคนพิการรับฟังและยอมรับ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการก็จะมีความสบายใจ หากในทางกลับกัน คนพิการไม่ยอมรับความคิดเห็นที่เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการได้ให้แนะนำไป เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการก็ต้องพยายามพูดให้คนพิการได้คิดอีกครั้ง แต่ถ้ายังไม่สามารถเปลี่ยนความคิดของคนพิการ ก็ต้องหยุดไป เพราะแต่ละคนย่อมมีเหตุผลของตนเอง บางครั้งเขาอาจจะยังไม่เปิดใจหรือไว้วางใจเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเต็มที่ และเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเป็นเพียงผู้ให้คำแนะนำ แต่การตัดสินใจทั้งหมด ต้องขึ้นอยู่กับคนพิการเป็นสำคัญ

นอกจากการให้คำแนะนำ เลือกตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับประเภทความพิการ และสภาพแวดล้อมของคนพิการแล้ว ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะคัดเลือกคนพิการที่มีคุณสมบัติ

เหมาะสมตรงกับโครงการนำร่องต่างๆ ของสำนักงาน เพื่อโน้มน้าวใจให้คนพิการเข้าร่วมโครงการ โดยดูจากการสัมภาษณ์เบื้องต้น (Preliminary interview) ว่ามีความต้องการทำงาน และเต็มใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมในโครงการต่างๆ ของทางสำนักงานหรือไม่ ดังนั้น การสื่อสารกับคนพิการเหล่านี้ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะทำการชี้แนะ โน้มน้าวใจ โดยวิธีการนำเสนอแนวคิดที่ดี และการได้รับโอกาสที่จะมีงานทำในระหว่างการเข้าฝึกอบรม หรืออย่างน้อยก็เป็นประสบการณ์เรียนรู้วิธีการทำงาน รู้จักการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น

กลยุทธ์การสร้างความสนใจเพื่อขอความร่วมมือจากสถานประกอบการ

จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะทำการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับทางสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ โดยการเตรียมข้อมูลข่าวสารเรื่องการจ้างงานคนพิการ ซึ่งทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องศึกษาข้อมูลอย่างละเอียด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโครงการนำร่องต่างๆ การปรับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เพื่อให้ไม่เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตของคนพิการ หรือเรื่องการลดภาษีโดยข้อมูลเหล่านี้ ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะนำเสนอทั้งข้อดี และข้อเสีย เพื่อประกอบการตัดสินใจของทางสถานประกอบการ

วิธีการสื่อสารกับทางสถานประกอบการ เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่จะสนับสนุนงานของคนพิการ บางแห่งก็เป็นเรื่องยาก เพราะภาพของสถานประกอบการเป็นองค์กรธุรกิจทางด้านเอกชน ซึ่งบางแห่งอาจจะไม่คำนึงถึงการปันผล หรือการคืนกำไรให้แก่สังคมเท่าที่ควร ทั้งที่พร้อม และมีศักยภาพในการรับคนพิการเข้าทำงานได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องใช้การสร้าง ความสนใจ โดยการพยายามอธิบายถึงประโยชน์เรื่องการจ้างงานคนพิการ เพื่อให้ทางสถานประกอบการเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญในการให้โอกาสคนพิการได้เข้าทำงาน

วิธีการแนะนำถึงประโยชน์ของการรับคนพิการเข้าทำงานให้แก่สถานประกอบการนั้น จะเน้นที่การมีภาพลักษณ์ที่ดี (Image) และยังสามารถมีส่วนในการดูแลรับผิดชอบสังคม โดยนอกจากจะให้โอกาสกับคนพิการได้พิสูจน์ศักยภาพ และทำให้สามารถพึ่งพาตนเองได้แล้ว เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะอธิบายถึงประโยชน์ในเรื่องเงินเดือนของคนพิการ ซึ่งสามารถนำมาหักเป็นค่าใช้จ่ายตามประมวลรัษฎากรได้เป็น 2 เท่า ของจำนวนเงินที่จ่ายจริง

การสร้าง ความสนใจอีกวิธีหนึ่ง คือ การจัดประกวดสถานประกอบการและองค์กรดีเด่น ที่ให้การสนับสนุนเรื่องการจ้างงานคนพิการ ถือเป็นมาตรการในการจูงใจ และเป็นการรณรงค์ให้สถานประกอบการสนใจรับคนพิการเข้าทำงาน การอธิบายของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการให้ทาง

สถานประกอบการรับพิจารณา โดยการแนะนำข้อเสนอดังกล่าวนี้ สามารถสร้างความสนใจได้เป็นอย่างดี เพราะการได้รับรางวัลจากทางรัฐบาล สามารถทำให้สถานประกอบการมีชื่อเสียงและเกิดความภาคภูมิใจ สังคมต่างก็ยกย่อง ชื่นชมที่ได้ช่วยเหลือสังคม ไม่ได้หวังแต่ผลกำไรเพียงอย่างเดียว

กลยุทธ์การจัดงานสัมมนาเพื่อสร้างโอกาสพบปะระหว่างสถานประกอบการกับคนพิการ

จากการศึกษาข้อมูล พบว่า การจัดงานสัมมนาในหัวข้อต่างๆ ของทางสำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ เป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการจ้างงานคนพิการมากยิ่งขึ้น และเป็นเปิดโอกาสให้เกิดการพบปะกันระหว่างสถานประกอบการและคนพิการ เพราะในการจัดงานสัมมนาแต่ละครั้ง ทางสำนักงานจะเชิญสถานประกอบการและคนพิการ เป็นผู้เข้าร่วมฟังบรรยาย โดยมีวิทยากรที่เชี่ยวชาญเป็นผู้ดำเนินงานตามหัวข้อของการจัดสัมมนา

การปฏิบัติงานสัมมนาของทางสำนักงาน จะเริ่มต้นจากการเชิญสถานประกอบการ และคนพิการที่อยู่ระหว่างการจัดหางานมาเข้าร่วมงาน โดยเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะเป็นผู้ติดต่อสอบถามความประสงค์ว่าสนใจมาร่วมกิจกรรม เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานคนพิการตามหัวข้อของงานสัมมนานั้นๆ พร้อมทั้งบอกถึงประโยชน์ หรือความสำคัญในการจัดกิจกรรมดังกล่าวอีกด้วย

ประเด็นสำคัญในการจัดงานสัมมนา นอกเหนือจากผู้เข้าร่วมจะได้ความรู้ที่ถูกต้องในเรื่องการจ้างงานคนพิการแล้ว ยังมีการเปิดรับสมัครคนพิการเข้าทำงาน โดยมีสถานประกอบการหลายแห่งมาคัดเลือกบุคคลด้วยตนเอง ซึ่งทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะทำบอร์ดประกาศตำแหน่งงานว่าง และคุณสมบัติต่างๆ ที่สถานประกอบการต้องการรับ เมื่อคนพิการเลือกงานที่ตนสนใจได้ จะกรอกใบสมัคร เพื่อไปรับคัดเลือกกับสถานประกอบการ

กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์

พบว่า การประชาสัมพันธ์มีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงาน เพราะการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เรื่องการจ้างงานคนพิการ เป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อให้สาธารณชนรับรู้ และตระหนักถึงประโยชน์ของแรงงานพิการ การประชาสัมพันธ์ของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการมีหลากหลายช่องทาง ดังนี้

สื่อบุคคล

การใช้สื่อบุคคลจะเป็นวิธีการบอกต่อแบบลักษณะปากต่อปากของผู้ที่มีประสบการณ์หรือมีความเข้าใจกับเรื่องการจัดหางานของทางสำนักงาน ทำหน้าที่เสมือนเป็นตัวกลางในการเผยแพร่ถ่ายทอดประสบการณ์ที่เคยได้รับ อีกทั้งสังคมโดยปกติของคนพิการ จะมีลักษณะของการรวมกลุ่มกัน อาจจะแยกไปตามประเภทของความพิการ ดังนั้น การรับทราบข่าวสารจะผ่านกลุ่มของคนพิการด้วยกันเอง ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ได้รับงานมาแล้ว กำลังอยู่ระหว่างกระบวนการจัดหางาน คนพิการหรือในหน่วยงาน และองค์กรของคนพิการเหล่านี้จะบอกต่อๆ กันมา

สื่อเฉพาะกิจ

การใช้สื่อเฉพาะกิจในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมอาชีพคนพิการ ที่ผ่านการคิดรูปแบบเนื้อหาของเอกสาร แผ่นพับ หนังสือ คู่มือต่างๆ บอกรายละเอียดเรื่องการจัดหางานคนพิการ รวมถึงการฝากข่าวตามเว็บไซต์ต่างๆ ของคนพิการ และทางสำนักงานมีเว็บไซต์ของตนเอง คือ www.oppd.opp.go.th เพื่อคอยเพิ่มเติมข้อมูลข่าวสาร เผยแพร่ความรู้ บอกความเคลื่อนไหวในกิจกรรมต่างๆ ของทางสำนักงาน และยังมีตำแหน่งงานว่าง ซึ่งมีการจัดสรรรายละเอียดใหม่ตลอดเวลา

สื่อกิจกรรม

การเลือกปฏิบัติกิจกรรม การประชุม หรือการจัดสัมมนาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ ถือเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพราะเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกับกลุ่มผู้ที่มีความสนใจ หรือเกี่ยวข้องกับการจัดหางานให้คนพิการ โดยตรง เพราะทางสำนักงานจะทำการระบุผู้เข้าร่วมฟังการบรรยายให้หัวข้อต่างๆ

สื่อมวลชน

พบว่า สื่อมวลชนเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่มีอิทธิพลอย่างมากในการประชาสัมพันธ์งานด้านการจ้างงานคนพิการ มีทั้งทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ แต่ลักษณะของการออกสื่อสำหรับทางสำนักงานนั้น เป็นลักษณะของการฝากข่าว ทำให้ไม่สามารถกำหนด หรือระบุวันเวลาในการออกอากาศได้ ทำให้ประสิทธิภาพในการนำเสนอสื่อไปถึงกลุ่มเป้าหมายไม่ดีเท่าที่ควร

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2: ปัจจัยทางสังคมใดบ้างที่ให้การสนับสนุนการทำงานของคนพิการ

พบว่า มีปัจจัยทางสังคมหลายปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนต่อการจัดหางานให้คนพิการมากมายหลายปัจจัย แต่ผลการจากสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยทางสังคมที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนงานของคนพิการมี 4 ปัจจัยหลัก คือ 1 ปัจจัยด้านครอบครัว 2) ปัจจัยด้านการศึกษา 3) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก และ 4 ปัจจัยด้านแนวนโยบายการจ้างงาน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านครอบครัว

ปัจจัยนี้มีผลจากการสภาพครอบครัวของคนพิการ ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในการส่งผลต่อพฤติกรรม ค่านิยม และทัศนคติในการดำเนินชีวิตของคนพิการเป็นอย่างมาก เพราะถ้าคนพิการมีพื้นฐานทางครอบครัวที่ดี ช่วยส่งเสริม และพัฒนาให้คนพิการสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ รู้จักการดำเนินชีวิต และการประกอบอาชีพ ทำให้คนพิการมีวิถีชีวิตที่มีคุณภาพมากขึ้น

1.1 ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการ

พบว่า ครอบครัวของคนพิการส่วนมากยังมีทัศนคติที่ไม่ถูกต้องต่อคนพิการ ไม่รับรู้ถึงแนวทางการฟื้นฟูสมรรถภาพ และสิทธิของคนพิการมากเท่าไรนัก ทำให้ไม่มีการส่งเสริมหรือพัฒนาคนพิการในครอบครัว ไม่ให้โอกาสทางการศึกษา หรือบางครั้งก็ปกป้องคนพิการมากเกินไป (Over Protection) เพราะคิดว่าคนพิการไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ส่วนมากต้องการให้คนพิการอาศัยแต่ในบ้าน ไม่ต้องการให้ออกมาพบเจอสังคมภายนอก ทำให้เรื่องการส่งเสริมให้คนพิการหางานทำเป็นเรื่องยาก เพราะครอบครัวยังไม่เข้าใจ หรือรู้ถึงศักยภาพของคนพิการว่าสามารถพัฒนาขึ้นมาได้

1.2 ความสามารถ หรือทักษะในการดูแลคนพิการ

พบว่า ครอบครัวที่ไม่มีความสามารถ หรือทักษะในการดูแลคนพิการ คุณภาพชีวิตของคนพิการจะไม่ดีนัก คนพิการบางคนไม่เคยได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ บางคนไม่ได้เข้ารับการจดทะเบียนคนพิการ หรือการขอรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ควรจะได้รับ ดังนั้น ความสามารถ หรือทักษะในการดูแลคนพิการ จะเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งซึ่งจะช่วยให้คนพิการสามารถยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตตนเองได้ดี เพราะผลการสนับสนุนที่ดีจากทางครอบครัวนั้นจะเป็นการช่วยเหลือหลอมความคิด พฤติกรรม ค่านิยม และทัศนคติต่างๆ ของคนพิการในการดำรงชีวิตต่อไป

2. ปัจจัยด้านการศึกษา

พบว่า คนพิการที่ไม่ได้ร่ำเรียนศึกษาขั้นพื้นฐาน มีทัศนคติในทางลบต่อตนเอง ไม่รู้จักตนเองเท่าที่ควร มีความอ่อนแอทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ขาดทักษะการเข้าสังคม ไม่มีความพยายามหรือความอดทนต่อการทำงาน ไม่มีความพร้อมที่จะใช้ชีวิตในสังคม เพราะการศึกษาช่วยทำให้คนพิการรู้จักการเข้าสังคม เพิ่มทักษะในการใช้ชีวิต เป็นการเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญาที่เหมาะสม ทำให้เกิดศักยภาพและมีความสุขในการทำงาน

2.1 ระบบการศึกษาและการฝึกอาชีพ

พบว่า ในระบบการศึกษาไม่ได้ส่งเสริมอาชีพคนพิการ ควรมีการจัดเนื้อหาของหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอาชีพตั้งแต่ในพื้นฐาน คือ เริ่มตั้งแต่ในระดับประถมศึกษา โดยเน้นให้คนพิการรู้จักวิเคราะห์อาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง จัดหลักสูตรที่เหมาะสมกับสภาพความพิการในแต่ละประเภท เพื่อพัฒนาไปสู่การประกอบอาชีพต่อไปได้ ดังนั้น ระบบศึกษาต้องสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของคนพิการแต่ละประเภท โดยยึดผู้เรียนเป็นหลัก เพราะเรื่องความพิการเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล ย่อมต้องมีความแตกต่าง ทั้งทางด้านความต้องการ และการช่วยเหลือตนเอง

2.2 บุคลากรและอุปกรณ์ในการเรียนการสอน

การจัดบุคลากรและอุปกรณ์ในการเรียนการสอนสำหรับคนพิการมีความจำเป็นมากที่ต้องมีความเหมาะสมตรงกับแต่ละประเภทของความพิการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะคนพิการมีข้อเสียเปรียบมากในด้านการศึกษา แต่จะลดน้อยลงได้ ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากร และการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกประกอบการเรียนการสอนของคนพิการ

3. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพไม่ว่าจะเป็นการเดินทาง สถานที่ทำงาน สถานที่พักผ่อน เต็มไปด้วยอุปสรรคแก่คนพิการเป็นอย่างมาก ทั้งการขาดสื่อเทคโนโลยี เครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะช่วยให้คนพิการประกอบอาชีพได้ ที่สำคัญ คือ ความลำบากในการเดินทาง ทำให้มีค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายรับ หรือมีรายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง

พบว่า ทั้งการจัดสภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้าง หรืออุปกรณ์ทั้งภายใน และภายนอกของอาคารที่มีส่วนช่วยคนพิการยังไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายมากนัก ดังนั้น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการต้องได้รับความร่วมมือจากให้ทางรัฐ เพื่อช่วยดำเนินการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อประโยชน์ให้สามารถเดินทางได้ด้วยตัวเอง โดยไม่รู้สึกรับอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตมากนัก

3.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการประกอบอาชีพ

สภาพแวดล้อมที่ทำงานจะต้องเอื้ออำนวยความสะดวกให้คนพิการ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่างๆ ดังนั้น ทางด้านสถานประกอบการต้องให้การช่วยเหลือ โดยการสนับสนุนอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับพนักงานพิการที่ตนดูแล

4. ปัจจัยด้านแนวนโยบายการจ้างงาน

พบว่า การดำเนินงานด้านคนพิการของประเทศไทยมีแนวนโยบายได้มีความก้าวหน้าเกี่ยวกับคนพิการหลายเรื่อง ซึ่งดำเนินการโดยยึดหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ

4.1 ช่องว่างของระเบียบการจ้างงาน

พบว่า ระเบียบ หรือแนว นโยบายที่เกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการสามารถนำไปสู่การดำเนินงานได้ดีในระดับหนึ่ง แต่มีจุดอ่อนที่สำคัญ คือ ระเบียบนั้นไม่มีสภาพบังคับ หรือบทลงโทษ ยังไม่มีความชัดเจนในด้านการปฏิบัติงาน ทำให้สถานประกอบการยังไม่เกิดความตระหนักในเรื่องการจ้างงานคนพิการอย่างแท้จริง เพราะการปฏิบัติตาม หรือการเพิกเฉย ไม่ใส่ใจนั้น ก็ไม่ได้ส่งผลอะไรที่แตกต่างกันมากนัก ดังนั้น ควรจะมีการปรับระเบียบด้านการจ้างงาน ให้มีความชัดเจน เพื่อการส่งเสริม และคุ้มครองแรงงาน ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างแท้จริง

4.2 การประสานงานระหว่างเครือข่ายทางสังคม

พบว่า การประสานงานระหว่างเครือข่ายระหว่างทางภาครัฐและเอกชนเป็นไปในทางที่ดี แต่ในหน่วยงานเฉพาะของทางรัฐด้วยกันเอง ดูเหมือนการทำงานเป็นส่วนๆ ไม่มีความเป็นองค์รวมกัน ขาดการติดต่อหรือส่งต่อระหว่างกัน ขาดกรอบหน้าที่รับผิดชอบ และขอบเขตของการทำงานที่ชัดเจนระหว่างหน่วยงานกัน

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 : ปัญหา และอุปสรรคด้านการสื่อสารในเรื่องจัดหางานให้คนพิการมีอะไรบ้าง

พบว่า การสื่อสารในกระบวนการจัดหางานคนพิการนั้น ประสบปัญหาและอุปสรรคมากมาย ซึ่งมีสาเหตุทั้งที่มาจากภาระงานของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ สภาพแวดล้อม ความเข้าใจที่ถูกต้องของตัวคนพิการ และทางด้านสถานประกอบการ โดยสามารถจำแนกปัญหา และอุปสรรคด้านการสื่อสาร ได้ดังนี้ คือ

1. ปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ

ปัญหาขาดแคลนเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่ทำหน้าที่สื่อสารนั้น เป็นปัญหาสำคัญอีกปัญหาหนึ่ง เพราะเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการมีจำนวนน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนคนของพิการที่เข้ารับบริการจัดหางานในแต่ละวัน และไม่ใช่ทุกคนจะสามารถทำการสื่อสาร และมีใจรักในการบริการเป็นอย่างดี ทั้งต้องมีลักษณะที่เป็นกันเอง เข้าใจลักษณะความแตกต่าง หรือเหมือนกันของคนพิการแต่ละประเภท คอยสร้างความสัมพันธ์ให้รู้สึกคุ้นเคย เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ

2. ปัญหาการขาดระบบการศึกษาของคนพิการ

พบว่า คนพิการที่ให้สัมภาษณ์ส่วนมากมีพื้นฐานทางการศึกษาที่ดี มีความรู้ หรือทักษะในการประกอบอาชีพ ซึ่งถือว่ามีความพร้อมระดับหนึ่งในการหางานทำ แต่มีคนพิการจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้พออ่านออกเขียนได้ บางคนไม่ได้รับการศึกษา ไม่ทราบถึงแนวทางการฟื้นฟูสมรรถภาพ และสิทธิที่คนพิการพึงจะมี ส่งผลให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร การสอบถามข้อมูลต่างๆ กับทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ เนื่องจากมีความรู้หนังสือน้อย อาจทำให้ไม่เข้าใจความหมายของการให้บริการจัดหางานทั้งหมด อาจทำให้ใช้เวลาสัมภาษณ์ พุดคุยเป็นเวลานาน เพื่อสร้างความเข้าใจให้ถูกต้องตรงกัน

3. ปัญหาการขาดความชำนาญทางภาษาเฉพาะทางของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ

พบว่า การบริการจัดหางานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการมักดำเนินงานไปด้วยความล่าช้า เนื่องจากทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ยังไม่มีความชำนาญในการใช้ภาษามือเพื่อทำการสื่อสารเท่าที่ควร ทางหน่วยงานควรจัดหาเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่มีความสามารถเฉพาะทาง

มีความรู้ ความชำนาญในการใช้ภาษามือโดยตรง ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของการสื่อสารกับคนพิการประเภทนี้ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างถูกต้อง

4. ปัญหาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหางานคนพิการ

พบว่า ปัญหาลักษณะนี้ เกิดจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหางานคนพิการ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ถึงแม้ว่าทางหน่วยงานจะมีมาตรการทางการจัดสื่อประชาสัมพันธ์มากมายก็จริง แต่ยังไม่สามารถทั่วถึง เพราะลักษณะการให้ข้อมูล เป็นการฝากข่าวโดยผ่านทางสื่อมวลชนต่างๆ ซึ่งไม่สามารถกำหนดช่วงเวลาออกอากาศได้ ซึ่งมีคนพิการจำนวนไม่มากนักที่ทราบรายละเอียดของการจัดหางานในช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามที่ทางหน่วยงานจัดทำไว้ โดยมากเป็นการรับรู้ข่าวสารจากความรู้เดิมที่มีมาอยู่ก่อน หรือจากทางสมาคมของคนพิการต่างๆ เองเป็นผู้แนะนำให้คนพิการไปจัดหางานจากทางหน่วยงานนี้

5. ปัญหาการบริการแนะแนวอาชีพและการส่งเสริมทักษะยังไม่เพียงพอ

พบว่า การให้บริการแนะแนวอาชีพ และการส่งเสริมทักษะยังไม่เพียงพอ ในระบบการศึกษาไม่ได้มีการส่งเสริมอาชีพ ควรจัดเนื้อหาหลักสูตรเกี่ยวกับอาชีพตั้งแต่ในระบบการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีการแนะแนวอาชีพ โดยเน้นให้คนพิการรู้จักวิเคราะห์อาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง ตามสภาพความพิการแต่ละประเภท และควรพัฒนาเครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีให้คนพิการสามารถเรียนสายอาชีพและพัฒนาไปสู่การประกอบอาชีพต่อไปได้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อภิปรายผล

ปัญหาคำวิจัยข้อที่ 1 : กระบวนการจัดหางานให้คนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ มีกลยุทธ์ด้านการสื่อสารอย่างไร

ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่า ในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการนั้น สามารถแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานได้เป็น 3 ขั้นตอนหลัก คือ 1) ขั้นตอนการวางแผนงาน (Planning) 2) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Implementation) 3) ขั้นตอนการประเมินผลกระบวนการทำงาน (Evaluation of processes) ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่แตกต่างกันไป สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผนงาน (Planning)

จากผลการวิจัย พบว่า การสื่อสารในขั้นตอนการวางแผนงานของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ เริ่มต้นจากการสื่อสารผ่านการประชุม ซึ่งทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้โดยตรง ในเรื่องการกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน หรือการวางแผนงานตามแต่ละโครงการของทางสำนักงาน ซึ่งยึดแนวนโยบายทางการส่งเสริมอาชีพคนพิการ และพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 เป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติงาน

ประเด็นของการสื่อสาร จะเป็นลักษณะการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการจัดหางานให้คนพิการ เป็นการเปิดประเด็นการสื่อสาร และแสดงความคิดเห็นต่อปัญหา หรือเหตุการณ์ต่างๆที่ต้องดำเนินการ ทั้งนี้ เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้สอดคล้องตรงกันทุกฝ่าย โดยการวางแผนต้องใช้วิจารณญาณวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคต และกำหนดวิธีการให้เหมาะสม เป็นลักษณะของการวางแผนอย่างมีรูปแบบ (Formal planning) เพราะมีการวางแผนงานอย่างมีระบบ มีขั้นตอน มีการประสานแผนงาน ซึ่งการวิเคราะห์แผนงานก่อนการวางแผนของทางสำนักงานนั้น จะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ (Environment)

ลักษณะวิธีการสื่อสารผ่านการประชุม ถือว่าเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เพราะเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่างกันและกันได้ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ซึ่งเป็นการลดช่องว่างทางการสื่อสารที่ดี นับว่าเป็นการป้องกันการตีความหมายผิด สามารถสร้างขวัญ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการได้ ซึ่งรูปแบบของการสื่อสารลักษณะนี้นั้น

เป็นลักษณะการสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) เพราะมีการวางแผนรูปแบบการดำเนินงานด้านการสื่อสารทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของพัชนี เขจรธยา และคณะ (2542) ที่กล่าวว่า การสื่อสารแบบเป็นทางการ เป็นลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งเกิดปฏิสัมพันธ์ในโครงสร้างที่มีแบบแผนที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน (Prescribes Communication) โดยสารจะถูกส่งออกไปตามลำดับขั้น หรือตามลักษณะหน้าที่ของภารกิจ โดยจะไหลผ่านสายใยความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ

นอกจากนี้ เสนาะ ดิยาวี (2542) กล่าวว่า การสื่อสารในลักษณะนี้เป็นแนวคิดแบบดั้งเดิมที่ผู้บริหารย่อมมีสิทธิที่จะสั่งการไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาได้จะทำให้ตัวสารมีน้ำหนัก และมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นสารที่ส่งมาจากผู้ที่ได้รับการยอมรับทำให้เป็นข่าวสารที่น่าสนใจ เพราะการประชุมของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการจะยึดแนวนโยบายเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นการขอความร่วมมือ การขอความช่วยเหลือ หรือการทำความเข้าใจให้หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รับผิดชอบต่อหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละโครงการที่ได้เข้าร่วมกับทางสำนักงาน

กระบวนการวางแผนงานในแต่ละโครงการของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ พบว่ากลยุทธ์การสื่อสารที่สำคัญในการปฏิบัติงานนั้น คือ การสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ เป็นสื่อบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ กับจงใจให้คนพิการ และสถานประกอบการเข้าร่วมในแต่ละโครงการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2546) ที่กล่าวว่า กระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองคนในมิติสัมพันธ์ที่แตกต่างกันออกไป อาทิ การริเริ่มความสัมพันธ์ การพัฒนาความสัมพันธ์ การธำรงรักษาความสัมพันธ์ และการสิ้นสุดของบุคคล โดยกระบวนการดังกล่าวอาจเกิดขึ้นในบริบทที่คู่สื่อสารสามารถเห็นหน้าค่าตากันได้ หรือการใช้สื่อกลางประเภทต่างๆ ในที่นี้ คือ การใช้สื่อเฉพาะกิจ ประเภทจดหมายทางการที่ออกโดยสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในการขอความร่วมมือกับทางสถานประกอบการ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Implementation)

จากการศึกษา พบว่า สื่อบุคคลยังมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการในระหว่างการสัมภาษณ์คนพิการที่เข้ารับบริการจัดหางานจากทางสำนักงาน และการติดต่อสื่อสารกับทางสถานประกอบการในการขอตรวจสอบสภาพของสถานประกอบการ เป็นลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลกึ่งทางการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของชิตาภา สุขพล่า (2548) ที่กล่าวว่า การสื่อสารกึ่งทางการ

เป็นการสื่อสารที่ลดระดับความเคร่งครัดลง โดยการสอดแทรกสาระที่มีความเกี่ยวข้องน้อย หรือมีความสำคัญน้อยแต่ในความรู้สึกเป็นกันเองอย่างมากขึ้น มีบรรยากาศที่ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย แต่ยังคงรักษารูปแบบและขั้นตอน รวมทั้งเป้าหมายของการสื่อสารไว้อย่างครบถ้วน เพราะสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความเป็นกันเอง จะสามารถทำให้ผู้รับสารยอมรับความคิดเห็นจากผู้ส่งสารได้มากขึ้น

สำหรับการสัมภาษณ์งานคนพิการ ซึ่งเป็นหน้าที่ปฏิบัติงานหลักของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการนั้น สอดคล้องกับแนวความคิดของสำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ(2541) ที่กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์งานว่า เพื่อต้องการทราบข้อมูลของคนพิการเกี่ยวกับประวัติทั่วไป การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และความสามารถพิเศษที่มีอยู่ เพื่อมาประกอบการพิจารณาจัดหางานที่เหมาะสมกับคนพิการ และการส่งเสริมให้สถานประกอบการรับคนพิการเข้าทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภรธรรม มงคลสวัสดิ์ (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการส่งเสริมอาชีพคนพิการ โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้บริหารในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งว่า บริการจัดหางานคนพิการควรมีหน่วยงานที่สถานประกอบการและคนพิการให้ความเชื่อถือ มีกระบวนการสัมภาษณ์ ทดสอบและส่งคนให้สถานประกอบการ ควรวางแผนด้านคนพิการให้ชัดเจน และต้องเข้าถึงสถานประกอบการให้มากกว่านี้

หากพิจารณาถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่ทำให้คนพิการและสถานประกอบการ เกิดทัศนคติที่ดีต่อการจัดหางาน พร้อมทั้งจะเปิดรับคนพิการเข้าทำงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดการโน้มน้าวใจ เพื่อจะการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และความเชื่อ ที่ว่า ทัศนคติเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หน่วยงาน หรือสถานการณ์ต่างๆ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ เริ่มจากการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Change) เป็นการวินิจฉัยข้อมูลในรูปแบบของความคิด นั่นคือ การได้รับบริการที่ดี เป็นมิตรจากเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ส่วนในด้านการเปลี่ยนแปลงในด้านอารมณ์ และความรู้สึก (Affective Change) เป็นลักษณะทางอารมณ์ที่สอดคล้องกับความรู้สึก คือ ความพึงพอใจ เข้าใจในการจัดหางานคนพิการ และการเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรม (Behavioral Change) เป็นผลต่อเนื่องมาจากความคิด ความรู้สึกที่จะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม ในการยอมรับหรือปฏิเสธ

ดังนั้น ขั้นตอนการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดหางานคนพิการ พบว่า การสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิผล เพราะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะเป็นไปด้วยการโน้มน้าวใจ การชักจูงใจ และพยายาม

ประนีประนอมเพื่อชี้แจงให้เห็นถึงผลประโยชน์กับทางคนพิการ และสถานประกอบการที่เปิดโอกาสรับคนพิการเข้าทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ โรเซนเบิร์ก และ ฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland, 1978) ที่กล่าวว่า การโน้มน้าวใจเพื่อเปลี่ยนแปลงและความเชื่อนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากสาร โน้มน้าวใจ การที่บุคคลได้รับสารที่มีการชี้แจง ข้อโต้แย้งของบุคคล และทำให้เห็นว่าบุคคลจะยอมคล้อยตามสาร

3. ขั้นตอนการประเมินผลกระบวนการทำงาน (Evaluation of processes)

จากการศึกษา พบว่า ทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการยังคงใช้สื่อบุคคลทำการสื่อสารผ่านการพูดคุยเป็นสื่อหลักในการประเมินผลกระบวนการทำงาน เพื่อดำรงความสัมพันธ์ให้คงอยู่ในการถามไถ่สารทุกข์สุขดิบกับคนพิการหลังจากเข้าทำงาน ซึ่งในช่วงนี้อาจจะไม่ค่อยได้ติดต่อกันบ่อยเหมือนในช่วงระหว่างการจัดหางาน ซึ่งจะใช้วิธีการพูดคุยผ่านโทรศัพท์เป็นช่องทางในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2546) ที่กล่าวเรื่องช่องทางในการสื่อสารว่า หากมีอุปสรรคด้านระยะทางและเวลาที่ต่างกัน เราจึงต้องอาศัยอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Machine Assisted Interpersonal Communication) เช่น โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์ จดหมาย เพื่อสามารถนำส่งในรูปอักษร รูปภาพ แอ็บเสียง กราฟ ข้อมูลต่างๆ และสามารถรวบรวมไว้เพื่อการสืบค้นคืนได้

การใช้สื่อเฉพาะกิจ ประเภทจดหมายทางการที่ทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการออกเป็นการดำเนินการเรื่องในการขอความร่วมมือเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการ เพื่อให้เห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญในการแจ้งให้ทราบ เพราะลักษณะพิเศษของสื่อประเภทนี้นอกจากการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างละเอียดแล้ว รูปแบบและเนื้อหาที่เอื้ออำนวย ตัวสื่อยังสามารถเป็นสิ่งคอยย้ำเตือนให้ผู้รับสารรับรู้ถึงความต้องการอีกด้วย และทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ จะทำการจัดส่งเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเข้าไปปฏิบัติงานต่อไป เพราะสื่อบุคคลยังคงเป็นสื่อที่สามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดในกระบวนการจัดหางานคนพิการ

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการยังเป็นสื่อบุคคลของการสื่อสารระหว่างการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการ หากเกิดพบคนพิการที่กำลังทำงานอยู่ในสถานประกอบการนั้นๆ การสื่อสารกับคนพิการระหว่างนั้น ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะพยายามใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่แสดงถึงความจริงใจ ใส่ใจ เข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ บ่งบอกถึงความตั้งใจจริงที่อยากจะช่วยเหลือ ทำให้คนพิการเกิดความรู้สึกเชื่อใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2546) ที่กล่าวว่า สื่อบุคคล โดยอาศัยวัจนภาษาและอวัจนภาษา เช่น คำพูด น้ำเสียง สายตา ท่าทาง

ประกอบ เพื่อให้คู่สื่อสารสามารถรับรู้ด้วยการได้ยิน เข้าใจ การมองเห็น และการสัมผัสถึงความหมายของเรื่องที่ต้องการสื่อสารได้ และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพราะการแสดงความตั้งใจรับฟังคู่สื่อสารในความสำคัญของสิ่งที่สื่อออกมาจะช่วยสร้างความเข้าใจ และนำข้อมูลที่ได้มาทำการประชุมสรุปผลงาน

ดังนั้น การประเมินผลการทำงานในกระบวนการจัดหางานคนพิการเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก เพราะถือว่าการวัดผลการดำเนินงานว่าประสบความสำเร็จหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของกรมการจัดหางาน (2541) ที่กล่าวว่า การประเมินคุณภาพของกระบวนการจัดหางาน ต้องทำการประเมินผลในทุกๆ ฝ่าย เพื่อความมั่นใจว่าคนพิการมีปัญหาในการทำงานหรือไม่ เช่น การปรับตัวในการทำงาน สถานที่ที่มีความเหมาะสมในการดำเนินชีวิตของคนพิการหรือไม่

กลยุทธ์การสื่อสารในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ

จากผลการวิจัย พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ มีการใช้สื่อบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญ นั่นก็คือ กลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ เพราะเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเป็นสื่อบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ และสามารถจูงใจคนพิการเป็นอย่างดี ทำให้คนพิการเกิดความไว้วางใจ รู้สึกเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ซึ่งผลดังกล่าว มีความสอดคล้องในประเด็นเกี่ยวกับลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความชัดเจนกว่าสื่อสารอื่นๆ หากผู้รับสารมีความเชื่อถือในตัวผู้ส่งสาร จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น และปริมาณของปฏิกิริยาตอบสนองในขณะที่ทำการสื่อสารเกิดขึ้นในระดับสูง และทั้งนี้การสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ในฐานะที่เป็นสื่อบุคคลจึงมีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การสื่อสารรูปแบบต่างๆ ดังนี้

กลยุทธ์การสร้างความเป็นกันเอง เพื่อโน้มน้าวใจคนพิการ

ผลการวิจัย พบว่า วิธีการสื่อสารในการสร้างความเป็นกันเอง เพื่อโน้มน้าวใจคนพิการ คือ การใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลจากเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่เป็นผู้มีอรรถาษัยดี หน้าตาเป็นมิตร ยิ้มแย้ม การพูดคุยก็ไม่ได้เป็นพิธีรีตรองแต่อย่างใด ส่งผลให้คนพิการรู้สึกถึงความ เป็นกันเอง ไม่ประหม่า เริ่มเปิดเผยตัวเอง กล่าวพูดคุย ให้ความไว้วางใจ และเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการสามารถให้คำแนะนำ หรือ โน้มน้าวใจให้เปลี่ยนความคิดได้เป็นอย่างมาก จะเห็นได้ว่าผลที่ได้รับ

ดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารระหว่างบุคคลของ Lazarsfeld and Menzel (1986) ที่กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลทำให้ผู้พูดกับผู้ฟังเกิดความเป็นกันเอง และทำให้ผู้ฟังยอมรับความคิดเห็นของผู้พูดได้ง่ายขึ้น จึงง่ายต่อการชักจูงใจ โน้มน้าวใจให้สอดคล้องตาม และผู้รับสารส่วนใหญ่มักจะเชื่อในข้อตัดสินใจ หรือความคิดเห็นของผู้ที่เขารู้จัก และนับถือมากกว่าบุคคลที่ไม่เคยรู้จักมาก่อนการติดต่อสื่อสาร

การที่คนพิการจะเข้ามารับการจัดหางาน ต้องเริ่มต้นมาจากความสมัครใจ สนใจและต้องการที่จะมีงานทำเป็นสำคัญ ดังนั้น วิธีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะเต็มไปด้วยการให้คำแนะนำ โน้มน้าวใจ และพยายามแสดงความคิดเห็น โดยมีการให้ข้อเสนอแนะ ทั้งข้อดีและข้อเสียตามพิจารณาของเจ้าหน้าที่จัดหางานที่เห็นว่าเหมาะสมหรือไม่ การโน้มน้าวใจจนทำให้คนพิการสามารถเปลี่ยนทัศนคติตามสิ่งที่เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการแนะนำนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Mcquire (1968) ที่กล่าวว่า สถานการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากสาร โน้มน้าวใจ การที่บุคคลได้รับสารที่มีการชี้แจง ข้อโต้แย้งของบุคคล และทำให้เห็นว่าบุคคลจะต้องยอมคล้อยตามสาร โดยการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่มีต่อคนพิการจะเป็นในลักษณะการเอาใจเขามาใส่ใจเรา หมายถึง การแสดงออกต่อคู่สื่อสารอย่างถูกต้องเหมาะสม เป็นการแสดงความตั้งใจรับฟังคู่สื่อสาร เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องให้ความสำคัญสิ่งที่คนพิการพยายามสื่อออกมา ยังเป็นการให้บริการคนพิการประเภทการได้ยินและการสื่อความหมายด้วยแล้ว เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการยังต้องสร้างความเข้าใจให้ถูกต้อง

รูปแบบการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่เป็นลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ที่มีต่อคนพิการ เพราะการสื่อสารลักษณะนี้เปิดโอกาสให้คนพิการสามารถสื่อสาร ได้ตอบ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันระหว่างเวลาในการสัมภาษณ์นั้น ก่อให้เกิดการพัฒนาทางความคิด และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เหมาะสม และหากเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการพบว่ามีปัญหา ก็จะแนะนำแนวทางแก้ไขปัญหาได้ทันที นับว่าเป็นวิธีการสื่อสารที่ได้ผลดีสำหรับการสื่อสารกับคนพิการ ถึงแม้ว่าการสื่อสารแบบสองทางจะช้ากว่าการสื่อสารแบบทางเดียว แต่ก็มีความถูกต้องและเข้าถึงมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของวิรัช ลภีรัตนกุล (2540) ที่กล่าวว่า การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่างกันและกันได้ ผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (feedback) ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเป็นการลดช่องว่างทางการสื่อสารที่ดี นับว่าเป็นการป้องกันการตีความหมายผิด สามารถสร้างขวัญ ซึ่งบุคคลที่ทำการสื่อสารในลักษณะนี้ควรเป็นบุคคลที่มีความ

กระตือรือร้น (Active) ในการแสวงหาและการรับฟัง รวมทั้งสามารถกระจายข่าวสารไปยังฝ่ายตรงข้ามได้อย่างไม่ควรงงเฉย (Passive) เพื่อรอให้ข่าวสารมาถึงตัวเองตลอดเวลา

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องศึกษาแนวคิดและทฤษฎีด้านการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจมาอย่างดี เนื่องจากมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน เพราะต้องใช้ในการสื่อสารลักษณะนี้กับคนพิการเพื่อให้เกิดความมั่นใจ ไว้วางใจ และสามารถชักจูงใจคนพิการให้ตระหนักถึงความสามารถของตนเองในการประกอบอาชีพภายในสังคมได้ ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้วิธีการโน้มน้าวใจให้คนพิการเข้าร่วมการจัดหางาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของอคุล์ย จารตุรงกุล (2526) ที่กล่าวถึง การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นและพบได้บ่อยในชีวิตประจำวัน ซึ่งคำว่า การโน้มน้าวใจ และการจูงใจต่างมีความหมายที่เหมือนกัน คือ มนุษย์ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งในการจูงใจบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานการณ์การสื่อสารเพื่อจูงใจ (Persuasive Communication Situation) อันเป็นสถานการณ์ที่บุคคลที่เป็นแหล่งข่าวสาร หวังที่จะให้ผู้รับสารก่อปฏิกิริยาตอบสนองต่อข่าวสาร มีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือก่อให้เกิดอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับสารให้ดำเนินไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

กลยุทธ์การสร้างความสนใจเพื่อขอความร่วมมือจากสถานประกอบการ

ผลจากการศึกษา พบว่า วิธีการสร้างความสนใจเพื่อขอความร่วมมือจากสถานประกอบการ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการใช้วิธีการเจรจาต่อรองในการสร้างแรงจูงใจ โดยการอธิบายถึงสิทธิหรือผลประโยชน์ที่ทางสถานประกอบการสามารถได้รับจากทางรัฐ หากรับคนพิการเข้าทำงาน แนวคิดด้านการเจรจาต่อรองนี้ เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะต้องเรียนรู้ และฝึกฝนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในด้านการสื่อสารให้ผลออกมาบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งใจไว้ การเจรจาต่อรองไม่ได้รวมเฉพาะสถานการณ์ที่เป็นทางการเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการอื่นๆ อีกด้วย ซึ่งในที่นี้หมายความว่า เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องคำนึงตามแต่ละสถานการณ์ เพราะสถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการสื่อสารได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Leo Hawkins and Michael Hudson (1995) ที่กล่าวถึงการเจรจาต่อรองว่า คือ การหาหรือเพื่อที่จะได้ข้อตกลงในการบรรลุความต้องการ มีกระบวนการในการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม สามารถเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ได้

โดยวัตถุประสงค์ของการสร้างความสนใจนี้ ก็เพื่อให้สถานประกอบการเปิดโอกาสรับคนพิการเข้าทำงาน ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะทำการสื่อสารแนะนำข้อเสนอที่ทางสถานประกอบการต้องการ ไม่ว่าจะป็นขั้นตอนแนะนำการลดภาษี หรืออธิบายถึงการประกวดสถานประกอบการและองค์กรดีเด่น ด้านการจ้างงานคนพิการ ที่จะมีการมองโล่รางวัลเป็นการประกาศเชิดชูเกียรติคุณ ซึ่งข้อเสนอเหล่านี้ก็เป็นที่น่าสนใจ เพราะพื้นฐานความต้องการของคนเราก็คือต้องการการได้รับการยกย่องเชิดชู สอดคล้องกับแนวความต้องการของมนุษย์โดย Maslow (1970) ที่กล่าวถึงความต้องการได้รับการยกย่องว่า มนุษย์ต่างต้องการความมีชื่อเสียง ความเชื่อมั่นในตนเอง และเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การสนองความต้องการเช่นนี้จะได้จากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสังคม หรืออยู่ในสายตาของคนทั่วไป และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของพอพิ้นท์ วัชจิตพันธ์ (2538) ที่กล่าวว่า การเจรจาต่อรอง เป็นการตอบสนองความต้องการ ถ้าความต้องการของคนได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ก็จะไม่ทำให้เกิดความจำเป็นสำหรับคนนั้นในการเข้าร่วมเจรจาต่อรอง ทั้งสองฝ่ายมีความต้องการการเจรจาต่อรอง มีสมมุติฐานว่าแต่ละฝ่ายต้องการผลบางอย่างจากการเจรจาต่อรอง และหลักการตอบสนองความต้องการดังกล่าวนี้ที่ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการเล็งเห็นและใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อพัฒนางานของคนพิการ

วิธีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ จะเริ่มต้นการเจรจาต่อรองมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่จัดหางานกับสถานประกอบการเกี่ยวกับทัศนคติ ความคิดเห็นในเรื่องการจ้างงานคนพิการ กลวิธีดังกล่าวสามารถใช้ในการค้นหาทำที่โดยรวมของสถานประกอบการก่อนตัดสินใจในด้านของตน แล้วจึงยื่นข้อเสนอให้ทางสถานประกอบการพิจารณาขอร่วมมือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Harry A. Mills (1992) ที่กล่าวว่าการพิจารณาข้อเสนอ เพื่อให้การความก้าวหน้าในการเจรจาต่อรองว่า ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องพิจารณาจุดยืน และความเป็นไปได้ของอีกฝ่ายว่าจะยอมรับข้อเสนอได้หรือไม่ และรู้จักเปลี่ยนแปลงข้อเสนอหากถูกปฏิเสธเสียใหม่ เพื่อให้อยู่ในรูปแบบที่ยอมรับได้

ตลอดการสื่อสาร เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจะพยายามเน้นให้สถานประกอบการรับรู้ถึงประโยชน์การจ้างงานคนพิการ และตอบข้อสงสัยหากสถานประกอบการเกิดความระแวง ไม่เข้าใจ ซึ่งก็สามารถแสดงความคิดเห็นได้ทันที ซึ่งทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการตระหนักถึงความรู้สึก แต่หากการสื่อสารไม่ประสบความสำเร็จ สถานประกอบการไม่สนใจ ไม่ยอมรับ และไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ได้เสนอไป ทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องสื่อสารด้วยวิธีการประนีประนอม ไม่แสดงอารมณ์ในระหว่างการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารสองทาง ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถซักถาม ทำความเข้าใจ และมีปฏิริยาโต้ตอบซึ่งกันและกัน ถ้าผู้สื่อสารไม่เข้าใจก็สามารถได้ถาม หรือขอ

ข่าวสารเพิ่มเติมจากผู้ส่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุง แก้ไขสารให้เข้ากับความต้องการ และความเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน

กลยุทธ์การจัดงานสัมมนาเพื่อสร้างโอกาสพบปะระหว่างสถานประกอบการกับคนพิการ

ผลการวิจัย พบว่า การจัดงานสัมมนา ถือเป็นการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างโอกาสให้สถานประกอบการและคนพิการได้พบปะ มีกิจกรรมร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง สร้างความเข้าใจเรื่องการจ้างงานคนพิการไปในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น ดังนั้น เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการจึงพยายามนำกลยุทธ์การสื่อสารลักษณะประเภทของกิจกรรมนี้มาใช้ เพื่อเป็นการชี้แนะ แนะนำ และอธิบายให้เกิดประโยชน์ทางอ้อม โดยใช้ประสบการณ์ระหว่างการสัมมนาเป็นตัวปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมงานสัมมนา ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่กล่าวว่า การขยายประสบการณ์ของตนเองให้กว้างเป็นสิ่งจำเป็น เพราะอุปสรรคอย่างหนึ่งของการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ ความไม่รู้ของเรา ดังนั้น การสื่อสารต้องอาศัยความรู้ ข้อมูลและประสบการณ์ที่มา ต้องมีการเปิดรับข้อมูล ข้อคิด ความเห็นที่แตกต่าง และการขยายประสบการณ์เรื่องการจ้างงานให้คนพิการนั้น คือการเพิ่มความกล้าในการเปิดโอกาสให้ตนเอง มีการสื่อสารกับบุคคลหรือหน่วยงานที่ไม่คุ้นเคยกัน ซึ่งจะเป็นการช่วยขยายความรู้และพัฒนามุมมองมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากการเปิดรับความรู้ หรือสิ่งที่ได้ศึกษาเพิ่มเติมแล้ว

เมื่อเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการได้นำกลยุทธ์การสื่อสารในรูปแบบการจัดกิจกรรมงานสัมมนา ระหว่างสถานประกอบการกับคนพิการ เป็นเกิดการมีกิจกรรมร่วมกัน ทั้งนี้ ส่งผลให้มีการพัฒนาในด้านระบบความคิดเนื่องจากการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสาร หรือปัญหาอุปสรรคในการจ้างงานคนพิการ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ อย่างเช่น สถานประกอบการเปิดรับคนพิการเข้าทำงาน เพราะการจัดงานสัมมนา เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ ได้รับรู้ถึงข้อดี ข้อเสีย ความสำคัญต่างๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือหรือแก้ไข ปรับปรุงให้ดีขึ้น

การมีโอกาสได้พบปะกัน จะมีลักษณะเป็นกลุ่ม มีแกนนำในการผลักดันเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นได้โดยไม่ยากนัก ทำให้เกิดความเข้าใจต่อกัน แสดงสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ต้องพึ่งพาอาศัยกัน สอดคล้องกับหลักการที่กล่าวว่า กิจกรรมสามารถพัฒนาบุคคลได้ เพราะว่าการเรียนรู้โดยการทำกิจกรรมต่างๆ บุคคลจะได้รับประสบการณ์โดยตรง ผลการจากปฏิบัติกิจกรรมจะทำให้บุคคลซาบซึ้ง ประทับใจมากกว่าการสอน

บุคคลให้มีการพัฒนาตนเองด้วยการใช้วาจาเพียงอย่างเดียว และสอดคล้องแนวความคิดของ Cutlip and Center (1978) ที่กล่าวว่า การโน้มน้าวใจในการใช้กิจกรรม มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อเปลี่ยนแปลง ความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกัน หรือทำให้ความคิดเห็นที่ไม่ลงรายนั้นสลายไป (Neutralize) เพื่อก่อเกิด (Crystallize) ความคิดเห็นในทางที่เป็นประโยชน์ต่อเราหรือต่อหน่วยงานของเราหรือเพื่อรักษาความคิดเห็นที่ได้อยู่แล้วนั้นให้คงอยู่ตลอดไป

กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์

จากการศึกษา พบว่า กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ นอกเหนือจากความสามารถทางการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการแล้ว เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการต้องใช้ความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์ วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้คนพิการทราบถึงกระบวนการจัดหางาน และประโยชน์ของการทำงาน อีกทั้งทางด้านสถานประกอบการและสาธารณชนจะต้องรับรู้ถึงศักยภาพของคนพิการ เพื่อให้การสนับสนุนในการสร้างโอกาสด้านการจ้างงานให้คนพิการมากยิ่งขึ้น โดยการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานจะเป็นลักษณะของกระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่สำนักงานได้กำหนดไว้ มีการเลือกวิธีนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของ Scott M. Cutlip and Allen H. Center (1978) ที่กล่าวว่า การดำเนินการสื่อสาร (Communication - Action) เกิดขึ้นเมื่อวางแผนดำเนินงานประชาสัมพันธ์แล้ว หน่วยงานจะดำเนินการส่งข่าวสารต่างๆ ตามที่ได้วางแผนไว้ เป็นขั้นการลงมือปฏิบัติ ตามแผนงานที่ได้กำหนด โดยการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง และจะต้องรับฟังความคิดเห็นและปฏิกิริยาตอบกลับจากกลุ่มเป้าหมายด้วย

องค์ประกอบของการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ ตามแนวความคิดของวิรัช ลภีรัตนกุล (2540) ได้แก่ ผู้ส่งสาร ในที่นี้หมายถึง เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ที่เป็นผู้ดำเนินการสื่อสารมีหน้าที่เลือกข่าวสาร และช่องทางในการประชาสัมพันธ์ทั้งหมด นอกจากทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารแล้ว ยังต้องทำหน้าที่เป็นรับสารโดยการรับข่าวสารที่ผู้รับสารได้ป้อนกลับมาเพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

ข่าวสารหรือเนื้อหาสาระเรื่องราว ในที่นี้หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่ทางสำนักงานต้องการให้ผู้รับสารรับรู้ ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์หรือวิธีการจ้างงานคนพิการ โดยจะพิจารณาเลือกข้อมูล หรือเหตุการณ์ที่น่าสนใจในการนำเสนอ มีคุณค่าต่อการรับรู้ของสาธารณชนทั่วไปด้วย

ช่องทาง ในที่นี้หมายถึง สื่อที่นำข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งสื่อที่ใช้ในกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานมีหลายประเภท สามารถแบ่งสื่อที่ใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ครั้งนี้เป็น 2 ประเภท คือ สื่อที่ทางสำนักงานสามารถควบคุมได้ โดยเป็นลักษณะของสื่อเฉพาะกิจ สื่อกิจกรรม และสื่อมวลชน เพราะทางเจ้าหน้าที่จัดหางานเป็นผู้กำหนดขึ้นทั้งการผลิตเนื้อหา สาระ วิธีการนำเสนอ รูปแบบ มีการฝากข่าวเพื่อขอเวลาออกอากาศ อาจเป็นลักษณะของข้อตกลงกับสื่อมวลชนที่จะให้เวลาในการเผยแพร่ กับสื่อบุคคลที่ไม่สามารถควบคุมได้

ผู้รับสาร ในที่นี้หมายถึง บุคคลที่เป็นจุดมุ่งหมายปลายทางของการสื่อสาร สำหรับการสื่อสารในกระบวนการจัดหางานคนพิการนี้ เป้าหมายหลักคือ คนพิการและสถานประกอบการ

นอกจากนี้ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ พบว่า นิยมใช้สื่อหลายๆ ชนิดร่วมกัน มากกว่าที่จะใช้สื่อเพียงอย่างหนึ่งอย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของไซมอน (Simon, 1996) ที่กล่าวว่า การเลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์ จะต้องเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร หรือวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ และความเหมาะสมกับเนื้อหาของข่าวสาร ซึ่งต้องพิจารณาถึงกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงาน พฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารเป็นอย่างไร สื่อวิธีการช่องทางและสารประเภทไหนจะเข้าถึงผู้รับได้มากที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ อย่างไรก็ตามถึงแม้การใช้สื่อบุคคลในลักษณะของการบอกปากต่อปาก (Word of Mouth) ไม่ใช่กลยุทธ์ที่ทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการเลือกเข้ามาในแนวทางประชาสัมพันธ์ แต่เนื่องจากลักษณะสังคมของคนพิการเป็นความสัมพันธ์แบบรวมกันเฉพาะกลุ่มตามแต่ละประเภทของความพิการก็จะมีหน่วยงานที่ดูแล ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะคนพิการที่มีอยู่กันเฉพาะกลุ่มที่มีความผูกพันใกล้ชิดสนิทสนมกัน ส่งผลให้เรื่องราวต่างๆ สามารถแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็ว ผ่านการสื่อสารระหว่างบุคคลจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง (Person to Person) ซึ่งเครือข่ายเหล่านี้เหมือนเป็นเครือข่ายของชุมชน ทำให้รูปแบบการใช้สื่อบุคคลประเภทการบอกปากต่อปากนั้น นิยมมากกว่าการใช้สื่อมวลชน หรือสื่อเฉพาะกิจที่ทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการได้ผลิตขึ้น ไม่ว่าจะเป็นคู่มือ หรือระเบียบการเรื่องการจ้างงานคนพิการ อินเทอร์เน็ต สื่อมวลชน และสื่อกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดี

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 : ปัจจัยทางสังคมใดบ้างที่ให้การสนับสนุนการทำงานของคนพิการ

การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์มีความสำคัญอย่างมากในการจัดหางานคนพิการ อาจเนื่องมาจากบุคคลเหล่านี้มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือจิตใจ ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีปมด้อย ไร้คุณค่า และเมื่อออกมาสู่สังคมภายนอก จึงต้องใช้ความพยายามในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมให้สามารถดำเนินชีวิตร่วมกับคนไม่พิการได้

ดังนั้น การสนับสนุนช่วยเหลือทางสังคมจึงมีความสัมพันธ์กับการทำงานของคนพิการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Wilcox (1959) ที่กล่าวว่า เครือข่ายทางสังคม หรือการสนับสนุนทางสังคมที่มีความหนาแน่นสูงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับบุคคลที่อยู่ในวิกฤติ หรือบุคคลที่อยู่ในภาวะที่ต้องพึ่งพาผู้อื่นอย่างสูง เช่น บุคคลพิการ

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางสังคมที่มีส่วนสนับสนุนต่อการจัดหางานให้คนพิการ มี 4 ปัจจัยหลัก คือ 1) ปัจจัยด้านครอบครัว 2) ปัจจัยด้านการศึกษา 3) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ปัจจัยด้านนโยบายการส่งเสริมการมีงานทำ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านครอบครัว

จากการศึกษา พบว่า ครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตอยู่ของบุคคล และเป็นเครือข่ายทางสังคมในประเภทที่มีความใกล้ชิดกันมากที่สุด ดังนั้น การสนับสนุนจากทางครอบครัวในด้านกำลังใจ คำแนะนำ การเข้าใจและมีเจตคติที่ดีในเรื่องการมีงานทำของคนพิการ มีความสามารถในการช่วยเหลือดูแลคนพิการ จะเป็นการช่วยส่งเสริมให้คนพิการมีคุณภาพ และมีทัศนคติที่ดีต่อการดำรงชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gottlieb (1983) ที่ได้กล่าวว่า การสนับสนุนของครอบครัว เป็นระดับเล็ก หรือระดับแคบ (Microlevel) เพราะสมาชิกในครอบครัว หรือคนรักซึ่งมีความใกล้ชิดทางอารมณ์ ให้การสนับสนุนทางจิตใจ แสดงความรักและห่วงใย (Affective support)

นอกจากนี้ การศึกษาของธรรม มงคลสวัสดิ์ (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมอาชีพคนพิการ พบว่า คนพิการที่มีศักยภาพ และสามารถพัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้นได้ มีความสามารถในการทำงาน ขึ้นอยู่กับการสนับสนุนจากทางครอบครัวของคนพิการ ให้การเข้าใจถึงสภาพของ ความพิการ และการจัดหางานให้เหมาะสมกับคนพิการแต่ละคน

2. ปัจจัยด้านการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า โอกาสในการทำงานของคนพิการมีไม่ค่อนมากนัก โดยเฉพาะคนพิการที่ไม่มีความรู้ หรือไม่ได้รับการศึกษา เพราะในระบบการศึกษาไม่ได้เอื้ออำนวยให้คนพิการมีโอกาสได้เรียนหนังสือมากนัก ทั้งการขาดแคลนบุคลากร อุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอน เพราะคนพิการต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างมาก แต่ละประเภทของความพิการก็ต้องได้รับการใส่ใจที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวาสนา ตะเกาพงษ์ (2537) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการสร้างโอกาสการมีงานทำของคนพิการ ที่กล่าวถึงเรื่องการศึกษาว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามนโยบายการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการด้านการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ การจัดการศึกษาไม่ได้เชื่อมโยงหรือสนับสนุนเกี่ยวกับด้านวิชาชีพเลย ซึ่งข้อเสนอที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการจะต้องพิจารณาทั้งสายสามัญ และสายอาชีพ

3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

สภาพแวดล้อมทางกายภาพไม่ว่าจะเป็นการเดินทาง สถานที่ทำงาน สถานที่พักผ่อนเติมไปด้วยอุปสรรคแก่คนพิการเป็นอย่างมาก การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะช่วยให้คนพิการประกอบอาชีพได้ คือ ความลำบากในการจัดหางานให้คนพิการเป็นอย่างมาก ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ซึ่งสอดคล้องกับแนวแผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2540-2544) ที่เร่งรัดด้านการดำเนินงาน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการตามสถานที่สาธารณะ รถประจำทาง ทางข้าม และการปรับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของสุรภา กสานติสกุล (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับตัวในการทำงานของคนพิการที่ทำงานในสถานประกอบการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า สถานประกอบการไม่เห็นด้วยที่จะต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หรือปรับสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ โดยเฉพาะ เพราะคิดเห็นว่าเป็นความรับผิดชอบของคนพิการที่จะปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมด้วยตนเอง

4. ปัจจัยด้านแนวนโยบายการจ้างงาน

การดำเนินงานด้านคนพิการของประเทศไทยมีแนวนโยบายได้มีความก้าวหน้าเกี่ยวกับคนพิการหลายเรื่อง ซึ่งดำเนินการโดยยึดหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการเป็นสำคัญ แต่ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากช่องว่างของนโยบายต่างๆ ที่ออกมาไม่มีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม ควรมีการผลักดันร่างพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการให้ออกเป็น

กฎหมาย เพื่อเป็นกลไกบริหารจัดการที่เป็นระบบ มีความชัดเจนในเรื่องของการส่งเสริมและคุ้มครองคนพิการมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวิสูตร บุญญาพงษ์พันธ์ (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กฎหมายและการจำกัดสิทธิคนพิการในการมีงานทำ ที่เน้นศึกษาแนวทางของกฎหมายที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพคนพิการในด้านการประกอบอาชีพ เน้นศึกษาความสัมพันธ์ การปรับตัว ทัศนคติต่างๆ ของคนพิการตามกฎหมายพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 และการศึกษาของสุภรธรรม มงคลสวัสดิ์ (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมอาชีพคนพิการ ที่ได้กล่าวว่า การนำกฎหมายไปใช้ยังขาดประสิทธิภาพ ไม่สามารถทำให้เห็นประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

ปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนทางสังคมทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับการหางานทำของคนพิการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของเกนลินด์ และเบลนีย์ (Ganellen and Blaney, 2004) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นช่องทางทางสังคมที่จะช่วยให้บุคคลปรับตัวเข้าหากันได้กับความ ต้องการของสังคม และมีผลต่อตัวบุคคลโดยตรง ดังนั้น ถ้าคนพิการได้รับความช่วยเหลือ หรือการสนับสนุนจะทำให้สภาพจิตใจ และอารมณ์ของคนพิการ มุมมองในการใช้ชีวิต ทัศนคติต่างๆ จะ เป็นไปในทิศทางที่ดี ทำให้มีคุณภาพชีวิตของคนพิการดียิ่งขึ้น

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 : ปัญหา และอุปสรรคด้านการสื่อสารในเรื่องจัดหางานให้คนพิการมีอะไรบ้าง

การสื่อสารในกระบวนการจัดหางานคนพิการนั้น ประสบปัญหาและอุปสรรคมากมาย โดยสามารถจำแนกปัญหา และอุปสรรคด้านการสื่อสาร ได้ดังนี้

1. ปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ

ปัญหาขาดแคลนเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่ทำหน้าที่สื่อสารนั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการมีจำนวนน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนคนของพิการที่เข้ารับบริการจัดหางานในแต่ละวัน เพราะไม่ใช่ทุกคนจะสามารถทำการสื่อสาร และมีใจรักในการบริการเป็นอย่างดี ทั้งต้องมีลักษณะที่เป็นกันเอง เข้าใจลักษณะความแตกต่าง หรือเหมือนกันของคนพิการแต่ละประเภท คอยสร้างความสัมพันธ์ให้รู้สึกคุ้นเคย เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น ในกระบวนการจัดหางาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกรมการจัดหางาน (2541) ที่กล่าวว่า รัฐบาลจะต้องจัดความสำคัญในการจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอ และต้องมีการฝึกอบรม การรู้จักขั้นตอนการจัดหางานให้กับเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ให้มีบทบาทในการส่งเสริมและพัฒนางานคนพิการซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญกัน

2. ปัญหาการขาดระบบการศึกษาของคนพิการ

สำหรับปัญหาการขาดระบบการศึกษา หรือการไม่รู้หนังสือของคนพิการนั้น เป็นข้อจำกัดที่ทำให้เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการไม่สามารถใช้สื่อได้มากนัก ส่วนใหญ่จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งหากไม่เข้าใจก็สามารถซักถามข้อสงสัย จะได้อธิบายได้ทันที การสื่อสารผ่านสื่อกิจกรรม โดยให้กิจกรรมเป็นสื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น อย่างการจัดสัมมนาก็ไม่ค่อยได้รับความสนใจมากนัก เหมือนกับการใช้เว็บไซต์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ซึ่งจะส่งผลดีกับคนพิการที่มีโอกาสได้รับการศึกษาเท่านั้น

คนพิการจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้พออ่านออกเขียนได้ บางคนไม่ได้รับการศึกษา ไม่ทราบถึงแนวทางการฟื้นฟูสมรรถภาพ และสิทธิที่คนพิการพึงจะมี ส่งผลให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร การสอบถามข้อมูลต่างๆ กับทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ เนื่องจากมีความรู้หนังสือน้อย อาจทำให้ไม่เข้าใจความหมายของการให้บริการจัดหางานทั้งหมด อาจทำให้ใช้เวลาลับภาษาณ์ พุดคุยเป็นเวลานาน เพื่อสร้างความเข้าใจให้ถูกต้องตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของอรรณพ ปิณฑน์โอวาท (2537) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญของการสื่อสาร คือ ความแตกต่างระหว่างคู่สื่อสาร ถ้าคู่สื่อสารมีความแตกต่างกันมากจะทำให้ยากต่อการเข้าใจกันและกัน

3. ปัญหาการขาดความชำนาญทางภาษาเฉพาะทางของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาด้านการบริการจัดหางานของเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการนั้น บางกรณีก็จะดำเนินงานไปด้วยความล่าช้า โดยเฉพาะกรณีเมื่อมีคนพิการทางด้านการได้ยินหรือการสื่อความหมายมาเข้ารับบริการ เนื่องจากทางเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ยังไม่มีความชำนาญในการใช้ภาษามือเพื่อทำการสื่อสารเท่าที่ควร ทางหน่วยงานควรจัดหาเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการที่มีความสามารถเฉพาะทาง มีความรู้ ความชำนาญในการใช้ภาษามือโดยตรง ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของการสื่อสารกับคนพิการประเภทนี้ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุธิดา จุฑามาศ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ให้บริการจัดหางานแก่คนพิการ ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก เพราะขาดความเข้าใจทางการสื่อสารกับคนพิการประเภทการได้ยินและการสื่อความหมาย ดังนั้น ควรมีการจัดอบรมการใช้ภาษามือให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และยังสอดคล้องกับแผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 3 ที่กล่าวว่า ควรมีการรณรงค์ให้ครอบครัว ชุมชน สังคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง

คนพิการให้มีทัศนคติต่อคนพิการอย่างถูกต้อง และให้มีการใช้ภาษามือในการสื่อสาร
 ประชาสัมพันธ์แก่คนพิการทางหูให้มาก

4. ปัญหาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหางานคนพิการ

จากการศึกษา พบว่า การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหางานคนพิการไม่มี
 ประสิทธิภาพเท่าที่ควร ถึงแม้ว่าทางสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการจะมีมาตรการทางการจัดสื่อ
 ประชาสัมพันธ์มากมายก็จริง แต่ยังไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เพราะลักษณะการให้ข้อมูล เป็นการฝาก
 ข่าวโดยผ่านทางสื่อมวลชนต่างๆ ซึ่งไม่สามารถกำหนดช่วงเวลาออกอากาศได้ ทำให้มีคนพิการ
 จำนวนไม่มากนักที่ทราบรายละเอียดของการจัดหางานในช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ
 ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของไซมอน(Simon, 1984) ที่กล่าวถึงศักยภาพของหน่วยงาน คือ
 ความพร้อมในเรื่องบุคลากร งบประมาณ การบริหารจัดการ ซึ่งการเลือกใช้สื่อที่ใช้ในการ
 ประชาสัมพันธ์นั้นจะต้องเหมาะสมตามกำลังความสามารถ และสอดคล้องกับการศึกษาของ
 สุภรธรรม มงคลสวัสดิ์ (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมอาชีพคนพิการ พบว่า มีการ
 ขาดการประชาสัมพันธ์ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง ไม่ค่อยนำมาใช้ปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม
 สถานประกอบการและสังคมยังไม่รับรู้ศักยภาพในการทำงานของคนพิการ

5. ปัญหาการบริการแนะแนวอาชีพและการส่งเสริมทักษะยังไม่เพียงพอ

ปัญหาการให้บริการแนะแนวอาชีพ และการส่งเสริมทักษะยังไม่เพียงพอ เกิดขึ้นจากระบบ
 การศึกษาที่ไม่มีหลักสูตรการส่งเสริมอาชีพ ซึ่งควรทำการจัดเนื้อหาหลักสูตรเกี่ยวกับอาชีพตั้งแต่
 ในระบบการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีการแนะแนวอาชีพ โดยเน้นให้คนพิการรู้จักวิเคราะห์อาชีพที่
 เหมาะสมกับตนเอง ตามสภาพความพิการแต่ละประเภท และควรพัฒนาเครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีให้
 คนพิการสามารถเรียนสายอาชีพและพัฒนาไปสู่การประกอบอาชีพต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับ
 แผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 3 ที่กล่าวว่า ควรเพิ่มโอกาส
 การมีงานทำให้คนพิการ โดยการพัฒนาการฝึกอาชีพ การบริการจัดหางาน และการสร้างการ
 ยอมรับของสังคมในการรับคนพิการเข้าทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของนพวรรณ
 วังสะวิบูลย์ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของคนพิการต่อสิทธิมนุษยชน ศึกษา กรณี ศูนย์
 ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ พระประแดง จ.สมุทรปราการ พบว่า การส่งเสริมการฝึกอาชีพยังไม่ตรงกับ
 ความต้องการของตลาด ขาดการสนับสนุนงบประมาณ หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการฝึก
 วิชาชีพ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดการสื่อสารเรื่องการจัดหางานคนพิการ สร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ดีกับคนพิการ และสถานประกอบการ ทางสำนักงาน ควรจัดอบรมการสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการอยู่เสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ และทักษะทางการสื่อสาร โดยเฉพาะการอบรมการใช้ภาษามือ ที่มีความจำเป็นอย่างมากในการสื่อสารกับคนพิการประเภทการได้ยิน และการสื่อความหมาย

2. จากการศึกษา พบว่า การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร น่าจะมีการจัดทำสื่อคู่มือ หรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงรุกมากกว่านี้ ไม่ว่าจะเป็นคู่มือกลยุทธ์การสมัครงานของคนพิการ การทำงานอย่างไรให้ประสบความสำเร็จอย่างมีความสุข หรือวิธีสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีกับสถานประกอบการ อาทิ การเชิญมาเป็นวิทยากรให้ความรู้ในการร่วมสัมมนาการจัดหางานคนพิการในประเด็นต่างๆ เพื่อช่วยให้คนพิการมีงานทำเพิ่มขึ้น

3. จากการศึกษา พบว่า ลักษณะของการใช้สื่อ และเนื้อหาของสารที่ทางสำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการใช้ในการประชาสัมพันธ์การจัดหางานคนพิการ มีการทำในรูปแบบของสื่อรวม ไม่ได้เอื้อประโยชน์ต่อคนพิการในแต่ละประเภท ไม่มีสื่อเฉพาะทางในการเผยแพร่ความรู้ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ควรทำสื่อที่เหมาะสมกับคนพิการแต่ละประเภท และเนื้อหาของสื่อควรเน้นศักยภาพของคนพิการมากกว่านี้ เพื่อให้เกิดความแปลกใหม่เป็นที่น่าสนใจ

4. จากการศึกษา พบว่า ทางสำนักงานมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องคนพิการเป็นอย่างดี แต่ด้านสถานประกอบการไม่ค่อยได้รับการดูแล ควรมีเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำปรึกษาแก่สถานประกอบการโดยตรง ในการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ประกอบการตัดสินใจรับคนพิการเข้าทำงานของสถานประกอบการ

5. เนื่องจากสถานประกอบการเป็นองค์กรเอกชน ที่บางแห่งยังคงคำนึงถึงผลกำไรในการประกอบธุรกิจส่วนตัวมากกว่าการช่วยเหลือสังคม ทำให้ไม่มีเวลาให้ข้อมูลข่าวสาร แม้ว่าจะได้รับการประกาศเกียรติคุณให้เป็นสถานประกอบการดีเด่น ด้านการจ้างงานคนพิการก็ตาม จากเหตุผลนี้ ผู้วิจัยจึงไม่ค่อยได้รับความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ หรือการขอข้อมูลเท่าไรนัก ดังนั้น ควรคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ ในเรื่องกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ ซึ่งเป็นการศึกษาวิธีการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ กับกลุ่มเป้าหมาย นั่นก็คือ คนพิการที่เข้ารับการให้บริการ และสถานประกอบการ ดังนั้น ควรมีการศึกษาในด้าน ทักษะคิดและพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมาย ว่ามีความคิดเห็นต่อเรื่องการจัดหางานคนพิการเป็นอย่างไร

2. การศึกษาครั้งนี้ มุ่งเฉพาะสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเพียงหน่วยงานเดียว และเป็นการศึกษาภาพรวม ไม่ว่าจะป็นขั้นตอนของกระบวนการจัดหางานคนพิการ หรือภาพรวมของสื่อที่ใช้ ดังนั้น ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ในหน่วยงานอื่น หรือองค์กรทางเอกชนที่มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการจัดหางานคนพิการเช่นกัน รวมถึงในด้านประสิทธิภาพของการสื่อสารว่ากลุ่มเป้าหมายมีการเปิดรับสื่อในรูปแบบใดมากที่สุด

3. การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของทางสำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการเป็นสำคัญ ซึ่งมีกลยุทธ์การสื่อสารหลายวิธีการ รวมถึงการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก ควรมีการศึกษาถึงประสิทธิผลของการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ และการเลือกใช้สารประชาสัมพันธ์ของทางสำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำสาร และการพิจารณาเลือกใช้สื่อให้มีความน่าสนใจ ตรงตามความต้องการของผู้รับสารต่อไป

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมการจัดหางาน. คู่มือการให้บริการจัดหางานในประเทศไทย. เอกสารทางวิชาการ, 2541.
- กรมการจัดหางาน. การจัดหางานให้คนพิการ. เอกสารอัดสำเนา, 2543.
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541. กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ رأไพเพลส, 2541.
- กฤตธี กิจปฏิพัทธ์. เจรจาต่อรอง. กรุงเทพมหานคร : เม็ดทรายพรีนติ้ง, 2538.
- ขนิษฐา เทวินทรภักดี. สรุปผลการดำเนินการตามกฎหมายกระทรวง เรื่อง การจ้างงานคนพิการ.
เอกสารประกอบการประชุมเรื่องการส่งเสริมคนพิการเข้าสู่ระบบการจ้างงานทั่วไป, 2538.
- จิตาภา สุขพลำ. การสื่อสารระหว่างบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์, 2548.
- ดวงรัตน์ คำณูวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง. สื่อสารการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์, 2541.
- ตรีรัตน์ นิลรัตน์. ทฤษฎีสื่อสาร. คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2542.
- ปรมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : รุ่งเรืองสาส์น การพิมพ์, 2527.
- ปิยนารถ จันทร์หาโชติวิทย์. กระบวนการแสวงหาข้อมูลข่าวสารในการดูแลเด็กออทิสติก.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- ปรีชา จำปารัตน์. บริการจัดหางานในหน้าที่ของกรมประชาสัมพันธ์. เอกสารอัดสำเนา, 2542.
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์, รศ. ระเบียบวิธีวิจัยการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- นพวรรณ วังสะวิบูลย์. ความคิดเห็นของคนพิการต่อสิทธิมนุษยชน ศึกษากรณี ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคน
พิการ พระประแดง จ.สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, 2544.
- นิรันดร์ ทองหอม. การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะชีวิต และการให้บริการจัดหางานของกรมการ
จัดหางาน ของผู้หางานในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, คณะ
นิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- พลธรรม พลการ. การศึกษานโยบายการส่งเสริมการประกอบอาชีพและปัจจัยในการกำหนดรายได้
ของคนพิการทางการเคลื่อนไหว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, 2542.

- ลีโอ ออว์กินส์ ไมเคิล ฮัดสันและพอพันธ์ วัชจิตพันธ์. คู่มือการเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : จิกซอ กราฟฟิค ดีไซน์, 2538.
- วาสนา ตะเกาพงษ์. การสร้างโอกาสการมีงานทำของคนพิการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะสังคมสงเคราะห์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.
- วิริยะ นามศิริพงศ์พันธ์, รศ. กฎหมายและนโยบายของรัฐเกี่ยวกับคนพิการ. กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2539.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์. เอกสารทางวิชาการ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- วิสูตร บุญญาพงษ์พันธ์. กฎหมายและการจำกัดสิทธิคนพิการในการมีงานทำ. กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2541.
- สมควร กวียะ. สังคมสื่อสาร. วารสารศาสตร์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.
- สำนักคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. การส่งเสริมคนพิการเข้าสู่ระบบการจ้างงานทั่วไป. เอกสารสรุปผลการประชุม, 2541.
- สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ. การประกาศเกียรติคุณ องค์กรณ์ดีเด่นที่ให้การสนับสนุนคนพิการ สถานประกอบการดีเด่น ด้านการจ้างงานคนพิการ. เอกสาร, 2547.
- สุภรธรรม มงคลสวัสดิ์. แนวทางการส่งเสริมอาชีพคนพิการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการ โครงการสวัสดิการสังคม, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2544
- สุธิดา จุฑามาศ. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ให้บริการจัดหางานแก่คนพิการ. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- สุรภา กสานติกุล. การปรับตัวในการทำงานของคนพิการที่ทำงานในสถานประกอบการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 ศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- สิรินาด บุญเกียรติ. การเตรียมการของสถานประกอบการในการจ้างงานของคนพิการ : ศึกษาเฉพาะสถานประกอบการที่เข้าร่วมการสัมมนา เรื่อง พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะสังคมสงเคราะห์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.

ภาษาอังกฤษ

Cultlip and Center. Effective public relations. Englewood Cliffs : Prentice – Hall,1978

Gottlieb, Benjamin H. Social Support Strategies : guidelines for mental health practice.
Beverly Hills, Calif : Sage Publications, 1983.

Harry A. Mills. Negotiate : the art of Winning. Singapore : Heineman Asia, 1992

Hovland, Carl I. Communication and persuasion : Psychological studies of opinion
change : Yale University Press, 1968

ILO. Towards Equalizing Opportunities for Disabled People in Asia : A Guide.
Bangkok : ILO Publication, 1944.

Maslow, Abraham Harold. Motivation and personality. New York : Happer & Row,
1970.

Mc. Quire, W.J. The Nature of Attitude and Attitude change : The Hand Book of
Social Psychology.Massachusetts, Addison Wesley Publishing Company, 1968.

Simon, Raymind. Public relations workbook : writing & techniques, 1996

United Nations. World Programme of Action concerning Disabled Persons. New
York : UN Department of Public Information,1981

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์

กลุ่มแรก คือ เจ้าหน้าที่จัดหางานคนพิการ ในสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ ภายใต้ความรับผิดชอบของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 5 คน ได้แก่

เลขที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
1.	นางสาวสุธิดา จุฑามาศ	หัวหน้าสถาบันส่งเสริมและพัฒนาอาชีพฯ
2.	นางสาววิจิตร แก้วเครือวัลย์	หัวหน้างานจ้างงานคนพิการ
3.	นางสาวภัทรพร อ่อนไสว	นักสังคมสงเคราะห์ (6 วิชาการ)
4.	นายบัณฑิต กลัดแพ	นักพัฒนาสังคม ด้านงานคนพิการ
5.	นางสาวกุลวีณ์ วุฒิกิร	นักพัฒนาสังคม ด้านงานคนพิการ

กลุ่มที่สอง คือ คนพิการ ผู้ที่กำลังอยู่ระหว่างกระบวนการจัดหางานและผู้ที่มีงานทำ จำนวน 30 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 15 คนดังนี้

กลุ่มแรก คือ คนพิการ ผู้ที่กำลังอยู่ระหว่างกระบวนการจัดหางาน ได้แก่

เลขที่	ชื่อ - นามสกุล	ลักษณะความพิการ
1.	นายภัทระ ชัยพฤษณ์กุล	ทางการได้ยิน (หูพิการ)
2.	นายศิริศักดิ์ แจ่มจิรวรรณ	ทางการได้ยิน (หูพิการ)
3.	นายศักดิ์ดา อินสุนทรรักษา	ทางการได้ยิน (หูพิการ)
4.	นางสาวสบฤทัย รอบคอบ	ทางการได้ยิน (หูพิการ)
5.	นายกวี เทียนชัย	ทางการเคลื่อนไหว (ขาอัมพาต)
6.	นายจรัส โกศลจารุวัตร	ทางการเคลื่อนไหว (แขนซ้ายพิการ)
7.	นายไพรัช สนเทศอดิษฐ์	ทางการเคลื่อนไหว (อัมพาตครึ่งซีก)
8.	นายวิศิษฐ์ ชำนาญจันทร์	ทางการเคลื่อนไหว (ขาขวาขาด)
9.	นายวัชร กั้นเรือน	ทางการเคลื่อนไหว (ขาขาด)
10.	นายอำนาจ ออบกลิ่น	ทางการเคลื่อนไหว (เดินไม่ปกติ)
11.	น.ส. เฉลิมขวัญ ชอหะซัน	ทางการเคลื่อนไหว (มือซ้ายขาด)
12.	น.ส. นงเยาว์ ทองดี	ทางการเคลื่อนไหว (นิ้วมือพิการ)

เลขที่	ชื่อ - นามสกุล	ลักษณะความพิการ
13.	น.ส. ละคร ลมรึน	ทางการเคลื่อนไหว (ขาซ้าย)
14.	น.ส. ลาวัล สุบิน	ทางการเคลื่อนไหว (เดินไม่ปกติ)
15.	น.ส. อิศรียา เล้าศรี	ทางการเคลื่อนไหว (ขาขวาซ้าย)

กลุ่มที่สอง คือ คนพิการ ผู้ที่ผ่านการจัดหางานและกำลังประกอบอาชีพอยู่ในสถานประกอบการได้แก่

เลขที่	ชื่อ - นามสกุล	ลักษณะความพิการ	สถานที่ทำงาน
1.	น.ส. วัชรวิภา เตือนทร์	ทางการได้ยิน (หูพิการ)	Art for All
2.	นายกิตติศักดิ์ พัดทอง	ทางการเคลื่อนไหว (ขาซ้ายขาด)	บ.Index
3.	นายบรรดิษฐ์ พิงสุ	ทางการเคลื่อนไหว (แขนขาซ้าย)	สำนักส่งเสริมว.
4.	นายณัฏฐิ กายสี	ทางการเคลื่อนไหว (โพลิโอ)	บ.Excel
5.	นายนิมิตร จันทฤทธิ์	ทางการเคลื่อนไหว (ขาซ้ายลีบ)	บ.IT Innovation
6.	นายมานพ ภัทรารรรณชัย	ทางการเคลื่อนไหว (อัมพฤก)	บ.Tesco Lotus
7.	นายวัชรินทร์ ปันสนธิ	ทางการเคลื่อนไหว (แขนขาซ้าย)	บ.Loxley
8.	นายอาทิตย์ ตรีสนิม	ทางการเคลื่อนไหว (ขาอ้อมไม่ได้)	บ.NAP Service
9.	นายเอกสิทธิ์ เพียรชอบพูนผล	ทางการเคลื่อนไหว (ขาซ้ายขาด)	บ.กท.ดอนกลาง
10.	น.ส. จณิตา ทวีศักดิ์	ทางการเคลื่อนไหว(ขาซ้าย 2 ข้าง)	บ.โตโยต้าเคมอเตอร์
11.	น.ส. จินดา ทองสุข	ทางการเคลื่อนไหว (ขาซ้ายลีบ)	บ.เอกชัยฯ
12.	น.ส. จิรนนท์ อุ่นเจริญ	ทางการเคลื่อนไหว (กระดูกคด)	บ.Siam Admin.
13.	น.ส. ธันยภัทร์ อิศรางกูรฯ	ทางการเคลื่อนไหว (โพลิโอ)	บ.I.P.Support
14.	น.ส. นริศรา พิพัฒน์อนันต์	ทางการเคลื่อนไหว (แขนขาขาด)	บ.Esso Mobile
15.	น.ส. รัตติกาล แส่นเจริญ	ทางการเคลื่อนไหว (ข้อมือขวาขาด)	บ.บุพา ประกันฯ

กลุ่มที่สาม คือ สถานประกอบการที่รับคัดเลือกจากการประกาศเกียรติคุณเป็นสถานประกอบการดีเด่น ด้านการจ้างงานคนพิการ ประจำปี พ.ศ. 2547 จำนวน 10 แห่ง ได้แก่

เลขที่	ชื่อสถานประกอบการ	ประเภทกิจการ	จังหวัด
1.	บ. กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด	เครื่องสำอางค์และขายตรงสินค้า	กรุงเทพฯ
2.	บ. แอสทีน่า (ประเทศไทย) จำกัด	เครื่องใช้ไฟฟ้า	กรุงเทพฯ
3.	ร.ร.ปัญญาทรัพย์	โรงเรียน	กรุงเทพฯ
4.	รพ.ยันฮี	โรงพยาบาล	กรุงเทพฯ
5.	รพ. กรุงธน 1	โรงพยาบาล	ธนบุรี
6.	บ. แพลนครีเอชั่น จำกัด	ผลิตของเล่นไม้เพื่อการศึกษา	ตรัง
7.	บ. ประชาอาภรณ์ จำกัด (มหาชน)	ตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป	ลำพูน
8.	บ. นารายณ์บางกอกกรับเบอร์ จำกัด	ผลิตชิ้นส่วนรองเท้าส่วนบน	ลพบุรี
9.	บ. ตันติคอลเล็คชั่น จำกัด	เคหะสิ่งทอ	เชียงใหม่
10.	บ. ยูเนี่ยน ฟุทแวร์ จำกัด (มหาชน)	ผลิตรองเท้าส่งออกยี่ห้อไนกี้	ยะเชิงเทรา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคนพิการ

ความหมายคนพิการ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2546) ได้กำหนดคำนิยาม "คนพิการ" คือ บุคคลซึ่งความสามารถถูกจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน และการมีส่วนร่วมทางสังคมได้โดยวิธีการทั่วไป เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญาหรือการเรียนรู้ และมีความต้องการจำเป็นพิเศษด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตและมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป

องค์การอนามัยโลก (WHO) ให้ความหมายความพิการไว้ว่า เป็นความเสียหายเปรียบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกิดจากการชำรุดหรือความสามารถบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา เป็นผลทำให้บุคคลนั้นไม่อาจแสดงบทบาทหรือทำอะไรให้เหมาะสมสอดคล้องได้ตามวัย เพศ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมักจะเรียกบุคคลนั้นๆ ว่า "คนพิการ"

องค์การสหประชาชาติให้ความหมาย "คนพิการ" ว่า คือ บุคคลผู้มีความพิการตลอดไปและพิสูจน์ได้ชัดเจน จะพิการในลักษณะใดก็ตาม ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ หรือสูญเสียความสามารถในการทำงาน

พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 ได้กำหนดความหมายว่า "คนพิการ" หมายถึง คนที่มีความผิดปกติ หรือบกพร่องทางร่างกาย ทางสติปัญญา หรือทางจิตใจ ตามประเภทหรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง

ความหมายของความพิการ

1. ความบกพร่องหรือชำรุด (Impairment) หมายถึง การสูญเสีย หรือมีความผิดปกติในโครงสร้างด้านหน้าที่ของร่างกาย จิตใจ หรือสรีระวิทยา จะเป็นการชั่วคราวหรือถาวร หมายถึง ความพิการของอวัยวะ ความสูญเสียหรือขาดหายของอวัยวะ ตลอดจนกลไกของร่างกาย (Body Mechanism) และระบบการทำงานของจิตใจ (Mental Function System)

2. ไร้ความสามารถหรือไร้สมรรถภาพ (Disability) เป็นผลที่เกิดจากการชำรุด ทำให้เกิดข้อจำกัดหรือสูญเสียสมรรถภาพที่จะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่ตั้งถือว่าเป็นปกติวิสัยของมนุษย์ทั่วไปที่ควรทำได้

3. ความเสียเปรียบหรือความบกพร่อง (Handicap) หมายถึง ความเสียเปรียบของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทำให้ไม่อาจดำเนินชีวิต หรือแสดงบทบาทได้เหมาะสมสอดคล้องตามวัย เพศ สังคม และสิ่งแวดล้อม จึงทำให้การดำเนินชีวิตยากลำบากกว่าคนทั่วไป

ประเภทของคนพิการ

องค์การอนามัยโลก ได้แบ่งประเภทของความพิการออกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1. ความพิการเกี่ยวกับการเคลื่อนไหว
2. ความพิการเกี่ยวกับการได้ยินและการพูด
3. ความพิการเกี่ยวกับการมองเห็น
4. ความพิการเกี่ยวกับการเรียนรู้และปัญญาอ่อน
5. ความพิการเกี่ยวกับจิตใจและพฤติกรรมที่ผิดปกติ
6. ความพิการซ้ำซ้อนหรือหลายอย่างรวมกัน

1. ความพิการเกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ได้แก่ ผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกายอาจเป็นส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนหรือทั่วร่างกาย ทำให้การเคลื่อนไหวไม่ปกติ ได้แก่

- 1.1 แขนขาขาด อาจเป็นแต่กำเนิดหรืออุบัติเหตุ
- 1.2 อวัยวะโตหรือเล็กผิดปกติ
- 1.3 กระดูกหักและข้อเคลื่อน และได้รับการรักษาไม่ถูกต้องทำให้พิการ ผิดรูป
- 1.4 ผิวหนังหรือกล้ามเนื้อเน่าตาย เกิดการหดตัวของเนื้อเยื่อเป็นพังผืด ดึงรั้ง
- 1.5 ข้อต่างๆ ติดยึดจากโรคต่างๆ ทั้งที่ติดเชื่อและไม่ติดเชื่อ สมอพิการ

2. ความพิการเกี่ยวกับการได้ยินและการพูด

2.1 หูตึง หมายถึง การสูญเสียความสามารถในการได้ยิน ไม่ถึงกับสูญเสียทั้งหมด หากใช้เครื่องช่วยฟังแล้วจะสามารถได้ยินเสียงอย่างถูกต้อง แบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่

- หูตึงอย่างอ่อน สามารถได้ยินเสียงที่มีความดังตั้งแต่ 26-54 เดซิเบลล์
- หูตึงอย่างกลาง สามารถได้ยินเสียงที่มีความดังตั้งแต่ 55-69 เดซิเบลล์
- หูตึงอย่างหนัก สามารถได้ยินเสียงที่มีความดังตั้งแต่ 70-89 เดซิเบลล์
- หูตึงอย่างมากที่สุด สามารถได้ยินเสียงที่มีความดังตั้งแต่ 90 เดซิเบลล์ขึ้นไป

2.2 หูหนวก ไม่สามารถได้ยินเสียงได้เลย ถึงแม้จะใช้เครื่องช่วยฟังแล้วก็ตาม

หูหนวก แบ่งออกเป็น

- หูหนวกตั้งแต่เกิด
 - หูหนวกหลังเกิด
- ลักษณะพัฒนาการทางภาษาของความพิการประเภทนี้ ได้แก่
- เด็กไม่ยอมส่งเสียง
 - เด็กไม่ได้ยินเสียงที่ผู้อื่นพูดและไม่เข้าใจสิ่งที่พูดด้วย
 - เด็กพูดไม่ได้ หรือพูดไม่เป็นภาษา

3. ความพิการเกี่ยวกับการมองเห็น แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 ตาบอดเลือนลาง ตามัว (Partially Blind) สามารถมองเห็นได้บ้างระหว่าง 20/70 ถึง 20/200 เมื่อได้รับการแก้ไขหรืออุปกรณ์ช่วย

3.2 ตาบอด ไม่สามารถมองเห็นได้เลย

4. ความพิการเกี่ยวกับการเรียนรู้และปัญญาอ่อน ได้แก่ ผู้ที่มีสติปัญญาดำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย และมีปัญหาในการปรับตัว ขาดความสามารถทางสังคม ไม่มีวุฒิภาวะ มีการหยุดพัฒนาการและไม่สามารถหายขาด

จากมาตรฐานการจำแนกระดับปัญญาอ่อนของ American Association Mental Deficiency (AAMD) แบ่งระดับความเป็นปัญญาอ่อนเป็น 4 ระดับ ได้แก่

- 4.1 ปัญญาอ่อนขนาดน้อย (Mild Grade) ไอคิวระหว่าง 55-70 มีความสามารถสูงสุดพอๆ กับเด็กอายุไม่เกิน 10 ปี
- 4.2 ปัญญาอ่อนขนาดปานกลาง (Moderate Grade) ไอคิวระหว่าง 40-54 มีความสามารถสูงสุดพอๆ กับเด็กอายุไม่เกิน 3-7 ปี
- 4.3 ปัญญาอ่อนขนาดหนัก (Severe Grade) ไอคิวระหว่าง 25-39 มีความสามารถสูงสุดพอๆ กับเด็กอายุไม่เกิน 2 ปี ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ต้องมีคนช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา
- 4.4 ปัญญาอ่อนขนาดหนักมาก (Profound Grade) ไอคิวต่ำกว่า 25 ลงมา ไม่สามารถฝึกฝนอบรมให้สามารถกระทำการใดๆ ได้เลย ไม่ว่าจะเป็นการฝึกให้ช่วยเหลือตนเองหรืออะไรก็ตาม

5. ความพิการเกี่ยวกับจิตใจและพฤติกรรมที่ผิดปกติ กลุ่มนี้หมายถึงผู้ที่มีพฤติกรรมผิดปกติเนื่องจากปัญหาทางด้านจิตใจ อารมณ์ จนไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยตนเอง

6. ความพิการซ้ำซ้อนหรือหลายอย่างรวมกัน หมายถึง ความพิการตั้งแต่ 2 อย่างร่วมกัน เช่น เกร็ง เคลื่อนไหวไม่ได้ มีปัญหาอ่อนและมีปัญหาการพูดร่วมด้วย หรือเกร็งเคลื่อนไหวไม่ได้ร่วมกับตาบอด เป็นต้น

สาเหตุของการเกิดความพิการ

จากการศึกษาของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญองค์การอนามัยโลก (WHO Expert Committee) ได้จำแนกสาเหตุและลักษณะของความพิการในทางการแพทย์ได้ ดังนี้

1. ความพิการแต่กำเนิด มีสาเหตุมาจาก
 - 1.1 กรรมพันธุ์ เช่น ปัญญาอ่อน ประสาทหูพิการ ตาบอด สมอองเจริญชำ ฯลฯ
 - 1.2 สาเหตุที่ไม่ใช่กรรมพันธุ์ เช่น กินยาผิด และความผิดปกติ การติดเชื้ระหว่าง การตั้งครรภ์ และระหว่างคลอด ทำให้เกิดมา มีความผิดปกติทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม สติปัญญา สมอองพิการ ฯลฯ
2. โรคติดต่อ ทำให้เกิดความพิการได้หลายทาง เช่น โรคไขสันหลังอักเสบ (Poliomyelitis) ทำให้กล้ามเนื้อแขนขาลีบ ฯลฯ
3. โรคที่ไม่ติดต่อ อาทิ โรคที่เกิดจากระบบการเคลื่อนไหว เช่น ปวดหลัง ปวดข้อ ฯลฯ
4. โรคจิตประเภทต่างๆ เช่น ซึมเศร้า ย้ำคิดย้ำทำ ฯลฯ
5. โรคพิษสุราเรื้อรัง และการติดสารเสพติดต่างๆ
6. เกิดจากมลภาวะสิ่งแวดล้อมและอุบัติเหตุต่างๆ ทั้งจากการสัญจรทางน้ำและทางบก และอากาศ อุบัติเหตุจากการทำงาน การต่อสู้จากภัยสงคราม ฯลฯ
7. ภาวะทุพโภชนาการ การขาดสารอาหารทั้งระหว่างการตั้งครรภ์ และการเลี้ยงดู ทำให้เกิดความพิการได้ทั้งทางสติปัญญา และทางร่างกาย
8. สาเหตุอื่นๆ เช่น การได้รับพิษ สารปรอท สารตะกั่ว การได้ยินเสียงดัง การรักษาพยาบาลที่ไม่ถูกวิธี ฯลฯ

จากสาเหตุที่ทำให้เกิดความพิการประเภทต่างๆ ดังกล่าวมาแล้วนั้น จะเห็นได้ว่า สาเหตุของการพิการหลายประเภทสามารถป้องกันได้ เพราะฉะนั้นจึงควรยึดถือหลักการป้องกันควบคู่กับการแก้ไขและฟื้นฟูสมรรถภาพในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพิการ

ความต้องการของคนพิการ

มนุษย์ทุกคนเมื่อมีชีวิตเกิดมาบนโลกที่สวยงามใบนี้ แต่ละคนจะมีธรรมชาติของตนเองซึ่งสิ่งเหล่านี้ขึ้นอยู่กับ การเลี้ยงดูของครอบครัว สิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม ทุกคนมีความต้องการที่สามารถดำเนินชีวิตในสังคม และสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีความสุข ไม่เว้นคนพิการที่มีความต้องการเหมือนคนปกติทั่วไป แต่สำหรับคนพิการแล้วความต้องการขั้นพื้นฐานตามสิทธิที่ได้รับ เช่น การศึกษาภาคบังคับ คนพิการบางคนยังไม่สามารถเข้าถึงได้ ดังนั้น ปัญหาของคนพิการมีมากมายที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ การดำเนินชีวิต เมื่อมีคนพิการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกในครอบครัวอย่างไร จะบำบัดรักษาได้ที่ไหน เมื่อมีการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแล้วอยากจะมีงานทำ สามารถหารายได้อย่างไร และทำอะไรจึงจะสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคมได้อย่างไร ดังนั้น ปัญหาและความต้องการของคนพิการจำแนกได้ ดังนี้

1. ปัญหาและความต้องการด้านการแพทย์ เนื่องจากคนพิการจำนวนมากเกือบร้อยละ 80 อาศัยอยู่ในชนบท คนพิการเหล่านี้ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการดูแลรักษาจากแพทย์ หรือแพทย์เฉพาะด้านเลย ดังนั้น อาการหรือโรคที่ควรจะรักษาให้หายได้ หรือป้องกัน ได้กลับกลายเป็นสาเหตุที่พิการ
2. ปัญหาและความต้องการด้านการศึกษา ด้วยเหตุที่ว่าคนพิการส่วนใหญ่ต่างอาศัยอยู่ในชนบท มีฐานะยากจนและรัฐไม่สามารถจะกระจายบริการด้านการศึกษาพิเศษไปสู่ชนบทได้เพียงพอ กับความต้องการด้านการศึกษาของเด็ก และคนพิการส่วนใหญ่ขาดการศึกษา แม้แต่การศึกษาภาคบังคับก็ไม่ได้รับ
3. ปัญหาและความต้องการด้านอาชีพ คนพิการที่ไม่พิการมากจนทำอะไรไม่ได้ คนพวกนี้ส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะพึ่งพาตนเอง มีรายได้เป็นของตนเอง ไม่มีใครต้องการที่จะทำตัวเป็นภาระของครอบครัว และสังคม แต่ทัศนคติของสังคมที่มีต่อคนพิการไม่เอื้ออำนวย ไม่เปิดโอกาสให้แก่เขาได้แสดงความสามารถ ประกอบกับการขาดความรู้ ความชำนาญ จึงเป็นการยากที่คนพิการจะได้งานทำ แต่ถ้าได้มีการพัฒนาขีดความสามารถ และคุณภาพของคนพิการให้มีประสิทธิภาพ คนพิการเหล่านั้นก็จะสามารถประกอบอาชีพด้วยตนเองได้ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณค่า
4. ปัญหาและความต้องการด้านสังคม การที่คนพิการจะเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคมนั้น จะต้องคำนึงถึงตัวประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความพร้อมของคนพิการ และความพร้อมของสังคม เมื่อคนพิการมีความพร้อม ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ มีความรู้ มีทักษะ และมีความสามารถเพียงพอที่จะประกอบอาชีพได้ตามความถนัด ตามกำลัง สติปัญญา หรือตามสมรรถภาพของร่างกาย และมีความพร้อมทางใจ มีส่วนร่วม บทบาทความรับผิดชอบในสังคม

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวนฤมล จุลมกร เกิดเมื่อวันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2524 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2546 และศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำเร็จการศึกษานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตรพัฒนาการ ปีการศึกษา 2548



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย