

การสร้างพื้นที่ทางสังคมและการดำรงอัตลักษณ์ของคนพิการที่ทำงาน ในองค์กรด้านการสื่อสารโทรคมนาคม*

The Construction of Social Space and Maintenance of Identity of Disabilities Workers in Telecommunication Organization

ฐิติวัจน์ ทองแก้ว (Thitiwat Tongkaew)**

พิทักษ์ ศิริวงศ์ (Phitak Siri Wong)***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการสร้างพื้นที่ทางสังคม และ 2) กระบวนการดำรงอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงาน ด้วยการสังเกตและสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจำแนกหมวดหมู่ตามประเด็น สร้างข้อสรุปและนำเสนอด้วยการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการสร้างพื้นที่ทางสังคมของคนพิการในการทำงานเกิดจากการสร้างความสัมพันธ์และการยอมรับในระดับ 1) ปัจจุบันบุคคลหรือตัวคนพิการเอง 2) เพื่อนร่วมงานคนพิการและคนพิการอื่นๆ และ 3) เพื่อนร่วมงานคนปกติและสังคม ซึ่งพื้นที่ทางสังคมนี้เป็นพื้นที่ในการแสดงอัตลักษณ์ ความเป็นตัวตนและความสามารถในการทำงานของคนพิการ และกระบวนการดำรงอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงาน ประกอบด้วย 1) การยอมรับตนเอง 2) การเรียนรู้ พัฒนา และฟื้นฟูศักยภาพ 3) การสร้างวิถีการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และ 4) การถ่ายทอดอัตลักษณ์ในการทำงาน ซึ่งกระบวนการต่างๆ นี้ส่งผลให้คนพิการสามารถแสดงอัตลักษณ์ที่โต้แย้งต่อวาทกรรมหลักของสังคมที่มีต่อคนพิการได้ ทั้งนี้ การสร้างพื้นที่ทางสังคมและการดำรงอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงานเป็นการพิสูจน์ในเบื้องต้นว่าคนพิการเป็นผู้มีศักยภาพและความสามารถในการทำงาน หากได้รับการมอบหมายภาระงานที่เหมาะสม และสามารถยกระดับการยอมรับให้เกิดขึ้นในสังคมอันจะส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อคนพิการในการทำงานต่อไป

คำสำคัญ : การสร้างพื้นที่ทางสังคม, การดำรงอัตลักษณ์, คนพิการ

Abstract

This research is qualitative research with phenomenological approach which aims to 1) study the process of the construction of Social Space and 2) the Process of maintaining the identity of persons with disabilities in the workplace by observation and in-depth interviews of 10 key informants. The received information was analyzed the classification by important points, make a conclusion and present with descriptive analysis. The results found that the construction of Social Space of disabled workers were created by making relationships and recognition in 3 levels 1) an individual (him or herself), 2) colleagues who were people with disabilities and other disabilities outside the organization and 3) colleagues who were normal people and other people outside the organization. This social space was created as a special space to express their identities and abilities to work. The maintenance of identity of disabilities workers consist of 1) self-acceptance, 2) learning development and restoration potential, 3) create a suitable way of working with colleagues and 4) convey the identity of the work. These process can be used to debate on discourse of society towards disabled people. The construction of social space and maintenance of identity of disabilities workers were the basic principles for proving that disabled people had potential and ability to work if they had been assigned suitable jobs. Moreover, the result will lead other people in changing their attitude towards people with disabilities in working in positive way.

Keywords : Social Space, Maintenance of Identity, Disabilities

บทนำ

ประเด็นความไม่เท่าเทียมกันหรือความเป็นธรรมในสังคมถูกหยิบยกขึ้นมาถกเถียงกันอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน (กุลภา วจนสาระ, 2555) และเข้มข้นขึ้นในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ทั้งความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องเพศ การศึกษา การเข้าถึงบริการของรัฐบาลด้านการรักษาพยาบาลและสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น ไม่เพียงแต่ในประเทศไทยเท่านั้น หลายประเทศในแถบเอเชียและยุโรปต่างเรียกร้องในการสร้างความเท่าเทียมกันในประเด็นต่าง ๆ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นในสังคมและสร้างความยั่งยืนในสังคม โดย ร่าง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2565 (คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558) ได้กล่าวถึง แนวทางการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำและความไม่เท่าเทียมกันในสังคม โดยการกำหนดทิศทางในการสร้างความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการของรัฐ การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของรัฐ และการเข้าถึงการมีอาชีพที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ประเด็นความเท่าเทียมนั้น ได้ถูกระบุไว้ใน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550) มาตราที่ 30 มีใจความสำคัญกล่าวถึงความแตกต่างที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม ได้แก่ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา

การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมือง ควรได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมให้ได้รับสิทธิและเสรีภาพ เช่นเดียวกับกับบุคคลอื่น

หนึ่งในประเด็นความไม่เท่าเทียมกันในสังคมที่ยังคงเป็นปัญหาสำคัญและไม่ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความไม่เท่าเทียมด้านความไม่สมบูรณ์ทางจิตใจ ร่างกาย และสติปัญญา หรือที่คนส่วนมากเรียกว่าความพิการ เนื่องจากคนส่วนใหญ่หรือมุมมองทางสังคมมีแนวคิดต่อคนพิการว่าเป็นผู้ที่มีความบกพร่อง มีความไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถทำงาน หรือทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพได้ หรืออาจมองถึงขั้นเป็นปัญหาทางสังคม (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2553) ซึ่งในความเป็นจริงแล้วคนพิการบางคนมีศักยภาพในการทำงานเทียบเท่าหรือสูงกว่าคนปกติเมื่อได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสม จากการวิจัยของ Hindle, Noble and Phillips (1999) ซึ่งศึกษาผลิตผล (Productivity) ในการดำเนินงานเปรียบเทียบระหว่างพนักงานคนพิการและพนักงานปกติ ตำแหน่งพนักงานตอบรับทางโทรศัพท์ (Call Center) พบว่า พนักงานคนพิการมีผลิตผลจากการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพนักงานคนปกติ และมีบางทักษะที่พนักงานคนพิการมีผลิตผลที่ดีกว่า รวมถึงมีระยะเวลาการจ้างงานที่ยาวนานกว่า แปลความได้ว่าพนักงานคนพิการมีความจงรักภักดีกับองค์กรมากกว่า (Corbitt, 2015) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Lengnick-Hall, Gaunt, and Brooks (2001) ได้ศึกษาวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของนายจ้างและการจ้างคนพิการเข้าทำงาน พบว่า มีหลักฐานเชิงประจักษ์มากมายแสดงให้เห็นว่าไม่มีความแตกต่างกันในผลิตผลของผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานคนพิการและพนักงานคนปกติ นอกจากนี้ ในบริบทปัจจุบันที่คนทำงานด้วยความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้ช่องว่างความแตกต่างของการทำงานระหว่างคนพิการและคนปกติมีแนวโน้มลดลง นอกจากนี้ Siperstein et al. (2005) เคยสำรวจเรื่องการจ้างงานคนพิการในมุมมองของลูกจ้าง พบว่า ร้อยละ 92 มีความเต็มใจที่สนับสนุนบริษัทหรือองค์กรที่จ้างคนพิการเข้าทำงาน ร้อยละ 98 เคยได้ติดต่อหรือได้รับการบริการจากคนพิการและรู้สึกประทับใจในระดับมากที่สุดและระดับมาก และลูกจ้างร้อยละ 96 เชื่อว่าบริษัทที่จ้างคนพิการเข้าทำงาน จะสามารถพัฒนาผลปฏิบัติงานให้สูงขึ้นได้ เนื่องจากการแสดงให้เห็นว่าบริษัทมีความใส่ใจลูกจ้างและมีส่วนร่วมในการสร้างความเข้าใจคนพิการให้กับพนักงานปกติด้วยเช่นกัน

องค์กรหลายองค์กรในต่างประเทศ จ้างงานคนพิการในตำแหน่งที่เหมาะสม เช่น บริษัท Protcter and Gamble บริษัทยักษ์ใหญ่ผู้ผลิตสินค้าอุปโภคและบริโภคระดับโลกและบริษัทยาขนาดใหญ่ที่สุดในโลกอย่าง Starwood Hotels and Resorts Worldwide (Weiss, 2015) บางองค์กรอาจมองว่าเป็นการดำเนินงานตามกฎหมายกำหนด และได้รับประโยชน์ในการลดหย่อนภาษี แต่ในบางองค์กรกลับมองว่าคนพิการมีศักยภาพในการทำงาน และพัฒนารูปแบบการฟื้นฟูศักยภาพของคนพิการเหล่านั้นในระหว่างปฏิบัติงาน หากองค์กรสามารถพัฒนาและฟื้นฟูศักยภาพของคนพิการได้อย่างเหมาะสมจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นได้อย่างมีนัยสำคัญ (Institute for Corporate Productivity, 2014) เช่นเดียวกับในประเทศไทยซึ่งได้ออกกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับในการสนับสนุนการจ้างงานของคนพิการ เนื่องจากคนพิการถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าในประเทศไทย หากสามารถมอบหมายงานที่เหมาะสม ตรงกับศักยภาพที่คนพิการมี รวมถึงฟื้นฟูสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง คนพิการจะเป็นหนึ่งในกำลังสำคัญของการพัฒนาประเทศได้เช่นเดียวกัน เห็นได้ว่าสถานประกอบการต่างๆ หลายแห่งเปิดรับสมัครคนพิการเข้าทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับศักยภาพ (มูลนิธิคนพิการไทย, 2559) เช่น บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (บริษัทในเครือของ บริษัท แอดวานซ์ อิน

โฟรี เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดำเนินการจัดหาพนักงาน Call Center) บริษัท บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำกัด บริษัท นิติพล อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด และบริษัท เซ็น คอร์ปอเรชั่น กรุ๊ป เป็นต้น รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และสถาบันการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นต้น ก็ได้จ้างคนพิการเข้ามาทำงานอย่างต่อเนื่อง

แม้ว่าจะออกกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ เพื่อผลักดันให้คนพิการได้รับการจ้างงาน และสิทธิความเท่าเทียมในการประกอบอาชีพ รวมถึงได้รับการตอบรับจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งสถานประกอบการ เอกชน หน่วยงานภาครัฐ และสถาบันอุดมศึกษา แต่จากการสำรวจภาวะการจ้างงานของคนพิการ ในปี 2557 พบว่า หน่วยงานของรัฐ ประกอบด้วย กระทรวง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐ รับคนพิการเข้าทำงานรวมกันเพียง 1,668 คน คิดเป็นร้อยละ 16.27 ของจำนวนคนพิการที่ต้องได้รับการจ้างงานทั้งหมด ทั้งนี้ ในปี 2559 สถานประกอบการภาคเอกชนได้จ้างคนพิการเข้าทำงานแล้ว จำนวน 28,868 คน และปฏิบัติตามกฎหมายในการจ้างงานคนพิการอย่างถูกต้อง ร้อยละ 83.12 (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2559) ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนและอัตราส่วนที่น้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนคนพิการที่ลงทะเบียนปี 2559 ทั้งหมด 1,501,179 คนทั่วประเทศ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2559) แสดงให้เห็นถึงการผลักดันการสร้างอาชีพและการจ้างงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบไม่เพียงพอ ซึ่งหากพิจารณาจำนวนผู้พิการที่มีอยู่ รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถผลักดันให้พวกเขามีอาชีพ มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรต่างๆ รวมถึงการพัฒนาประเทศได้ จะนับว่าเป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลของประเทศได้อย่างสูงสุด

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการผลักดันคนพิการให้ได้รับการจ้างงานอย่างเหมาะสม โดยการศึกษาคนพิการที่ทำงานในหน่วยงานสังกัดองค์กรขนาดใหญ่ ถึงรูปแบบการสร้างพื้นที่ทางสังคมหรือพื้นที่แห่งคุณค่าของตนในการทำงาน และการดำรงอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงาน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาสร้างรูปแบบการเตรียมความพร้อมทั้งจิตใจ ร่างกาย และสติปัญญาของคนพิการให้พร้อมต่อการเข้าทำงาน และปรับทัศนคติขององค์กรและคนทั่วไปที่มีต่อการทำงานของคนพิการ เพื่อให้สอดคล้องกับการผลักดันคนพิการให้ได้รับการจ้างงานจากนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ของรัฐต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการสร้างพื้นที่ทางสังคมของคนพิการในการทำงาน
2. เพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการดำรงอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงาน

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

เพื่อนำรูปแบบกระบวนการสร้างพื้นที่ทางสังคมและลักษณะการดำรงอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงาน มาเป็นแนวคิดสร้างความเข้าใจและทัศนคติของคนทั่วไป นายจ้าง และบริษัทต่างๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับความสามารถและให้โอกาสคนพิการได้พิสูจน์ศักยภาพ ลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงอาชีพของคนพิการในสังคมไทยอย่างยั่งยืนซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทยในระยะยาวต่อไป

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ การสร้างพื้นที่ทางสังคม และการดำรงอัตลักษณ์ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญดังนี้

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคนพิการ

1.1 ความหมายของคนพิการ

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2550) กล่าวว่า คนพิการ หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดด้านความบกพร่องทางร่างกาย การมองเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว ความบกพร่องทางพฤติกรรม การสื่อสาร ความบกพร่องทางอารมณ์ สติปัญญาและการเรียนรู้ รวมถึงความบกพร่องทางด้านอื่นๆ ที่ส่งผลและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินกิจกรรมในชีวิตประจำวัน โดยในบางครั้งต้องได้รับความช่วยเหลือเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันหรือการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมได้อย่างปกติ

อานนท์ วันลา (2553) กล่าวว่า คนพิการ หมายถึง บุคคลที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการเรียนรู้และสื่อความหมาย เช่น การพูด การฟัง หรือการอ่านเขียนในชีวิตประจำวัน รวมถึงการประกอบอาชีพและการสร้างสัมพันธภาพกับคนในสังคม ทั้งนี้ บุคคลหนึ่งๆ อาจมีลักษณะความบกพร่องหรือข้อจำกัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างได้

ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา (2554) กล่าวว่า คนพิการเป็นผู้ที่มีความบกพร่องทางด้านจิตใจ ด้านร่างกาย เช่น การได้ยิน การเคลื่อนไหวร่างกาย ด้านสติปัญญา รวมถึงด้านการเรียนรู้ หรือความบกพร่องในประเด็นอื่นๆ ซึ่งส่งผลและเป็นอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมหรือกิจกรรมต่างๆ ประจำวัน และการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจการต่างๆ ในสังคม และบางคนอาจต้องได้รับความช่วยเหลือเพื่อให้สามารถเข้าร่วมการดำเนินกิจการต่างๆ ได้อย่างคนทั่วไป

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดยะลา (2557) กล่าวว่า คนพิการ คือ บุคคลที่พบอาการผิดปกติหรือความบกพร่องทางด้านจิตใจ ร่างกาย หรือสติปัญญา ซึ่งสิ่งผิดปกติหรือข้อบกพร่องเหล่านั้นจะส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการใช้ชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ และการดำเนินงานต่างๆ

World Health Organization (2011) หรือองค์การอนามัยโลก กล่าวว่า คนพิการ หมายถึง บุคคลซึ่งประสบภาวะความไม่สมบูรณ์ทางร่างกายหรือจิตใจชั่วคราวหรือถาวร โดยภาวะความไม่สมบูรณ์นั้นทำให้ไม่ได้รับความเท่าเทียมทางด้านบริการสุขภาพ การศึกษา และโอกาสในการทำงาน ทั้งนี้ ในปัจจุบันความพิการมักถูกตีความหมายจากสังคมมากกว่าความผิดปกติทางร่างกาย

1.2 สาเหตุของความพิการ

เมื่อกล่าวถึงคนพิการ คนส่วนมากจะมองว่าเป็นลักษณะของความไม่สมบูรณ์ของบุคคลที่มีมาแต่กำเนิด แต่ความเป็นจริงแล้วความพิการนั้นมีสาเหตุต่างๆ มากมาย ซึ่งคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญองค์การอนามัยโลก (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน, 2535) ได้จำแนกสาเหตุของความพิการไว้ 8 ประการ ดังนี้ 1) ความพิการแต่กำเนิด 2) โรคติดต่อ 3) โรคที่ไม่ติดต่อ 4) โรคจิต 5) โรคพิษสุราเรื้อรัง 6) ภัยอันตรายและการบาดเจ็บ 7) ภาวะทุพโภชนาการ และ 8) สาเหตุอื่นๆ

ทั้งนี้ หากพิจารณาตามสาเหตุของความพิการข้างต้น สามารถแบ่งสาเหตุของความพิการเป็น 2 ประเด็นใหญ่ คือ 1) คนพิการแต่กำเนิด และ 2) คนพิการที่เกิดจากอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยทางกายหรือทางจิต

หรือเหตุอันไม่ปกติ ซึ่งการปฏิบัติต่อคนพิการที่มีสาเหตุความพิการแตกต่างกันนั้นมีรูปแบบที่แตกต่างกันทั้งการใช้ชีวิตและการทำงาน โดยประเด็นของการทำงานนั้นบางครั้งคนพิการที่เกิดจากอุบัติเหตุ อาการเจ็บป่วย หรือเหตุที่ไม่พึงประสงค์ อาจเป็นผู้ที่มีศักยภาพในการทำงานมาก่อน การหาแนวทางฟื้นฟูศักยภาพของคนพิการประเภทนี้จึงเป็นสิ่งที่ไม้อาจละเลยได้

1.3 การแบ่งประเภทคนพิการ

พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ (2534) ตามมาตราที่ 4 และมาตราที่ 20 ได้ออกกฎกระทรวงกำหนดประเภทของคนพิการไว้ใน 5 ประเภทดังนี้ 1) พิกัดทางการมองเห็น 2) พิกัดทางการได้ยิน หรือการสื่อความหมาย 3) พิกัดทางการกายหรือการเคลื่อนไหว 4) พิกัดทางจิตใจหรือพฤติกรรม และ 5) พิกัดทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ (2552) ตามมาตราที่ 3 และมาตราที่ 4 ได้กำหนดประเภทของคนพิการทางการศึกษา ดังนี้ 1) ผู้มีความบกพร่องทางการเห็น 2) ผู้มีความบกพร่องทางการได้ยิน 3) ผู้มีความบกพร่องทางสติปัญญา 4) ผู้มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว 5) ผู้มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ 6) ผู้มีความบกพร่องทางการพูดและภาษา 7) ผู้มีความบกพร่องทางพฤติกรรม หรืออารมณ์ 8) บุคคลออทิสติก และ 9) บุคคลพิการซ้อน

งานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาผู้มีความบกพร่องทางการมองเห็น ซึ่งมีขอบเขตหมายรวมถึงผู้ที่สูญเสียการมองเห็นตั้งแต่ระดับเล็กน้อยจนบอดสนิท แบ่งเป็น 2 ประเภท (สำนักพัฒนาวิชาการแพทย์, 2547; ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ, 2552) คือ 1) ตาบอด (Blindness) คนที่สูญเสียการมองเห็นมาก คือ ต้องอ่านอักษรเบรลล์ หรือใช้การฟังเท่านั้น และ 2) สายตาเลือนราง (Low Vision) คนที่สูญเสียการมองเห็นแต่ยังสามารถอ่านตัวอักษรหรือตัวพิมพ์ที่ขยายใหญ่ได้ หรือสามารถใช้แว่นขยายช่วยในการอ่านหนังสือ (ทั้งนี้ ต้องเป็นผู้ที่มีสายตาเลือนรางทั้ง 2 ข้าง)

1.4 กฎหมายเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของคนพิการพึงได้รับ

ประเทศไทยมีการออกกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับต่างๆ ที่สนับสนุนสิทธิประโยชน์ที่คนพิการพึงได้รับ เพื่อสร้างความเท่าเทียม ลดความเหลื่อมล้ำ และสนับสนุนให้คนพิการสามารถใช้ชีวิตได้อย่างปกติเหมือนคนทั่วไป ซึ่งสามารถสรุปส่วนที่สำคัญได้ดังนี้

พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ (2534) ระบุไว้ว่า คนพิการมีสิทธิได้รับการส่งเสริมและพัฒนา และฟื้นฟูสมรรถภาพ ในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1) การฟื้นฟูทางการแพทย์ และความช่วยเหลือค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาล ซึ่งหมายถึงค่าอุปกรณ์ กระบวนการปรับสภาพทางจิตใจ ร่างกาย สติปัญญา และสมรรถภาพโดยรวมให้ดีขึ้น 2) การได้รับการศึกษาตามกฎหมาย โดยการดูแลของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ให้ได้รับการศึกษาภาคบังคับ การศึกษาสายอาชีพ หรืออุดมศึกษาตามความเหมาะสม และอาจศึกษาในสถานศึกษาเฉพาะทางหรือสถานศึกษาปกติได้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและศักยภาพของคนพิการ 3) การประกอบและฝึกอาชีพที่เหมาะสม โดยพิจารณาตามสมรรถภาพที่มีอยู่ของคนพิการแต่ละคน และส่งเสริมให้สามารถประกอบอาชีพนั้นๆ ได้ 4) สนับสนุนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม สิ่งอำนวยความสะดวก และ

บริการที่สำคัญและจำเป็นต่อคนพิการ และ 5) การสนับสนุนบริการจากรัฐ ในประเด็นการเป็นคดีความ หรือในการติดต่อกับหน่วยงานราชการต่างๆ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (2542) มาตราที่ 10 ระบุไว้ว่า ต้องสร้างความเท่าเทียมกันในสิทธิทางการศึกษา ให้ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายทางการศึกษาสำหรับผู้บกพร่องทางจิตใจ ร่างกาย สติปัญญา หรือความบกพร่องด้านอื่นๆ เป็นต้น รวมถึงได้รับสิทธิการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นๆ ทางการศึกษา เป็นต้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550) ระบุไว้ว่า คนพิการมีสิทธิในการได้รับการอำนวยความสะดวกในสิ่งสาธารณะ และได้รับความช่วยเหลือด้านต่างๆ จากรัฐ (มาตราที่ 55) รวมถึงการได้รับการสนับสนุนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพึ่งพาตนเองได้ (มาตรา 80)

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2550; 2556) ได้ระบุสิทธิประโยชน์ของคนพิการ (ที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ) ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ สวัสดิการ และการช่วยเหลือจากภาครัฐ ประกอบด้วย 1) สิทธิในการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการแพทย์ 2) การคุ้มครองสิทธิทางการศึกษา 3) ได้รับการส่งเสริมอาชีพและคุ้มครองการมีงานทำ 4) การคุ้มครองสิทธิทางสังคมและสวัสดิการ 5) สิทธิในสิ่งอำนวยความสะดวก 6) สิทธิในการกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพ 7) สิทธิในการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย 8) สิทธิในการได้รับบริการล่ามภาษามือ 9) สิทธิในการมีผู้ช่วยคนพิการ และ 10) สิทธิในการลดหย่อนค่าโดยสารสาธารณะ

เมื่อพิจารณาสิทธิประโยชน์ที่คนพิการพึงได้รับเพื่อสร้างความเท่าเทียมในสังคมตามกฎหมายและข้อกำหนดข้างต้น สามารถสรุปเบื้องต้นได้ว่าคนพิการมีสิทธิในการ 1) ได้รับการศึกษาที่เหมาะสม 2) ได้รับการส่งเสริมให้ได้รับการจ้างงานและส่งเสริมการประกอบอาชีพ 3) ได้รับการอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิต และ 4) ได้รับการคุ้มครองด้านสุขภาพ ฟื้นฟูศักยภาพ และสวัสดิการต่างๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ทั้งนี้ การวิจัยครั้งนี้ศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ที่คนพิการพึงมีในการการจ้างงาน ส่งเสริมให้ได้ประกอบอาชีพ และฟื้นฟูศักยภาพในการทำงาน

2. แนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างพื้นที่ในสังคม

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีนักวิชาการ และนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างพื้นที่ในสังคม ดังนี้

วูฉินันท์ แท่นนิล (2551) กล่าวว่า การสร้างพื้นที่ในสังคม คือ กระบวนการสร้างสัญลักษณ์เพื่อให้เกิดการยอมรับร่วมกันของคนในพื้นที่ โดยพื้นที่นั้นประกอบด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีความหลากหลายทางโครงสร้าง การปกครอง ประเพณีวัฒนธรรม เป็นต้น

ณัฐวุฒิ อัสวโกวิทวงศ์ (2554) กล่าวว่า การสร้างพื้นที่ทางสังคม คือ การสร้างลักษณะพื้นที่เชิงจินตภาพซึ่งเป็นตัวแทนเชิงสัญลักษณ์ เกิดจากกระบวนการสร้างความหมายของพื้นที่จากความทรงจำของบุคคลจากการมีปฏิสัมพันธ์กัน สร้างความหมายและความเข้าใจร่วมกัน

ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ (2554) กล่าวว่า การสร้างพื้นที่ทางสังคม หมายถึง การสร้างพื้นที่ทางความรู้สึกอันเกิดจากการกระบวนการความสัมพันธ์เชิงอำนาจของกลุ่มต่างๆ ซึ่งเป็นผลกระทบจากความเหลื่อมล้ำในสังคม สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งระดับสังคมย่อย เช่น ครอบครัว สถาบันการศึกษาศึกษา ไปจนถึงระดับสังคม

ขนาดใหญ่ โดยคนบางกลุ่มถูกระบอบการทางสังคมเบียดขับสู่การเป็นประชากรชายขอบ เช่น คนรักเพศเดียวกัน คนพิการ คนด้อยโอกาสต่างๆ ทำให้พวกเขาเหล่านั้นต้องเผชิญกับภาวะคนที่ไร้พื้นที่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

Lefebvre (1991 อ้างถึงใน จารุวรรณ ข้าเพชร, 2555) กล่าวว่า พื้นที่ทางสังคม แบ่งเป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย 1) การปฏิบัติการของพื้นที่ คือ ลักษณะของการก่อรูปทางสังคม ซึ่งเกิดจากการยึดเหนี่ยวกันของสมาชิกในพื้นที่ เป็นรูปแบบปฏิบัติการทางสังคมที่ถูกกำหนดและเกิดขึ้นในพื้นที่นั้น 2) ภาพตัวแทนของพื้นที่ คือ สิ่งที่เป็นตัวแทนยึดเหนี่ยวความสัมพันธ์ อาจเป็นสัญลักษณ์ รหัส หรือความรู้ที่สร้างขึ้นร่วมกันเพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของสมาชิกในพื้นที่ และ 3) พื้นที่แห่งภาพตัวแทน คือ พื้นที่ที่เกิดขึ้นเพื่อปกปิดบางด้านของชีวิตและสังคม จากการก่อตัวและทับซ้อนกันของสัญลักษณ์ รหัส หรือสิ่งที่สมาชิกในพื้นที่สร้างขึ้นมา นอกจากนี้ Lefebvre กล่าวถึงกลไกความสัมพันธ์ในพื้นที่ทางสังคม ซึ่งเป็นความหมายของผลผลิตที่เกิดจากการสร้างพื้นที่ คือ 1) สร้างให้เกิดการกำหนด สร้างกฎเกณฑ์ กฎระเบียบ รูปแบบการต่อรองเพื่อควบคุมคนและลักษณะการใช้พื้นที่ของสมาชิกในสังคม และ 2) ความเป็นปัจเจกบุคคลก่อให้เกิดการต่อต้าน ขัดขืนกฎเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ เพื่อสร้างการอยู่รอดของตน

ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้ การสร้างพื้นที่ทางสังคมของคนพิการในการทำงาน หมายถึง กระบวนการสร้างตัวตน อัตลักษณ์ หรือสัญลักษณ์แทนความพิการในบทบาทของการทำงาน ซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างสมาชิกคนพิการ เพื่อให้เกิดการยอมรับต่อตนเอง สมาชิกและสร้างการยอมรับของสังคม

3. แนวคิดเกี่ยวกับการดำรงอัตลักษณ์

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีนักวิชาการ และนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการดำรงอัตลักษณ์ที่สำคัญ ดังนี้

ความหมายของอัตลักษณ์และการดำรงอัตลักษณ์

ประสิทธิ์ ลิขิต (2547) กล่าวว่า อัตลักษณ์ หมายถึง การเข้าใจและรับรู้ตัวตนว่าเราเป็นใคร เขาเป็นใคร โดยเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นจากกระบวนการทางสังคม และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ทางสังคมที่เกิดขึ้น แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ 1) อัตลักษณ์ระดับปัจเจก และ 2) อัตลักษณ์ร่วมของกลุ่ม

สุชีพ วรรณสูตร (2552) กล่าวว่า อัตลักษณ์ หมายถึง การรับรู้ถึงตัวตนของตนเองซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์กับตนเองและบุคคลอื่น ผ่านการมองตัวเองและบุคคลอื่นมองเรา โดยบางครั้งอัตลักษณ์อาจแสดงออกมาแตกต่างกัน เมื่ออยู่ในสถานการณ์ อยู่กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกัน

ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ (2554) กล่าวว่า อัตลักษณ์ร่วม คือ สิ่งที่เป็นตัวแทนแสดงตัวตน อ้างอิงถึงลักษณะความเป็นบุคคลร่วมกันของกลุ่มคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และรวมกลุ่มกันเพื่อสร้างพื้นที่ของตนเอง

สาคร สมเสริฐ (2555) ได้ศึกษาถึงอัตลักษณ์ของคนทำงาน ซึ่งหมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่สร้างการตระหนักรู้ถึงตนเองและการใช้ชีวิตในการทำงาน ซึ่งอาจมีทั้งอัตลักษณ์ที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละคน และอัตลักษณ์ร่วมของการปฏิบัติงานในองค์กร

ณัฐนันท์ คำภา, วิไลศักดิ์ กิ่งคำและวิภาวรรณ อยู่เย็น (2557, 2558) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคำเรียกคนพิการกับอัตลักษณ์ของคนพิการในข่าวหนังสือพิมพ์ไทย ระหว่าง พ.ศ. 2534 – 2554 พบว่าอัตลักษณ์ของคนพิการแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ประกอบด้วย 1) อัตลักษณ์เชิงบวก คือ คนที่มีศักยภาพ มีอาชีพ มี

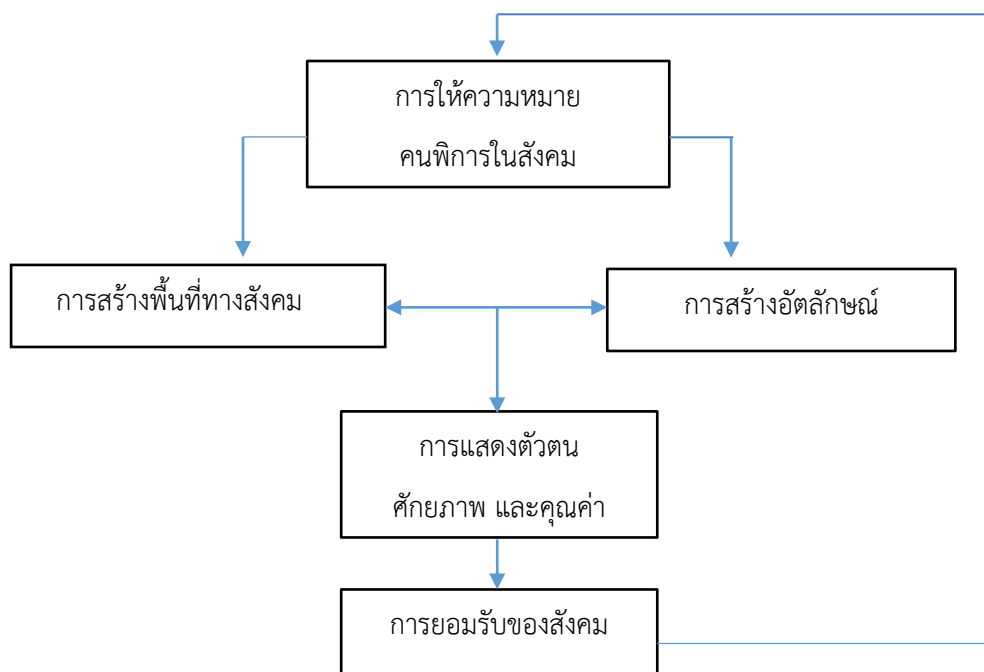
ตำแหน่งหน้าที่การงานเหมาะสมตามความสามารถ ขึ้นมามีบทบาทที่สำคัญทางสังคมและเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป บางคนอาจมีความสามารถด้านการศึกษาหรือกีฬาที่โดดเด่น เป็นผู้มีความพยายาม อดทน ไม่ย่อท้อต่อชีวิต และ 2) อັตลักษณ์เชิงลบ คือ ผู้ที่มีความบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ทางร่างกาย และไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น อັตลักษณ์ในบริบทของคนพิการ หมายถึง สิ่งที่คนทั่วไปในสังคมรู้สึกและตีกรอบความหมายที่มีต่อคนพิการ และส่งผลต่อการมองตนเองของคนพิการ ซึ่งบางครั้งเป็นอาจเป็นถ้อยคำในเชิงบวก แต่แฝงความหมายในเชิงลบทั้งโดนเจตนาและไม่เจตนา

วิสุทธิ์ บิลล่าเต๊ะ และฉันทัส ทองช่วย (2553) ได้กล่าวถึง การดำรงอັตลักษณ์ หมายถึง กระบวนการ กิจกรรม หรือการดำเนินการต่างๆ ที่เป็นระบบ เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการดำรงอยู่ของอັตลักษณ์นั้นๆ

ดังนั้นงานวิจัยนี้ การดำรงอັตลักษณ์ของคนพิการในการทำงาน คือ การรักษาความเป็นตัวตนของคนพิการ ภายใต้ทัศนคติและการตระหนักรู้ถึงศักยภาพ และความสามารถของตน ผ่านกระบวนการเรียนรู้ พัฒนา และฟื้นฟูศักยภาพในการทำงาน และถ่ายทอดสู่คนพิการคนอื่นๆ เพื่อสร้างอັตลักษณ์ร่วมของคนพิการที่มีความสามารถในการทำงาน อันจะส่งผลต่อการรับรู้และสร้างการยอมรับจากสังคม

4. ความเชื่อมโยงของการสร้างพื้นที่ทางสังคมและการดำรงอັตลักษณ์

จากการวิเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างพื้นที่และการดำรงอັตลักษณ์ข้างต้นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่าง 2 แนวคิด คือ การสร้างพื้นที่ของคนพิการในการทำงานมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สังคมเกิดการยอมรับในตัวตน ความสามารถและศักยภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกับคนปกติ เป็นการสร้างระบบการทำงานร่วมกันระหว่างคนพิการกับคนพิการ และคนพิการกับคนปกติ และการดำรงอັตลักษณ์เป็นการสร้างความหมายให้กับตัวตนของตนเองในการทำงานของคนพิการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงบริบทของคนพิการในการทำงาน การปรับทัศนคติเกี่ยวกับการทำงาน และการให้กำลังใจตนเองเพื่อก้าวผ่านความหมายของคนพิการที่ถูกตีกรอบจากสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา ละอองปลิว (2546) พบว่าการสร้างพื้นที่ทางสังคมอาจเกิดขึ้นจากการนำเสนออັตลักษณ์ที่สอดคล้องกับบริบทของสังคม และอັตลักษณ์ซึ่งเกิดจากวาทกรรมของคนในสังคมก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้จากการกระบวนการพยายามสร้างพื้นที่ทางสังคมในการต่อรองและปรับเปลี่ยนอັตลักษณ์เดิมเพื่อสร้างการยอมรับต่อสังคม ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ข้างต้น อาจสรุปความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างพื้นที่ทางสังคมและการดำรงอັตลักษณ์ ได้ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ทางสังคมและการสร้างอัตลักษณ์ของคนพิการ

ระเบียบวิธีวิจัย

1. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิทยาปรากฏการณ์วิทยา วิเคราะห์กระบวนการสร้างพื้นที่ทางสังคม และการดำรงอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงาน เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในกลุ่มของคนพิการที่ทำงานประจำ ร่วมกับการศึกษาเอกสาร งานวิชาการ ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการอธิบายและวิเคราะห์ผลการวิจัยครั้งนี้ให้เกิดประสิทธิภาพ

2. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มีขอบเขตด้านเนื้อหาโดยศึกษาคนพิการที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานด้านการสื่อสารโทรคมนาคม โดยหลักเกณฑ์ในการเลือกขอบเขตด้านเนื้อหา คือ องค์กรที่มีความต่อเนื่องในการสนับสนุนการจ้างงานคนพิการ และขยายขอบเขตการจ้างงานจากกรุงเทพมหานครไปยังภูมิภาคอื่นๆ ของประเทศไทย

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) คือ คนพิการทางสายตาที่ทำงานตำแหน่งผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้า (Call Center) โดยหลักเกณฑ์ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก เนื่องจากคนพิการที่ทำงานในองค์กรนี้แบ่งเป็น คนพิการทางสายตาให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ และคนพิการทางการสื่อสาร (คนใบ้)

ให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้าทางจอภาพเครือข่ายออนไลน์ ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลกับคนพิการทางสายตาเพื่อให้เหมาะสมกับรูปแบบการเก็บข้อมูล คือ การสัมภาษณ์

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พื้นที่การปฏิบัติงานผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้าในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยหลักเกณฑ์ในการเลือกพื้นที่ในการศึกษาเนื่องจากพื้นที่การปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครนั้น เป็นพื้นที่การปฏิบัติงานที่ริเริ่มการติดตั้งระบบการทำงานเพื่อคนพิการแห่งแรก และมีจำนวนคนพิการทางสายตาทำงานอยู่มากที่สุด

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา คือ เดือนมิถุนายน 2559 ถึง เดือนกรกฎาคม 2559

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้พิการที่ทำงานในตำแหน่งผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้า บริษัทด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน โดยจำนวนผู้ให้ข้อมูลขึ้นอยู่กับการสัมภาษณ์จนข้อมูลที่ได้มีลักษณะซ้ำกันหรืออิ่มตัว (Data Saturation)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1) แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่กำหนดแนวคำถามเพื่อเชื่อมโยงกับประเด็นหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาไว้พอประมาณ ตามกรอบแนวคิดที่ต้องการศึกษา โดยผู้ศึกษายึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล

2) ก่อนลงพื้นที่เก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษา และการเก็บข้อมูลในขั้นตอนแรกอาจารย์ที่ปรึกษาได้เก็บข้อมูลให้ดูเป็นตัวอย่าง (Interacting) โดยให้คำแนะนำในการเก็บข้อมูลอย่างถูกต้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3) เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องอัดเสียง สมุดจดบันทึก ปากกา และผู้วิจัยในฐานะผู้สัมภาษณ์และผู้เก็บข้อมูลหลัก

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การศึกษาเอกสาร (Documentary research) ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา บทความ งานวิจัยและบทสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับคนพิการในการทำงาน เพื่อช่วยในการกำหนดประเด็นสำคัญ โดยเน้นการวิเคราะห์เนื้อหาและคำนึงถึงบริบทของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากการศึกษาเอกสารและวิเคราะห์เนื้อหาจนได้ข้อมูลเพียงพอต่อการสร้างกรอบแนวคิด และกำหนดประเด็นแนวคำถามในการสร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ที่มีแนวคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งวางแผนและกำหนดแนวคำถามไว้พอประมาณแบบหลวม

(Loosely Structure) สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม และการตอบคำถามขึ้นอยู่กับความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง

5. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยต้องตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มาจากแหล่งต่างๆ นั้นถูกต้องหรือไม่ โดยวิธีตรวจสอบข้อมูลนั้น ใช้วิธีการจดบันทึกการบันทึกเสียง การถ่ายภาพ และการถ่ายวิดีโอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและตรงกัน

ผลการวิจัย

1. การสร้างพื้นที่ทางสังคมในการทำงาน

ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการสร้างพื้นที่ทางสังคมในการทำงาน จากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งเกิดจากกระบวนการให้ความหมายของตนเองใหม่ ปรับเปลี่ยนคำจำกัดความของความพิการที่มีต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน สร้างการยอมรับตนเอง สร้างความสัมพันธ์และการยอมรับระหว่างเพื่อนร่วมงานคนพิการ เพื่อนร่วมงานคนปกติ และคนในสังคม ด้วยการพิสูจน์ตนเองจากศักยภาพการทำงานในเชิงประจักษ์ โดยสามารถสรุปกระบวนการสร้างพื้นที่ทางสังคมในการทำงานของคนพิการได้ 3 ระดับ ดังนี้

1) การสร้างการยอมรับระดับปัจเจกบุคคล ผลการวิจัยพบว่า คนพิการเริ่มสร้างพื้นที่ของตนเองจากการปรับเปลี่ยนการให้ความหมายของตนเอง เมื่อได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในสังคม เช่น กิจกรรมเพื่อคนพิการทางสายตาจากมูลนิธิต่างๆ นอกจากจะเป็นกิจกรรมร่วมกันระหว่างคนพิการทางสายตา ยังเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้คนปกติได้เข้ามามีส่วนร่วมสร้างปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นการปลดปล่อยการกักขังตัวเองในพื้นที่ของความพิการ จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกคนผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและเริ่มมีความรู้สึกเชิงบวกต่อตนเองจากกิจกรรมลักษณะดังกล่าว และการได้พิสูจน์ตัวตนจากการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่คนพิการได้เริ่มสร้างพื้นที่ทางสังคมจากการได้รับการเสริมพลังระดับบุคคล ปลดปล่อยสิ่งที่ครอบงำความคิดจากความพิการที่ไม่สามารถทำงานประจำได้ ซึ่งคนพิการได้เริ่มตระหนักถึงความสามารถ และคุณค่าของตนเอง

2) การสร้างความสัมพันธ์และการยอมรับระหว่างเพื่อนร่วมงานคนพิการ และคนพิการอื่นๆ เป็นการสร้างการยอมรับระหว่างคนในกลุ่มเดียวกันหรือมีความใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างได้รู้จักกันผ่านการทำกิจกรรมต่างๆ มาก่อน และได้ชักชวนกันเข้ามาทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะหรืออัตลักษณ์ร่วมเหมือนกันคือทัศนคติและความคิดที่มีต่อตนเองในเชิงบวก คือ อยากพิสูจน์ความสามารถของตนเองและมีความเชื่อว่าตนเองสามารถทำสิ่งดังกล่าวได้ จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อรวมกลุ่มไม่แตกต่างจากคนปกติ เช่น มีการปรึกษาปัญหาในการทำงาน หรือพูดคุยเรื่องราวชีวิตของแต่ละคนเพื่อให้กำลังใจ เรียนรู้และผลักดันซึ่งกันและกัน แม้ว่าการรวมกลุ่มในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจะจำกัดอยู่ในพื้นที่ทำงานและมีจำนวนสมาชิกจำนวนไม่มาก แต่ทุกคนได้แสดงให้เห็นถึงการสร้างพื้นที่ในการทำงานร่วมกัน ยอมรับซึ่งกันและกัน

รวมถึงสร้างการยอมรับให้กับคนพิการคนอื่นๆ เนื่องจากการแสดงตัวอย่างให้เห็นอย่างชัดเจนว่าคนพิการก็สามารถทำงานประจำได้อย่างคนปกติ มีการรวมกลุ่ม และสร้างโครงสร้างทางสังคมในการทำงานที่ชัดเจน

3) การสร้างความสัมพันธ์และการยอมรับระหว่างเพื่อนร่วมงานคนปกติ และสังคม จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างยังไม่ได้มีโอกาสในการทำงานร่วมกับพนักงานคนปกติ แต่เคยผ่านการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ในการอบรม การประสานงานเบื้องต้น และกิจกรรมประจำปีขององค์กร ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างได้มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าซึ่งเป็นคนปกติ โดยการให้บริการทุกครั้งกลุ่มตัวอย่างจะแจ้งผู้รับบริการว่าตนเองเป็นผู้ให้บริการซึ่งเป็นคนพิการทางสายตา และที่ผ่านมามีการตอบรับจากผู้รับบริการในเชิงบวก นอกจากนี้ การวิจัยพบว่าผู้ร่วมงานที่เป็นคนปกติ มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติและความคิดที่มีต่อคนพิการในการทำงาน เมื่อได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการสนับสนุนการจ้างงานคนพิการ ซึ่งพบว่าคนพิการมีความตั้งใจในการทำงาน มีการควบคุมอารมณ์ในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานปกติ รวมถึงผลตอบรับจากลูกค้าส่วนมากเป็นในเชิงบวก

“...มีโอกาสดำเนินการร่วมทำงานร่วมกับคนพิการ พบว่าคนพิการมีความตั้งใจ มีสมาธิมากกว่าคนปกติ ในช่วงอบรมหรือสอนการทำงานเค้าจะตั้งใจฟัง ทำตามผู้สอนอย่างตั้งใจ ระหว่างการทำงานก็ตั้งใจ อาจเพราะเค้าไม่มีสิ่งรบกวนสมาธิเหมือนพนักงานปกติ ไม่แอบแซท ไม่แอบเล่นเฟซบุ๊ค รู้สึกประทับใจ และคิดว่าควรจะเปิดโอกาสให้คนพิการได้เข้ามาทำงานมากกว่านี้...” (ชาย พนักงานคนปกติ ตำแหน่งผู้ประสานงาน)

2. การดำรงอัตลักษณ์คนพิการในการทำงาน

การสร้างอัตลักษณ์ในการทำงาน

ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ที่สำคัญ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความหมายต่อความพิการของตนเองในเชิงบวก เช่น มองว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถและศักยภาพในการทำงาน และเป็นประโยชน์ต่อครอบครัว ความไม่สมบูรณ์ทางร่างกายของตนเองไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการใช้ชีวิต แต่สามารถใช้สิ่งที่มีอยู่ประกอบอาชีพและกิจกรรมที่มีคุณค่าได้ เป็นต้น ซึ่งถึงแม้ว่าในอดีตจะเคยให้ความหมายความพิการของตนเองในเชิงลบเนื่องจากอิทธิพลของวาทกรรมหรือการให้ความหมายของสังคมรอบข้าง เช่น

“...เด็กที่อยู่ในหมู่บ้านเดียวกันชอบล้อว่า ...*(คำไม่สุภาพในการเรียกคนพิการทางสายตา)*... ทำให้ในสมัยเด็กไม่ชอบออกไปไหน แม้ตาจะไม่ได้บอดสนิท พอจะมองเห็นกลางๆ และออกไปไหนมาไหนได้...” (เอ พนักงานคนตาบอด ตำแหน่งผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้า)

“...คนรอบข้างมีความกังวลในการใช้ชีวิตของเรา ว่าเราจะใช้ชีวิตยังไง จะหาเลี้ยงตัวเองยังไง เราก็เข้าใจว่าเค้าเป็นห่วง แต่บางครั้งมันทำให้เรารู้สึกหดหู่ รู้สึกไม่มีความหมาย แต่พอได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กับมูลนิธิได้เจอเพื่อนๆ ที่เป็นเหมือนกันเริ่มรู้สึกว่าไม่ได้ตัวคนเดียว จนได้เข้ามาอยู่ตรงนี้รู้สึกตัวเองสามารถทำสิ่งที่ไม่เคยคิดว่าจะมีโอกาส รู้สึก...เราก็กินงานประจำเหมือนคนปกติได้นะ...” (باس พนักงานคนตาบอด ตำแหน่งผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้า)

การปรับเปลี่ยนอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงาน

ข้อค้นพบที่สำคัญอีกประการ คือ กลุ่มตัวอย่างได้สร้างอัตลักษณ์ความพิการของตนเอง ปรับเปลี่ยนจากความหมายเชิงลบซึ่งเป็นผลจากการให้ความหมายของคนในสังคมรอบข้างที่ส่งอิทธิพลต่อประสบการณ์และการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง เป็นความหมายในเชิงบวกซึ่งเกิดจากการได้ทำในสิ่งที่มีคุณค่าด้วยความสามารถและ

ศักยภาพที่ตนมี นอกจากนี้ การสนับสนุนจากองค์กรยังส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนการตีความหมายที่ส่งผลต่อการสร้างอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงาน ซึ่งการวิจัยพบว่า การสนับสนุนขององค์กร เช่น กระบวนการอบรมก่อนและระหว่างการปฏิบัติงาน การจัดเตรียมพื้นที่ทำงานให้เหมาะสมกับสภาพร่างกายของคนพิการ รวมถึงกิจกรรมนันทนาการ งานสังสรรค์ประจำปีสำหรับพนักงานทุกคนในองค์กร ส่งเสริมให้กลุ่มตัวอย่างเกิดแรงผลักดันในการใช้ความสามารถและศักยภาพของตนในการทำงาน และรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในองค์กร

“...ตั้งแต่ที่เพื่อนชวนเข้ามาสมัคร ครั้งแรกรู้สึกตื่นเต้นว่าจะได้มีโอกาสทำงานประจำเป็นชิ้นเป็นอันจริงๆ ก่อนหน้านี้ก็มีงานทำ มีรายได้แต่ไม่แน่นอน พอผ่านได้เข้ามาทำงานบริษัทก็ให้เข้าอบรมวิธีการทำงานพร้อมกับเพื่อนๆ สอนวิธีตอบลูกค้า รู้สึกสนุก รู้สึกเริ่มเห็นอนาคตที่ดีขึ้น และอยากขอบคุณบริษัทที่ให้โอกาสและมูลนิธิที่ประสานงานให้...” (เหม่ม พนักงานคนตาบอด ตำแหน่งผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้า)

การดำรงอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงาน

กระบวนการดำรงอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงาน เพื่อสร้าง ถ่ายทอดและธำรงไว้ซึ่งความหมายของคนพิการที่มีศักยภาพและความสามารถในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่ามีกระบวนการที่สำคัญ ดังนี้

1) การยอมรับตนเอง ลักษณะสำคัญที่พบในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพื้นฐานการดำรงความเป็นคนพิการในการทำงาน คือ การยอมรับตนเองว่าเป็นผู้มีศักยภาพ มีความสามารถในการทำงาน สร้างความตระหนักคุณค่าของตนเอง ซึ่งจะเป็นกระบวนการกระตุ้นและผลักดันสู่พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ โดยการยอมรับตนเองสามารถถ่ายทอดคุณลักษณะให้กับคนพิการคนอื่นๆ ได้รับรู้และปรับเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อตนเองจากการได้เห็นตัวอย่างของคนพิการคนอื่น ที่สามารถปฏิบัติงานประจำได้เหมือนคนปกติ

2) การเรียนรู้ พัฒนาและฟื้นฟูศักยภาพ กลุ่มตัวอย่างได้รับการอบรมจากองค์กรถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ ซึ่งเป็นกระบวนการเริ่มต้นก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง คนพิการได้เริ่มต้นการเรียนรู้จากทฤษฎี และเรียนรู้ในระหว่างปฏิบัติงาน โดยองค์กรได้จัดให้มีการอบรมพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และมีผู้ประสานงานคอยให้คำปรึกษาช่วยเหลือ การที่กลุ่มตัวอย่างได้เรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ก่อให้เกิดการฟื้นฟูศักยภาพทั้งร่างกายและจิตใจซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและคงอัตลักษณ์ของของคนพิการในการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

3) การสร้างวิธีการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างได้สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนพิการ ด้วยการพัฒนาการทำงานร่วมกัน ให้คำปรึกษาทั้งเรื่องงานและการใช้ชีวิต ซึ่งเป็นการสร้างความชัดเจนของลักษณะอัตลักษณ์การทำงานของคนพิการในการสนับสนุนและผลักดันพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ร่วมกัน นอกจากนี้ การได้มีปฏิสัมพันธ์และทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่เป็นคนปกติ และการได้ให้บริการลูกค้าที่เป็นคนปกติโดยแจ้งให้ทราบว่าผู้ให้บริการคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนพิการ จะเป็นการสร้างการรับรู้ให้คนปกติถึงอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงาน ว่าเป็นผู้มีศักยภาพ มีความสามารถ และสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน

4) การถ่ายทอดอัตลักษณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างได้สร้างอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงาน และมีการถ่ายทอดอัตลักษณ์ร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริมและผลักดันให้คุณลักษณะของคนพิการที่มีศักยภาพและความสามารถในการทำงานเด่นชัดขึ้น จนกลายเป็นโครงสร้างทางสังคมในการทำงานขนาดย่อมขึ้น ทั้งนี้ การถ่ายทอดอัตลักษณ์ยังขยายขอบเขตสู่บุคคลอื่นๆ ภายนอกซึ่งมีความสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่าง เป็นการส่งผ่านอัตลักษณ์ของคนพิการที่สามารถทำงานประจำได้ เช่น องค์กรเกิดการรับรู้ถึงอัตลักษณ์ของคนพิการใน

การทำงาน จึงขยายอัตราการจ้างงาน ขยายพื้นที่การจ้างงานคนพิการในจังหวัดอื่นๆ คนพิการคนอื่นๆ ที่เคยทำกิจกรรมร่วมกันได้รับการถ่ายทอดอัตลักษณ์คนพิการในการทำงาน จนเกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์ต่อการทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษากระบวนการสร้างพื้นที่ทางสังคมของคนพิการในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการสร้างพื้นที่ทางสังคมที่สำคัญ 3 ระดับ คือ 1) ระดับปัจเจกหรือตัวคนพิการเอง 2) ระดับเพื่อนร่วมงาน คนพิการและคนพิการอื่นๆ และ 3) เพื่อนร่วมงานคนปกติและคนในสังคม ซึ่งกระบวนการในแต่ละระดับนั้นเป็นการสร้างพื้นที่ในการแสดงอัตลักษณ์หรือความเป็นตัวตนของคนพิการในบริบทของผู้ที่มีศักยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงานไม่ต่างจากคนปกติ ภายในข้อตกลงหรือเงื่อนไขในการจ้างงานในตำแหน่งที่เหมาะสมสอดคล้องกับคุณลักษณะของคนพิการ การได้รับการอบรม พัฒนา และฟื้นฟูศักยภาพอย่างต่อเนื่อง โดยวัตถุประสงค์สำคัญของพื้นที่ทางสังคมคือการสร้างการยอมรับและปรับเปลี่ยนทัศนคติ การให้ความหมายและความสัมพันธ์เชิงอำนาจของคนพิการในโครงสร้างของสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลวรรณ พันพื้ง (2553) การให้อำนาจหรือเปิดพื้นที่ให้กับคนพิการเป็นกระบวนการให้คนพิการได้เลือกและสร้างอัตลักษณ์ของตนเอง และส่งผลต่อความเคลื่อนไหวของคนพิการในการจัดโครงสร้างทางสังคมเดิมที่กดทับความพิการ มุ่งสู่การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์เชิงอำนาจและจิตสำนึกที่มีต่อเรื่องความพิการของตัวคนพิการเองและสังคม

2. จากการศึกษาลักษณะการดำรงอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความหมายอัตลักษณ์ของตนเองในการทำงาน ว่าเป็นผู้มีศักยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้พิสูจน์ตนเอง ผ่านการสนับสนุนและการให้โอกาสขององค์กร โดยการให้ความหมายลักษณะเชิงบวกนี้จะมีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิต พัฒนาคูณภาพชีวิต และเสริมอำนาจให้แก่ตัวคนพิการเองในการทำงาน แสดงให้เห็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่ก่อให้เกิดการเสริมพลังอำนาจของตัวตนและนำไปสู่พฤติกรรมและทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกมลวรรณ พันพื้ง (2553) ซึ่งพบว่า การที่คนพิการให้ความหมายต่อความพิการของตนเองในเชิงบวก จะส่งผลให้คนพิการสามารถลุกขึ้นมาพัฒนากระบวนการดำรงชีวิตของตนเอง และกลุ่มคนพิการด้วยกัน จนเกิดเป็นการสร้างพื้นที่ทางสังคมเพื่อการดำรงอัตลักษณ์เชิงบวกและอัตลักษณ์กลุ่มขึ้น นอกจากนี้ จากผลการวิจัยการปรับเปลี่ยนอัตลักษณ์ของกลุ่มตัวอย่างในการทำงานเกิดจาก 2 มุมมองที่สำคัญ ประกอบด้วย

2.1 มุมมองที่มีต่อตนเองในการทำงาน คือ การให้ความหมายและอัตลักษณ์ความพิการของตนในเชิงบวก เป็นการสร้างกระบวนการให้ความหมายและทัศนคติที่ปรับเปลี่ยนวิธีคิด การมองความพิการของตนเองในเชิงสร้างสรรค์ อันจะส่งผลต่อความรู้สึกภายในและผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม วิธีการทำงานและการดำเนินชีวิต

2.2 มุมมองที่สังคมมีต่อคนพิการในการทำงาน คือ การที่สังคมปรับเปลี่ยนการให้ความหมายของคนพิการไม่ใช่ผู้ที่บกพร่อง ไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองในการใช้ชีวิตประจำวัน และไม่สามารถทำงานได้ แต่คนพิการคือผู้ที่มีศักยภาพ มีความสามารถในการทำงานหากได้รับการมอบหมายงานและการอบรมพัฒนา

ฟื้นฟูศักยภาพที่เหมาะสมและต่อเนื่อง การที่สังคมให้โอกาส สนับสนุนการจ้างงาน สร้างการมีส่วนร่วมของคนพิการในองค์กร จะมีอิทธิพลต่อการมองเห็นตนเองของคนพิการ และการมองเห็นคนพิการของสังคม เป็นการเปิดโอกาสให้คนพิการได้พิสูจน์ความสามารถ และสร้างการยอมรับที่ถูกต้องของคนในสังคม ทั้งนี้ จากผลการวิจัยของณัฐนันท์ คำภา, วิไลศักดิ์ กิ่งคำและวิภาวรรณ อยู่เย็น (2557: 2558) พบว่าการตีความหมายคนพิการในสังคมจากการวิเคราะห์บริบทของคนพิการในสื่อ มีแนวโน้มปรับเปลี่ยนไปในเชิงบวก เช่น คนพิการเป็นผู้มีศักยภาพ มีความมุ่งมั่นพยายาม เป็นที่ยอมรับมากขึ้นจากการมีการศึกษาที่ดี มีความสามารถในการทำงานและการกีฬา เป็นต้น

ทั้งนี้ กระบวนการดำรงอัตลักษณ์ของคนพิการในการทำงานประกอบด้วย 1) การยอมรับตนเอง 2) การเรียนรู้ พัฒนาและฟื้นฟูศักยภาพ 3) การสร้างวิธีการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และ 4) การถ่ายทอดอัตลักษณ์ในการทำงาน ซึ่งกระบวนการดำรงอัตลักษณ์นี้จะดำเนินการควบคู่กับการสร้างพื้นที่ทางสังคมตั้งแต่การสร้าง พัฒนา อารักขาและถ่ายทอดอัตลักษณ์ความเป็นคนพิการที่มีความสามารถในการทำงาน เพื่อสร้างการรับรู้และการยอมรับในสังคมอย่างต่อเนื่องต่อไป

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อค้นพบที่สำคัญจากการวิจัยครั้งนี้ คือ คนพิการเป็นผู้ที่มีศักยภาพและความสามารถในการทำงาน หากได้รับโอกาสจ้างงานในตำแหน่งที่เหมาะสมสอดคล้องกับศักยภาพทางร่างกาย ดังนั้น หากต้องการผลักดันให้คนพิการได้เข้าถึงโอกาสในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่าสิ่งแรกที่ต้องดำเนินการคือการปรับเปลี่ยนการตีความหมายความพิการของคนพิการเอง ให้หลุดจากกรอบของอัตลักษณ์ความพิการในอดีต สร้างการรับรู้และยอมรับตนเองในเชิงบวก ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติและผลักดันให้คนพิการแสดงพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่สร้างคุณค่าให้กับตนเอง รวมถึงการปรับเปลี่ยนการตีความหมายของสังคมถึงความสามารถที่คนพิการมีในการทำงาน เปิดโอกาส และยอมรับคนพิการให้เข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในสังคม ทั้งนี้ ยังมีคนพิการจำนวนมากที่ยังไม่ได้รับโอกาสในการจ้างงาน และยังไม่หลุดพ้นจากการกดขี่ของโครงสร้างทางสังคมที่แบ่งแยกความพิการจากคนปกติ หากประเทศไทยต้องการสร้างความเท่าเทียมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศในระยะยาวอย่างยั่งยืน การสร้างโอกาสเข้าถึงอาชีพที่ดี การจ้างงาน การพัฒนาศักยภาพของคนพิการ และให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศชาติจึงเป็นสิ่งที่ควรดำเนินการอย่างเร่งด่วนและหลีกเลี่ยงไม่ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายผลการศึกษาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. การวิจัยเพื่อวิเคราะห์ลักษณะงานที่สอดคล้องกับศักยภาพทางร่างกายของคนพิการ
2. การสร้างรูปแบบการฟื้นฟูศักยภาพคนพิการที่เหมาะสมในการทำงานประเภทต่างๆ
3. การพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานปกติกับคนพิการ

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กมลพรรณ พรหมพิง. (2553). “อัตลักษณ์ การเสริมพลังอำนาจ และการกำหนดวิถีชีวิตตนเอง: การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการในสังคมไทย.” ปริญญานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ดุสิตบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2559). การดำเนินงานจดทะเบียนคนพิการทั่วประเทศ เดือนกุมภาพันธ์ 2559 กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. เข้าถึงเมื่อ 2 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก https://www.m-society.go.th/article_attach/16279/19239.pdf.
- กุลภา วจนสาระ. (2555). “ประชากรชายขอบและความเป็นธรรมในสังคมไทย.” เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง ประชากรและสังคม ครั้งที่ 8 ณ ห้องกรุงธนบอลรูม โรงแรมรอยัลริเวอร์ กรุงเทพฯ , วันที่ 2 กรกฎาคม.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). “ร่าง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2565.” เอกสารประกอบการระดมความคิดเห็นทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12: กรกฎาคม.
- จารุวรรณ ขำเพชร. (2555). “พื้นที่เมืองและชีวิตของคนในซอยคาวบอย.”
- ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาศิลปวัฒนธรรมวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐนันท์ คำภา, วิไลศักดิ์ กิ่งคำ และ วิภาวรรณ อยู่เย็น. (2557). “ความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับอัตลักษณ์ของคนพิการในข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรายวัน: กรณีศึกษาคำเรียกคนพิการ.” เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ Graduate Research Conference (GRC) ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น : 137 – 148.
- ณัฐนันท์ คำภา, วิไลศักดิ์ กิ่งคำ และวิภาวรรณ อยู่เย็น. (2558). อัตลักษณ์เชิงบวกแฝงนัยเชิงลบต่อคนพิการ: ความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับอัตลักษณ์ของคนพิการในสังคมไทย. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย 35, 1 (มกราคม - เมษายน): 125-148.
- ณัฐภูมิ อัครโกวิทวงศ์. 2554. ภาพตัวแทน ความหมาย และความเป็นการเมือง: บทวิเคราะห์เชิง Lefebvrian สู่สถาปัตยกรรม. วารสารวิจัยและสาระสถาปัตยกรรม/การผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 8, 2: 75 – 87.
- ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา. (2554). คนพิการกับโอกาสทางสังคม. เข้าถึงเมื่อ 2 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก <http://www.happyhomeclinic.com/academy/dp01opportunity.pdf>.
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2552. (2552). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 126, ตอนพิเศษ 80 ง (8 มิถุนายน): 45 - 47
- ประสิทธิ์ ลิปรีชา. (2547). “การสร้างและสืบทอดอัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ม้ง,” ใน วาทกรรมอัตลักษณ์, 31-72. กรุงเทพฯ: ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร.
- ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ. (2554). คนข้ามเพศ: ตัวตน วัฒนธรรมย่อยและพื้นที่ทางสังคม. วารสารดำรงวิชาการ คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร 10, 1: 98-125

- “พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534.” (2534). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 108, ตอนที่ 205 (25 พฤศจิกายน): 1 - 8.
- “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.” (2542). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116, ตอนที่ 74ก (19 สิงหาคม): 4.
- “พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550.” (2550). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124, ตอนที่ 61 ก (27 กันยายน): 8 - 24.
- “พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2556.” (2556). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 130, ตอนที่ 30 ก (29 มีนาคม): 6 - 12.
- มูลนิธิคนพิการไทย. (2559). **ห้องตลาดงานคนพิการ**. เข้าถึงเมื่อ 2 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก <http://www.tddf.or.th/job/>.
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย.” (2550). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนที่ 47 (สิงหาคม): 8 - 21
- วิสุทธิ บิลล่าเต๊ะ และฉันทัส ทองช่วย. (2553). กระบวนการดำรงอัตลักษณ์มุสลิมกับการสร้างชุมชนเข้มแข็ง กรณีศึกษา : ชุมชนมัสยิดบ้านเหนือ. วารสาร AL-NUR บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา 5 ,9: 55 - 66.
- วุฒินันท์ แท่นนิล. (2551). “การสร้างพื้นที่ทางสังคมเพื่อหลีกเลี่ยงความเป็นชายขอบของคนพลัดถิ่น ชุมชนกะเหรี่ยงพลัดถิ่น ตำบลบ้านคา อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2553). **ประสบการณ์ในการทำงานสร้างเสริมสุขภาพคนพิการ**. โครงการสนับสนุนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). กรุงเทพฯ: บริษัท สหมิตรพรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.
- สาคร สมเสริฐ. (2555). “อัตลักษณ์ของมนุษย์เงินเดือน: เปรียบเทียบคนทำงานคอปกขาวกับคนทำงานคอปก น้ำเงินของบริษัทผลิตอาหารแห่งหนึ่งในเขตเมือง.” วารสาร Veridian E-Journal กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ 5, ฉบับที่ 2 (เดือนพฤษภาคม - สิงหาคม): 690 - 706
- สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน. (2535). **สาเหตุของความพิการ เล่มที่ 16 เรื่องที่ 10 การฟื้นฟูสมรรถภาพเยาวชนผู้พิการด้านการศึกษา**. เข้าถึงเมื่อ 3 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก http://kanchanapisek.or.th/kp6/sub/other_sub.php?file=encyclopedia/saranugrom.htm.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดยะลา. (2557). **สิทธิประโยชน์สำหรับผู้พิการ คนพิการกับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ**. เข้าถึงเมื่อ 3 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก <http://www.yala.m-society.go.th/?cat=3>.

- สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2559). **พม. จัดการประชุมแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงสิทธิการมีงานทำในหน่วยงานของรัฐโดยไม่เลือกปฏิบัติ.** ข่าวประชาสัมพันธ์ 22 มกราคม 2559. เข้าถึงเมื่อ 3 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก <http://www.thaigov.go.th/index.php/th/news-ministry/2012-08-15-09-31-58/item/99483-id-99483?tmpl=component&print=1>.
- สำนักพัฒนาวิชาการแพทย์. (2547). **แนวทางการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการทางการแพทย์ฝ่ายกาย.** กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- สุชีพ กรณสุต. (2552). **แนวคิดอัตลักษณ์.** เข้าถึงเมื่อ 3 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก <http://sucheepost.blogspot.com/2009/05/identity.html>.
- อภิญญา เพื่องฟูสกุล. (2546). **อัตลักษณ์: การทบทวนทฤษฎีและกรอบแนวคิด.** กรุงเทพฯ: คณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ สาขาสังคมวิทยา.
- อานนท์ วันลา. (2553). “การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนของสมาชิกวุฒิสภาผู้พิการทางสายตา.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ภาษาต่างประเทศ

- Corbitt, Jamilah. (2015). **4 Reasons You Should Hire People with Disabilities.** Accessed June 2. Available from http://www.huffingtonpost.com/jamilah-corbitt/4-reasons-you-should-hire_b_8085402.html
- Weiss ,Hannah. (2015). **Improve Your Disability Practices from These Top Six Disability-Friendly Organizations.** Accessed June 2. Available from <http://www.blogging4jobs.com/hr/improve-your-disability-practices-from-these-top-six-disability-friendly-organizations/#4Pp6VtDiOtuCYl0T.97>.
- Hindle, Kevin., Noble, Jock., and Phillips, Brian. (1999). “Are Workers with a Disability Less Productive?” An Empirical Challenge to a Suspect Axiom THE REFEREED STREAM OF THE ANZAM 99 CONFERENCE UNIVERSITY OF TASMANIA.
- Institute for Corporate Productivity. (2014). **Employing People with Intellectual and Developmental Disabilities.** Accessed June 2. Available from <http://www.nwcenter.org/assets/Employing%20People%20with%20Intellectual%20and%20Developmental%20Disabilities%20-%20i4cp%202015.pdf>.
- Lengnick-Hall, Mark L., Gaunt, Philip M., and Brooks, Adrienne A. R. (2001). **Why Employers Don't Hire People with Disabilities: A survey of the Literature.** Accessed June 2. Available from <http://www.cprf.org/studies/why-employers-dont-hire-people-with-disabilities-a-survey-of-the-literature>.

- Siperstein, Gary N., Romano, neil., Mohler, Amanda., and Parker, Robin. (2005). A national survey of consumer attitudes toward companies that hire people with disabilities. **Journal of Vocational Rehabilitation** 24 (1): 3–9.
- World Health Organization. (2011). **World Report on Disability**.
WHO Press: Switzerland: 1 - 14.