คุณลักษณะภายในของคนพิการ
ที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ

กิ่งกาญจน์ หงษ์ร่อน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชางานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ.2550

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล
Copyright by Mahidol University

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

คุณลักษณะภายในของคนพิการที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ

.....

นางกิ่งกาญจน์ หงษ์ร่อน

ผู้วิจัย

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส

Ph.D.

ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

.....

รองศาสตราจารย์วิไล กุศลวิศิษฏ์กุล

วท.ม.

กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

.....

อาจารย์พิมพา ขจรธรรม

ปช.ด.

กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

.....

ศาสตราจารย์ ม.ร.ว. ชิษณุสรร สวัสดิวัตน์

Ph.D.

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

.....

อาจารย์พิมพา ขจรธรรม

ปช.ด.

ประธานคณะกรรมการบริหาร

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชางานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

วิทยาลัยราชสุดา

Copyright by Mahidol University

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

คุณลักษณะภายในของคนพิการที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชางานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

วันที่ 18 เมษายน พ.ศ.2550

นางกิ่งกาญจน์ หงษ์ร่อน
ผู้วิจัย

นางสุนีย์ สายสุพัฒน์ผล
สส.บ.
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยะรัตน์ นุชผ่องใ
Ph.D.
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์วิไล กุศลวิศิษฏ์กุล
วท.ม.
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

อาจารย์พิมพา ขจรธรรม
ปช.ด.
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ศาสตราจารย์ ม.ร.ว. ชิษณุสรร สวัสดิวัตน์
Ph.D.
คณบดี
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์สุมาลี ดีจงกิจ
Ph.D.
ผู้อำนวยการ
วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์วิไล กุศลวิศิษฎ์กุล อาจารย์พิมพา ขจรธรรม กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและกำลังใจ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ให้ความรู้และคำแนะนำในการศึกษาเกี่ยวกับสาขางานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานในการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ประจำวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล และเจ้าหน้าที่กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการส่วนกลาง รวมทั้งเพื่อน ๆ ร่วมรุ่นหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชางานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการปี 2545 ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจ เอื้อเฟื้อและช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัยเสมอมา

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมารดาที่คอยช่วยเหลือดูแลและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด นอกจากนั้นยังช่วยดูแลบุตรให้ผู้วิจัยทำให้ผู้วิจัยสามารถทุ่มเทเวลาให้กับงานวิจัยได้อย่างเต็มที่ ขอกราบขอบพระคุณบิดาซึ่งแม้จะหาชีวิตไม่แล้ว ก็ยังคงเป็นที่พึ่งทางใจและสติปัญญาให้แก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษา ขอบคุณพี่สาวทั้งสองที่คอยช่วยเหลือทั้งกำลังกายและกำลังเงินสนับสนุนผู้วิจัยโดยตลอด ขอบคุณคุณมนัสชัย ทรัพย์รุ่งเรือง คุณอมร เอี่ยมตาล อาจารย์อรุณี ลิ้มมณี ผู้ช่วยเหลืองานวิจัยนี้จนสำเร็จลุล่วง ความสำเร็จและคุณค่าที่เกิดขึ้นจากการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ทุกท่านที่ผู้วิจัยได้เอ่ยถึงข้างต้น ตลอดจนผู้พิการและผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบข้อซักถามต่าง ๆ ของผู้วิจัย

กิ่งกาญจน์ หงษ์ร่อน

Copyright by Mahidol University

คุณลักษณะภายในของคนพิการที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ
(ENTREPRENEURIAL INTERNAL ATTRIBUTES OF PERSONS WITH DISABILITIES)

กิ่งกาญจน์ หงษ์ร่อน 4537389 RSRS/M

ศศ.ม. (งานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส Ph.D., วิไล กุศลวิศิษฎ์กุล วท.ม., พิมพา ขจรธรรม ปช.ด.

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณลักษณะภายในของคนพิการที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครในปีงบประมาณ 2547 ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 24 คน ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระกลุ่มละ 12 คน เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์คนพิการ ผู้ทำงานร่วมกับคนพิการหรือผู้ที่อยู่อาศัยร่วมกับคนพิการหรือผู้ที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการ และลูกค้าคนพิการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แนวคำถามข้อมูลทั่วไปและแนวคำถามเจาะลึกข้อมูลคุณลักษณะด้านธุรกิจและจิตใจ

ผลการศึกษาพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระมีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านธุรกิจพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระส่วนมากมีความรู้ในการประกอบอาชีพอิสระ และความสามารถในการจัดการไม่แตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ สำหรับคุณลักษณะด้านจิตใจพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระมีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ความอดทนมุ่งมั่นและความเชื่อมั่นในตนเองเช่นเดียวกับคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ ในกลุ่มคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระพบว่ามีคนพิการที่มีความสามารถในการชำระหนี้คืน 9 คนซึ่งส่วนใหญ่มีคุณลักษณะด้านธุรกิจและคุณลักษณะด้านจิตใจไม่แตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ และคนพิการที่ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืน 3 คน มีคุณลักษณะด้านธุรกิจและด้านจิตใจแตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

ศัพท์สำคัญ : คนพิการ/คุณลักษณะในการประกอบการ/การฟื้นฟูสรรถภาพคนพิการ

187 หน้า

Copyright by Mahidol University

ENTREPRENEURIAL INTERNAL ATTRIBUTES OF PERSONS WITH DISABILITIES
KINGKAN HONGRON 4537389 RSRS/M

M.A. (REHABILITATION SERVICE FOR PERSONS WITH DISABILITIES)

THESIS ADVISORS : PIYARAT NOODPHONGSAI, Ph.D., WILAI KUSOLVISITKUL, B.A., M.Sc., PIMPA KACHONDHAM, Ph.D.

ABSTRACT

This study was about the attributes of persons with disabilities that contributed to their success in entrepreneurship. The study was done on those who received the loan from the Rehabilitation Fund in Bangkok during the 2005 fiscal year. The study was a qualitative study, with 24 human samples selected by purposive sampling divided into 2 groups: 12 persons with outstanding balances; and 12 persons with no outstanding balances. The data was collected by interviewing them, their customers, and those who worked with, live with or supported them in any way. The instruments used for this study were interview guide with a view to obtaining general information from the respondents, and specific information regarding their business skills and knowledge, as well as mental characteristics.

The study found that there was no difference between the entrepreneurial internal attributes of persons with disabilities in both groups. In terms of business skills, there was no difference in managing skills and entrepreneurial skills of persons with disabilities who had outstanding balances and those who did not. Regarding mental factors, there was no difference in terms of patience, determination, human relationships and self confidence between persons with disabilities in both groups. Among those who had outstanding balances, 9 of them had potential to pay back the loan. These 9 persons had similar characteristics to those with no outstanding balances in terms of business skills and mental characteristics. The other 3 persons had different internal characteristics from those with no outstanding balances in term of business skills and mental characteristics.

KEY WORDS : PERSONS WITH DISABILITIES/ENTREPRENEURIAL ATTRIBUTES/ REHABILITATION

187 pp.

Copyright by Mahidol University

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ	6
2.2 การประกอบอาชีพอิสระ	10
2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	20
3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 คุณลักษณะทั่วไป	28
4.2 คุณลักษณะที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ	
4.2.1 คุณลักษณะของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ	30
4.2.2 คุณลักษณะของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ	53
4.2.3 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระ	72

Copyright by Mahidol University

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 ผลการวิจัย 74

5.2 อภิปรายผล 78

5.3 ข้อเสนอแนะ 80

บทสรุปสำหรับผู้บริหารภาษาไทย 82

บทสรุปสำหรับผู้บริหารภาษาอังกฤษ 90

บรรณานุกรม 99

ภาคผนวก 104

ประวัติผู้วิจัย 187

Copyright by Mahidol University

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ 29
ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ 30
ตารางที่ 3 คุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ 52
ตารางที่ 4 คุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ 71

Copyright by Mahidol University

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้มีการกำหนดนโยบายในการแก้ปัญหาให้กับคนพิการโดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมอาชีพมาเป็นเวลากว่า 30 ปี นโยบายระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับคนพิการปรากฏเป็นครั้งแรกในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 3 (2515-2519) และฉบับที่ 4 (2520-2524) โดยระบุกิจกรรมหลักในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ 4 ด้าน ได้แก่ การให้มีการสำรวจจำนวนคนพิการ การสนับสนุนให้มีการออกกฎหมายและจัดระเบียบวิธีการประกันสังคม การส่งเสริมให้เอกชนเข้าไปมีส่วนร่วมมากขึ้น และการฝึกอบรมด้านอาชีพ (กิตติพงศ์ สุทธิ, 2543:12-13)

คนพิการเป็นทรัพยากรส่วนหนึ่งของประเทศ แต่เนื่องจากสภาพของความพิการเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิต ในการประกอบอาชีพ และในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม ดังนั้นคนพิการจึงจำเป็นจะต้องได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมให้มีโอกาสในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิต ประกอบอาชีพ มีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคมเท่าเทียมกับคนทั่วไป และควรให้คนพิการได้รับการคุ้มครอง การสงเคราะห์ การพัฒนา การฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางการแพทย์ การศึกษา สังคม และอาชีพ ตลอดจนแก้ไขปัญหาและขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจและสังคมรวมทั้งให้สังคมมีส่วนร่วมเกื้อกูลและฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ (พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2534)

รัฐบาลได้จัดตั้งกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 ซึ่งควบคุมดูแลโดยคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการอันประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มสิทธิและโอกาสให้คนพิการได้รับการพัฒนาศักยภาพสู่เป้าหมายการพึ่งพาตนเองได้ โดยมีกิจกรรมหลักคือบริการเงินกู้ยืมประกอบอาชีพ และการสนับสนุนงบประมาณแก่หน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชนเพื่อดำเนินโครงการเกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548: 1) คณะอนุกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการได้จำแนกการประกอบอาชีพอิสระของผู้กู้ยืมเงินไว้ 3 ประเภทคือ ค้าขาย เกษตรกรรม และรับจ้าง และตั้งแต่ พ.ศ. 2538 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ.2547 คนพิการได้กู้ยืมเงินจากกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเพื่อประกอบอาชีพเป็นจำนวน 32,531 คน คิดเป็นจำนวนเงิน 636.74 ล้านบาท ส่วนใหญ่นำไป

Copyright by Mahidol University

ประกอบอาชีพรับจ้าง รองลงมาคือ ค้าขาย และเกษตรกรรม (กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2547)

จากรายงานการติดตามผลการปฏิบัติงานของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการของสำนักประเมินผล สำนักงบประมาณปี พ.ศ.2541 พบว่าการชำระคืนเงินกู้ของคนพิการต่ำกว่าเกณฑ์ที่ควรจะได้รับจริงถึงร้อยละ 51.46 (สำนักประเมินผล, 2541:5) และในปี พ.ศ.2545 ยอดค้างชำระของคนพิการที่กู้ยืมเงินจากกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเป็นจำนวน 322.85 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 64.54 ของเงินที่ให้กู้ยืมทั้งหมด (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ, 2545:13-15) ในปีงบประมาณ 2547 พบว่ามีผู้กู้ยืมเงินทั้งหมด 329 คน ประกอบด้วยคนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว 211 คน คนพิการทางการมองเห็น 66 คน คนพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย 40 คน คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม 4 คน และคนพิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ 8 คน ในจำนวนนี้มีคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 111 คน เป็นคนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว 77 คน คนพิการทางการมองเห็น 14 คน คนพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย 17 คน คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม 1 คน คนพิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ 2 คน (กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2547)

กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการได้สรุปปัญหาการค้างชำระเงินกู้ยืมว่ามีสาเหตุหลัก 2 ประการ (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ, 2545:23) คือ

(1) การบริหารจัดการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ได้แก่ การผ่อนผันในเรื่องหลักเกณฑ์การกู้ยืม เช่น การขาดการตรวจสอบผู้ค้ำประกัน การขาดแคลนเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องของการติดตามหนี้สินโดยตรง

(2) ปัญหาอุปสรรคในการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการ เนื่องจากผู้กู้ยืมขาดความรู้ในการประกอบอาชีพและการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเงิน ทำให้ล้มเหลวหรือไม่ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ

จากการศึกษาเกี่ยวกับการประกอบอาชีพอิสระพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประกอบอาชีพอิสระมี 2 ประการ ประการแรกคือ คุณลักษณะภายนอก ได้แก่ การมีองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมและอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานในการประกอบอาชีพของบุคคล เช่น เงินทุน การตลาด การผลิต การแข่งขัน เป็นต้น การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว เพื่อนฝูง คนรอบข้าง และการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ประการที่สองคือคุณลักษณะภายในของบุคคล (ยุพิน ประจวบเหมาะ, 2531; เฉียบ ไทยยิ่ง, 2531; ประกอบ จันทร์เพ็ญ, 2533; Napolean Hill, 1960) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) คุณลักษณะด้านธุรกิจ เช่น ความรู้ในการประกอบอาชีพอิสระ ทักษะในการประกอบอาชีพ ความสามารถในการจัดการทั่วไป ความสามารถในการบริหาร

Copyright by Mahidol University

ความสามารถในการตัดสินใจ ความสามารถในการรับรู้ทางธุรกิจ เป็นต้น (2) คุณลักษณะด้านจิตใจ เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความอดทนมุ่งมั่น ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความกล้าเสี่ยงอย่างมีเหตุผล ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา เป็นต้น (Napolean Hill, 1960) ซึ่งการศึกษาของสนานจิตร สุคนธทรัพย์ (2540) พบว่าคุณลักษณะภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระมากกว่าคุณลักษณะภายนอก สอดคล้องกับการศึกษาของมัลคอม ฮาร์เปอร์ (2537) ผู้ศึกษาการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการในแอฟริกาและเอเชียที่พบว่าความสามารถในการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการขึ้นกับการที่คนพิการนั้นสามารถนำคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการเป็นผู้ประกอบการมาใช้ร่วมกันอย่างเหมาะสม ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวนั้นเป็นคุณลักษณะภายใน อันได้แก่ ความมั่นใจในตนเอง ความพากเพียร ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ความชำนาญไปสู่งานที่ตนเองทำ เป็นต้น นอกจากนี้สุภลักษณ์ ภาระ (2547) ได้ศึกษาผลสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการจากการกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พบว่าปัจจัยที่คนพิการคิดว่าส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระคือ คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่ดีอันได้แก่ ความตั้งใจ และ ความอดทนในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งต่างก็เป็นคุณลักษณะภายในเช่นกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณลักษณะภายในที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการ ในกลุ่มคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว และคนพิการทางสายตาและการเห็น เนื่องจากมีคนพิการทั้ง 2 กลุ่มรวมกันจำนวนร้อยละ 84.2 ของผู้กู้ยืมเงินทั้งหมดและยังเป็นกลุ่มที่มีหนี้ค้างชำระจำนวนร้อยละ 82 ของผู้ที่มีหนี้ค้างชำระทั้งหมดอีกด้วย (กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2547) โดยคาดว่าผลการศึกษาจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้คนพิการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระสามารถชำระหนี้คืนและพึ่งพาตนเองได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการที่เป็นผู้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการผู้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระ

Copyright by Mahidol University

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาคนพิการผู้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ เฉพาะเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับอนุมัติกู้ยืมเงินในปีงบประมาณ 2547

2. ศึกษาคนพิการผู้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเฉพาะผู้พิการ 2 ประเภท คือ ความพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว และ ความพิการทางการมองเห็น คนที่ใกล้ชิดกับคนพิการ ได้แก่ ผู้ทำงานร่วมกับคนพิการหรือผู้ที่อยู่อาศัยร่วมกับคนพิการหรือผู้ที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการ และลูกค้าของคนพิการรายนั้น

3. ศึกษาเฉพาะคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการ ได้ใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการช่วยให้คนพิการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระมากขึ้น

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. คนพิการ หมายถึง ผู้ที่จดทะเบียนเป็นคนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว คนพิการทางการมองเห็นตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 และได้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการในปีงบประมาณ 2547

2. การประกอบอาชีพอิสระ หมายถึง การที่บุคคลทำงานเพื่อมุ่งหวังรายได้หรือกำไรมิใช่เงินเดือน โดยอาจเป็นการรับจ้างผู้อื่นหรือไม่ก็ได้ หากทำงานในรูปกิจการ ลักษณะของกิจการเป็นกิจการขนาดเล็กใช้เงินลงทุนน้อยมีการดำเนินการที่เป็นอิสระสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

3. อาชีพหลัก หมายถึง อาชีพที่บุคคลทำงานอยู่เป็นประจำ

4. อาชีพเสริม หมายถึง อาชีพอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือไปจากอาชีพที่บุคคลทำงานอยู่เป็นประจำ

5. คุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติของคนพิการที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

Copyright by Mahidol University

5.1 คุณลักษณะด้านธุรกิจ ได้แก่

5.1.1 ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้และทักษะในงานที่ทำ และนำมาใช้ในการประกอบอาชีพอิสระทั้งในด้านตัวสินค้า หรือบริการไปจนถึงการจัดจำหน่ายหรือให้บริการกับลูกค้า ซึ่งความรู้ความชำนาญนั้นอาจจะได้มาจากการศึกษา การเรียนจากสถาบันที่ให้ความรู้ด้านอาชีพ การฝึกฝน ประสบการณ์การทำงานเป็นลูกจ้างคนอื่น หรือทดลองปฏิบัติการด้วยตนเอง

5.1.2 ความสามารถในการจัดการ หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการวางแผน จัดระบบการทำงาน และการตัดสินใจ ที่เกี่ยวกับแรงงาน เงิน อุปกรณ์ วัตถุดิบ และการตลาด โดยพิจารณาจากการวางระบบการเงิน การใช้จ่ายเงิน วิธีการแก้ปัญหา และขั้นตอนการทำงาน

5.2 คุณลักษณะด้านจิตใจ ได้แก่

5.2.1 มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การที่บุคคลแสดงลักษณะที่เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี มีการแสดงออกทั้งทางกาย วาจา ใจ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และรับฟังผู้อื่นด้วยความสนใจ

5.2.2 ความอดทนมุ่งมั่น หมายถึง การที่บุคคลพร้อมที่จะทำงานหนัก พร้อมที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด รู้จักรอคอยโอกาส ความพร้อม หรือผลลัพธ์ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ไม่ยอมแพ้หรือท้อถอยต่ออุปสรรคหรือปัญหาใด ๆ

5.2.3 ความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึง การที่บุคคลพร้อมจะกระทำสิ่งที่ตนเห็นว่าถูกต้อง นำชีวิตด้วยตัวของตัวเอง กล้าเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่หวั่นไหวต่อคำพูดหรือความรู้สึกของคนอื่น

6. หนี้ค้างชำระ หมายถึง การที่คนพิการมีค่างวดผ่อนชำระที่เกินกำหนดชำระกับทางกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ติดต่อกันตั้งแต่ 2 เดือนขึ้นไปโดยพิจารณา ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547

Copyright by Mahidol University

บทที่ 2
ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาคุณลักษณะภายในของคนพิการที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระมีแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

2.2 การประกอบอาชีพอิสระ

2.3 คุณลักษณะของผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ประสบความสำเร็จ

2.1 กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 เป็นกฎหมายแม่บทในการดำเนินการด้านคนพิการ กำหนดกรอบวิธีปฏิบัติว่าด้วยการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ เพื่อให้คนพิการได้รับประโยชน์และสามารถบรรลุเป้าหมายของการมีศักยภาพที่พึ่งตนเองได้ โดยในมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดให้มีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการขึ้นในกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย (ปัจจุบันคือ สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์) มาตรา 16 กำหนดให้จัดตั้งกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ดำเนินงานโดยคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการตามมาตรา 5 ซึ่งประกอบด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานกรรมการ (ปัจจุบันคือรัฐมนตรีว่าการการทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์) ปลัดกระทรวงกลาโหม ปลัดกระทรวงมหาดไทย (ปัจจุบันคือ ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์) ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อธิบดีกรมการแพทย์ อธิบดีกรมประชาสงเคราะห์ อธิบดีกรมสามัญศึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่เกินหกคนซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งเป็นกรรมการ ทั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวจะต้องเป็นคนพิการซึ่งเป็นผู้แทนองค์กรที่เกี่ยวข้องกับคนพิการไม่น้อยกว่าสองคน ให้หัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเป็นเลขานุการและให้คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ (กรมประชาสงเคราะห์เดิม)ไม่เกินสองคนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ ในการพิจารณาหรือปฏิบัติการเกี่ยวกับเรื่องของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการมีอำนาจแต่งตั้งและมอบหมายให้คณะอนุกรรมการคณะหนึ่งหรือหลายคณะดำเนินการได้ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 11 (พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2534)

Copyright by Mahidol University

ทั้งนี้คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุเป็นประธาน รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุที่ผู้อำนวยการมอบหมายเป็นรองประธาน ผู้แทนกระทรวงกลาโหม ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการ ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข ผู้แทนสำนักงบประมาณ ผู้แทนกรมการแพทย์ ผู้แทนกรมจัดหางาน ผู้แทนกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้แทนกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ผู้แทนสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน ผู้แทนกองนิติการ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้แทนกองกลาง สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ ผู้แทนสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ผู้แทนสภาศูนย์ประสานงานภาคเอกชนแห่งชาติ ผู้แทนสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมเพื่อบุคคลปัญญาอ่อนแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมบุคคลออทิซึม(ไทย) คนพิการที่จดทะเบียนแล้วหนึ่งคน และผู้ทรงคุณวุฒิที่คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแต่งตั้งอีกไม่เกินหกคน เป็นอนุกรรมการ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการเป็นอนุกรรมการและเลขานุการ และหัวหน้าฝ่ายกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเป็นอนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ ทั้งนี้อนุกรรมการซึ่งเป็นคนพิการที่จดทะเบียนแล้วและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับการแต่งตั้งจะอยู่ในตำแหน่งได้คราวละสองปี และอาจได้รับการแต่งตั้งอีกก็ได้ ส่วนอนุกรรมการซึ่งได้รับการแต่งตั้งโดยตำแหน่งไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งอนุกรรมการ (คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2547)

คณะอนุกรรมการมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) อนุมัติผลงานและโครงการที่หน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐและเอกชนขอรับการสนับสนุน

2) ให้ความเห็นชอบการใช้จ่ายเงินกองทุน และจะกำหนดระเบียบเพื่อการนี้ด้วยก็ได้

3) ควบคุมและติดตามการใช้จ่ายเงินของกองทุนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนงานและโครงการที่หน่วยงานหรือองค์กรภาคเอกชนขอรับการสนับสนุน

4) กำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกู้ยืม ในการนี้คณะอนุกรรมการอาจมอบหมายให้คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัดซึ่ง

Copyright by Mahidol University

ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเป็นผู้พิจารณาอนุมัติการขอกู้ยืมเงินของคนพิการในจังหวัดนั้นได้ไม่เกินรายละสี่หมื่นบาท

5) ผ่อนผันการชำระหนี้

6) จัดหาเงินและทรัพย์สินสมทบกองทุน

กิจกรรมหลักในการดำเนินงานของกองทุนฯ

ตามระเบียบคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ว่าด้วยการจัดหาผลประโยชน์และการใช้จ่ายเงินของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของกองทุนไว้ 2 ประการหลักคือ (คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2536; 2541; 2547)

1. การส่งเสริมสนับสนุนโครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาคนพิการ

หลักเกณฑ์การสนับสนุนองค์การและหน่วยงาน

1) ให้การสนับสนุนแก่องค์กรภาคเอกชนและองค์กรภาครัฐที่ดำเนินงานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
2) องค์กรที่มิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคล ต้องได้รับการรับรองจากองค์กรความพิการประเภทเดียวกัน ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลก่อนยื่นโครงการ
3) การสนับสนุนค่าใช้จ่ายองค์กรภาคเอกชนไม่เกินร้อยละ 75 ของโครงการ องค์กรภาครัฐไม่เกินร้อยละ 25 ของโครงการ

ลักษณะโครงการ

1) เป็นโครงการเร่งด่วนขนาดเล็ก
2) มีแผนการดำเนินงานแน่ชัดว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้
3) ต้องให้ประโยชน์แก่คนพิการ
4) ต้องไม่เป็นงานที่ได้รับงบประมาณปกติสำหรับในส่วนของภาครัฐ
5) ไม่ดำเนินการก่อนได้รับการพิจารณาจากคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

การพิจารณาโครงการ

จะพิจารณาตามวาระที่มีการประชุมคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการทุกเดือนโดยองค์กรที่เสนอโครงการจะต้องแนบงบดุลขององค์กรในปีที่ผ่านมาประกอบการพิจารณาของโครงการด้วย

สถานที่ยื่นโครงการ

1) องค์กรในส่วนกลางให้ยื่นเรื่องที่สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก

Copyright by Mahidol University

เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ

2) องค์กรในส่วนภูมิภาคให้เสนอผ่านสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ก่อนส่งสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ

3) ต้องยื่นเรื่องภายในวันที่ 1 ของเดือน

ระยะเวลาในการดำเนินการขอรับการสนับสนุนโครงการส่วนภูมิภาคใช้เวลา 60 วัน ส่วนกลางใช้เวลา 45 วัน

2. บริการเงินกู้ยืมสำหรับคนพิการ

วัตถุประสงค์การกู้ยืมเงิน

1) เพื่อการประกอบอาชีพ

2) เพื่อขยายกิจการ

การขอกู้ยืมและชำระคืน

คนพิการที่ประสงค์จะประกอบอาชีพ สามารถขอกู้ยืมเงินประกอบอาชีพภายในวงเงิน 40,000 บาท (แต่เดิมไม่เกิน 20,000 บาท ยกเว้นการกู้ยืมซื้อคอมพิวเตอร์ที่สามารถกู้ยืมได้ถึง 35,000 บาท) โดยจะต้องมีผู้ค้ำประกันและต้องได้รับการพิจารณาอนุมัติจากคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเป็นราย ๆ ไป เช่น การขอกู้ยืมเพื่อซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ประกอบอาชีพ โดยผ่อนชำระคืนเป็นรายเดือนภายในระยะเวลา 5 ปี ไม่เสียดอกเบี้ย ยกเว้นคนพิการที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ปศุสัตว์ หรือไม่มีรายได้ประจำทุกเดือน สามารถผ่อนชำระเป็นรายงวดได้

คุณสมบัติของผู้กู้ยืม

1) เป็นคนพิการที่ได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534

2) อายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี และไม่เกิน 70 ปี บุคคลที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะต้องได้รับความยินยอมจากบิดา มารดา หรือผู้ปกครองก่อน

3) มีชื่ออยู่ในท้องที่ยื่นขอกู้ กรณีไม่มีชื่อในทะเบียนบ้านในท้องที่นั้น ต้องได้รับการรับรองจากเจ้าหน้าที่องค์กรท้องถิ่น หรือกรรมการองค์การคนพิการที่เป็นนิติบุคคล หรือ มีหนังสือรับรองการเช่าบ้านหรือการเข้าพักอาศัยจากเจ้าของบ้านเช่าซึ่งเช่ามาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน

4) ไม่มีหนี้ค้างชำระกองทุน ยกเว้นเป็นการกู้เพื่อขยายกิจการ ทั้งนี้ต้องไม่เกินวงเงิน 40,000 บาท โดยต้องชำระหนี้คืนตามสัญญาเดิมมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

Copyright by Mahidol University

เว้นแต่คณะอนุกรรมการจะมีความเห็นเป็นอย่างอื่น

คุณสมบัติของผู้ค้ำประกัน

1) มีความสามารถในการทำนิติกรรม
2) มีภูมิลำเนาเป็นหลักแหล่ง มีอาชีพและรายได้มั่นคง และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในพื้นที่ที่คนพิการยื่นขอกู้เงินไม่น้อยกว่า 6 เดือน
3) หากผู้ค้ำประกันเป็นคนพิการ ต้องเป็นบุคคลที่ไม่มีประวัติการค้างชำระหนี้เงินกองทุนติดต่อกันสองงวด
4) ต้องไม่เป็นสามีหรือภรรยาของผู้กู้ตามกฎหมาย

ขั้นตอนการดำเนินการให้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ

การให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพสำหรับคนพิการของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการดำเนินการให้บริการทั้งในส่วนกลาง(ที่ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวสำหรับคนพิการ) และในส่วนภูมิภาค(ที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด) มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ (คณะอนุกรรมการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2547)

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ รับคำร้องขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ สอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นโดยสัมภาษณ์ ซักประวัติ
2. เจ้าหน้าที่ฯ วิเคราะห์คำร้องขอกู้ ตรวจสอบคุณสมบัติและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้ขอกู้และผู้ค้ำประกัน
3. เจ้าหน้าที่ฯ เยี่ยมบ้านเพื่อสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
4. เจ้าหน้าที่ฯ จัดทำและลงทะเบียนคำขอกู้ยืมเงินทุน
5. เจ้าหน้าที่ฯ รวบรวม และสรุปข้อมูล เสนอคณะทำงานกลั่นกรองการกู้ยืมเงินเพื่อพิจารณา ก่อนที่จะนำเข้าพิจารณาและอนุมัติในคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการสำหรับในส่วนกลาง และคณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัดสำหรับในส่วนภูมิภาค (คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้รับมอบหมายจากคณะอนุกรรมการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ)
6. เจ้าหน้าที่ฯ จัดเตรียม และทำสัญญากู้ยืมเงินทุน และค้ำประกันการกู้ยืมเงิน
7. เจ้าหน้าที่ฯ ติดตามผลผู้กู้ยืม หลังจากได้รับเงินทุนไปประกอบอาชีพ

Copyright by Mahidol University

2.2 ความหมายและประเภทของการประกอบอาชีพอิสระ

2.2.1 ความหมายของการประกอบอาชีพอิสระ

อาชีพอิสระ หมายถึง งานอาชีพที่แต่ละบุคคลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำมาหาเลี้ยงชีพได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องไปรับจ้างผู้อื่นเสมอไป หรือจะไปรับจ้างก็ได้ (สุรีพร ศรีทองกิติกูล, 2523:5)

วีระเดช เหลืองหิรัญ (2540:9) ให้ความหมายการประกอบอาชีพอิสระว่า คือการดำเนินธุรกิจที่มีความเป็นอิสระ สามารถตัดสินใจด้วยตนเอง เป็นผู้ลงมือปฏิบัติงานเอง อาจมีผู้ช่วยปฏิบัติงานบ้าง ซึ่งการดำเนินกิจการนั้นต้องไม่ผิดกฎหมาย และมีรายได้จากการดำเนินงาน เช่น งานบริการ งานผลิต งานจัดจำหน่าย โดยได้รับผลตอบแทนในรูปของกำไร ไม่ใช่เงินเดือน

การประกอบอาชีพอิสระ คือ การประกอบกิจการส่วนตัวต่าง ๆ ในการผลิตสินค้าหรือบริการที่ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นธุรกิจของตนเองไม่ว่าธุรกิจนั้นจะเล็กหรือใหญ่ก็ตาม มีอิสระในการกำหนดรูปแบบและวิธีดำเนินงานของตัวเองได้ตามความเหมาะสม ไม่มีเงินเดือนหรือรายได้ที่แน่นอน ผลตอบแทนที่ได้รับคือเงินกำไรจากการลงทุน (กรมการจัดหางาน, 2541:1)

สุนิสา บิลสมัท (2543:24) ให้ความหมายของการประกอบอาชีพอิสระว่า คือ การที่บุคคลมีอิสรภาพทางความคิดและสติปัญญา ใช้ความรู้ ความสามารถและทรัพยากรส่วนบุคคลมาสร้างงานให้ตนเองได้โดยไม่ต้องพึ่งพาการจ้างงานที่เป็นระบบ เนื่องจากใช้ทุนน้อย สามารถเป็นนายตนเองและอยู่ได้ด้วยตนเองตลอดจนพึ่งตนเอง (self-reliance) ได้ในที่สุด

การประกอบอาชีพอิสระหมายถึงการทำงานที่บุคคลสามารถควบคุม ตัดสินใจ และเลือกรูปแบบในการทำงานนั้นด้วยตนเอง โดยที่บุคคลนั้นอาจจะเป็นเจ้าของกิจการหรือทำงานให้กับคนอื่นก็ได้ (Jim Pullen, 2002:6)

กล่าวโดยสรุปการประกอบอาชีพอิสระหมายถึง การที่บุคคลประกอบอาชีพด้วยการกำหนดรูปแบบในการทำงาน วิธีดำเนินงานและการตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเองอย่างเป็นอิสระ เพื่อมุ่งหวังรายได้หรือกำไร ไม่ใช่เงินเดือน โดยอาจเป็นการรับจ้างผู้อื่นหรือไม่ก็ได้ ในกรณีที่เป็นเจ้าของกิจการ ส่วนใหญ่จะเป็นกิจการขนาดเล็กใช้เงินลงทุนน้อย

2.2.2 ประเภทของการประกอบอาชีพอิสระ

กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการจำแนกการประกอบอาชีพอิสระไว้ 3 ประเภท (สำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ, 2545:47-49) คือ

Copyright by Mahidol University

1. ประเภทค้าขาย ได้แก่ สลากกินแบ่งรัฐบาล ของชำ อาหารสดแห้งผลไม้ เสื้อผ้า เครื่องจักรสาน ไม้กวาด กรงนก เฟอร์นิเจอร์หวาย เครื่องประดับ ของที่ระลึก ของเด็กเล่น หมวก น้ำมันเครื่องยนต์ รับซื้อของเก่า ต้นไม้กระถาง เครื่องปั้นดินเผา ปุ๋ย เครื่องสำอาง เครื่องเสียง อุปกรณ์ไฟฟ้า เทปเพลง นาฬิกา งานฝีมือ(ดอกไม้สด-แห้ง แกะสลัก เป่าแก้ว) สัตว์มีชีวิต (โค กระบือ สุกร นก) อื่น ๆ เช่น ถุงพลาสติก ใบจาก มวนยาสูบ ให้เช่าหนังสือ ทราย ธูป

2. ประเภทเกษตรกรรม ได้แก่ เลี้ยงสุกร เลี้ยงเป็ด-ไก่ เลี้ยงโค-กระบือ เลี้ยงปลา ทำไร่ ทำสวน ทำนา เพาะเห็ด ประมง อื่น ๆ

3. ประเภทรับจ้าง ได้แก่ ตัดเย็บเสื้อผ้า ซ่อมเครื่องยนต์ ซ่อมเครื่องไฟฟ้าเครื่องเสียง เสริมสวย ทอผ้า เชื่อมโลหะเหล็กดัดมุ้งลวด เล่นดนตรี ซ่อมจักรยาน พิมพ์งาน ขับรถ ช่างไม้ ช่างก่อสร้าง ไฟฟ้าประปา ซักรีดเสื้อผ้า นวดแผนโบราณ ซ่อมรองเท้า เย็บเครื่องหนัง งานศิลป์ ทำแขน-ขาเทียม ทำกรอบพระเช่าพระ ทำทองเจียระไนพลอย อื่น ๆ

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ

องค์การแรงงานระหว่างประเทศได้ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ประกอบอาชีพอิสระว่าเป็นลักษณะหรือคุณสมบัติที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดซึ่งมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการประกอบอาชีพอิสระ ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การขายสินค้า หรือให้บริการก็ตาม (องค์การแรงงานระหว่างประเทศ, 2543:1) ซึ่งการศึกษาวิจัยเรื่องความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระของสนานจิตร สุคนธทรัพย์ (2540:101) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยภายนอกได้แก่ องค์ประกอบที่ช่วยส่งเสริม อำนวยความสะดวกพื้นฐานให้แก่การประกอบอาชีพ เช่น เงินทุน การตลาด แหล่งวัตถุดิบ การแข่งขัน การให้คำแนะนำในด้านเทคนิคการผลิตและระบบงาน รวมถึงนโยบายภาครัฐที่เอื้ออำนวยต่อการประกอบอาชีพ เป็นต้น และปัจจัยภายในได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลเอง เช่น ความรู้ที่จะประกอบอาชีพ ความกระตือรือร้นในการประกอบอาชีพ ทัศนคติในการประกอบอาชีพ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการจูงใจผู้อื่น ความสามารถในการจัดการองค์กร ความรับผิดชอบ ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการตัดสินใจ แรงผลักดันที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ การมีสุขภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความคิดริเริ่ม มีความสนใจในตัวคน มีการเปิดใจยอมรับความคิดเห็นคนอื่น มีความรอบคอบ มีความสามารถในการวางแผน มีความมั่นคงทางจิตใจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีสติปัญญาดี มีการริเริ่มงานด้วยตนเอง มีความสนใจทางการขาย มีความสามารถในการมองอนาคต เป็นต้น

Copyright by Mahidol University

Hill (1960) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสำเร็จในการทำงานของบุคคลตั้งแต่ปี ค.ศ.1908-1937 โดยศึกษากลุ่มผู้มีชื่อเสียงของช่วงเวลาดังกล่าวในวงการธุรกิจ นักการเมือง นักการทหาร ผู้ประกอบอาชีพส่วนตัว พนักงานบริษัท ฯลฯ ทั้งที่เป็นบุคคลทั่วไปและคนพิการ จำนวน 504 ราย และสรุปถึงคุณลักษณะที่ส่งเสริมให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงานไว้ 2 ประเภท คือ

2.3.1 คุณลักษณะภายนอกของบุคคล หมายถึง ปัจจัยแวดล้อมภายนอกซึ่งเป็นตัวเสริมให้บุคคลประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย

1. การได้รับการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลได้รับแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ (1) การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (information support) ประกอบด้วยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบุคคล และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น (2) การสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม (instrumental assistance) ประกอบด้วย การช่วยเหลือด้านแรงงาน เช่น การช่วยทำงานบ้าน และการช่วยเหลือด้วยวัตถุสิ่งของ และ (3) การสนับสนุนด้านจิตใจ (emotional support) ประกอบด้วยการให้กำลังใจ การเข้าใจ และการยอมรับจากผู้อื่น (Dunkel-Schetter et al.,1987; Schaefer, Coyne&Lazarus, 1976 cited by Shirlynn&Stuart O., 1992) ทั้งนี้การได้รับความช่วยเหลือจากครอบครัว สังคม ตลอดจนภาวะทางการเมือง ช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจในการประกอบอาชีพอิสระ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2535:41) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับความช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากบุคคลใกล้ชิด เช่น บิดา มารดา หรือ ญาติพี่น้องในระยะเริ่มแรกของการทำธุรกิจ (ดนัย เทียนพุฒ, 2531:28)

2. การมีเงินทุนหรือเครดิต

มานพ ชัยธนาสุนทร (2533) กล่าวว่า เงินทุนเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้ประกอบการจะต้องมีเป็นของตนเองส่วนหนึ่ง แต่การระบุลงไปชัดเจนว่าควรจะเป็นจำนวนเท่าไรนั้นเป็นเรื่องยาก เพราะกิจการที่ต่างกันก็ต้องการเงินทุนในจำนวนที่ต่างกันไปตามขนาด ชนิด ประเภทของกิจการ แต่อย่างน้อยที่สุดจะต้องมีเงินทุนเพียงพอสำหรับที่จะ “หมุน” ได้

เงินทุนหรือความสามารถหาแหล่งเงินทุนที่เพียงพอในการประกอบธุรกิจเพื่อเริ่มต้น และดำเนินการประกอบการ ต้องพิจารณาค่าใช้จ่ายว่ามีอะไรบ้าง เป็นข้อพิจารณาทางการเงินเบื้องต้นสำหรับการเป็นผู้ประกอบการ(วิชัย โถสุวรรณจินดา,2545:13) ทั้งนี้ ลักษณะของความต้องการเงินทุนจะแบ่งออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ เงินทุนหมุนเวียน เงินทุนประจำ เงินทุนสำหรับค่าใช้จ่ายเริ่มต้น เงินทุนค่าใช้จ่ายส่วนตัว และเงินทุนสำรองจ่าย (เสรี กิจชนะไพบูลย์, 2544:5)

Copyright by Mahidol University

2.3.2 คุณลักษณะภายในของบุคคล หมายถึง องค์ประกอบภายในตัวบุคคลซึ่งได้รับการสั่งสมจากประสบการณ์ การเรียนรู้ บุคลิกภาพ ที่เป็นตัวเสริมให้บุคคลประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 2 ด้าน คือ

1) คุณลักษณะด้านธุรกิจ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางธุรกิจ ได้แก่

ก. ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระเป็น ความรู้ในกิจการหรืองานที่ตนเองทำ ทั้งในด้านตัวสินค้าหรือบริการไปจนถึงการจัดจำหน่ายหรือให้บริการแก่ลูกค้า โดยให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ เช่น แหล่งวัตถุดิบ คู่แข่ง กลุ่มเป้าหมาย ทำเลที่ตั้ง ซึ่งความรู้ความชำนาญนั้นจะได้มาจากประสบการณ์ การศึกษา (Hill,1960) การฝึกฝน การเรียนจากสถาบันที่ให้ความรู้ด้านอาชีพ การทำงานเป็นลูกจ้างคนอื่น หรือ การทดลองปฏิบัติด้วยตนเอง เพื่อให้มีความรู้เกิดทักษะความชำนาญและประสบการณ์ในการประกอบอาชีพนั้นๆ (กรมการจัดหางาน, 2541:4) ทั้งนี้ผู้ประกอบอาชีพอิสระต้องสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานของตนได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (ประสิทธิ์พร จิตต์วารี, 2545:20) ต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งความรู้ทั่วไปทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม กฎหมายและอื่น ๆ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ได้ถูกต้อง (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2531:23) และต้องรู้งานในอาชีพของตนอย่างทะลุปรุโปร่ง ตัวอย่างเช่น ผู้ที่เลี้ยงหอยแบบแพแขวนเชือกสามารถเล่าถึงวิธีการทำแพได้อย่างเป็นขั้นตอน ผู้ที่เลี้ยงไก่สามารถบอกกิจกรรมที่จะต้องทำซึ่งเป็นเรื่องที่คนโดยทั่วไปไม่ทราบได้ เช่น ไก่จะตายมากในช่วง 25 วันแรก อาจถึงครึ่งต่อครึ่ง ต้องคอยตัดปากไม่ให้ไก่จิกกัน ผู้ที่เลี้ยงกบรู้จักการให้อาหารอย่างไรจึงจะไม่ตกค้างเน่าเสีย จะสังเกตอย่างไรว่ากบป่วย เป็นต้น (สนานจิตร สุคนธทรัพย์, 2540:84)

ข. ความสามารถในการจัดการ

ความสามารถในการจัดการ เป็นการวางแผนหลังจากการตั้งเป้าหมายที่ต้องการแล้ว การวางแผนจัดการจะช่วยให้บุคคลสามารถมองเห็นอนาคตได้อย่างถ่องแท้ซึ่งจะเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้บุคคลประสบผลสำเร็จ (Hill,1960) โดยที่ความชำนาญในเรื่องการจัดการจะต้องอาศัยการวางแผนอย่างรอบคอบ และเตรียมการอย่างละเอียด (กรมการจัดหางาน, 2541:4) การมีหลักในการแก้ปัญหา รู้จักใช้ความคิดแต่หนหลังเป็นบทเรียน (เฉลียว สุวรรณกิตติ, 2530:10) มีไหวพริบในการใช้คนและมีอิทธิพลทางความคิดที่สามารถจูงใจลูกน้องให้คล้อยตามความคิดของตน มีความสามารถในการโน้มน้าวคนอื่นให้ยอมรับความคิดและสิ่งต่างๆ (ดนัย เทียนพุฒ, 2531:28-29) ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในองค์ประกอบของการบริหารงานทั่วไป 4 ด้าน คือ การจัดการ

Copyright by Mahidol University

ด้านการตลาด การจัดการด้านการเงิน การจัดการด้านวัตถุดิบหรือสินค้าคงเหลือ และการจัดการด้านบุคลากร (ประสิทธิ์พร จิตต์วารี, 2546:6) อันหมายรวมถึงการวางแผนงานและกระบวนการทำงานต่าง ๆ ในเรื่องดังกล่าว (กรมการจัดหางาน, 2541:4)

จากการศึกษาของสนานจิตร สุคนธทรัพย์ (2540) ในเรื่องความสามารถในการจัดการของเยาวชนผู้ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระพบว่า เยาวชนผู้ประสบความสำเร็จจะมีความสามารถในการจัดการในระดับสูงกว่าผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จ อีกทั้งสามารถแยกรายได้จากกำไร มีความรู้เรื่องการตลาด ดูแลเรื่องรายรับรายจ่ายได้ในระดับหนึ่ง จะไม่ใช้เทคโนโลยีเมื่อแรงงานคนเหลือและไม่ต้องเร่งการผลิต รู้จักให้และรับอย่างเหมาะสม เช่น เลี้ยงหอยแมลงภู่อยู่ด้วยกันเมื่อของเพื่อนโตขายได้แล้ว ก็วางมือจากงานของตนไปช่วยเพื่อนก่อนเมื่อถึงช่วงที่ตนจะนำหอยขึ้นขายเพื่อนก็จะมาช่วย ที่สำคัญยิ่งคือ รู้จักพลิกแพลง เช่น ทำขนมจีนขายส่งอย่างเดียวรายได้จำกัด มีขนมจีนเหลือก็นำขนมจีนส่วนหนึ่งไปออกร้านขายขนมจีนน้ำยา และนำขนมจีนที่เหลือไปเป็นอาหารเป็ดเทศที่เลี้ยงไว้ เมื่อโตก็ขายเป็ดเป็นรายได้อีกทางหนึ่ง ที่สำคัญต้องมีความสามารถในการจัดระบบร่วมด้วย เช่น มีลูกค้าซื้อของเงินเชื่อ ชำระหนี้ล่าช้า มีหนี้ค้างมาก ก็จัดระบบการขายเงินเชื่อใหม่ โดยให้ชำระหนี้เก่าทั้งหมดก่อนจึงจะซื้อเชื่อได้อีก ในช่วงที่ค้าขายไม่ดีก็อาจใช้วิธีการลดรายจ่ายควบคู่ไปกับการพยายามเพิ่มรายได้ เช่นซื้อของทีละมาก ๆ ไม่ทยอยซื้อหลายเที่ยว พักกิจการบางอย่างในช่วงที่ไม่ใช่หน้ามีลูกค้า และไปทำอาชีพอื่นที่รายได้ดี พอถึงหน้าที่จะได้เงินดีก็กลับมาทำใหม่ รวมทั้งเลือกผลิตสินค้าที่ขายดีและกำไรมาก (สนานจิตร สุคนธทรัพย์, 2540:104)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าความสามารถในการจัดการ คือการที่บุคคลมีความสามารถในการวางแผน การจัดระบบการทำงาน และการตัดสินใจเกี่ยวกับแรงงาน เงิน อุปกรณ์ วัตถุดิบ และการตลาด โดยอาจพิจารณาสิ่งที่บุคคลนั้นปฏิบัติใน 2 ด้าน คือ ด้านการเงินและด้านการทำงาน ด้านการเงินได้แก่ การรู้จักวางระบบการเงินและตั้งวัตถุประสงค์ในการใช้จ่ายเงิน ด้านการทำงานได้แก่รู้จักจัดลำดับขั้นตอนการทำงานและรู้จักแก้ปัญหา ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในการประกอบอาชีพอันได้แก่การมีกำไรนั่นเอง

2) คุณลักษณะด้านจิตใจ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประกอบอาชีพอิสระ ได้แก่

ก. มนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ เป็นการเอาใจเขามาใส่ใจเราและทำให้บุคคลบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ตนเองต้องการ (Hill,1960) โดยอาศัยการแสดงออกทางกาย วาจา ใจ ที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจที่จะร่วมมือร่วมใจกัน ปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

Copyright by Mahidol University

สูงสุด ดังนั้นในการปฏิบัติงานหรือดำเนินกิจการใด ๆ จึงต้องมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพราะการมีมนุษยสัมพันธ์เป็นการแสดงออกของบุคคลในลักษณะเข้ากลุ่ม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รับฟังผู้อื่นด้วยความสนใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้คำพูดสุภาพเรียบร้อย เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน ต่อบุคคลอื่น เพื่อให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความพอใจ เกิดความรักใคร่ มีความสามัคคี เพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน (ประสิทธิ์พร จิตต์วารี, 2546:28) เพื่อผลประโยชน์ในธุรกิจของตนเอง ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะเป็นลูกค้า บุคคลรอบข้าง หรือคู่แข่งขันก็ตาม (กรมการจัดหางาน, 2541:3)

รัชจรินทร์ พรชัยวิเศษกุลและคณะ (2546) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ประสบความสำเร็จในเขตกรุงเทพและปริมณฑลจำนวน 40 ราย พบว่าคุณลักษณะที่สำคัญลำดับหนึ่งคือความมีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาคือความเชื่อมั่นในตนเอง ความซื่อสัตย์ และความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ในธุรกิจที่ทำ

ข. ความอดทนมุ่งมั่น

ความอดทน (Patience) คือความเต็มใจในการรอคอยโอกาส ความพร้อมหรือ ผลลัพธ์จากการกระทำของตนเองหรือของผู้อื่น ความมุ่งมั่น(Determination) คือการไล่ตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ หรือสิ่งที่จำเป็นในชีวิตอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย ส่วนความมานะอดทนเป็นสภาวะจิตใจของมนุษย์ ที่คิดต้องการจะต่อสู้กับอุปสรรคสามารถควบคุมอารมณ์ในการทำงานไม่ทิ้งขว้างกลางคัน แม้จะมีสิ่งกระตุ้นจากภายนอกให้ละทิ้งหน้าที่ของตนเอง(พีระศักดิ์ จันทร์สำราญ, 2542:39)

การประกอบอาชีพทุกอย่างย่อมมีทั้งกำไรและขาดทุน โดยเฉพาะเมื่อเริ่มประกอบการใหม่ ๆ จะต้องประสบปัญหาและอุปสรรคบ้าง ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา ผู้ประกอบอาชีพจึงต้องพร้อมที่จะรับข้อผิดพลาดและนำมาแก้ไขด้วยความอดทน ไม่ท้อแท้ท้อถอย (กรมการจัดหางาน, 2541:2) สามารถทนต่อภาวะกดดันหลาย ๆ อย่าง ที่เข้ามากระทบ กล่าวคือเป็นการเปิดใจรับรู้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แล้วพยายามแก้ปัญหาทุกอย่างให้หมดไป (มานพ ชัยธนาสุนทร, 2533:30) ผู้ประกอบการที่มีความอดทนมุ่งมั่น คือ ผู้ที่ยืนหยัดต่อสู้และทำงานหนัก พยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มความสามารถ ผูกพันอยู่กับงานอย่างเต็มที่ แม้ว่าจะเผชิญกับโชคร้ายอย่างหนักก็ไม่หยุดยั้ง ทนดูงานที่ไม่สำเร็จไม่ได้ พร้อมที่จะเผชิญกับงานและ แข็งกล้าขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2531:25) มีความมานะพยายามเกินบุคคลโดยเฉลี่ย เช่น ไปซื้อดอกไม้โดยอดนอนถึง 2 คืน ขับเรือตากแดดตากลมตั้งแต่เช้าจนค่ำ ไปทำแพเลี้ยงหอยนำหอยขึ้นในตอนดึกซึ่งน้ำลง ปั้นอิฐตั้งแต่เช้าจนเย็นหรือค่ำ ตัดเย็บเสื้อผ้าโดยกลางคืนตัด

Copyright by Mahidol University

แบบกลางวันเย็บ ขุนไก่ตัดปากไก่ 1,900 ตัวโดยทำคนเดียว เป็นต้น (สนานจิตร สุคนธทรัพย์, 2540:104)

ค. ความเชื่อมั่นในตนเอง

ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นแรงผลักดันให้บุคคลประสบความสำเร็จ เมื่อบุคคลเชื่อมั่นว่าตนเองจะประสบความสำเร็จ ก็จะทำให้บุคคลนั้นสามารถประสบความสำเร็จได้ในที่สุด (Hill, 1960) ธุรกิจแต่ละประเภทต้องการการตัดสินใจที่แตกต่างกัน ผู้ประกอบอาชีพอิสระจึงต้องเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ในภาวการณ์ที่ตลาดมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ธุรกิจบางประเภทสามารถสวนกระแสเศรษฐกิจโดยรวมได้ ดังนั้นผู้ประกอบอาชีพอิสระจึงต้องมีความมั่นใจเพื่อจะได้พาธุรกิจของตนให้ผ่านพ้นอุปสรรคต่าง ๆ ได้ (กรมการจัดหางาน, 2541:2) ทั้งนี้ลักษณะความเชื่อมั่นในตนเอง ได้แก่ พร้อมที่จะกระทำสิ่งที่ตนเห็นว่าถูกต้อง นำชีวิตด้วยตัวของตัวเอง กล้าเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่หวั่นไหวต่อคำพูดหรือความรู้สึกของคนอื่น มีจิตใจมั่นคงไม่ยอมแพ้ หรือท้อถอยต่ออุปสรรคหรือปัญหาใด ๆ ไม่เชื่อใครง่าย ๆ ไม่ใช่เป็นสิ่งแปลกที่จะพบผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ประสบความสำเร็จเคยมีประวัติล้มเหลวมาแล้วหลายครั้ง โดยเฉพาะในช่วงแรกของชีวิตการทำงานแต่เขาจะไม่เลิกล้ม ความล้มเหลวทำให้เขาก้าวต่อไป นำบทเรียนนั้นมาปรับปรุงแก้ไขจนสามารถต่อสู้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ จนบรรลุความสำเร็จในที่สุด เขามีความเชื่อมั่นว่าไม่ว่าสถานการณ์อย่างไร เขาต้องพึ่งตนเองได้ การทำงานหนัก ความทะเยอทะยาน และการแข่งขันจะเป็นสิ่งสนับสนุนตนเองได้ดีที่สุด (มานพ ชัยธนาสุนทร, 2533:30-31)

ง. คุณลักษณะอื่น ๆ

ความกล้าเสี่ยง ผู้ประกอบการมักจะชอบทำงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถของเขา เขาจะไม่มีความภูมิใจกับงานที่ง่าย แต่เขาจะชอบงานที่มีความเสี่ยงระดับปานกลางที่มีโอกาสจะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว ซึ่งความเสี่ยงระดับนี้เขาได้ประเมินแล้วว่าไม่เกินความสามารถของเขาที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จได้ (อาทิตย์ วุฒิคะโร, 2527:40 ; วินิจ วีรยางกูร, 2532:25)

ความคิดสร้างสรรค์ ผู้ประกอบธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ จะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ ไม่พอใจในสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไม่ชอบทำตามแบบดั้งเดิม จะนำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์ หาวิธีการใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมในการดำเนินงาน (ดนัย เทียนพุฒ, 2531:29)

ความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้ประกอบการเป็นกลุ่มกำลังสำคัญ ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทำให้ประเทศเกิดการพัฒนา เป็นผู้สร้างให้สังคมมีความเป็นอยู่ดีขึ้น สร้างงานให้คนทำ สร้างรายได้และอำนาจซื้อให้กับประชาชน เป็นผู้ประดิษฐ์คิดค้นวิธีการทำงาน

Copyright by Mahidol University

ใหม่ ๆ ผลิตสินค้าแบบใหม่ ๆ ขณะเดียวกันกิจการของผู้ประกอบการก็เจริญก้าวหน้า กลุ่มคนในสังคมมีส่วนรับรู้และสนใจบทบาทของผู้ประกอบการมากขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบต่อสังคม เพราะผู้ประกอบการต้องพึ่งพาอาศัยสังคม ในรูปของผู้บริโภคสินค้าและบริการของผู้ประกอบการ ดังนั้น หากสังคมดำรงอยู่ได้ด้วยดี ผู้ประกอบการก็ดำรงอยู่ได้เช่นกันและด้วยเหตุนี้ เมื่อมีรายได้ ผู้ประกอบการก็ควรช่วยเหลือสังคมบ้าง จึงจะเป็นผู้ประกอบการที่ดีพร้อม (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2531:25 ; มานพ ชัยธนาสุนทร, 2533:27)

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระคือคุณลักษณะของบุคคลซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ คุณลักษณะภายนอก ได้แก่ การที่บุคคลมีองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริม และอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานให้แก่การประกอบอาชีพ เช่น เงินทุน การตลาด การผลิต และการแข่งขัน เป็นต้น การได้รับการสนับสนุนทางสังคม เช่น การสนับสนุนทางด้านข้อมูล ข่าวสาร การสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม การสนับสนุนด้านจิตใจ เป็นต้น ประการที่สองคุณลักษณะภายในแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ คุณลักษณะด้านธุรกิจ เช่น ความรู้ในการประกอบอาชีพอิสระ ทักษะในการประกอบอาชีพ ความสามารถในการจัดการทั่วไป ความสามารถในการบริหาร ความสามารถในการตัดสินใจ ความสามารถในการรับรู้ทางธุรกิจ เป็นต้น และคุณลักษณะด้านจิตใจ เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความอดทนมุ่งมั่น มนุษยสัมพันธ์ ความกล้าเสี่ยงอย่างมีเหตุผล ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา เป็นต้น ซึ่งการศึกษาในที่นี้สนใจศึกษาเฉพาะคุณลักษณะภายในเท่านั้น เนื่องจากมีงานวิจัยที่สนับสนุนว่าคุณลักษณะภายในมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระมากกว่าคุณลักษณะภายนอกประการหนึ่ง (สนานจิตร สุคนธทรัพย์ , 2540) อีกประการหนึ่งคือ หากศึกษาทั้งคุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอกแล้วจะต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษามากกว่าการศึกษาเพียงคุณลักษณะเดียว ผู้ศึกษามีระยะเวลาในการศึกษาจำกัดจึงตัดสินใจที่จะศึกษาคุณลักษณะภายในเท่านั้น

Copyright by Mahidol University

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับคุณลักษณะภายในของคนพิการที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ เก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับคนพิการ ผู้ที่ใกล้ชิดกับคนพิการ (ผู้ทำงานร่วมกับคนพิการหรือผู้ที่อยู่อาศัยร่วมกับคนพิการหรือผู้ที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการ) และลูกค้าของคนพิการ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาข้อสรุปโดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) คนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหวและคนพิการทางการมองเห็น ซึ่งได้รับความร่วมมือจากทางสำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ รวบรวมรายชื่อ ที่อยู่และประวัติการชำระเงินกู้ยืมจากกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการกรุงเทพมหานครในปีงบประมาณ 2547 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547 จำนวนทั้งสิ้น 274 คน ประกอบด้วยผู้กู้ยืมที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 91 คน และที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ183 คน 2) ผู้ที่ใกล้ชิดกับคนพิการ ได้แก่ ผู้ทำงานร่วมกับคนพิการหรือผู้ที่อยู่อาศัยร่วมกับคนพิการหรือผู้ที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการที่เป็นประชากร 3) ลูกค้าของคนพิการ ที่เป็นประชากร

กลุ่มตัวอย่างได้มาจากประชากรทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งในเบื้องแรกผู้ศึกษากำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเลือกแบบหลายกลุ่มหรือหลายมิติ (Dimensional Sampling) (เบญจา ยอดดำเนิน-แอ๊ตติกจ์ และคณะ, 2531:114-122) โดยใช้ประเภทการชำระหนี้ ประเภทความพิการ และกลุ่มอาชีพอิสระเป็นเกณฑ์ กำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 12 กลุ่มย่อย กลุ่มละ 3 คน รวมเป็น 36 คน แต่จากการพยายามติดต่อในเบื้องต้นพบว่าเบอร์โทรศัพท์ติดต่อของประชากรส่วนใหญ่ไม่สามารถติดต่อได้ ส่วนผู้ที่ติดต่อได้บางคนก็แจ้งว่ามิได้นำเงินไปประกอบอาชีพ บางครั้งมีญาติเป็นผู้รับสายและตัดสินใจแจ้งปฏิเสธการให้สัมภาษณ์แทนคนพิการ ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นเกินกว่าร้อยละ 50 ของประชากรทั้งหมด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเปลี่ยนแปลงวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างมาเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ

Copyright by Mahidol University

เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากสะดวกต่อการดำเนินการมากกว่าการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (วิไล กุศลวิศิษฎ์กุล, 2547: 214) ทั้งนี้คุณสมบัติที่กำหนดได้แก่ ต้องเป็นผู้ที่ผู้ศึกษาสามารถติดต่อได้ ที่พักหรือสถานที่ทำงานของคนพิการไม่เปลี่ยวหรืออันตรายจนเกินไป คนพิการสามารถให้สัมภาษณ์ด้วยตนเอง และประกอบอาชีพอิสระ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และวิธีการเก็บข้อมูลในการวิจัย ทำให้ผู้ศึกษาได้กลุ่มตัวอย่างที่ 1 เป็นคนพิการจำนวน 24 คน แบ่งออกเป็นคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระกลุ่มละ 12 คน กลุ่มตัวอย่างที่ 2 เป็นคนใกล้ชิดคนพิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 คน ได้แก่ ผู้ที่ทำงานร่วมกับคนพิการ 3 คน ผู้ที่อยู่อาศัยร่วมกับคนพิการ 19 คน ผู้ช่วยเหลือคนพิการ 2 คน กลุ่มตัวอย่างที่ 3 เป็นลูกค้าคนพิการจำนวน 20 คน สาเหตุที่ไม่ครบ 24 คนเพราะไม่สามารถติดต่อลูกค้าคนพิการได้ 3 คนและคนพิการหยุดพักการประกอบอาชีพเนื่องจากขาดเงินทุนหมุนเวียนจึงไม่มีลูกค้าในช่วงดังกล่าว 1 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย แนวคำถาม (interview guide)ข้อมูลทั่วไป และแนวคำถามเจาะลึกข้อมูลคุณลักษณะด้านธุรกิจและด้านจิตใจเพื่อใช้กับคนพิการ ผู้ที่ใกล้ชิดกับคนพิการ และลูกค้าของคนพิการ

3.2.1 แนวคำถามข้อมูลทั่วไป

เป็นแนวการตั้งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของคนพิการ

1. อายุ…….....……ปี(เศษของปีปัดทิ้ง)
2. การศึกษาสูงสุด…….....……
3. การฝึกอบรม.....ระยะเวลาในการฝึก.....
4. อาชีพที่ทำในปัจจุบัน.....
5. สภาพครอบครัว (เช่น จำนวนพี่น้อง สถานภาพสมรส สถานภาพของบิดามารดา เป็นต้น).....
6. สถานภาพการเป็นสมาชิกสมาคม ชมรม ฯลฯ .....
7. ที่พักอาศัย (อาศัยร่วมกับผู้อื่น อาศัยกับครอบครัว เป็นต้น).....
8. ผู้ที่อยู่ในอุปการะ.....
9. ผู้ที่ให้การอุปการะ ความช่วยเหลือ สนับสนุน ให้คำปรึกษาแนะนำ.....
10. ผู้ที่ให้ข้อมูล แหล่งข่าวที่เป็นประโยชน์.....

Copyright by Mahidol University

3.2.2 แนวคำถามเจาะลึกข้อมูลคุณลักษณะด้านธุรกิจและด้านจิตใจ

เป็นแนวการตั้งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ ความสามารถในการจัดการ มนุษยสัมพันธ์ ความอดทนมุ่งมั่น และความเชื่อมั่นในตนเองของคนพิการ ผู้ใกล้ชิดคนพิการ และลูกค้าคนพิการ

1. ประเด็นการสัมภาษณ์คนพิการ

ก. ด้านความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ

1. สาเหตุที่เลือกอาชีพที่ทำอยู่ เป็นอาชีพเดิมก่อนพิการหรือไม่ ทำมานานเท่าใด
2. ความรู้ที่ใช้ในการประกอบอาชีพอยู่ได้มาอย่างไร ใช้เวลาเรียนนานเท่าใด
3. ท่านมีวิธีการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการประกอบอาชีพหรือไม่ อย่างไร
4. ท่านมีวิธีการแสวงหาแหล่งที่จะซื้อสินค้า ทำเลขาย ฯลฯ อย่างไร

ข. ด้านความสามารถในการจัดการ

1. ท่านคิดและจัดลำดับในการทำงานอย่างไร
2. ท่านมีหลักในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ อย่างไร
3. ท่านแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างไร
4. ท่านใช้จ่ายเงินโดยลำดับความสำคัญในการใช้อย่างไร

ค. ด้านมนุษยสัมพันธ์

1. ท่านมีการพบปะกับเพื่อนฝูง หรือเข้ากลุ่ม/สมาคมหรือไม่ อย่างไร
2. ท่านปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไร
3. ท่านคิดว่าตนเองรับฟังคนอื่นหรือเปิดโอกาสให้คนอื่นแสดงความคิดเห็นหรือไม่ เพียงไร
4. ท่านเคยมีเรื่องขัดแย้งกับคนอื่นหรือไม่อย่างไร แก้ไขหรือจบปัญหาอย่างไร

ง. ด้านความอดทนมุ่งมั่น

1. ท่านคิดว่าระยะเวลาที่ท่านทำงานอยู่นั้นเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
2. เวลาที่ท้อแท้กับการทำงาน แก้ไขอย่างไร
3. หากท่านคิดจะขยายกิจการ หรือประกอบอาชีพอื่นเสริมเพิ่มเติม ท่านจะคำนึงถึงเรื่องใดบ้าง
4. สิ่งที่ท่านเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต มีผลต่อการทำงานของท่านอย่างไร

จ. ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

1. เคยมีคนคัดค้านไม่ให้ท่านประกอบอาชีพอิสระหรือไม่ ท่านทำอย่างไร
2. เพราะเหตุใดท่านจึงตัดสินใจเลือกหรือเปลี่ยนแปลงอาชีพที่ทำอยู่
3. ท่านต้องการความช่วยเหลือในด้านใดบ้าง เพราะเหตุใด

Copyright by Mahidol University

2. ประเด็นการสัมภาษณ์ผู้ใกล้ชิดคนพิการ

ก. ด้านความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ

1. คนพิการสอนหรือให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพที่ทำอยู่กับท่านอย่างไรบ้าง
2. คนพิการหาข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องความรู้และทักษะในการทำงานอย่างไร
3. คนพิการดำเนินการผลิตสินค้า/บริการอย่างไร

ข. ด้านความสามารถในการจัดการ

1. คนพิการมีขั้นตอนในการทำงานแต่ละวันอย่างไร
2. คนพิการแบ่งการทำงานให้ใครบ้าง อย่างไร
3. คนพิการใช้จ่ายเงินในเรื่องใดบ้าง อย่างไร
4. คิดอย่างไรกับการตัดสินใจแก้ปัญหาเรื่องต่าง ๆ ของคนพิการ

ค. ด้านมนุษยสัมพันธ์

1. การปฏิบัติตัวของคนพิการต่อท่านเป็นอย่างไรบ้าง
2. คนพิการมีการเข้ากลุ่ม พบปะเพื่อนฝูงบ้างหรือไม่ อย่างไร
3. คนพิการแสดงออกต่อการแสดงความคิดเห็นของท่านอย่างไร

ง. ด้านความอดทนมุ่งมั่น

1. ท่านคิดว่าคนพิการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพที่ทำอยู่หรือไม่ เพียงใด เพราะเหตุใด
2. ท่านคิดว่าการเดินทางไปประกอบอาชีพของคนพิการแตกต่างกับคนทั่วไปอย่างไร
3. ท่านทราบตารางเวลาการทำงานของเขาหรือไม่(ทำงานกี่ชั่วโมงต่อวัน ทำวันไหนบ้าง) ทำไมจึงกำหนดเช่นนั้น

จ. ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

1. ท่านเคยถกเถียงกับคนพิการในเรื่องใดหรือไม่ เพราะเหตุใด ผลเป็นอย่างไร
2. เขาเคยถูกคนพูดจาดูถูกหรือรู้สึกว่าโดนกลั่นแกล้งหรือไม่ คิดว่าเขาคิดอย่างไรกับคำพูดหรือการกระทำเหล่านั้น
3. คนพิการคิดว่าตัวเองมีความสามารถหรือไม่ ด้านไหนบ้าง อย่างไร

3. ประเด็นการสัมภาษณ์ลูกค้าคนพิการ

ก. ด้านความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ

1. เพราะเหตุใดจึงเลือกมาซื้อสินค้า/บริการของคนพิการ
2. คิดว่าสินค้า/บริการของคนพิการเป็นอย่างไร

Copyright by Mahidol University

ข. ด้านความสามารถในการจัดการ

1. คนพิการพูดถึงสินค้า/บริการของตนเองบ้างหรือไม่ อย่างไร
2. ท่านคิดว่าคนพิการมีปัญหาในการประกอบอาชีพอย่างไรบ้าง เพราะเหตุใด
3. เมื่อเปรียบเทียบกับการซื้อสินค้า/บริการจากคนทั่วไป คิดว่าแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

ค. ด้านมนุษยสัมพันธ์

1. คนพิการให้การปฏิบัติต่อท่านอย่างไร (เช่นด้านคำพูด กิริยา เป็นต้น)
2. คนพิการจูงใจให้ท่านซื้อสินค้าหรือบริการอย่างไร
3. คนพิการควรจะปรับปรุงการแสดงออกต่อลูกค้าอย่างไรบ้าง

ง. ด้านความอดทนมุ่งมั่น

1. คนพิการเปิดกิจการของตนเองสม่ำเสมอหรือไม่ อย่างไร
2. ท่านซื้อสินค้า/บริการจากคนพิการในช่วงเวลาใดบ้าง เพราะเหตุใด
3. งานที่คนพิการทำอยู่เหมาะสมกับเขาหรือไม่ เพราะเหตุใด

จ. ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

1. ท่านเคยตำหนิสินค้าหรือบริการของคนพิการหรือไม่ อย่างไร และคนพิการปฏิบัติอย่างไร
2. คนพิการทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจที่จะซื้อสินค้า/บริการจากเขาเพียงใด

3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลนับตั้งแต่เดือนมกราคม 2548 ถึงเดือนธันวาคม 2548 โดยมีรายละเอียดดังนี้

มกราคม-มีนาคม นัดหมายคนพิการที่สามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์ เตรียมแผนที่บ้านคนพิการที่ไม่สามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์เพื่อเดินทางไปพบ

เมษายน-กันยายน เดินทางไปสัมภาษณ์คนพิการส่วนหนึ่งที่นัดหมายได้ และสุ่มหาคนพิการเพิ่มเติมตามบ้านจากแผนที่บ้านที่จัดเตรียมไว้ (ช่วงกรกฎาคม-กันยายน เกิดปัญหาน้ำท่วมขังในบางพื้นที่ และมีไข้หวัดนกระบาดจึงไม่สามารถออกสัมภาษณ์คนพิการที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมได้)

ตุลาคม-ธันวาคม เดินทางไปสัมภาษณ์คนพิการที่นัดหมาย และสุ่มหาคนพิการตามบ้านจากแผนที่บ้านที่จัดเตรียมไว้ ตรวจสอบข้อมูลที่สัมภาษณ์คนพิการ ตัดคนพิการที่ไม่อยู่ในเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างออก และสัมภาษณ์คนพิการ ผู้ที่อยู่อาศัยร่วมกับคนพิการ หรือผู้ร่วมงาน หรือผู้ให้ความช่วยเหลือคนพิการ และลูกค้าของคนพิการ ที่คัดไว้เป็นกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมหากพบว่ายังมีข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์

Copyright by Mahidol University

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากคนพิการ

ผู้ศึกษาติดต่อประชากรที่เป็นคนพิการที่กู้ยืมเงินจากกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ จำนวน 274 คนตามที่อยู่ที่ให้ไว้กับเจ้าหน้าที่กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ซึ่งให้เบอร์ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ 219 คน แต่ไม่สามารถติดต่อได้ถึง 120 คน เนื่องจากไม่มีผู้รับสาย สายถูกระงับชั่วคราว ไม่มีคนพิการที่บ้านที่ให้เบอร์โทรศัพท์ไว้ ที่ติดต่อได้บางคนไม่ได้ประกอบอาชีพอิสระ ไม่ได้ใช้เงินกู้เอง บางคนก็ป่วยอยู่ในขั้นวิกฤติ มีคนพิการที่บอกว่าตนเองนำเงินกู้ไปประกอบอาชีพอิสระ 17 ราย ซึ่งผู้ศึกษาก็ได้ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยโดยอธิบายถึงรายละเอียดหัวข้อที่ศึกษา ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้ศึกษาต้องการสอบถามคนพิการ และประโยชน์ที่ผู้ศึกษาคาดว่าคนพิการจะได้รับจากการศึกษานี้ หากคนพิการไม่ขัดข้องจึงดำเนินการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น เพื่อคัดคนพิการที่มีคุณสมบัติตามข้อกำหนดของการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง กล่าวคือเป็นผู้ที่ผู้ศึกษาสามารถติดต่อได้ ที่พักหรือสถานที่ทำงานของคนพิการไม่เปลี่ยวหรืออันตรายจนเกินไป สามารถให้สัมภาษณ์ด้วยตนเอง และประกอบอาชีพอิสระ จากนั้นจึงนัดหมายวันและเวลาที่จะไปพบเพื่อเก็บข้อมูลต่อไป

ทั้งนี้หลังจากพิจารณาคุณสมบัติตามข้อกำหนดแล้วคงเหลือกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการติดต่อทางโทรศัพท์จำนวน 10 คน ส่วนในรายที่ไม่สามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์ผู้ศึกษาจะเดินทางไปพบคนพิการพร้อมกับเพื่อนร่วมทาง เมื่อพบคนพิการผู้ศึกษาก็จะแจ้งความประสงค์ในการสัมภาษณ์ให้คนพิการทราบ หากคนพิการไม่ขัดข้องก็จะสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเพื่อคัดคนพิการเข้าเป็นกลุ่มตัวอย่างและเริ่มเก็บข้อมูลตามแนวคำถามทั่วไปและแนวคำถามเจาะลึก บางครั้งก็ไม่พบ บางครั้งพบแล้วแต่ก็ได้รับแจ้งว่าคนพิการย้ายออกไปแล้ว หรือไปต่างจังหวัดไม่ทราบกำหนดกลับ หรือไม่มีคนพิการอาศัยอยู่ที่แห่งนั้น

ในขณะที่สนทนาจะใช้เทปบันทึกการสนทนาไว้โดยตลอด ใช้เวลาสนทนาประมาณ 2-3 ชั่วโมง จากนั้นผู้ศึกษาจะนำเทปสนทนาไปถอดความตามประเด็นคุณลักษณะด้านธุรกิจและด้านจิตใจต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ หากพบว่ายังไม่ชัดเจนหรือขาดในประเด็นใดก็อาจโทรศัพท์หรือนัดหมายไปพบเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมตามแต่ความเหมาะสมในแต่ละราย ทั้งนี้สามารถสัมภาษณ์คนพิการตามคุณสมบัติที่กำหนดได้จำนวน 24 คน เนื่องจากคนพิการบางคนได้ย้ายที่อยู่ทำให้ไม่สามารถติดตามได้

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใกล้ชิดคนพิการ

เมื่อเก็บข้อมูลจากคนพิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแล้ว หากการไปพบคนพิการในครั้งนั้นผู้ศึกษาพบบุคคลอื่นที่เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับคนพิการ เช่น ผู้ทำงานร่วมกับคนพิการ หรือผู้ที่อยู่อาศัย

Copyright by Mahidol University

ร่วมกับคนพิการ หรือผู้ที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการ ผู้ศึกษาก็จะขอความร่วมมือเก็บข้อมูลจากบุคคลดังกล่าวไปในครั้งนั้นเลย โดยจะแจ้งความประสงค์ในการเก็บข้อมูล หัวข้อศึกษา และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาให้ทราบ หากไม่ขัดข้อง ผู้ศึกษาจึงดำเนินการสัมภาษณ์ประมาณ 1-2 ชั่วโมง ในขณะที่เก็บข้อมูลจะใช้เทปบันทึกเสียงการสนทนาตลอดระยะเวลา จากนั้นจึงกลับมาถอดความ หากพบว่ายังไม่ชัดเจนหรือขาดในประเด็นใดก็อาจโทรศัพท์หรือนัดหมายไปพบเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมตามแต่ความเหมาะสมในแต่ละราย

ส่วนในรายที่ไม่สามารถพบในวันเดียวกับที่เก็บข้อมูลคนพิการ ผู้ศึกษาก็จะสอบถามคนพิการถึงบุคคลอื่นที่อาจเป็นผู้ทำงานร่วมกับคนพิการ หรือผู้ที่อยู่อาศัยร่วมกับคนพิการ หรือผู้ที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการ เพื่อพิจารณาว่ามีบุคคลใดที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ศึกษาได้บ้าง จากนั้นจึงขอวัน เวลา หรือโทรศัพท์ติดต่อที่สะดวกจากคนพิการเพื่อนัดพบและขอข้อมูลอีกครั้ง เมื่อสามารถพบและเก็บข้อมูลในครั้งแรกได้แล้ว หากพบว่ายังไม่ชัดเจนหรือขาดในประเด็นใดก็จะติดตามสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมตามแต่ความเหมาะสมในแต่ละราย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลจากผู้ใกล้ชิดคนพิการที่เป็นผู้ที่ทำงานร่วมกับคนพิการจำนวน 3 คน ผู้ที่อยู่อาศัยร่วมกับคนพิการจำนวน 19 คน ผู้ช่วยเหลือคนพิการจำนวน 2 คน

3.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าคนพิการ

เมื่อเก็บข้อมูลจากคนพิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแล้ว หากในการไปพบคนพิการในครั้งนั้นผู้ศึกษาพบลูกค้าของคนพิการ ผู้ศึกษาก็จะขอความร่วมมือจากลูกค้าคนพิการด้วยโดยจะแจ้งความประสงค์ในการเก็บข้อมูล หัวข้อศึกษา และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากศึกษา หากไม่ขัดข้อง ผู้ศึกษาจึงดำเนินการสัมภาษณ์ประมาณ 1-2 ชั่วโมง ในขณะที่สัมภาษณ์จะใช้เทปบันทึกเสียงการสนทนาตลอดระยะเวลา จากนั้นจึงกลับมาถอดความ หากพบว่ายังไม่ชัดเจนหรือขาดในประเด็นใดก็อาจโทรศัพท์หรือนัดหมายไปพบเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ตามแต่ความเหมาะสมในแต่ละราย นอกจากนี้ลูกค้าที่มิได้มาใช้บริการที่บ้านหรือสถานประกอบการของคนพิการ ผู้ศึกษาได้ขอรายชื่อและที่อยู่ลูกค้าที่สะดวกจะให้ข้อมูลจากคนพิการเพื่อนัดสัมภาษณ์ โดยเก็บข้อมูลลูกค้าคนพิการ 1 คน ต่อคนพิการ 1 คน คนพิการบางคนก็ไม่สะดวกที่จะให้รายชื่อลูกค้าเพราะเกรงว่าจะรบกวนลูกค้าจนเกินไป ซึ่งผู้ศึกษาสามารถเก็บข้อมูลลูกค้าคนพิการได้จำนวน 20 คน เนื่องจากไม่สามารถติดต่อได้ลูกค้าคนพิการ 3 คน และคนพิการหยุดพักการประกอบอาชีพเนื่องจากขาดเงินทุนหมุนเวียนจึงไม่มีลูกค้าในช่วงดังกล่าว 1 คน

Copyright by Mahidol University

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม อันได้แก่ คนพิการ ผู้ที่ใกล้ชิดกับคนพิการ และลูกค้าคนพิการมาจัดแฟ้ม(Establishing files) จัดกลุ่มวิเคราะห์คุณลักษณะภายในของคนพิการที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระ และเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะดังกล่าวในกลุ่มของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ และไม่มีหนี้ค้างชำระกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

3.4.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของคนพิการ

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์คนพิการโดยใช้แบบสัมภาษณ์ทั่วไป มาสรุปคุณลักษณะต่าง ๆ

3.4.2 การเปรียบเทียบคุณลักษณะทั่วไปของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของคนพิการมาเปรียบเทียบกันระหว่างคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

3.4.3 การวิเคราะห์คุณลักษณะในการเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระของคนพิการ

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และสนทนาเจาะลึกกับคนพิการมาจัดแฟ้มและจัดกลุ่มวิเคราะห์คุณลักษณะดังนี้

1) คุณลักษณะด้านธุรกิจ

ก. ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ

- แหล่งเรียนรู้
- ระยะเวลาในการเรียนรู้
- คุณภาพของสินค้า/บริการ

ข. ความสามารถในการจัดการ

- ระบบการเงิน
- การใช้จ่ายเงิน
- วิธีการแก้ปัญหา
- ขั้นตอนการทำงาน

Copyright by Mahidol University

2) คุณลักษณะด้านจิตใจ

ก. การมีมนุษยสัมพันธ์

ข. การมีความอดทนมุ่งมั่น

ค. การมีความเชื่อมั่นในตนเอง

ทั้งนี้ได้เพิ่มเติมข้อมูลที่ได้จากผู้ที่ใกล้ชิดกับคนพิการ และลูกค้าคนพิการมาเพิ่มเติมต่อท้ายการวิเคราะห์คุณลักษณะทั้งสองด้านของคนพิการ

3.4.4 การเปรียบเทียบคุณลักษณะในการเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์คุณลักษณะในการเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระของคนพิการมาเปรียบเทียบกันระหว่างคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระ

Copyright by Mahidol University

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับคุณลักษณะภายในของคนพิการที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการในเขตกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2547 โดยศึกษาคนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหวและคนพิการทางการมองเห็นจำนวน 24 คน แบ่งเป็นคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ 12 คน และคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ 12 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ทั่วไปและแบบสัมภาษณ์เจาะลึกในการเก็บข้อมูลจากคนพิการ และใช้แบบสัมภาษณ์เจาะลึกในการเก็บข้อมูลจากผู้ที่ใกล้ชิดกับคนพิการ และลูกค้าคนพิการ จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์คุณลักษณะที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระและเปรียบเทียบระหว่างผู้กู้ที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระ ซึ่งนำเสนอผลการศึกษาตามหัวข้อต่อไปนี้

4.1 คุณลักษณะทั่วไป

4.2 คุณลักษณะที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ

4.2.1 คุณลักษณะของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ

4.2.2 คุณลักษณะของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

4.2.3 เปรียบเทียบคุณลักษณะของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระ

4.1 คุณลักษณะทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 12 คน มีอายุเฉลี่ย 44.5 ปี ครึ่งหนึ่งประกอบอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 50) รองลงมาคืออาชีพค้าขาย (ร้อยละ 41.7) เป็นสมาชิกขององค์กรคนพิการต่าง ๆ ในสัดส่วนเท่ากับการไม่เป็นสมาชิก (ร้อยละ 50) ส่วนใหญ่ไม่เคยได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านอาชีพ (ร้อยละ 75) ส่วนใหญ่เป็นบุคคลหลักในการประกอบอาชีพอิสระ (ร้อยละ 83.3) ที่เหลือประกอบอาชีพในลักษณะเป็นผู้ช่วย (ร้อยละ 16.7) และส่วนมากประกอบอาชีพอิสระเป็นงานประจำ (ร้อยละ 91.7)

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ

คนที่	นามสมมติ	เพศ	อายุ (ปี)	ความพิการ	อายุที่เริ่มพิการ(ปี)	อาชีพเดิมก่อนพิการ
1	มกรา	ชาย	43	แขนซ้ายขาซ้ายงอผิดรูป	4	-
2	กุมภา	ชาย	32	สะโพกขวาและขาขวาอ่อนแรง	23	พนักงานขายรถยนต์
3	มีนา	ชาย	36	ข้อเข่ากระดูกยึด 2 ข้าง	26	ทหาร
4	เมษา	ชาย	59	อัมพาตซีกซ้าย	56	รับเหมาก่อสร้าง
5	พฤษภ	ชาย	42	โปลิโอที่แขนขวา	7	-
6	มิถุนา	หญิง	45	โปลิโอที่แขน 2 ข้าง	2	-
7	กรกฎา	ชาย	39	ขาลีบ 2 ข้าง	3	-
8	สิงหา	ชาย	60	ขาอ่อนแรง 2 ข้าง	30	เขียนโปสเตอร์
9	กันย์	ชาย	37	แขนขวาสั้นแค่ศอก	แต่กำเนิด	-
10	ตุลา	ชาย	59	ตาบอดสองข้าง	52	รับเหมาก่อสร้าง
11	พฤศจิ	หญิง	43	ตาบอดสองข้าง	23	ทำไร่
12	ธันวา	ชาย	39	ตาบอดสองข้าง	30	พนักงานบริษัท

ข้อมูลทั่วไปจากการสัมภาษณ์คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระโดยใช้แนวคำถามทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 12 คน มีอายุเฉลี่ย 43.2 ปี ครึ่งหนึ่งประกอบอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 50) รองลงมาคืออาชีพค้าขาย (ร้อยละ 33.3) เป็นสมาชิกขององค์กรคนพิการต่าง ๆในสัดส่วนเท่ากับการไม่เป็นสมาชิก (ร้อยละ 50) ส่วนใหญ่ไม่เคยได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านอาชีพ (ร้อยละ 75) ส่วนใหญ่เป็นบุคคลหลักในการประกอบอาชีพอิสระและประกอบอาชีพอิสระเป็นงานประจำ (ร้อยละ 75)

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

คนที่	นามสมมติ	เพศ	อายุ (ปี)	ความพิการ	อายุที่เริ่มพิการ(ปี)	อาชีพเดิมก่อนพิการ
1	หนึ่ง	หญิง	22	อัมพาตซีกขวา	1	-
2	สอง	หญิง	43	ขาซ้ายลีบ หลังค่อม	แต่กำเนิด	-
3	สาม	หญิง	51	แขนขวาขาด	29	ค้าขาย
4	สี่	ชาย	47	ขาขวาขาดใต้เข่า	40	มอเตอร์ไซค์รับจ้าง
5	ห้า	ชาย	53	มือซ้ายขยับไม่ได้แขนขยับได้น้อย	แต่กำเนิด	-
6	หก	ชาย	61	ขาขวาขาดใต้เข่า	58	รับทำกุญแจ
7	เจ็ด	หญิง	30	ขาขวาขาดใต้เข่า	13	-
8	แปด	ชาย	27	โปลิโอที่ขา 2 ข้าง	2	-
9	เก้า	หญิง	38	นิ้วมือขวาขาด 4 นิ้ว	30	ช่างเสริมสวย
10	สิบ	ชาย	39	ขาซ้ายขาดใต้เข่า	25	ทหาร
11	สิบเอ็ด	หญิง	55	ตาบอดสองข้าง	37	ครู
12	สิบสอง	ชาย	51	ตาบอดสองข้าง	แต่กำเนิด	-

ข้อมูลทั่วไปจากการสัมภาษณ์คนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระโดยใช้แนวคำถามทั่วไป

4.2 คุณลักษณะที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ

4.2.1 คุณลักษณะของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ

<u>คนที่ 1</u> : มกรา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 43 ปี พิการทางกาย (แขนซ้ายและขาซ้ายงอผิดรูป) เริ่มพิการตั้งแต่อายุประมาณ 4 ปี ปัจจุบันประกอบอาชีพขายอาหารสด ภรรยาขายกับข้าว

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: จบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สมัยเด็กช่วยบิดามารดาขายของในงานวัดช่วงปิดเทอมเป็นระยะเวลาประมาณ 3 ปี เช่น ปิ้งข้าวโพด เรียกลูกค้า เก็บเงิน ทอนเงิน เป็นต้น ภายหลังเมื่อแต่งงานแล้วประกอบอาชีพค้าขายข้าวโพดคั่วโดยตั้งขายริมทางเดิน เป็นเวลาประมาณ 2 ปี จากนั้นเปลี่ยนมาขายผลไม้โดยใช้รถตระเวนขายประมาณ 3 ปี สุดท้ายจึง

Copyright by Mahidol University

มาขายอาหารสดและอาหารสำเร็จรูป รวมระยะเวลาที่ประกอบอาชีพค้าขายประมาณ 20 ปี ลูกค้าบอกว่าซื้อของกับมกราเพราะชอบสินค้าที่สดใหม่และสามารถเลือกได้

ความสามารถในการจัดการ: มกราแบ่งเงินออกเป็นส่วน ๆ สำหรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายสำหรับหมุนเวียนขายของในแต่ละวัน ค่าใช้จ่ายในครอบครัว ค่าใช้จ่ายสำหรับสำรองยามฉุกเฉิน เงินกู้ที่ได้นำมาใช้ในการลงทุนทั้งจำนวน มกราเป็นคนหาซื้ออาหารสดสำหรับขาย ภรรยาซื้ออาหารสดที่ใช้ในการทำกับข้าวและจัดทำจนพร้อมขาย ส่วนตอนขายจะช่วยกัน กำหนดตารางการทำงาน 2 ช่วง ช่วงเช้าขายที่แผงในตลาด ช่วงบ่ายขับรถตระเวนขาย เคยมีครั้งหนึ่งรถเสีย มกราให้ภรรยาและลูกจ้างนั่งรถรับจ้างนำของไปขายก่อน ส่วนตัวเองอยู่ที่รถเพื่อรอช่างซ่อม

มนุษยสัมพันธ์: มกรามีการคบหาเพื่อนฝูงโดยจะนัดพบปะกันในวันหยุดงาน ภรรยาบอกว่าเพื่อนฝูงชอบมกราเพราะมกราเป็นผู้ฟังที่ดี รับฟังปัญหาต่าง ๆ ของเพื่อน และช่วยเหลือเพื่อนเวลาที่เพื่อนขอร้องหรือมีปัญหา เวลาที่อยู่กับครอบครัวก็เช่นกัน มกราจะรับฟังปัญหาต่าง ๆ ของบุตรและให้คำปรึกษาบุตรในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ในการให้บริการกับลูกค้าก็สร้างความประทับใจและได้รับคำชื่นชมจากลูกค้า เช่น จำลูกค้าได้ว่าเป็นลูกค้าของตน ปฏิบัติตัวสม่ำเสมอต่อลูกค้าเหมือนกันทั้งครอบครัวไม่เอาเปรียบแม้จะให้เด็กเล็กเป็นคนมาซื้อของ เป็นกันเองและเอื้อเฟื้อต่อลูกค้า พูดจาดี เชิญชวนให้ลูกค้าซื้อสินค้าด้วยท่าทีสุภาพ เป็นต้น มกรายิ้มแย้มแจ่มใสกับลูกค้าและบุคคลทั่วไป เช่น ผู้สัมภาษณ์ไปพบที่บ้านมกราก็ให้การต้อนรับด้วยความยินดีแม้จะเพิ่งกลับจากการทำงานซึ่งโดยปกติจะเป็นเวลานอนพักผ่อน แต่ก็ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้ความร่วมมือกับผู้สัมภาษณ์เป็นอย่างดี

ความอดทนมุ่งมั่น: มกราทำงานวันละประมาณ 18 ชั่วโมง โดยทำงานแทบทุกวัน แต่ละเดือนจะหยุดประมาณ 2 วัน ซึ่งมกราคิดว่างานที่ทำอยู่ไม่ได้เป็นงานหนักแต่อย่างใด มกราบอกว่าเปรียบเทียบกับคนอื่นที่เขาลำบากกว่า เช่น ไม่มีที่ค้าขาย มกราคิดว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานค่อนข้างสบาย มกราตั้งใจจะทำน้ำพริกเผาขายส่ง แต่ก็พิจารณาถึงความพร้อมของตนเองว่ายังขาดในเรื่องของเครื่องจักรที่จะใช้ในการทำเป็นอุตสาหกรรม มกราให้ความสำคัญกับการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ อย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจลงมือกระทำ ดังนั้นที่ผ่านมาจึงไม่คิดว่าตนเคยประสบความล้มเหลวในการทำงาน

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ภรรยาบอกว่ามกราไม่เคยรู้สึกว่าความพิการเป็นอุปสรรคในการทำงาน แม้ที่ผ่านมาจะเคยได้รับการดูถูกจากบิดามารดาของภรรยาที่เกรงว่ามกราจะไม่สามารถเลี้ยงดูภรรยาได้ ดังนั้นจึงไม่สนับสนุนการแต่งงานของมกราและภรรยา แต่ปัจจุบันมกราก็สามารถพิสูจน์ให้เห็นได้ว่าครอบครัวประสบความสำเร็จ มกราภาคภูมิใจที่สร้างตัวเองจากที่ไม่มีอะไรเลยจนมีพร้อมทั้ง

Copyright by Mahidol University

บ้านพร้อมที่ดิน รถ และเงินที่จะใช้จ่ายในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างไม่เดือดร้อน มกราเชื่อว่าความสำเร็จนั้นได้มาจากการสร้างด้วยตัวเอง โดยไม่เคยเรียกร้องจากผู้ใดหรือไม่เคยอยากได้จากใคร

สรุป มกราเรียนรู้จากการช่วยบิดามารดาค้าขายตอนปิดเทอมในช่วงเด็กเป็นระยะเวลาประมาณ 3 ปี หลังจากนั้นก็เรียนรู้จากการทำอาชีพค้าขายด้วยตนเองเป็นระยะเวลาประมาณ 20 ปี โดยคุณภาพสินค้าของมกราเป็นที่ยอมรับและชื่นชมของลูกค้า มกรา มีการจัดสรรเงินไว้หมุนเวียนสำหรับการซื้อของขายในแต่ละวัน ค่าใช้จ่ายในครอบครัว และสำรองยามฉุกเฉิน นำเงินกู้มาลงทุนตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมเต็มจำนวน ในเรื่องของการทำงานจัดตารางเวลาการทำงานและแบ่งงานกันทำกับภรรยาอย่างชัดเจน ในการแก้ปัญหาจะแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผลและลำดับความสำคัญของปัญหา ในการคบหาสมาคมกับคนอื่นรู้จักเอื้อเฟื้อ รับฟังความคิดเห็นของคนอื่น และพยายามที่จะคบหาลูกค้าอย่างสนิทสนมให้มากกว่าคนทั่วไป ไม่ท้อถอยต่องานหนัก ไม่กลัวข้อผิดพลาดหรือความล้มเหลว และไม่เห็นว่าความพิการเป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิต เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ ไม่คิดหวังพึ่งพาความช่วยเหลือจากคนอื่นไม่ว่าเรื่องใด ๆ

<u>คนที่ 2</u> : กุมภา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 32 ปี พิการทางกาย (สะโพกขวาและขาขวาอ่อนแรง) เริ่มพิการเมื่ออายุ 23 ปี อาชีพเดิมก่อนพิการคือพนักงานขายรถยนต์ ปัจจุบันช่วยมารดาขายผลไม้แช่อิ่ม

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: จบการศึกษาชั้น ปวส. ด้านการตลาด สมัยเด็กครอบครัวของกุมภาขายผลไม้แบบค้าส่งโดยกุมภาช่วยงานนับสินค้าและจดบัญชีง่าย ๆ ปัจจุบันมารดาจะเป็นคนทำและจัดเตรียมสินค้าสำหรับขายให้ทั้งหมดซึ่งมารดาให้เหตุผลว่าเป็นเพราะกุมภาไม่สามารถหยิบจับของได้ถนัด ทำให้ไม่สะดวกที่จะช่วยในการเตรียมสินค้า กุมภาจะนำสินค้าออกเดินขายในบริเวณละแวกบ้าน ส่วนใหญ่จะขายให้กับลูกค้าประจำที่ติดใจรสชาติสินค้า ลูกค้าให้เหตุผลในการซื้อสินค้าของกุมภาว่าเป็นเพราะรสชาติสินค้าส่วนหนึ่งและความสงสารกุมภาอีกส่วนหนึ่ง กุมภาบอกว่าในการขายสินค้าจะเลือกไปขายบริเวณใกล้เคียงก่อน หากว่าช่วงใดทราบว่าที่ใดมีการจัดงานกุมภาจึงจะไปขายยังที่นั้น แต่มารดาบอกว่ามารดาจะเป็นคนแจ้งให้กุมภาทราบว่าควรจะไปขายที่ใดโดยเฉพาะเวลาที่มีการจัดงานมหรสพต่าง ๆ ไม่เช่นนั้นกุมภาก็จะเดินขายบริเวณใกล้ ๆ บ้านเท่านั้น

ความสามารถในการจัดการ: มารดาเป็นคนดูแลค่าใช้จ่ายภายในบ้านทั้งหมดรวมถึงการกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ มารดานำเงินไปใช้ ชำระหนี้เป็นส่วนใหญ่และส่วนน้อยนำมาลงทุนในการซื้อมะม่วงมาทำแช่อิ่ม มารดาบอกว่ากุมภาออกขายของอาทิตย์ละประมาณ 2-3

Copyright by Mahidol University

วัน ไม่มีตารางเวลาในการออกขายของที่ชัดเจนแน่นอน บางครั้งมารดาฝากให้ดูแลเรื่องต่าง ๆ ของน้องสาวซึ่งเป็นคนสมองพิการไม่สามารถดูแลตัวเองได้แต่กุมภาก็มักจะไม่ได้ทำ เช่น ไม่ได้ป้อนข้าวกลางวันให้น้อง ไม่ไปรับยาจากโรงพยาบาลให้น้อง เป็นต้น โดยให้เหตุผลกับมารดาว่าตื่นสายบ้าง ถ้าไปข้างนอกแล้วจะไม่มีใครอยู่ดูแลน้องบ้าง จะต้องออกไปขายของบ้าง

มนุษยสัมพันธ์: กุมภาไม่คอยคบหาสมาคมกับผู้อื่น มีความคิดว่าคนแถวบ้านจ้องจะหาเรื่องตัวเองและบอกว่าคนแถวบ้านชอบขโมยของที่บ้าน ในขณะที่มารดาบอกว่าเพื่อนบ้านเป็นผู้ที่สามารถพึ่งพาในเรื่องต่าง ๆ ได้เสมอโดยเฉพาะการฝากบ้านและน้องสาวของกุมภาไว้ให้ดูแลในขณะที่มารดาต้องออกไปข้างนอก ลูกค้าคิดว่ากุมภาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาเคร่งเครียดไม่เชิญชวนให้ลูกค้าอยากซื้อของ กุมภามักใช้อารมณ์กับมารดา ค่อนข้างหงุดหงิดและต่อว่ามารดาในเรื่องปัญหาต่าง ๆ ของทางบ้านอยู่เสมอ

ความอดทนมุ่งมั่น: กุมภาคิดว่าตัวเองลำบากมากเนื่องจากมีปัญหาทางร่างกายทำให้เดินไม่ค่อยสะดวกแต่ก็ยังต้องออกขายของด้วยการหิ้วตะกร้าเดินขายเป็นระยะทางไกล ซึ่งเป็นภาระที่ค่อนข้างหนักมากแม้กุมภาจะเดินขายของวันละประมาณ 2-3 ชั่วโมงก็ตาม สมัยก่อนที่ยังไม่ได้เป็นคนพิการกุมภาเคยเปิดร้านขายเสื้อผ้ากับเพื่อน โดยกุมภาเป็นคนลงทุนและให้เพื่อนมาช่วยขาย แต่ก็ประสบความล้มเหลว ซึ่งกุมภาสรุปว่าเป็นเพราะถูกเพื่อนเอาเปรียบ ทั้ง ๆ ที่ตนลงทุนแล้วแต่กลับต้องทำทุกอย่างด้วยตนเองโดยที่เพื่อน ๆ ที่ร่วมกิจการด้วยกันไม่พยายามจะแบ่งงานไปทำเลย จึงทำให้กิจการไม่ประสบความสำเร็จ

ความเชื่อมั่นในตนเอง: กุมภาคิดว่าการที่ตนเองเป็นคนพิการทำให้ไม่สามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างที่ต้องการ บางครั้งก็ไม่สนใจทำสิ่งต่าง ๆ แม้แต่อาบน้ำกินข้าว ส่วนมารดาของกุมภาก็คิดว่ากุมภาคงไม่สามารถทำอะไรไปได้มากกว่าที่ทำอยู่ในปัจจุบันเพราะสภาพร่างกายของกุมภาไม่เอื้ออำนวย

สรุป กุมภาไม่ได้นำความรู้ที่เรียนสาขาการตลาดมาใช้ในการขายผลไม้ ที่กุมภาขายผลไม้ได้ส่วนหนึ่งเป็นเพราะคุณภาพของผลไม้และส่วนหนึ่งลูกค้าสงสารในความพิการ กุมภาไม่ได้เป็นคนรับผิดชอบด้านการเงินของทางบ้าน แต่มารดาเป็นผู้รับผิดชอบซึ่งก็ไม่มีการจัดสรรเงินอย่างชัดเจนเนื่องจากรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย เงินกู้ยืมที่ได้มาส่วนใหญ่นำไปชำระหนี้ กุมภาไม่สามารถดูแลจัดการปัญหาง่าย ๆ เช่นการดูแลให้อาหารน้องสาวที่พิการ การจัดลำดับขั้นตอนในการทำงานก็ไม่ชัดเจนส่วนใหญ่จะทำตามความพอใจเป็นหลัก เช่น วันและเวลาที่จะออกไปขายไม่แน่นอน กุมภามักมองผู้อื่นในแง่ร้าย มีอารมณ์ร้อนและมักขัดแย้งกับผู้อื่น ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ดูไม่เป็นมิตร กุมภาคิดว่าตัวเองลำบากมาก รู้สึกว่าตนเองล้มเหลว มักบ่นว่าและโทษว่าคนอื่นในเรื่องต่าง ๆ มักคิดว่าตนเองไม่สามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้เพราะความพิการ

Copyright by Mahidol University

<u>คนที่ 3</u> : มีนา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 36 ปี พิการทางกาย (ข้อเข่ากระดูกยึดทั้งสองข้าง) เริ่มพิการตอนอายุ 26 ปี อาชีพเดิมก่อนพิการเป็นข้าราชการทหาร ปัจจุบันประกอบอาชีพค้าสลากเป็นอาชีพหลักโดยลงทุนด้วยตัวเองและรับจ้างขายได้รายได้เป็นเปอร์เซ็นต์จากการขาย

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: มีนาจบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เลือกประกอบอาชีพค้าสลากเพราะคิดว่าไม่สามารถประกอบอาชีพอื่นได้ เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ค้าสลากก็เลยขายตาม เริ่มค้าสลากด้วยการฝากซื้อสลากจากเพื่อนบ้านที่ค้าสลากอยู่ก่อนแล้วและนำไปขายโดยไม่รู้จักว่ามีการแบ่งโควตาสลากสำหรับคนพิการ ปัจจุบันขายสลากเป็นเวลาประมาณ 10 ปี มีนาบอกว่าไม่รู้จักสลากคนพิการ หรือโควตาสลากคนพิการ มีนาเลือกขายสลากบริเวณร้านอาหารที่มีลูกค้าประจำแม้จะมีคู่แข่งอยู่หลายรายแต่ก็ไม่เปลี่ยนสถานที่ขายโดยให้เหตุผลว่าเพราะยังสามารถขายได้อยู่

ความสามารถในการจัดการ: มีนาบอกว่าประสบปัญหาด้านการเงิน รายได้ไม่พอรายจ่าย มีนานำเงินที่ได้จากการกู้มาชำระหนี้เป็นส่วนใหญ่ มีนาบอกว่าไม่ได้กำหนดวันเวลาในการขายสลากชัดเจน จะออกขายเมื่อพร้อม เดิมมีนาเคยรับจ้างค้าสลากจากร้านค้าแต่ส่งเงินให้กับร้านค้าที่รับสลากมาขายล่าช้าจึงไม่กล้าไปนำสลากของเขามาขายอีก มีนาบอกว่าส่งเงินช้าเพราะไม่สามารถเก็บเงินจากลูกค้าเงินเชื่อแม้จะทวงถามแล้วก็ตาม ส่วนใหญ่เมื่อมีนาประสบปัญหาเรื่องลูกค้าซื้อเชื่อเพื่อนบ้านของมีนามักเป็นผู้ติดตามทวงถามเร่งรัดหนี้แทนให้กับมีนา

มนุษยสัมพันธ์: มีนาแทบจะไม่มีเพื่อนฝูง แม้แต่ครอบครัวของตนมีนาก็แทบจะไม่ไปมาหาสู่โดยให้เหตุผลว่าเป็นเพราะไม่คุ้นเคย และไม่สะดวกในการเดินทาง การขายสลากก็ใช้วิธีการวางแผนสลากติดไว้ที่หน้ารถโยก และบอกว่าถ้าลูกค้าสนใจก็จะเดินเข้ามาซื้อเอง ขณะที่สัมภาษณ์นั้นมีนามีสีหน้าเศร้าหมอง เหม่อลอย ไม่ยิ้มแย้ม การตอบคำถามก็ไม่ตรงกับคำถามในหลายครั้งทำให้ผู้สัมภาษณ์ต้องถามคำถามเดิมซ้ำ

ความอดทนมุ่งมั่น: มีนารู้สึกว่าตนเองกำลังอยู่ในสภาพลำบากมาก หมดกำลังใจ มองไม่เห็นทางออกในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ เพราะคิดว่าไม่สามารถทำอย่างอื่นนอกจากค้าสลากได้เนื่องจากมีปัญหาสภาพร่างกาย แม้แต่การโยกรถก็โยกไปไกล ๆ ไม่ไหว เมื่อไม่มีเงินลงทุนซื้อสลากเองและผู้ที่เคยให้มีนารับจ้างขายสลากไม่ติดต่อมีนา มีนาก็ไม่ติดตามเพื่อสอบถามหรือต่อรองที่จะนำสลากมาขายต่อ โดยให้เหตุผลว่าคิดว่าเขาไม่เชื่อใจมีนาเนื่องจากส่งเงินงวดก่อนล่าช้าจึงไม่ติดต่อมาอีก

ความเชื่อมั่นในตนเอง: มีนาคิดว่าความพิการทำให้ตนเองต้องถูกจำกัดในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทาง การใช้ชีวิตในแต่ละวัน และการประกอบอาชีพ เพื่อนบ้านบอกว่ามีนาไม่ค่อยรู้จักใครเพื่อนบ้านสงสารที่มีนาพิการและทราบว่ามีนามีปัญหาเรื่องการเงิน จึงติดต่อเรื่องกู้ยืมเงินกองทุน

Copyright by Mahidol University

ฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการให้โดยมีสามีของเพื่อนบ้านช่วยค้ำประกัน เพื่อนบ้านบอกว่าจะเป็นคนคอยชี้แนะและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้มีนา เช่น เรื่องการกู้เงิน การติดตามหนี้ ซึ่งมีนาก็ทำตามที่เพื่อนบ้านบอกทุกประการโดยไม่เคยมีข้อขัดแย้งใด ๆ มีนาบอกว่าตนเองต้องมีคนคอยช่วยเหลือในการดำรงชีวิตประจำวันโดยตลอด เช่น ซักผ้า ล้างจาน ซึ่งมีนาบอกว่าไม่ได้อยากขอความช่วยเหลือจากใครเพราะรู้สึกกระดาก แต่ก็ไม่สามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างด้วยตนเองเพียงลำพังได้

สรุป มีนาประกอบอาชีพค้าสลากมากว่า 10 ปี แต่ก็ไม่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพมากนัก มีนาประสบปัญหาเรื่องหนี้สิน ไม่สามารถจัดสรรเงินสำหรับเรื่องต่าง ๆ ได้ เงินกู้ยืมที่ได้มาถูกนำไปชำระหนี้สินจนเกือบหมดจนไม่มีเงินลงทุนในการค้าสลากใหม่ การทำงานไม่มีการกำหนดขั้นตอนการทำงาน การจัดการแก้ปัญหาใช้ความเข้าใจของตนเองเป็นหลัก มีนาแทบไม่มีเพื่อนฝูง สีหน้าเฉยและไม่ยิ้มแย้มจนทำให้ดูไม่เป็นมิตร มีนามีความรู้สึกว่าตนเองอยู่ในสภาพที่ลำบากมาก ท้อแท้ หมดกำลังใจ ที่ประกอบอาชีพค้าสลากเพราะรู้สึกว่าไม่มีทางเลือกทำอย่างอื่น รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ ต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้อื่นตลอดเวลา

<u>คนที่ 4</u> : เมษา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 59 ปี พิการทางกาย (อัมพาตซีกซ้าย) เริ่มพิการอายุ 56 ปี อาชีพก่อนพิการรับเหมาก่อสร้าง ปัจจุบันช่วยภรรยาประกอบอาชีพขายอาหาร

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: เมษาจบการศึกษาด้านก่อสร้าง หลังจบการศึกษาทำงานที่การท่าเรือ 14 ปี จากนั้นจึงลาออกมาประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้างจนกระทั่งพิการ ในบางช่วงเป็นลูกจ้างในร้านขายอาหารประมาณ 3 ปี รับผิดชอบในการบริหารจัดการ เคยลงทุนในธุรกิจร้านอาหารร่วมกับคนอื่นเป็นเวลา 4 ปี ภายหลังเปิดร้านอาหารเองโดยให้ภรรยาดำเนินกิจการต่อมาเมษาป่วยเป็นอัมพฤกษ์ภรรยาต้องมาคอยดูแลจึงหยุดกิจการไป เพิ่งจะเริ่มประกอบอาชีพขายอาหารใหม่เมื่อเมษาเริ่มจะเดินได้ เมษาช่วยภรรยาในการออกความเห็นเรื่องการซื้อวัตถุดิบและรายการอาหาร และช่วยในเรื่องเล็ก ๆ น้อย เช่น เสิร์ฟน้ำ ล้างจาน เป็นต้น

ความสามารถในการจัดการ: เมษาเป็นคนตัดสินใจในการใช้จ่ายเงินในครอบครัว ในช่วงที่เมษาป่วยการจัดสรรเงินส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการรักษาตัวของเมษาและค่าใช้จ่ายจำเป็นในบ้านเท่านั้น เมษานำเงินกู้มาใช้ในการรักษาตัวด้วยเช่นกัน ในเรื่องการทำงานเมษาจัดแบ่งเวลาในเรื่องของการช่วยภรรยา คิดรายการวัตถุดิบและรายการอาหาร ดูแลร้านอาหาร และการออกกำลังกายเพื่อฟื้นฟูร่างกายตามคำแนะนำของแพทย์ เมษาพิจารณาความจำเป็นในการแก้ปัญหาเรื่องสุขภาพของตนเองก่อนปัญหาเรื่องหนี้สินโดยให้เหตุผลว่าหากสุขภาพแข็งแรงแล้วก็จะสามารถทำงานหาเงินใช้หนี้ได้ไม่ยาก

Copyright by Mahidol University

มนุษยสัมพันธ์: เมษาบอกว่าตนเองมีเพื่อนมาก เพราะเป็นคนชอบคุยและมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือเพื่อนฝูงและลูกน้องอยู่เสมอ แต่พอเกิดปัญหาความพิการก็ทำให้พูดน้อยลง ลูกค้าบอกว่าในการให้บริการลูกค้าเมษาไม่ค่อยได้พูดจามากนัก นอกจากจะเป็นคนที่คุ้นเคยกัน เมษาไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ลูกค้าคิดว่าเมษาน่าจะพยายามเป็นกันเองกับลูกค้ามากกว่านี้ ในขณะที่สัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์สังเกตว่าเมษามีสีหน้าเคร่งเครียด ไม่ยิ้มแย้มเช่นกัน

ความอดทนมุ่งมั่น: ตลอดเวลา 3 ปีที่กลายเป็นคนพิการ เมษาพยายามฝึกออกกำลังกายตามที่แพทย์บอกอย่างต่อเนื่อง ทำให้ร่างกายดีขึ้นมากถึง 50-60% ภรรยาคิดว่าเมษามีมานะมากเพราะที่ผ่านมาเมษาต้องลดน้ำหนักตัวเองลงมามากเพื่อจะให้เดินด้วยตนเองได้ง่ายขึ้น อีกทั้งฝึกเดิน ฝึกพูด วันละหลาย ๆ ชั่วโมง โดยทำต่อเนื่องมาตลอด 3 ปีไม่เคยหยุด เมื่อร่างกายดีขึ้นพอจะเดินได้ก็คิดเรื่องการประกอบอาชีพใหม่โดยไม่ได้คิดท้อถอยแม้ตนเองจะไม่สามารถทำได้เต็มที่ก็ตาม เมษาบอกว่าที่ผ่านมาทำรายได้ได้มากแต่ก็ไม่เคยสนใจเก็บเงินเอาแต่ดื่มสุรา สูบบุหรี่ ซึ่งส่งผลให้ต้องกลายเป็นคนพิการเช่นทุกวันนี้ ดังนั้นจึงทำให้ได้บทเรียนถึงความผิดพลาดในอดีตของตน สิ่งที่ทำได้ในตอนนี้คือตั้งใจฟื้นฟูร่างกายตนเองและหากหายดีก็จะตั้งใจประกอบอาชีพต่อไป

ความเชื่อมั่นในตนเอง: เมษาบอกว่าแม้ตอนนี้จะยังไม่สามารถประกอบอาชีพได้เงินพอที่จะจัดชำระหนี้ได้ แต่ก็พยายามที่จะทำทุกอย่างเท่าที่พอทำได้แม้จะไม่มากนักก็ตาม เมษามีความเชื่อมั่นว่าหากมีความตั้งใจพยายามก็จะต้องตั้งหลักใหม่ได้ในอนาคต ขณะนี้เมษามีความคิดอยากที่จะทำงานมากแต่ก็ติดขัดที่สภาพร่างกายในปัจจุบันยังไม่เอื้ออำนวย เมษาบอกว่าไม่เคยคิดพึ่งคนอื่นแม้พี่น้องจะเป็นคนมีเงินก็ตาม เมษาเชื่อว่าตนเองจะตั้งต้นใหม่ด้วยตนเองได้ในที่สุด

สรุป เมษามีความรู้ความชำนาญในการประกอบกิจการขายอาหาร เพราะเคยอยู่ในธุรกิจร้านอาหารมาก่อน แม้ลักษณะของกิจการที่ทำในปัจจุบันจะเป็นกิจการขนาดเล็กซึ่งแตกต่างกัน แต่เนื่องจากเมษามิได้เป็นบุคคลหลักในการประกอบอาชีพ มิได้เป็นบุคคลที่ต้องลงมือทำทุกอย่างด้วยตนเอง จึงสามารถนำความรู้ในด้านการบริหารจัดการมาช่วยภรรยาซึ่งเป็นบุคคลหลักในการออกความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพนี้ได้ เมษาไม่ใช้เงินตามจุดประสงค์ที่แจ้งกองทุนฯ แต่นำไปใช้ในการรักษาตัว แต่ในการประกอบอาชีพก็พิจารณาเรื่องของกำไรทั้งในรูปของตัวเงินและมิใช่ตัวเงิน เมษามีลักษณะไม่ยิ้มแย้ม แม้จะบอกว่ามีเพื่อนฝูงมาก แต่กับคนทั่วไปที่ไม่รู้จักเมษาก็ไม่พยายามผูกมิตร หรือแม้แต่ลูกค้าที่มาที่ร้านก็ไม่ได้ให้การต้อนรับที่ลูกค้าประทับใจ เมษามีความพยายามรักษาตัวตามที่หมอบอกทุกอย่าง ทั้งการฝึกเดิน ฝึกพูด ทำมาอย่างต่อเนื่องโดยตลอดเป็นเวลาหลายปีแสดงให้เห็นว่าเมษามีความมุ่งมั่นในเรื่องการรักษาตัวอยู่ในช่วงนี้จนไม่ได้คิดเรื่องอื่นนัก เพราะเชื่อว่าหากร่างกายกลับมาแข็งแรงแล้วก็จะสามารถประกอบอาชีพหารายได้ด้วย

Copyright by Mahidol University

ตนเองได้ เมษาสามารถตัดสินใจเลือกทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องให้คนอื่นตัดสินใจแทน และไม่คิดหวังพึ่งพิงความช่วยเหลือจากคนอื่น

<u>คนที่ 5</u> : พฤษภ (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 42 ปี พิการทางกาย (โปลิโอที่แขนขวา) เริ่มพิการตอนอายุ 7 ปี ปัจจุบันประกอบอาชีพเลี้ยงไก่ชน พฤษภประกอบอาชีพด้วยตนเองเพียงลำพังโดยใช้พื้นที่ว่างในบ้านเป็นสถานที่ประกอบการ

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: พฤษภจบการศึกษาปวส.บัญชี เคยทำงานตำแหน่งบัญชีบริษัทเอกชนอยู่ 2 ปีกว่า ภายหลังถูกเลิกจ้างเนื่องจากเศรษฐกิจตกต่ำ หลังจากนั้นพยายามจะหางานใหม่แต่ก็ไม่มีบริษัทใดรับเข้าทำงานจึงคิดประกอบอาชีพอิสระ โดยได้ไปพบเพื่อนคนหนึ่งที่มีอาชีพเลี้ยงไก่ชนและเสนอขายไก่ชนพ่อพันธุ์ให้พฤษภในราคาถูก พร้อมทั้งยินดีที่จะแนะนำสิ่งต่าง ๆ ที่พฤษภจำเป็นต้องรู้ในการประกอบอาชีพนี้ให้แก่พฤษภ โดยส่วนตัวพฤษภเคยได้รู้จักไก่ชนมาบ้างสมัยบิดายังมีชีวิตอยู่เพราะบิดาเคยเลี้ยง แต่ก็บอกว่าสมัยนั้นไม่ได้สนใจเรื่องไก่ชนเพียงแค่เห็นและรับรู้ว่าบิดาเลี้ยงไว้เท่านั้น พฤษภบอกว่าเพื่อนที่ประกอบอาชีพนี้สอนพฤษภเกี่ยวกับเรื่องไก่ชนทุกอย่าง ทั้งการคัดเลือกพันธุ์ การเลี้ยง การฝึก การติดต่อลูกค้า การตั้งราคาขาย นอกจากนั้นยังศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองทั้งจากหนังสือและในการเรียนรู้จากการประกอบอาชีพจริงเป็นระยะเวลาประมาณ 2 ปี

ความสามารถในการจัดการ: พฤษภมีการวางแผนการเงินเผื่อไว้สำหรับช่วงที่ยังไม่มีรายได้เนื่องจากไก่ยังไม่โตเต็มที่พอที่จะขายได้ แต่ก็ประสบปัญหาเนื่องจากเกิดอุบัติเหตุทำให้ต้องนำเงินที่กันไว้สำหรับค่าใช้จ่ายช่วงที่ยังไม่มีรายได้ไปรักษาตัว พฤษภจัดตารางเวลาในการดูแลไก่ตั้งแต่เริ่มจากทำความสะอาดกรง ให้อาหาร ปล่อยให้เดินออกกำลัง พฤษภหารายได้เพิ่มด้วยการให้เช่าพื้นที่สำหรับรับฝากเลี้ยงไก่โดยมีลูกค้าเป็นชาวบ้านที่เลี้ยงไก่ในบริเวณใกล้เคียง เมื่อประสบปัญหาเรื่องการระบาดของไข้หวัดนกทำให้ไม่มีรายได้พฤษภแก้ปัญหาด้วยการหาอาชีพเพิ่มเติม เช่น ขุดบ่อเลี้ยงปลา โดยให้เหตุผลว่าลงทุนเพิ่มเติมไม่มากนักเนื่องจากมีพื้นที่ว่างเหลืออีกมาก

มนุษยสัมพันธ์: พฤษภมีเพื่อนฝูงที่ไปมาหาสู่กันเสมอหลายคน เพื่อนพฤษภบอกว่าพฤษภเป็นคนมีน้ำใจ ช่วยเหลือคนอื่น ๆ เสมอ สมัยก่อนที่พฤษภทำงานเป็นลูกจ้างก็มักจะอาสาอยู่ดึกแทนคนอื่นเมื่อเกิดกรณีที่มีการเกี่ยงงานกันเสมอเนื่องจากเห็นว่าตนเองไม่ติดภารกิจใด ๆ ซึ่งทำให้พฤษภเป็นที่ชอบพอของเพื่อนที่ทำงานส่วนใหญ่ พฤษภพูดถึงการทำงานที่บริษัทเอกชนว่าตนเองพยายามทำเต็มที่เพราะไม่ได้คิดว่าผลลัพธ์จะตกแก่ตนเองเท่านั้น แต่ยังส่งผลถึงคนพิการรุ่นหลัง ๆ ที่จะได้มี

Copyright by Mahidol University

โอกาสทำงานบ้างหากนายจ้างเห็นว่าคนพิการก็ทำงานได้ไม่แตกต่างจากคนทั่วไป ลูกค้าบอกว่าพฤษภเป็นคนยิ้มแย้ม เวลามาติดต่อซื้อไก่ก็พูดจาสุภาพทำให้ลูกค้าพอใจ

ความอดทนมุ่งมั่น: สมัยที่ทำงานบริษัทเอกชนพฤษภต้องทำงานจนดึกถึงตีสอง ตีสาม บ่อย ๆ แต่พฤษภก็ไม่ได้คิดว่าเป็นปัญหา ในการเลี้ยงไก่ชนที่ทำอยู่แม้จะต้องตื่นแต่เช้าและคอยดูแลไก่เป็นช่วง ๆ ตลอดทั้งวันก็ไม่คิดว่าเป็นงานหนักแต่อย่างใด พฤษภบอกว่าจะต้องดูแลไก่อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ไม่เช่นนั้นไก่ชนที่เลี้ยงก็จะไม่เติบโตแข็งแรงเป็นที่ต้องการของตลาด ดังนั้นในการประกอบอาชีพนี้จึงต้องรู้จักรอคอยให้ผลงานที่ตัวเองดูแลฟูมฟักไก่ของตนสำเร็จตามที่ตนเองคาดหวังเป็นระยะเวลาอย่างต่ำ 5-6 เดือน และบางครั้งก็อาจจะเกิดปัญหาในระหว่างช่วงเวลาดังกล่าว เช่น ไก่ถูกงูกิน ไก่เป็นโรคตาย เป็นต้น ซึ่งพฤษภก็บอกว่าไม่ท้อ เพราะรู้สึกมีความสุขกับการทำงานที่เป็นกิจการของตนเอง พฤษภบอกว่าการทำธุรกิจเองต้องรับภาระความเสี่ยงในการกำไรหรือขาดทุนแตกต่างจากการทำงานเป็นลูกจ้าง ต้องพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อไม่ให้กิจการขาดทุน ซึ่งพฤษภบอกว่าเข้าใจในเรื่องนี้ตั้งแต่ตอนตัดสินใจประกอบอาชีพอิสระแล้วจึงไม่ได้คิดว่าเป็นเรื่องลำบากในการที่จะต้องแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ

ความเชื่อมั่นในตนเอง: พฤษภคิดว่าการเป็นคนพิการทำให้หางานในระบบได้ยากกว่าคนทั่วไป แต่ก็ไม่ได้คิดว่าเป็นเพราะตนเองไม่มีความสามารถ พี่สาวของพฤษภมีรายได้พอที่จะเลี้ยงดูพฤษภและเสนอให้พฤษภไม่ต้องทำงานแต่พฤษภบอกว่าอยากจะหาเลี้ยงตัวเองมากกว่า ในตอนเริ่มประกอบอาชีพเลี้ยงไก่ชนเพื่อนของพฤษภก็เสนอจะให้พันธุ์ไก่ชนฟรีในช่วงแรก แต่พฤษภก็แย้งว่าหากอยากช่วยก็เพียงแค่คิดราคาต้นทุนก็พอ

สรุป พฤษภเรียนรู้การประกอบอาชีพจากหลายแหล่งด้วยกัน ทั้งจากเพื่อนที่มีประสบการณ์ในการทำอาชีพมาก่อน จากประสบการณ์จริงในการประกอบอาชีพ และจากการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมจากตำรา รวมระยะเวลาในการเรียนรู้ประมาณ 2 ปี คุณภาพของสินค้าของพฤษภเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า พฤษภมีการวางแผนในการใช้จ่ายเงินโดยการจัดสรรเงินเผื่อไว้สำหรับตอนที่ยังไม่มีรายได้จากการขายไก่ แต่ก็มิได้จัดสรรเงินไว้เผื่อในยามฉุกเฉินจึงทำให้เกิดปัญหาในบางช่วง เงินกู้ที่ได้มานำมาลงทุนส่วนหนึ่ง และเก็บไว้หมุนเวียนอีกส่วนหนึ่ง การทำงานมีการวางขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบตลอดทั้งวัน ในการแก้ปัญหารู้จักใช้เหตุผลในการจัดการ เช่น หารายได้เพิ่มด้วยการให้เช่าพื้นที่ พฤษภมีเพื่อนไปมาหาสู่เสมอ มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือเพื่อนฝูง ไม่พยายามขัดแย้งกับใคร ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักรับฟังผู้อื่น พฤษภสามารถทำงานในระยะเวลาต่อเนื่องติดต่อกันหลายชั่วโมงได้ พฤษภสามารถตัดสินใจเลือกทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถ ไม่คิดหวังพึ่งพาความช่วยเหลือจากคนอื่นแบบให้เปล่า ไม่รู้สึกว่าความพิการเป็นปัญหาสำหรับตนเอง

Copyright by Mahidol University

<u>คนที่ 6</u> : มิฤนา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 45 ปี พิการทางกาย (โปลิโอที่แขนทั้งสองข้าง) ตั้งแต่อายุ 2 ปี ปัจจุบันประกอบอาชีพสอนภาษาไทยให้กับชาวต่างประเทศ โดยจะเดินทางไปสอนที่บ้านหรือสำนักงานของลูกค้า

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: มิฤนาจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมนุษยศาสตร์เอกภาษาไทย หลังจบการศึกษาได้ทำงานเป็นครูสอนภาษาไทยที่ YMCA อยู่ 2 ปี หลังจากนั้นได้ออกมาเปิดโรงเรียนเองกับเพื่อน ภายหลังเพื่อนแต่งงานไปอยู่ต่างประเทศจึงเลิกกิจการไป มิฤนาจึงรับสอนเป็นงานอิสระ ในการสอนจะจัดทำเอกสารการสอนสำหรับลูกค้าแต่ละรายโดยพิจารณาถึงพื้นฐานความรู้ของลูกค้า และความต้องการในการนำไปใช้งาน นับรวมเวลาที่ประกอบอาชีพนี้มาประมาณ 15 ปี มีลูกค้าประจำต่อเนื่อง และลูกค้าที่กลับไปต่างประเทศก็จะแนะนำเพื่อนที่ต้องมาอยู่ประเทศไทยให้มาเรียนภาษาไทยกับมิฤนาเสมอ

ความสามารถในการจัดการ: มิฤนารับภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายภายในบ้านรวมไปถึงการส่งเสียหลานเรียนด้วย ซึ่งมิฤนาบอกว่าได้จัดแบ่งเงินไว้เป็นสัดส่วนชัดเจน มิฤนานำเงินกู้มาใช้ในการจัดทำเอกสารการสอนสำหรับลูกค้า ในการทำงานมิฤนาจะจัดตารางการสอนให้สะดวกทั้งกับลูกค้าและตนเองในการที่จะใช้เวลาสอนทั้งวันให้มากที่สุด โดยจะเลือกจัดกลุ่มลูกค้าในบริเวณที่ใกล้ ๆ กันไว้ในวันเดียวกันเพื่อสะดวกต่อการเดินทางไปสอนของตน ทำให้สอนได้มากราย แต่มิฤนาก็จะกำหนดเวลาสอนเฉพาะวันจันทร์-ศุกร์ เพื่อใช้เวลาเสาร์อาทิตย์ในการปฏิบัติกิจวัตรส่วนตัวและเตรียมการสอน ในการสอนหนังสือมิฤนาจะใช้เวลาค่อนข้างนานในการใช้มือซึ่งเป็นโปลิโอพลิกหน้าหนังสือหรือเขียนหนังสืออธิบายการสอน แต่มิฤนาก็บอกว่าไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการสอนแต่อย่างใดเพราะมิฤนาสามารถใช้คำพูดอธิบายให้ลูกค้าล่วงหน้าไปก่อนที่จะพลิกหนังสือเสร็จได้ ซึ่งลูกค้าบอกว่าแม้บางครั้งมิฤนาจะเปิดหนังสือช้ากว่าคนทั่วไปบ้างแต่ก็มิได้ส่งผลต่อการสอนของมิฤนา

มนุษยสัมพันธ์: มิฤนามีเพื่อนฝูงมาก มักเป็นที่ปรึกษาให้กับเพื่อน ๆ และ พี่ ๆ น้อง ๆ ในครอบครัวเสมอ และกับลูกค้าก็บอกว่ามิฤนาเป็นทั้งครูและเพื่อนที่สามารถให้คำปรึกษาได้ในทุกเรื่องเช่นกัน เวลาที่เรียนหนังสือกับมิฤนาจะไม่รู้สึกว่าเรียนกับครู แต่จะรู้สึกเป็นกันเองและสนิทสนมกันมาก บางครั้งในวันหยุดมิฤนาก็จะพาไปเที่ยวในสถานที่สำคัญ ๆ พร้อมทั้งอธิบายและถือโอกาสฝึกภาษาให้กับลูกค้าไปด้วยในตัว

ความอดทนมุ่งมั่น: มิฤนาทำงานสอนหนังสือวันละ 2-5 ชั่วโมง หยุดเสาร์อาทิตย์ เวลาที่เสียไปส่วนใหญ่คือเวลาที่ใช้ในการเดินทางซึ่งมิฤนาจะใช้บริการรถแท็กซี่หรือรถไฟฟ้าเพราะไม่สามารถโหนรถเมล์ได้ มารดาบอกว่าที่บ้านไม่สนับสนุนเรื่องการเรียนของมิฤนาเลย แต่มิฤนาก็ขวนขวายเรียน

Copyright by Mahidol University

ด้วยตนเองแม้จะต้องนั่งรถเป็นระยะทางไกลและต้องทำงานหาเงินส่งเสียตนเองเรียนก็ตาม ในการทำงานสอนหนังสือในช่วงแรกมิฤนาก็ต้องเผชิญกับปัญหาการไม่ได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ต้องใช้ระยะเวลาในการพิสูจน์ความสามารถของตนเองให้เป็นที่ยอมรับของคนอื่นก่อน มิฤนาบอกว่าแม้จะได้รับการยอมรับจากคนอื่นแล้วก็ต้องพยายามที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

ความเชื่อมั่นในตนเอง: มิฤนาบอกว่าสมัยที่ตนเองยังเป็นวัยรุ่นอยู่จะมีปัญหาในเรื่องของความมั่นใจในตัวเองมาก เพราะจะขาดความมั่นใจในเวลาที่ถูกคนอื่นจ้องมอง ยิ่งบิดามารดาย้ำเตือนว่ามิฤนาไม่เหมือนคนอื่นทั้งด้วยคำพูดและการกระทำที่คอยปกป้องดูแลและทำทุกอย่างให้ตลอดเวลา ก็ยิ่งทำให้รู้สึกว่าตนเองไม่สามารถทำอะไรด้วยตัวเองเพียงลำพังได้ แต่บังเอิญว่าตนเองเป็นคนชอบเรียน ถึงแม้จะไม่ได้รับการสนับสนุนก็พยายามที่จะต่อสู้จึงทำให้มีความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ และในตอนทำงานก็โชคดีที่ได้ทำงานกับชาวต่างประเทศที่มีมุมมองในเรื่องของคนพิการแตกต่างจากคนไทย โดยเขาจะมองว่าคนพิการเป็นคนพิเศษ เป็นคนที่พยายามมากกว่าคนอื่นจึงทำให้ตนเองรู้สึกว่าได้รับการยอมรับในความสามารถ และทำให้ความพิการไม่ใช่อุปสรรคในการทำงานและการดำรงชีวิตของตนอีกเลย

สรุป มิฤนามีความรู้จากการศึกษาในระดับปริญญาตรี วิชาเอกภาษาไทย และมีความชำนาญในการประกอบอาชีพโดยเริ่มต้นจากการทำงานในฐานะลูกจ้างจากนั้นจึงสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 15 ปี และคุณภาพในการสอนหนังสือของมิฤนาเป็นที่ยอมรับจากลูกค้าอย่างมาก มิฤนาจัดสรรเงินสำหรับดูแลค่าใช้จ่ายที่บ้าน และภาระรับผิดชอบครอบครัวเป็นหลัก นำเงินกู้ยืมมาลงทุนในการทำหนังสือสำหรับสอนลูกค้าทั้งจำนวน ในการทำงานจัดระเบียบและวางแผนตารางการทำงานอย่างชัดเจนเป็นระบบ การแก้ปัญหาใช้หลักเหตุและผล มิฤนาเป็นคนมีเพื่อนฝูงมากและมักเป็นที่ปรึกษาให้กับเพื่อน ๆ มีความเป็นกันเองและใส่ใจลูกค้า รับฟังคนอื่นและชอบช่วยเหลือ มิฤนาสามารถเดินทางไปไหนมาไหนเพียงลำพังได้ แม้ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้อื่นก็ไม่ท้อถอยที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย ไม่รู้สึกว่าสภาพร่างกายของตนเองเป็นปัญหา รู้สึกภาคภูมิใจที่สามารถหารายได้เลี้ยงดูตนเองและครอบครัว พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ ไปไหนมาไหนได้เพียงลำพัง

<u>คนที่ 7</u> : กรกฎา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 39 ปี พิการทางกาย (ขาลีบ 2 ข้าง) ตอนอายุ 3 ปี ปัจจุบันประกอบอาชีพออกแบบและรับเหมาก่อสร้าง ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบและจัดการด้านเอกสาร และออกตรวจไซท์งานด้วยตัวเองเพื่อสำรวจความคืบหน้าและความถูกต้องของงาน

Copyright by Mahidol University

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: กรกฎาจบการศึกษาระดับ ปวส. ด้านสถาปัตย์ เมื่อจบการศึกษาก็ได้เข้าทำงานในบริษัทก่อสร้างประมาณ 5-6 ปี แต่เกิดช่วงเศรษฐกิจตกต่ำจึงถูกให้ออกจากงาน ซึ่งกรกฎาก็หันเหไปประกอบอาชีพค้าขายอยู่พักหนึ่ง จากนั้นจึงกลับมาทำงานด้านออกแบบและรับเหมาก่อสร้างอีกครั้งหนึ่ง รวมเวลาในการทำงานด้านรับเหมาก่อสร้างตั้งแต่เป็นพนักงานจนกระทั่งมารับเหมาด้วยตนเองเป็นระยะเวลาประมาณ 12 ปี นอกจากความรู้ที่ได้มาจากการศึกษาจากสถาบันโดยตรง จากประสบการณ์ในการทำงานแล้ว กรกฎาก็มีการเรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองด้วย เช่น ศึกษาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับการออกแบบ เป็นต้น ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าที่ติดต่อกรกฎาตั้งแต่สมัยยังทำงานอยู่ที่บริษัทเก่า ดังนั้นจึงทราบว่ากรกฎาสามารถทำงานนี้ได้และพอใจในผลงานของกรกฎาจึงได้ติดตามมาเป็นลูกค้าหลังจากทราบว่ากรกฎาออกมารับงานด้วยตนเอง

ความสามารถในการจัดการ: กรกฎาวางระบบการเงินด้วยการจัดแบ่งเงินออกเป็นส่วน ๆ โดยพิจารณาถึงปริมาณเงินที่จะต้องใช้สำหรับเรื่องแต่ละเรื่องเป็นหลัก นำเงินกู้มาใช้ในการซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ในการทำงานจะนัดพบกับลูกค้าตามสถานที่ที่ลูกค้ากำหนด บางครั้งก็ประสบปัญหาในการเดินทางซึ่งกรกฎาแก้ปัญหาด้วยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านทางอีเมล์ก่อนในเบื้องต้น เมื่อได้ข้อสรุปพอสมควรแล้วจึงนัดพบลูกค้าเพื่อปรึกษาในรายละเอียด ทั้งนี้กรกฎากำหนดตารางเวลาในการทำงานแต่ละวันอย่างชัดเจน ตั้งแต่ช่วงเช้าเตรียมงานที่จะต้องติดต่อลูกค้า ช่วงสายเตรียมแผนการเดินทางพบลูกค้า และเข้าตรวจไซท์งานเป็นลำดับต่อไป กรกฎาบอกว่าในช่วงที่มาประกอบอาชีพอิสระนั้นได้เรียนรู้ในเรื่องของการจัดการต่าง ๆ เช่น การควบคุมงบประมาณ และการจัดตารางเวลาการทำงาน และการปกครองบังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งก็ทำให้สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ดีขึ้นโดยเฉพาะเมื่อประสบกับปัญหาเดิมหรือปัญหาที่คล้ายคลึงกับปัญหาเดิม และก็ทำให้เวลาพบกับปัญหาใหม่ก็จะตั้งสติคิดแก้ไขได้เร็วขึ้นด้วย

มนุษยสัมพันธ์: กรกฎาบอกว่าเพื่อนที่คบอยู่จะเป็นคนที่รู้จักกันเนื่องจากการทำงานเป็นส่วนใหญ่ ทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ในการให้บริการลูกค้ากรกฎาจะเน้นการสร้างผลงานให้ลูกค้าพึงพอใจ ทั้งในเรื่องของการเสนองานให้ตรงกับใจของลูกค้า การตรงต่อเวลา ส่วนการร่วมงานกับคนอื่นก็จะเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ๆ ด้วย และจะพยายามไม่ให้มีปัญหาขัดแย้งกับใคร

ความอดทนมุ่งมั่น: กรกฎาใช้เวลาในการทำงานวันละประมาณ 16-18 ชั่วโมง ซึ่งบอกว่าไม่ได้เป็นงานหนักอะไร เพราะคิดว่าช่วงนี้เป็นช่วงที่มีงานเข้ามาก็ต้องพยายามทำให้เต็มที่ นอกจากนั้นก็ยังมองอนาคตไว้ว่าจะขยายกิจการให้มากขึ้น แต่ก็คงจะต้องรอสะสมเงินให้มากกว่านี้ ที่ผ่านมาก็เคยทำงานหลายอย่าง บางอย่างก็ล้มเหลว แต่ก็ถือว่าเป็นบทเรียนและพยายามเรียนรู้จากความล้มเหลวที่เกิดขึ้นเพื่อจะไม่ให้ประสบปัญหาเหมือนที่เคยเผชิญในอดีต

Copyright by Mahidol University

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ภรรยาบอกว่าในการเดินทางไปที่ต่าง ๆ บางครั้งก็จะมีคนมองความพิการของกรกฎาด้วยสายตาแปลก ๆ แต่กรกฎาก็ไม่ได้มีปฏิกิริยาใด ซึ่งคิดว่าเป็นเพราะกรกฎาเคยชินกับสิ่งเหล่านี้แล้ว กรกฎาบอกว่าเป็นคนตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตัวเอง อย่างการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพอิสระที่ทำในปัจจุบันก็พิจารณาว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำได้ทั้งจากประสบการณ์ทางการศึกษาและการทำงานของตนเอง กรกฎาไม่คิดว่าตนเองต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น คิดว่าจะต้องทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองมากกว่า

สรุป กรกฎามีความรู้จากการศึกษาจากสถาบันและเรียนรู้การทำงานจากหลายแหล่งประกอบกัน ทั้งจากประสบการณ์ในการทำงานในฐานะลูกจ้างมาก่อน และต่อเนื่องมาประกอบอาชีพด้วยตนเองในสายงานเดียวกันรวมเป็นระยะเวลาประมาณ 12 ปี นอกจากนั้นก็ยังศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองเพิ่มเติมด้วย และคุณภาพงานของกรกฎาก็เป็นที่พอใจของลูกค้า กรกฎาจะจัดสรรรายได้ที่ได้รับมาออกเป็นส่วน ๆ โดยพิจารณาถึงปริมาณเงินที่จะต้องใช้ในแต่ละเรื่องเป็นหลัก และนำเงินกู้ยืมที่ได้มาลงทุนในอุปกรณ์การทำงานเต็มจำนวน การทำงานจัดการทำงานอย่างมีขั้นตอน การแก้ปัญหาใช้หลักเหตุและผล กรกฎาเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทั้งในเรื่องการตรงต่อเวลา และผลงานที่ลูกค้าพอใจ รับฟังผู้อื่น ไม่สร้างความขัดแย้งกับใครและชอบช่วยเหลือผู้อื่น กรกฎาทำงานติดต่อกันได้หลายชั่วโมงโดยไม่คิดว่าเป็นงานหนัก ไม่ท้อถอยแม้จะล้มเหลวกับการทำธุรกิจมาแล้วหลายครั้ง กรกฎาเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยไม่ต้องให้ใครตัดสินใจแทน ไม่คิดว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ เชื่อว่าตนเองมีความสามารถ ไม่คิดหวังพึ่งพิงคนอื่นไม่ว่าเรื่องใด ๆ

<u>คนที่ 8</u> : สิงหา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 60 ปี พิการทางกาย (ขาอ่อนแรงสองข้าง) เริ่มพิการตอนอายุ 30 ปี อาชีพเดิมก่อนพิการรับเขียนโปสเตอร์หนัง อาชีพหลังพิการประกอบอาชีพปั้นตุ๊กตาฤาษีดัดตน สิงหาไม่สามารถลุกนั่งได้ด้วยตัวเองจะต้องมีผู้ช่วยเหลือคอยจับให้นั่ง ดังนั้นส่วนใหญ่สิงหาจะต้องนั่งทั้งวันจนกว่าผู้ช่วยเหลือจะมาจับให้นอนในตอนเย็น ในการทำงานสิงหาจะนั่งปั้นตุ๊กตา ผู้ช่วยจะช่วยในการเผาหรือทาสี โดยสิงหาจะเป็นคนกำกับรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: สิงหาเรียนจบชั้น ม.ศ. 3 สมัยเด็กเคยฝึกงานด้านช่างสิบหมู่และเขียนลายไทยจากลุง หลังจบการศึกษาชั้นมัธยมได้ศึกษาในโรงเรียนสารพัดช่างก่อนที่จะพิการประกอบอาชีพเขียนโปสเตอร์หนัง หลังจากที่พิการแล้วไม่สามารถประกอบอาชีพเดิมได้เนื่องจากไม่สามารถปีนขึ้นไปวาดภาพได้ บังเอิญว่ามีคนเอาแบบตุ๊กตาฤาษีดัดตนมาให้ลองปั้น ซึ่งสิงหาก็ปั้นได้และเป็นที่พอใจของคนที่เอามาให้ลองทำด้วย หลังจากการทำงานในครั้งนั้นก็

Copyright by Mahidol University

ทำให้กลายเป็นอาชีพมาจนปัจจุบันรวมระยะเวลากว่า 15 ปี ในระยะหลังนอกจากลูกค้าจะเป็นคนนำแบบมาให้แล้ว สิงหาก็ยังศึกษาจากหนังสือและตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับท่าฤาษีดัดตนเพิ่มเติมเป็นแบบใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าด้วย สิงหามีลูกค้าประจำอย่างต่อเนื่อง โดยลูกค้าจะต้องสั่งจองล่วงหน้าและรอคิวรับสินค้าซึ่งคิวปัจจุบันรับไว้ล่วงหน้าข้ามปี

ความสามารถในการจัดการ: สิงหาจัดสรรเงินไว้เป็นส่วน ๆ โดยแบ่งออกเป็นเงินที่ใช้เป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และเงินเก็บ ปกติสิงหาจะว่าจ้างให้คนนำเงินสดที่ได้รับจากลูกค้าไปเข้าบัญชีธนาคารและจะเบิกใช้เฉพาะในเวลาที่ต้องการ สิงหานำเงินกู้มาลงทุนในวัสดุและอุปกรณ์สำหรับงานปั้น สิงหากำหนดตารางเวลาทำงานของตนเองตั้งแต่เช้าจรดเย็นในการปั้นตุ๊กตาทั้งวันโดยไม่มีเวลาหยุดพักผ่อน ส่วนงานเผาสิงหาจะให้ผู้อื่นช่วยทำซึ่งบางครั้งก็อาจเป็นแฟน หรือผู้ช่วยเหลือสิงหา ทั้งนี้สิงหาจะเป็นคนคอยกำกับให้คุณภาพของงานออกมาตามมาตรฐาน ซึ่งสิงหาบอกว่าจะต้องคอยดูในรายละเอียดของการใส่ฟืน เร่งไฟ ให้ได้ความสม่ำเสมอ ส่วนงานสีก็ต้องพิจารณาว่าความสามารถของผู้ที่จะมาช่วยทำว่าเป็นอย่างไร หากบางช่วงไม่มีคนสิงหาก็จะทำด้วยตัวเอง บางครั้งเกิดปัญหาว่างานเผาหรืองานสีไม่ได้คุณภาพ สิงหาก็อาจจะต้องนำมางานเหล่านั้นมาแก้ไขหรือทำใหม่ ซึ่งหลังจากพบปัญหาเหล่านี้แล้ว สิงหาก็แก้ปัญหาด้วยการกำชับ ดูแลในขณะที่ผู้ช่วยเหลือทำงานเพื่อจะได้ไม่ต้องมาแก้ไขงานในภายหลัง

มนุษยสัมพันธ์: สิงหาเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มศิลปินหลายกลุ่ม และจะเข้าร่วมกิจกรรมทุกครั้งที่ทางกลุ่มจัด เพราะส่วนใหญ่แล้วกิจกรรมเหล่านั้นจะมีการแสดงงานปั้นของสิงหาเป็นส่วนหนึ่งของรายการเสมอ สิงหาบอกว่าอยากถ่ายทอดงานปั้นฤาษีดัดตนให้กับคนอื่นต่อไป ดังนั้นจึงพยายามจะอุทิศเวลาในการไปเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการเปิดสอนฟรีสำหรับผู้ที่สนใจอีกด้วย นอกจากเรื่องงานแล้วสิงหาก็ยังให้ความช่วยเหลือด้านการเงินกับญาติทุกครั้งที่มีโอกาส โดยให้เหตุผลว่าสิงหาอยู่ในฐานะที่มีพอจะจุนเจือให้กับคนอื่นได้แล้วก็ควรจะให้ความช่วยเหลือหรือเป็นที่พึ่งพิงให้แก่คนอื่นบ้าง ในการให้บริการลูกค้าบางครั้งก็จะมีปัญหาเรื่องลูกค้าแซงคิวกันซึ่งสิงหาก็ต้องพูดจารอมชอมให้ลูกค้ารับฟังด้วยความสุภาพ

ความอดทนมุ่งมั่น: สิงหานั่งทำงานทั้งวันจนกว่าจะมีคนมาช่วยจับนอนซึ่งสิงหาบอกว่าก็มีเมื่อยบ้างแต่จะให้คนมาคอยจับลุกจับนั่งทั้งวันก็ไม่สะดวก การนั่งทั้งวันทำให้สิงหาเป็นแผลกดทับอยู่ตลอดจึงต้องคอยกินยาแก้อักเสบอยู่เสมอ บางครั้งเป็นมากก็จะจับไข้ทั้งวันแต่สิงหาก็ไม่เคยหยุดงาน โดยบอกว่าขนาดทำทั้งวันไม่หยุดก็ยังมีลูกค้ารอคิวยาวเป็นปีอยู่แล้ว สิงหาบอกว่าไม่เคยท้อเพราะตั้งแต่ทำงานปั้นฤาษีดัดตนก็มีงานเข้ามาตลอด งานปั้นเป็นงานศิลป์จะขยายกิจการเป็นงานใหญ่คงทำไม่ได้ แต่ในบางครั้งก็จะรวบรวมเพื่อนศิลปินด้วยกันไปทำงานใหญ่ เช่น ปั้นพระพุทธรูปขนาดสูง

Copyright by Mahidol University

เท่าคนให้เสร็จในวันเดียว ซึ่งก็มีปัญหาบ้างเพราะเป็นงานที่ต่างก็ไม่เคยทำ เช่น ปูนแข็งตัวเร็ว ก็ต้องพยายามหาวิธีการแก้ไขกันจนสำเร็จ

ความเชื่อมั่นในตนเอง: สิงหาบอกว่าแม้จะต้องมีคนมาคอยช่วยจับลุกจับนั่งแต่ก็ไม่รู้สึกว่าความพิการเป็นอุปสรรคในการทำงานหรือการใช้ชีวิตของตน เพราะงานที่สิงหาทำไม่ใช่เป็นงานที่คนทุกคนทำได้ และรายได้จากงานก็ทำให้สิงหาเลี้ยงตัวเองและช่วยเหลือญาติได้ด้วย ที่ผ่านมาสิงหาตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเองมาโดยตลอดเพราะส่วนใหญ่จะใช้ชีวิตเพียงลำพัง สิงหาบอกว่าภูมิใจที่ไม่เป็นภาระกับคนอื่นแม้จะพิการและมีอายุมากแล้ว

สรุป สิงหาเรียนรู้การประกอบอาชีพมาตั้งแต่สมัยเด็กที่เคยได้รับการถ่ายทอดวิชาช่างแขนงต่าง ๆ มาจากลุง จากนั้นก็มาศึกษาที่สารพัดช่าง แต่มามีประสบการณ์ในงานปั้นตอนที่รับทำงานปั้นตุ๊กตาฤษีดัดตน ซึ่งทำต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลากว่า 15 ปีแล้ว โดยที่คุณภาพงานเป็นที่ยอมรับอย่างมากจากลูกค้า สิงหาจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ เป็นค่าใช้จ่ายทั่วไป ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายสำรองยามฉุกเฉิน นำเงินกู้ยืมที่ได้มานำมาลงทุนใน วัสดุ อุปกรณ์ แบ่งการทำงานอย่างมีขั้นตอน และแก้ปัญหาโดยใช้หลักเหตุผล สิงหาชอบเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ รู้จักโอนอ่อนผ่อนปรนให้กับลูกค้าที่ไม่รับฟัง รู้จักที่จะช่วยเหลือผู้อื่นสิงหาไม่รู้สึกว่าเป็นงานหนักแม้จะต้องนั่งทำงานทั้งวัน ตลอดเวลาก็เจ็บป่วยอยู่แต่ก็ไม่คิดว่าเป็นปัญหาทำให้ทำงานไม่ได้ สิงหาตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง พอใจในสิ่งที่ตนเป็นอยู่

<u>คนที่ 9</u> : กันย์ (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 37 ปี พิการทางกายแต่กำเนิด (แขนขวายาวแค่ศอก) ปัจจุบันประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านออกแบบสิ่งพิมพ์เป็นอาชีพหลัก อาชีพวาดภาพเป็นอาชีพเสริม

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: จบการศึกษาระดับอนุปริญญาวิทยาลัยช่างศิลป์ สาขาจิตรกรรม อาชีพออกแบบสิ่งพิมพ์ที่เป็นอาชีพหลักที่กันย์ทำอยู่ก็เป็นงานด้านศิลปแขนงหนึ่ง แต่กันย์บอกว่าไม่ได้ใช้ความคิดโดยอิสระเพราะจะมีการกำหนดแบบมาให้ค่อนข้างชัดเจนอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องใช้ฝีมือในการทำนัก กันย์ชอบวาดภาพและตั้งแต่เรียนจบก็จะวาดภาพเก็บสะสมมาโดยตลอด นอกจากนั้นกันย์ก็มักจะไปชมงานวาดภาพตามแกลอรี่ต่าง ๆ เพื่อศึกษาถึงวิธีการวาดและความคิดในการสร้างงานของศิลปินต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ นับถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลาประมาณ 20 ปีแล้วที่กันย์วาดภาพมาตลอด ภาพวาดของกันย์เป็นที่ชื่นชอบของชาวต่างประเทศที่เคยมาชมสมัยบ้านกันย์ยังอยู่ในทำเลที่มีฝรั่งพลุกพล่าน และช่วงนั้นกันย์ก็ขายรูปได้ตลอด แต่พอย้ายบ้านมาอยู่ในละแวกใหม่ที่ไม่มีชาวต่างประเทศ กันย์ก็แทบจะไม่เคยขายงานได้เลย

Copyright by Mahidol University

ความสามารถในการจัดการ: ตำแหน่งงานที่กันย์ทำอยู่เงินเดือนไม่สูงมากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากการประกอบอาชีพเสริมสวยของภรรยาแล้วถือว่าน้อยมาก ดังนั้นภรรยาจึงรับผิดชอบค่าใช้จ่ายแทบทุกอย่าง ส่วนกันย์รับผิดชอบในค่าใช้จ่ายส่วนตัวและอุปกรณ์ในการวาดภาพและเงินกู้ยืมกองทุน กันย์นำเงินกู้มาลงทุนในอุปกรณ์วาดภาพทั้งหมด กันย์บอกว่าจะวาดภาพต่อเมื่อมีแรงบันดาลใจในการวาด ซึ่งหากวาดก็จะเริ่มจากการวาดภาพร่างขนาดเล็กในกระดาษวาดเขียนก่อน จากนั้นก็ลองลงสีตามจินตนาการ หากพอใจในงานตัวอย่างแล้วจึงจะลงในผืนผ้าขนาดใหญ่ตามขนาดที่กันย์ต้องการ ทั้งนี้เพื่อจะได้ไม่เสียอุปกรณ์และแรงงานจนเกินไปหากภาพที่ออกมาไม่ถูกใจตามที่กันย์จินตนาการไว้ ที่ผ่านมากันย์เคยร่วมกับเพื่อนลงทุนรับงานวาดภาพประดับสำนักงานจากบริษัทแห่งหนึ่ง แต่ปรากฏว่าเพื่อนทิ้งงานและรับเงินไปก่อน ทำให้กันย์ต้องรับผิดชอบในการวาดภาพชดใช้ให้กับบริษัทเพียงลำพัง ซึ่งกันย์บอกว่าแม้จะเหนื่อยแต่ก็ทำให้ไม่ต้องมีปัญหาด้านคดีความกับบริษัทที่ว่าจ้างว่าไม่ส่งงานทั้ง ๆ ที่รับค่าจ้างมาแล้ว

มนุษยสัมพันธ์: กันย์มักคบหาสมาคมกับเพื่อนเก่าและเพื่อนในที่ทำงาน กันย์บอกว่าหากเพื่อนมีปัญหาขอความช่วยเหลือ กันย์ก็จะรับฟังและพิจารณาเป็นเรื่อง ๆ ไป มารดาและภรรยาบอกว่าระยะหลังนี้กันย์มีปัญหาซึมเศร้า คิดมาก ต้องพบแพทย์เป็นประจำ ลูกค้าก็บอกว่ากันย์ไม่คอยพูดมากนัก เวลาจะถามถึงความคิดที่กันย์มีในการวาดภาพแต่ละภาพก็ต้องพยายามสอบถามโดยกันย์ไม่พยายามอธิบายเพื่อให้ลูกค้าสนใจและเข้าใจภาพวาด ทำให้ลูกค้าคิดว่ากันย์น่าจะพูดและยิ้มแย้มให้มากกว่านี้ ตอนผู้สัมภาษณ์ไปพบกันย์ก็มีสีหน้าเฉยเมย ตอบคำถามแต่เพียงสั้น ๆ เป็นส่วนใหญ่

ความอดทนมุ่งมั่น: ภาพวาดแต่ละภาพที่กันย์ทำจะใช้เวลาอย่างต่ำประมาณ 2 อาทิตย์ ซึ่งกันย์จะต้องใช้เวลาหลังจากกลับจากทำงานประจำ หรือวันหยุดในการวาดภาพ บางครั้งหากมีแรงบันดาลใจในการวาดก็อาจต้องวาดต่อเนื่องติดต่อกันหลายคืนซึ่งกันย์บอกว่าก็ไม่คิดว่าเป็นงานหนักแต่อย่างใดเพราะเป็นงานที่ชอบ มีบางครั้งที่ภาพวาดออกมาไม่ดี คิดไม่ตกว่าจะแก้ไขอย่างไร ไม่รู้ปรึกษาใครก็จะหยุดก่อน บางครั้งก็ไม่ดูงานแสดงภาพวาดตามแกลอรี่บ้าง จนกระทั่งเกิดแรงบันดาลใจหรือความคิดขึ้นแล้วจึงจะกลับมาทำ กันย์บอกว่ามีความตั้งใจที่จะทำงานในแนวที่ตนเองชอบ ถึงแม้อาจจะมีคนไม่เข้าใจหรือเห็นคุณค่างานของตนเองไม่มากนักกันย์ก็ยังเชื่อว่างานที่ตนเองทำเป็นงานที่ออกมาจากความตั้งใจดังนั้นจึงน่าจะทำให้คนเข้าใจในผลงานได้ในที่สุด

ความเชื่อมั่นในตนเอง: สมัยสอบเข้าเรียนกันย์ประสบปัญหาวาดภาพช้ากว่าคนอื่น แต่ก็สามารถทำได้เสร็จในกำหนดเวลาและสอบผ่านเข้าเรียนได้เช่นเดียวกับหลาย ๆ คน ทำให้กันย์ไม่รู้สึกว่าความพิการของตนเป็นอุปสรรคในการทำสิ่งต่าง ๆ เนื่องจากกันย์มีงานประจำทำอยู่แล้วทำให้เพื่อนบางคนรู้สึกว่ากันย์ไม่น่าจะนำเงินมาลงทุนในการวาดภาพมากนัก เพราะที่ผ่านมาขายไม่ค่อยได้ทำให้กันย์ต้องเอาเงินมาจมไว้กับภาพวาดจำนวนมาก แต่กันย์ก็ตัดสินใจทำเพราะเป็นงานที่ตนชอบและ

Copyright by Mahidol University

ถนัด และเมื่อผลงานสำเร็จออกมากันย์ก็ภาคภูมิใจในผลงานของตน กันย์คิดว่าอยากจะฝึกฝนฝีมืออีกสักระยะหนึ่ง จากนั้นก็จะลองส่งภาพเข้าประกวดซึ่งน่าจะทำให้กันย์ได้รับข้อติชมและนำมาปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ต่อไป

สรุป กันย์เริ่มเรียนรู้จากการศึกษาที่วิทยาลัยช่างศิลป์ ต่อเนื่องมาจนประกอบเป็นอาชีพการวาดภาพซึ่งกันย์เรียนรู้และทำงานด้านนี้รวมระยะเวลา 20 ปี ซึ่งผลงานของกันย์ก็ได้รับการยอมรับจากลูกค้า กันย์นำเงินกู้ยืมที่ได้มาใช้ในการซื้ออุปกรณ์สำหรับวาดภาพทั้งจำนวน ในการทำงานมีขั้นตอนของการทำงานถึงแม้จะมักจะขึ้นกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นยามที่มีแรงบันดาลใจในการวาดภาพก็ตาม แต่การวางแผนในการทำงานก็ทำให้เห็นว่ามีการทดลองทำขนาดตัวอย่างเพื่อการประหยัดวัสดุก่อนลงมือจริง กันย์เป็นคนพูดน้อย ไม่ค่อยยิ้มแย้ม ดังนั้นลูกค้าจึงไม่ค่อยประทับใจกับการต้อนรับ กันย์สามารถทำงานได้ต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน มีความพยายามที่จะทำงานที่ทำอยู่ให้เสร็จลุล่วง กันย์ตัดสินใจเลือกทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง

<u>คนที่ 10</u> : ตุลา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 59 ปี พิการทางสายตา (ตาบอดสองข้าง) เริ่มพิการตอนอายุ 52 ปี อาชีพก่อนพิการทำนา รับเหมาก่อสร้าง ค้าขาย ปัจจุบันขายของชำในร้านที่ใช้เป็นที่พักอาศัยด้วยโดยมีภรรยาเป็นผู้ช่วย

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: จบการศึกษาชั้นประถมปีที่ 4 เคยประกอบอาชีพหลายอย่าง เช่น ทำนา รับเหมาก่อสร้าง ค้าขาย มาภายหลังที่เริ่มป่วยเป็นต้อหินแต่ยังพอมองเห็นบ้างก็เริ่มหันมาทำข้าวต้มมัดขาย ช่วงที่มองไม่เห็นแล้วจึงเปลี่ยนมาขายของชำซึ่งปัจจุบันประกอบอาชีพนี้มาประมาณ 6-7 ปีแล้ว ตุลาจะเป็นคนหาสินค้าเข้าร้านโดยบอกว่าจะพิจารณาจากต้นทุนเป็นหลัก ซึ่งต้นทุนที่ตุลาคำนึงถึงจะรวมค่าสินค้ากับค่าเดินทาง ภรรยาจะเป็นคอยตรวจนับจำนวนสินค้าคงเหลือในร้านให้ตุลา จากนั้นตุลาจะเป็นคนพิจารณาว่าจะซื้อจากแหล่งใด จำนวนเท่าใด ตุลาบอกว่าแต่เดิมเคยประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้างจึงต้องตรวจสอบราคาสินค้าจากร้านค้าต่าง ๆ ราคาค่าแรงงาน เพื่อกำหนดเป็นราคาทุนก่อนจะบวกกำไรเพื่อเสนอราคาเสนอรับเหมาต่อผู้ว่าจ้าง เช่นเดียวกับร้านชำตุลาก็จะใช้วิธีเช็คสอบราคาจากหลาย ๆ แหล่งในการหาสินค้าเข้าร้าน ในการตั้งราคาขายก็จะพิจารณาต้นทุนบวกกำไรเป็นราคาขาย ส่วนประเภทของสินค้าที่ขายในร้านตุลาบอกว่าเริ่มต้นจากสินค้าจำเป็นในการครองชีพแต่ละวันก่อน เช่น ข้าวสาร น้ำปลา น้ำมัน อาหารแห้ง หลังจากนั้นก็ค่อย ๆ เพิ่มรายการตามความต้องการของลูกค้า ตุลาบอกว่าจะสั่งสินค้าโดยกะปริมาณ

Copyright by Mahidol University

ที่จะขายได้ในแต่ละอาทิตย์เพื่อจะได้ไม่ต้องลงทุนในสินค้าแต่ละครั้งจำนวนมากไป อีกทั้งสินค้าที่มีอยู่ในร้านจะได้เป็นสินค้าใหม่ไม่เก่าเก็บทำให้คุณภาพเปลี่ยนแปลงด้วย

ความสามารถในการจัดการ: ตุลาเป็นคนดูแลจัดสรรเรื่องเงินทั้งหมด โดยพิจารณาแบ่งเงินออกเป็นส่วน ๆ เป็นค่าใช้จ่ายหมุนเวียนซื้อของเข้าร้าน ค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เดิมตุลาต้องดูแลค่าใช้จ่ายในการศึกษาบุตรด้วย แต่ภายหลังบุตรสาวศึกษาจบและมีงานทำแล้ว แม้จะศึกษาต่อขั้นสูงแต่ก็หาเงินส่งเสียด้วยตัวเองจึงไม่เป็นภาระแก่ตุลา เงินที่กู้มาจากกองทุนตุลานำมาลงทุนในการซื้อสินค้าเข้าร้าน แต่ละวันตุลาจะจัดตารางเวลาการทำงานชัดเจนโดยเริ่มตั้งแต่เวลาประมาณ 04.00 น. เริ่มเปิดร้านและจัดสินค้าประจำที่ จากนั้นก็จะขายของไปจนกว่าจะปิดร้านตอนประมาณ 22.00 น. เป็นอย่างนี้ทุกวัน ส่วนใหญ่ตุลาจะใช้วิธีการโทรศัพท์สั่งสินค้าให้มาส่งที่ร้าน เพราะนอกจากจะสะดวก ไม่ต้องเดินทางเองแล้ว ราคายังไม่แตกต่างจากการเดินทางไปซื้อตามห้างค้าส่งด้วย ตุลาให้เหตุผลว่าเป็นเพราะซื้อจำนวนไม่มาก และร้านของตุลาอยู่ไกล ดังนั้นค่าเดินทางจึงค่อนข้างสูงเปรียบเทียบแล้วจึงไม่เหมาะที่จะเดินทางไปด้วยตนเอง บางครั้งตุลาก็มีปัญหาในการที่จะต้องปิดร้านตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากลูกค้าดื่มสุราจนเมามาย หากยังพอคุยรู้เรื่องบ้างตุลาก็จะบอกให้ลูกค้ากลับบ้าน แต่หากลูกค้าไม่ได้สติตุลาก็จะให้ลูกค้านอนเสียที่ร้านและปิดร้าน

มนุษยสัมพันธ์: ตุลาเป็นคนเก่าแก่ในพื้นที่ ส่วนใหญ่จะคบหาสนิทสนมกับลูกค้าซึ่งก็เป็นเพื่อนบ้านกันแทบทั้งหมด ตุลารู้สึกว่าเด็ก ๆ และลูกค้าส่วนใหญ่เป็นคนคุ้นเคยเหมือนพี่น้อง ลูกหลาน บางครั้งก็จะแจกขนม หรือ แจกเงินให้เด็ก ๆ บ้าง ตุลามักคอยให้ความช่วยเหลือคนอื่น ๆ เสมอโดยบอกว่าเป็นคนเห็นกันอยู่และถึงแม้จะเป็นคนพิการก็สามารถช่วยเหลือคนอื่นได้ ตุลาเป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน ระหว่างที่สัมภาษณ์ก็พูดจาหยอกล้อกับภรรยาและลูกค้าเป็นระยะ ๆ คนที่เดินผ่านไปมาก็หยุดแวะทักทายโดยตลอด

ความอดทนมุ่งมั่น: ตุลาเปิดร้านวันละประมาณ 16 ชั่วโมง ซึ่งตุลาบอกว่าไม่เป็นงานหนักแต่อย่างใด เพราะไม่ได้มีลูกค้าตลอดเวลา ที่ผ่านไม่ท้อแท้เพราะคิดว่าเมื่อยังมีความคิดอยู่ก็ต้องรู้จักแก้ไขปัญหา อย่างเช่น ตอนที่ตามองเห็นไม่ชัดก็ต้องเปลี่ยนมาทำขนมขาย พอมองไม่เห็นเลยก็ต้องเปลี่ยนมาขายของชำ เป็นต้น ตุลาบอกว่าพยายามจะพิจารณาว่าสามารถนำประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตมาเป็นประโยชน์ในปัจจุบันได้อย่างไรบ้าง บางเรื่องก็ต้องพยายามเรียนรู้ใหม่ เช่น เมื่อตาบอดก็ต้องหัดเดินโดยที่มองไม่เห็น ต้องหัดใช้เครื่องขูดมะพร้าวโดยการใช้มือสัมผัสเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าโดยไม่ต้องรอให้ภรรยาทำ เป็นต้น

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ตุลาบอกว่าช่วงที่เริ่มพิการใหม่ ๆ ต้องใช้ความคิดมากว่าจะดำเนินชีวิตอย่างไร หลังจากคิดถี่ถ้วนแล้วจึงสรุปว่าควรทำอาชีพขายของชำเพราะสามารถทำอยู่กับบ้านได้ไม่ต้องเดินทาง เพราะหากต้องเดินทางไปทำงานแล้วจะเป็นอุปสรรคต่อตนเนื่องจากมองไม่เห็น

Copyright by Mahidol University

หลังจากสรุปเรื่องอาชีพแล้วตุลาก็วางแผนในการก่อสร้างร้าน จัดซื้อสินค้าเข้าร้าน ซึ่งทุกอย่างตุลาตัดสินใจด้วยตัวเอง ลูกค้าบอกว่าตุลาสามารถเดินทางไปส่งของในบริเวณหมู่บ้านโดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วย ได้อย่างคล่องแคล่วและเร็วกว่าคนตาดี และตุลาแทบไม่เคยคิดเรื่องที่เขาตาบอดเพราะทำสิ่งต่าง ๆ ทุกอย่างได้เช่นที่เคยปฏิบัติสมัยเมื่อตอนที่ตายังไม่บอด

สรุป ตุลามีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้างเป็นระยะเวลาประมาณ 10 ปี ซึ่งช่วยให้ตุลาเรียนรู้ในด้านการคำนวณต้นทุนและตั้งราคาขาย นอกจากนั้นก็เรียนรู้จากประสบการณ์ในการขายที่ร้านขายของที่ทำอยู่ในปัจจุบันโดยตรงอีกเป็นระยะเวลาประมาณ 6-7 ปี คุณภาพสินค้าและการให้บริการของตุลาเป็นที่พอใจของลูกค้า ตุลานำเงินกู้ยืมนำมาลงทุนในการค้า จัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ สำหรับหมุนเวียนซื้อสินค้าเข้าร้าน และใช้จ่ายประจำวันเป็นหลัก จัดการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน การแก้ปัญหาพิจารณาถึงเหตุผลเป็นหลัก ตุลาชอบช่วยเหลือคนอื่น มีเพื่อนฝูงมาก เอาใจลูกค้า ช่างพูดช่างคุย ยิ้มแย้มแจ่มใส ตุลาสามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นระยะเวลานานโดยไม่มีความรู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานหนัก ไม่คิดว่ามีปัญหาที่แก้ไม่ได้ แต่จะพยายามหาทางออกในทุกเรื่อง ตุลาสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆได้ด้วยตนเอง เชื่อว่าตนมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเองที่สามารถหาเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ ไม่คิดหวังพึ่งพาความช่วยเหลือจากใคร

<u>คนที่ 11</u> : พฤศจิ (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 43 ปี พิการทางสายตา(ตาบอดสองข้าง) เริ่มพิการอายุ 23 ปี เดิมก่อนพิการประกอบอาชีพรับจ้างทำสวนทำไร่ ปัจจุบันประกอบอาชีพรับจ้างนวด ส่วนใหญ่จะเดินทางไปนวดตามบ้านลูกค้า บางครั้งจะให้บริการนวดที่บ้าน

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: พฤศจิไม่ได้เข้ารับการศึกษาในการศึกษาขั้นพื้นฐาน เมื่อพิการได้เข้ามาฝึกอาชีพนวดที่ศูนย์ฝึกอาชีพของมูลนิธิคอลฟิลด์ หลังฝึกจบเข้าทำงานที่สถานบริการนวดของทางมูลนิธิฯ เป็นเวลาประมาณ 3 ปี ใน 3 ปีแรกยังถือว่าเป็นหมอนวดใหม่เสมือนกับฝึกงานไปด้วยในตัว หลังจาก 3 ปีแล้วถือเป็นจบการศึกษาครบถ้วน อัตราค่าจ้างก็จะไม่เหมือนกับในช่วง 3 ปีแรก พฤศจิทำงานที่สถานบริการของมูลนิธิต่ออีกหลายปีจึงออกมาให้บริการเองเมื่อมีลูกค้าประจำพอสมควร นับระยะเวลาที่ประกอบอาชีพรวมประมาณ 10 ปี เคยมีลูกค้าบางคนที่ขึ้นชื่อว่าจู้จี้จุกจิก และชอบเปลี่ยนหมอนวดในแต่ละครั้งที่มารับบริการ แต่เมื่อได้รับบริการจากพฤศจิก็ติดใจ ภายหลังเรียกให้ไปนวดที่บ้านและกลายเป็นลูกค้าประจำ จนแม้ปัจจุบันเสียชีวิตไปแล้วญาติที่ยังอยู่ก็ยังคงเรียกใช้บริการพฤศจิ

Copyright by Mahidol University

ความสามารถในการจัดการ: พฤศจิจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ เพื่อใช้ในการผ่อนส่งทรัพย์สิน การศึกษาของบุตร ค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และเก็บเป็นเงินออม เงินกู้ที่ตอนแรกพฤศจิตั้งใจจะนำมาเปิดร้านนวดไม่ได้นำมาใช้ตามที่ตั้งใจไว้ โดยพฤศจิบอกว่าต้องอยู่คนเดียวเกรงจะไม่ปลอดภัยที่จะเปิดร้านที่บ้านหากลูกค้าเป็นพวกมิจฉาชีพ และพักหลังมีปัญหาด้านสุขภาพจึงรับงานไม่มากนักไม่ได้กำหนดวันและเวลาในการทำงานที่แน่นอน โดยปกติหากต้องไปให้บริการลูกค้าพฤศจิจะให้สามีเป็นคนคอยรับส่ง พฤศจิมักคิดว่าไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยให้กับลูกค้า และเมื่อต้องให้บริการลูกค้าที่มีอาการดังกล่าวพฤศจิก็จะสอบถามไปยังอาจารย์ที่ศูนย์หรือให้ลูกค้าไปรับบริการที่นั่นแทน

มนุษยสัมพันธ์: พฤศจิชอบเข้าสมาคมกับเพื่อนฝูง โดยมักหาเวลาไปร่วมกิจกรรมกับสมาคมคนตาบอดที่ตนเองเป็นสมาชิกเสมอ ๆ พฤศจิคิดว่าตนเองพูดเก่ง และบอกว่าอยากจะช่วยเหลือคนตาบอดอื่น ๆ ให้มีโอกาสได้มาฝึกอาชีพและหารายได้เลี้ยงตัวเองบ้าง ลูกค้าชื่นชมว่าพฤศจินิสัยดี ไม่เรียกร้องมากไป เช่น หมอนวดบางคนให้มารับไปนวดที่บ้านแล้วก็ยังเรียกค่ารถเพิ่มอีก เป็นต้น แต่พฤศจิจะพูดกับลูกค้าเสมอว่าแค่ลูกค้ามาใช้บริการนวดกับพฤศจิก็ถือว่าทำให้ได้มีโอกาสใช้วิชาในการดูแลรักษาผู้อื่นและถือว่าผู้มาใช้บริการได้ทำบุญให้คนตาบอดมีอาชีพอีกด้วย

ความอดทนมุ่งมั่น: พฤศจิเล่าว่าตอนที่ฝึกอาชีพอยู่ที่มูลนิธินั้นเพื่อนบางคนคิดว่าพฤศจิแกล้งตาบอดแต่จะมาเรียนเพื่อเอาความรู้ ทำให้พฤศจิท้อแท้ อีกทั้งพฤศจิมีความรู้สึกไม่ดีต่ออาชีพนี้เพราะคิดว่าเป็นอาชีพที่น่ารังเกียจเนื่องจากเข้าใจว่าเป็นอาชีพของหญิงบริการ ภายหลังอาจารย์ที่ศูนย์ทำให้พฤศจิเข้าใจและเลิกท้อถอยจนกระทั่งฝึกสำเร็จ แต่เดิมพฤศจิจัดคิวนวดในแต่ละวันประมาณ 4-5 คน ซึ่งก็เหนื่อยมาก ทำต่อเนื่องมาเป็น 10 ปี แต่เนื่องจากสุขภาพยังดีก็ไม่มีปัญหาอะไร ปัจจุบันสุขภาพไม่เอื้ออำนวยจึงต้องลดจำนวนลูกค้าลง

ความเชื่อมั่นในตนเอง: พฤศจิบอกว่าการที่สามารถประกอบอาชีพหาเลี้ยงตนได้ทำให้ไม่คิดว่าความพิการเป็นปัญหาในการดำรงชีวิตของตนเอง รู้สึกภูมิใจในตัวเองว่ามีคุณค่า มีรายได้หาเลี้ยงตนเองและครอบครัว จากเดิมที่เคยมีชีวิตยากลำบาก แร้นแค้น ก็กลับมามีฐานะที่ดีขึ้นมาก โดยที่ไม่ต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากใคร

สรุป พฤศจิเรียนรู้การประกอบอาชีพมาจากการฝึกอบรมจากศูนย์ฝึกอาชีพของมูลนิธิคนตาบอด จากนั้นจึงสั่งสมประสบการณ์จากการทำงานเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี ซึ่งลูกค้าก็พอใจในฝีมือนวดของพฤศจิอย่างมากนอกจากนั้นลูกค้ายังถูกใจในอัธยาศัยของพฤศจิอีกด้วย พฤศจิกู้ยืมเงินมาโดยแจ้งวัตถุประสงค์ว่าจะนำมาเปิดร้านนวดแต่ก็ไม่ได้เปิด พฤศจิจัดสรรเงินออกเป็นสัดส่วนชัดเจน โดยแบ่งไว้สำหรับค่าใช้จ่ายแต่ละเรื่อง ส่วนเรื่องการทำงานไม่ได้มีการกำหนดวันเวลาในการทำงานชัดเจน โดยจะออกไปทำงานเฉพาะวันที่มีลูกค้าเท่านั้น การแก้ปัญหาพิจารณาจากความ

Copyright by Mahidol University

พอใจของตนเองเป็นส่วนใหญ่ เช่น เรื่องการเปิดร้านเมื่อคิดว่าไม่ต้องการเปิดก็ไม่เปิดทั้ง ๆ ที่เตรียมงานไว้แล้ว เป็นต้น พฤศจิชอบเข้าสมาคม มีเพื่อนฝูงมาก มีน้ำใจ พูดเก่ง มีอารมณ์ขัน และชอบช่วยเหลือคนอื่น พฤศจิสามารถทำงานต่อเนื่องกันได้เป็นระยะเวลานาน มองว่างานนวดที่ทำอยู่เป็นงานที่ตนเองสามารถทำได้ ไม่คิดว่าเป็นงานที่หนักเกินไป พฤศจิไม่รู้สึกว่าความพิการเป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิต ภาคภูมิใจในตนเองที่สามารถหาเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่

<u>คนที่ 12</u> : ธันวา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 39 ปี พิการทางสายตา (ตาบอดสองข้าง) เริ่มพิการอายุ 30 ปี อาชีพเดิมก่อนพิการเป็นพนักงานบริษัท ปัจจุบันเปิดร้านนวดแผนโบราณโดยใช้ที่พักเป็นสถานบริการและพักอาศัยอยู่กับพี่สาว

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: จบการศึกษาปริญญาตรีรัฐศาสตร์โดยศึกษาในช่วงที่ตาบอดแล้ว และได้ฝึกอาชีพหมอนวดจากศูนย์ฝึกอาชีพของคนตาบอด ซึ่งหลังจากฝึกสำเร็จก็ทำงานต่อที่ศูนย์อยู่อีกระยะหนึ่งตามเงื่อนไขของศูนย์ มาภายหลังพี่สาวออกจากงานแล้วจึงได้ชวนให้มาลงทุนเปิดร้านนวดด้วยตนเอง นับจากฝึกอาชีพจบจนกระทั่งปัจจุบันทำงานด้านนี้มาประมาณ 10 ปี ลูกค้าบอกว่าชอบมาใช้บริการที่ร้านของธันวาเพราะว่าร้านสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เปิดบริการตรงเวลา ทุกวัน และต่อเนื่อง สามารถมาใช้บริการได้ตามวันเวลาที่ลูกค้าสะดวก และหมอนวดที่ให้บริการในร้านมีฝีมือ ซึ่งธันวาและพี่สาวพูดถึงการเลือกหมอนวดมาให้บริการในร้านว่าจะดูแลให้การนวดเป็นมาตรฐานเดียวกันโดยการพิจารณาเบื้องต้นว่าฝึกอาชีพมาจากที่ใด ให้บริการมากี่ปี และจะให้ทดลองนวดให้พี่สาวของธันวาก่อนเพื่อจะได้ทราบว่าฝีมือนวดเป็นอย่างไร ในการให้บริการก็จะให้เป็นรูปแบบเดียวกันคือสอบถามถึงอาการก่อนว่ามาใช้บริการนวดเนื่องจากสาเหตุใดเป็นพิเศษหรือไม่ หรือมาใช้บริการเพียงเพื่อคลายความปวดเมื่อย หลังจากนั้นจึงให้บริการนวดในรูปแบบที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย

ความสามารถในการจัดการ: ธันวาจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ โดยมีภาระค่าใช้จ่ายของร้าน ค่าจ้างหมอนวดที่มาประจำที่ร้าน ที่เหลือก็จะเก็บเป็นเงินออม ธันวานำเงินกู้มาลงทุนในการขยายเตียง ปรับปรุง และก่อสร้างบริเวณรับลูกค้าและที่พักของหมอนวด ร้านของธันวาเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 10.00 น. – 21.00 น. ทุกวัน ธันวาจัดคิวให้หมอนวดแต่ละรายโดยรายที่ได้ลูกค้ามากวันนี้จะถูกจัดเป็นคิวสุดท้ายในวันต่อไป ในทางกลับกันหากคนใดได้ลูกค้าน้อยในวันนี้วันต่อไปก็จะได้เป็นคิวแรก เพื่อจะได้เฉลี่ยรายได้ให้หมอนวดแต่ละคนใกล้เคียงกัน ธันวาแบ่งงานกับพี่สาวโดยธันวาจะดูแลการเปิดร้านตั้งแต่ช่วงเช้า และจัดคิวให้กับหมอนวดแต่ละคน ส่วนพี่สาวก็จะดูแลในเรื่อง

Copyright by Mahidol University

ของการหุงข้าว และรับซื้ออาหารให้แก่หมอนวด ความสะอาดในร้าน แต่ละเดือนธันวาและพี่สาวจะสรุปรายได้และค่าใช้จ่ายในร้าน และหารือกันเรื่องการปรับปรุงเรื่องต่าง ๆ เช่น ปัญหาการให้บริการลูกค้า ค่าใช้จ่ายที่เกินกำหนด วิธีการที่จะหาลูกค้าเพิ่ม เป็นต้น

มนุษยสัมพันธ์: ธันวามักสังสรรค์สมาคมกับเพื่อนที่เคยทำงานด้วยกันตอนยังไม่พิการเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนั้นก็จะมีเพื่อนที่ฝึกอาชีพหรืออาจารย์ที่ศูนย์ฝึกที่ติดต่อคบหากันมาโดยตลอด ธันวาบอกว่าในการทำงานจะรับฟังความคิดเห็นของหมอนวดที่ร้านด้วย หากหมอนวดคนใดมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือ ธันวาก็จะให้ความช่วยเหลือโดยพิจารณาตามความเหมาะสม เช่น ให้เบิกเงินค่าแรงล่วงหน้าเพราะมีค่าใช้จ่ายจำเป็นตามที่หมอนวดขอ เป็นต้น นอกจากธันวาจะดูแลร้านแล้วก็ยังคงให้บริการนวดกับลูกค้าด้วย โดยเฉพาะลูกค้าบางรายที่เป็นลูกค้าประจำและเจาะจงรับบริการจากธันวา พี่สาวบอกว่าลูกค้าที่เลือกรับบริการธันวาเพราะติดใจฝีมือนวดและความเป็นกันเองของธันวา ผู้สัมภาษณ์พบว่าธันวาพูดจาสุภาพ นุ่มนวล ยิ้มแย้ม แจ่มใส และให้ความสนใจในเรื่องต่าง ๆ ที่พูดคุยตลอดเวลา

ความอดทนมุ่งมั่น: ธันวาจะเริ่มเตรียมเปิดร้านตั้งแต่ตอนเช้าโดยจะช่วยกันกับพี่สาวดูแลเรื่องความสะอาดต่าง ๆ ของร้าน หุงข้าวสำหรับหมอนวด นอกจากนั้นธันวาจะให้บริการนวดเช่นหมอนวดคนหนึ่ง ประมาณ 4-6 ชั่วโมงต่อเนื่องกันในแต่ละวัน ซึ่งธันวาบอกว่าไม่ได้เป็นงานหนักอย่างใด วันใดที่ลูกค้ามากก็อาจจะต้องให้บริการมากกว่านั้นก็ไม่รู้สึกท้อแท้ แต่พี่สาวรู้สึกว่าไม่อยากให้ธันวาทำงานในฐานะหมอนวดด้วย อยากให้ทำงานบริหารร้านร่วมกับพี่สาวเท่านั้นเพราะเกรงว่าธันวาจะเหนื่อย เนื่องจากธันวาเป็นคนจริงจังกับการทำงาน แต่สุขภาพไม่เอื้ออำนวย ธันวาบอกว่าที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันยังไม่รู้สึกว่าประสบความสำเร็จ แต่ก็ไม่คิดว่าล้มเหลวในเรื่องใด คิดว่ายังอยู่ในช่วงของการทำงานและจะพยายามทำให้ดีที่สุด

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ธันวาบอกว่าเลือกประกอบอาชีพนี้เพราะมั่นใจฝีมือนวดที่ตนเองได้รับมาจากการฝึกอบรมและทำงานที่ศูนย์มาระยะหนึ่ง จึงเชื่อว่ามีความสามารถที่จะทำอาชีพนี้ได้ นอกจากนี้ยังเป็นงานที่สามารถทำรายได้เลี้ยงดูตัวเองและเป็นอาชีพที่มีเกียรติ สามารถบำบัดรักษาคนอื่นให้หายจากอาการเจ็บป่วย ทำให้ตนเองมีความสุขและภาคภูมิใจกับผลงานของตนเอง

สรุป ธันวาเรียนรู้งานนวดมาจากโรงเรียนฝึกอาชีพคนตาบอด จากนั้นก็ฝึกงานต่ออยู่ที่โรงเรียนอีกระยะหนึ่งประมาณ 1 ปี จึงออกมาเปิดร้านของตนเองรวมประสบการณ์ในการเรียนรู้อาชีพนี้เป็นระยะเวลาประมาณ 10 ปี ซึ่งลูกค้าก็พอใจในการให้บริการของธันวา ธันวานำเงินที่กู้มานำมาลงทุนในการขยายร้านเพิ่มเติม จัดสรรเงินออกเป็นค่าใช้จ่ายของร้านและเงินสะสม ธันวาจัดการทำงานอย่างมีลำดับขั้นตอน มีตารางเวลาเปิดปิดร้านชัดเจน และแก้ปัญหาโดยใช้หลักเหตุผล

Copyright by Mahidol University

ธันวารู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการคบค้าสมาคมกับเพื่อนฝูง ให้ความสำคัญกับลูกค้า ธันวาไม่คิดว่างานที่ทำอยู่เป็นงานหนัก มองว่าเป็นงานที่ตนเองสามารถทำได้ ไม่คิดท้อแท้ พยายามหาทางแก้ไขเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ธันวาเชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง ไม่คิดว่าความพิการเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิต

<u>สรุปคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ</u>

คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกมีจำนวน 9 คน พบว่ามีความรู้และประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ มีการจัดการด้านการเงินที่เป็นระบบและมีการใช้เงินเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพตามวัตถุประสงค์ของการกู้เงิน มีการวางแผนและทำงานอย่างเป็นขั้นตอน มีการคบหาสมาคมกับผู้อื่น รู้จักการให้ความช่วยเหลือ ไม่รู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานหนักเกินไป ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง ส่วนกลุ่มที่สองมีจำนวน 3 คน ส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ในการประกอบอาชีพ ไม่ได้ใช้เงินลงทุนในการประกอบอาชีพตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมเงิน และการจัดการด้านการเงินไม่เป็นระบบ ส่วนใหญ่ไม่ค่อยคบหาสมาคมกับผู้อื่น รู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานหนัก รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ ไม่มีความภาคภูมิใจในตนเอง

ตารางที่ 3 คุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ

คุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระ / นามสมมติ	มกรา	กุมภา	มีนา	เมษา	พฤษภ	มิถุนา	กรกฎา	สิงหา	กันย์	ตุลา	พฤศจิ	ธันวา
ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ	√	×	×	√	√	√	√	√	√	√	√	√
ความสามารถในการจัดการ	√	×	×	√	√	√	×	√	√	√	×	√
มนุษยสัมพันธ์	√	×	×	×	√	√	√	√	×	√	√	√
ความอดทนมุ่งมั่น	√	×	×	√	√	√	√	√	√	√	√	√
ความเชื่อมั่นในตนเอง	√	×	×	√	√	√	√	√	√	√	√	√

√ มีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระ

× ไม่มีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระ

Copyright by Mahidol University

4.2.2 คุณลักษณะของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

<u>คนที่ 1</u> : หนึ่ง (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 22 ปี พิการทางกาย (อัมพาตซีกขวา) ตั้งแต่อายุ 1 ปี ประกอบอาชีพขายเครื่องเขียนโดยพักอาศัยอยู่ที่สถานที่ที่มารดาเช่าให้ใช้เป็นร้านค้าด้วย

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: ปัจจุบันจบการศึกษานอกโรงเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เริ่มทำงานในร้านหลังจากที่เรียนจบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หลังจากที่มีคนมาช่วยเปิดร้านให้หนึ่งจะดูแลร้านตั้งแต่เช้าจนกระทั่งปิดร้านในตอนค่ำ หนึ่งจะดูแลรับผิดชอบทั้งในการขายสินค้า ดูแลสต๊อก สั่งของ และจ่ายชำระเงินค่าสินค้า ในตอนแรกก็ยังไม่รู้ว่าควรจะต้องทำสิ่งใดบ้างนอกจากดูแลคนที่มาซื้อในแต่ละวัน แต่พอทำไปเรื่อย ๆ ก็จะทราบว่าจำเป็นจะต้องทำสิ่งที่นอกเหนือจากนั้นอย่างไรบ้าง หนึ่งบอกว่าค่อย ๆ ศึกษาและปรับปรุงไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งปัจจุบันดูแลร้านมา 7 ปี มีการจดบันทึกการซื้อขาย การทำป้ายราคา การทำสต๊อกสินค้า ฯลฯ

ความสามารถในการจัดการ: หนึ่งดูแลรับผิดชอบการดูแลรับจ่ายสินค้าในร้านด้วยตนเองโดยแบ่งเงินที่ขายสินค้าได้ในแต่ละวันออกเป็นเงินสำหรับซื้อสินค้าใหม่ จ่ายค่าน้ำค่าไฟค่าเช่าที่ ค่าใช่จ่ายประจำวัน ค่าผ่อนชำระหนี้ และเงินออม หนึ่งนำเงินกู้มาลงทุนซื้อของเพิ่มเติมในร้าน ในการดูแลร้านหนึ่งจะดูแลหน้าร้านตลอดทั้งวันเพียงลำพังเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งหากไม่มีมาใครอยู่ด้วยและหนึ่งจำเป็นต้องทำธุระส่วนตัวก็จะวานข้างบ้านมาช่วยดูแลร้านให้ ร้านหนึ่งเป็นร้านเล็ก บางครั้งการซื้อสินค้าแต่ละรายการมีจำนวนไม่มากนัก มารดาก็จะเป็นคนไปซื้อที่ห้างค้าส่ง แต่บางรายการที่มีคนมาเสนอขายถึงที่ก็อาจจะพิจารณาเป็นแต่ละรายการไป บางครั้งมีปัญหาว่าผู้ที่มาส่งของไม่ส่งของตามที่สั่ง หนึ่งก็จะปฏิเสธการรับสินค้าหรือแจ้งให้มาส่งใหม่หากรายการนั้นมารดาเป็นผู้สั่งซื้อ

มนุษยสัมพันธ์: เมื่อก่อนที่มารดายังไม่ตัดโทรศัพท์ หนึ่งจะโทรศัพท์คุยกับเพื่อนที่เคยเรียนด้วยกันบ้างในบางครั้ง แต่พอไม่มีโทรศัพท์แล้วก็เลยแทบจะไม่ได้ติดต่อใครนอกจากจะมีเพื่อนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงแวะมาทักทายบ้างเพราะต้องอยู่เฝ้าร้านตลอดทั้งวัน หนึ่งเป็นคนเรียนดีดังนั้นในสมัยเรียนจึงมีเพื่อน ๆ ขอให้ช่วยติววิชาต่าง ๆ อยู่เสมอ ซึ่งหนึ่งก็ไม่เคยปฏิเสธ เวลาที่ลูกค้ามาซื้อของหนึ่งจะปล่อยให้ลูกค้าชมสินค้าตามความพอใจ หลังจากที่ลูกค้าเลือกสินค้าได้แล้วก็จะนำมาชำระเงินที่โต๊ะของหนึ่ง ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าประจำ จึงมักจะสนิทสนมกับหนึ่งเป็นส่วนใหญ่เพราะเป็นคนบริเวณบ้านหรือนักเรียนในบริเวณโรงเรียนในละแวกใกล้เคียง

ความอดทนมุ่งมั่น: หนึ่งไม่อาจทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานได้เพราะมีปัญหาด้านสุขภาพ เดินด้วยตัวเองได้สักพักก็จะเหนื่อยและเมื่อยขาจึงต้องนั่งแทบตลอดทั้งวัน แต่หนึ่งก็บอกว่างานที่ทำอยู่ไม่ได้หนักหนาอะไร ไม่เคยรู้สึกท้อแท้ เพียงแต่อาจมีเบื่อบ้างในบางครั้งที่ไม่มีลูกค้าเข้าร้าน แต่ก็รู้สึกชอบงานที่ทำอยู่เพราะว่าเป็นงานที่ทำอยู่ที่บ้าน ที่ผ่านมาก็รู้สึกว่าสามารถรับผิดชอบได้ดีโดย

Copyright by Mahidol University

ไม่ต้องให้ใครช่วยเหลือมากนัก หนึ่งคิดว่าสินค้าในร้านน้อยไป อยากลงทุนเพิ่มแต่ก็คิดว่าคงยังไม่สามารถจัดงบเพิ่มได้ในช่วงนี้ แต่ในอนาคตก็เชื่อว่าจะต้องลงทุนในสินค้าเพิ่มเพื่อจะได้แข่งขันกับร้านค้าใกล้เคียงได้

ความเชื่อมั่นในตนเอง: มารดาเป็นคนวางแผนให้หนึ่งประกอบอาชีพนี้และเป็นคนเตรียมการให้ทุกอย่าง ที่ผ่านมามารดาเป็นคนคิดตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ให้หนึ่งแทบทุกอย่าง ด้วยเหตุที่หนึ่งเดินไม่สะดวกเพราะฉะนั้นจึงไม่เคยเดินทางไปไหนเพียงลำพัง ดังนั้นหากต้องการเดินทางไปแห่งใดแล้วไม่มีคนพาไปหนึ่งก็จะไม่ได้ไป หนึ่งบอกว่าไม่เคยคิดอยากทำอาชีพอื่นเพราะไม่รู้จะทำอะไร มารดาคิดว่าหนึ่งไม่สามารถคิด วางแผนหรือทำสิ่งใดได้หากไม่มีมารดา ดังนั้นจึงมิได้ส่งเสริมให้หนึ่งทำอะไรด้วยตนเอง

สรุป หนึ่งใช้วิธีเรียนรู้จากประสบการณ์โดยตรงจากการทำงานในร้านที่มารดาเป็นคนจัดเตรียมไว้ให้ มีระยะเวลาเรียนรู้ถึงปัจจุบันประมาณ 7 ปี หนึ่งนำเงินกู้ยืมนำมาลงทุนในสินค้าที่ร้านเต็มจำนวน จัดสรรเงินออกเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับร้าน ค่าอาหารแต่ละวัน ค่าผ่อนชำระเงินกู้ และเงินสะสม มีการกำหนดเวลาในการทำงานอย่างชัดเจน แก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล หนึ่งรู้จักที่จะสร้างความสนิทสนมกับลูกค้าจนกลายเป็นเพื่อน รู้จักที่จะช่วยเหลือคนอื่น แม้หนึ่งจะไม่สามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นเวลานานมากนัก แต่ก็บอกว่างานที่ทำอยู่ไม่ได้เป็นงานหนักอะไร ไม่เคยรู้สึกท้อแท้และรู้สึกดีที่ไม่ต้องมีใครมาช่วยเหลือตนเองมากนัก หนึ่งมีมารดาเป็นคนตัดสินใจเลือกสิ่งต่าง ๆ ให้รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการทำให้ไม่กล้าไปไหนมาไหนเพียงลำพัง

<u>คนที่ 2</u> : สอง (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 43 ปี พิการทางกายแต่กำเนิด (ขาซ้ายลีบหลังค่อม) ปัจจุบันประกอบอาชีพขายอาหารโดยช่วยกันกับสามี แต่ก็สามารถทำเพียงลำพังได้แม้ไม่มีผู้ช่วย

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: สองจบการศึกษา ปวส.การตลาด หลังจบการศึกษาทำงานเป็นครูโรงเรียนอนุบาลอยู่ 2-3 ปี หลังจากนั้นก็ลาออกมาทำอาชีพค้าขาย สองเลือกประกอบอาชีพขายอาหารเพราะได้ไปสำรวจร้านต่าง ๆ ที่ขายของแล้วพบว่าร้านอาหารเป็นร้านที่ขายดีที่สุด ปัจจุบันประกอบอาชีพขายอาหารมาประมาณ 15 ปี ครั้งแรกเลือกขายก๋วยเตี๋ยวเนื้อเพราะเห็นว่าในตลาดใกล้บ้านขายดีมาก ซึ่งเมื่อสองทำก็ขายได้ดี สองบอกว่าสองเป็นคนที่รับผิดชอบในการประกอบอาหารมาตั้งแต่ตอนอาศัยอยู่กับบิดามารดา หลังจากแต่งงานก็ประกอบอาหารให้กับคนในครอบครัวรับประทาน ซึ่งสองเป็นคนชอบเรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ อยู่แล้ว จึงทำให้สองสามารถทำอาหารได้หลากหลายและถูกปากคนรับประทานเป็นส่วนใหญ่ ภายหลังเกิดปัญหาเรื่องโรควัวบ้าระบาด สองเปลี่ยนไปค้าขายสินค้าอื่น ๆ ได้ระยะหนึ่ง สุดท้ายก็กลับมาขายอาหารเช่นเดิมแต่

Copyright by Mahidol University

เปลี่ยนมาเป็นขายราดหน้า ภายหลังเพิ่มเติมรายการสินค้ามากขึ้น แต่ก็เน้นที่อาหารจานเดียว ราคาถูก เช่น ข้าวไข่เจียว ข้าวกะเพรา ข้าวผัด หากสามีอยู่ด้วยก็จะขายก๋วยเตี๋ยวหมูและเนื้อเพิ่ม ในการจัดเตรียมวัตถุดิบสองสั่งจากร้านค้าประจำในตลาดซึ่งจะหั่นพร้อมปรุงให้เสร็จเรียบร้อย ลูกค้าบอกว่าเลือกรับประทานอาหารที่ร้านสองเพราะราคาถูก รสชาติดี ปริมาณเหมาะกับราคา การปรุงและเตรียมอาหารของสองก็สะอาดจึงชอบที่จะอุดหนุนร้านของสอง

ความสามารถในการจัดการ: สองแบ่งเงินออกเป็นส่วน ๆ คือ ใช้หมุนเวียนในการซื้อวัตถุดิบในแต่ละวัน ค่าใช้จ่ายในบ้าน ค่าใช้จ่ายของบุตร และสำรองไว้ในยามฉุกเฉิน สองนำเงินที่ได้จากการกู้มาลงทุนในอุปกรณ์และวัตถุดิบในการขายอาหาร สองจะสั่งของตอนประมาณ 9.00 น. เมื่อของมาส่งก็เตรียมของพร้อมขายตอนประมาณ 10.00 น. จะขายไปเรื่อยจนถึงประมาณ 20.00 น. จึงเริ่มเก็บร้าน เป็นเช่นนี้ทุกวัน บางครั้งประสบปัญหาเรื่องวัตถุดิบอาจขาดหรือเหลือในแต่ละวัน หากขาดก็โทรสั่งให้ที่ร้านมาส่งเพิ่มเติม แต่หากวันใดเหลือเป็นอาหารสดก็จะเก็บไว้ใช้วันรุ่งขึ้นได้ แต่หากเหลือเป็นอาหารสำเร็จก็จะบรรจุถุงเร่ขายในบริเวณใกล้เคียง

มนุษยสัมพันธ์: สองเข้าเป็นสมาชิกอาสาสมัครชุมชนของหมู่บ้านทำงานด้านประชาสัมพันธ์โดยจัดแบ่งเวลาจากวันที่ไม่ได้ขายอาหาร ลูกค้าส่วนใหญ่ของสองเป็นคนในแถวละแวกบ้านส่วนใหญ่จะเคยเห็นหน้า หรือคุ้นเคยกันดี ลูกค้าบอกว่าสองใจเย็น พูดจาดี ไม่เคยใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพทั้งกับลูกค้า สามี หรือบุตร

ความอดทนมุ่งมั่น: สองทำงานวันละประมาณ 12 ชั่วโมงต่อเนื่องทุกวันเป็นเวลา 10-20 ปีแล้วซึ่งสองบอกว่าไม่ได้ถือว่าเกินกำลัง สองบอกว่าแต่ก่อนลำบากกว่านี้เพราะต้องขายที่ร้านซึ่งอยู่ไกลจากที่พัก บุตรก็ยังเล็ก ต้องให้สามีเลี้ยงบุตรอยู่ที่บ้านและจะอุ้มมาให้สองให้นมที่ร้านในตอนกลางวัน สองบอกว่าแต่ก่อนทำทุกอย่างเพื่อหารายได้เลี้ยงครอบครัว ตอนเช้าออกไปรับจ้างขายของตามที่ต่าง ๆ กลับถึงบ้านก็เก็บขวดเก็บกระดาษในแถบละแวกบ้าน ที่ผ่านมาประสบปัญหาตอนขายก๋วยเตี๋ยวเนื้อแล้วเกิดโรคระบาดทำให้ขาดทุนไม่มีเงินลงทุนประกอบอาชีพต่อ ทำให้ได้บทเรียนว่าในการขายอาหารต้องพยายามไม่ลงทุนในสินค้ารายการเดียว เวลาประสบปัญหาก็จะพยายามแก้ไขให้ลุล่วงไปทีละอย่าง ไม่เคยคิดท้อถอยเพราะคิดถึงบุตรที่ต้องเลี้ยงดู มิฉะนั้นก็จะไม่สามารถหารายได้มาเลี้ยงบุตรได้

ความเชื่อมั่นในตนเอง: เนื่องจากบิดามารดามีบุตรหลายคนไม่สามารถส่งเสียให้สองเรียนได้ ดังนั้นสองต้องหางานทำเพื่อส่งเสียค่าเล่าเรียนของสองมาตั้งแต่อายุยังน้อย และต้องตัดสินใจและรับผิดชอบตนเองมาโดยตลอด สองภูมิใจที่สามารถส่งเสียตัวเองจนจบการศึกษาระดับ ปวส. และสามารถประกอบอาชีพเลี้ยงดูครอบครัวและส่งเสียบุตรจนสำเร็จการศึกษา ปวช. แล้ว โดยไม่เคยพึ่งพาหรือขอความช่วยเหลือจากใคร

Copyright by Mahidol University

สรุป สองเรียนรู้จากประสบการณ์ในการประกอบอาชีพเป็นระยะเวลาประมาณ 15 ปี ลูกค้ายอมรับในคุณภาพสินค้าของสองว่าเป็นสินค้าที่ดี สองนำเงินกู้ยืมที่ได้มาลงทุนในกิจการเต็มจำนวน แบ่งเงินออกเป็นส่วนๆ สำหรับหมุนเวียนในการค้า ค่าใช้จ่ายในบ้าน และสำรองฉุกเฉิน การทำงานมีการลำดับอย่างเป็นขั้นตอน และในการแก้ปัญหาสองพิจารณาโดยใช้เหตุผล สองมีลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ลูกค้า สุภาพ บริการดี รู้จักรับฟังผู้อื่น ไม่คิดท้อถอย คิดว่าถ้าพยายามแล้วปัญหาต่าง ๆ ก็ไม่เป็นอุปสรรค เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง สามารถตัดสินใจเลือกทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ไม่คิดหวังพึ่งพิงความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ

<u>คนที่ 3</u> : สาม (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 51 ปี พิการทางกาย (แขนขวาขาดถึงหัวไหล่) เริ่มพิการตอนอายุ 29 ปี ก่อนพิการทำงานทั่วไปในโรงงาน ปัจจุบันประกอบอาชีพขายเสื้อผ้าเด็ก โดยจะมีบุตรช่วยเข็นรถไป-กลับ จากที่พักไปยังบริเวณที่จะขายให้

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: สามไม่ได้เข้ารับการศึกษาตามการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีพขายเสื้อผ้าเด็กที่ทำอยู่ในปัจจุบันสามรับช่วงต่อมาจากญาติมาประมาณ 3 ปี แต่เดิมหลังจากที่พิการสามเคยประกอบอาชีพขายอาหาร เครื่องดื่มประเภท ชา กาแฟ โอวัลตินมาก่อน ซึ่งจะมีผู้ช่วยตลอดไม่เคยทำเพียงลำพังเนื่องจากการที่มีแขนข้างเดียวจึงไม่สะดวกในการขายสินค้าดังกล่าว สำหรับการขายเสื้อผ้าไม่ค่อยมีปัญหามากนักเพราะน้ำหนักไม่มากหยิบจับด้วยมือเดียวได้จะไม่สะดวกก็แต่เพียงเวลาเข็นรถเข็นไป-กลับ ซึ่งบุตรก็จะคอยช่วยสามในเรื่องนี้ ส่วนเวลาขายให้กับลูกค้า ส่วนใหญ่ลูกค้าก็จะคอยช่วยหยิบจับด้วย ทำให้ไม่เป็นปัญหาสำหรับสามมากนัก ส่วนเรื่องวิธีการขายสามสามารถนำประสบการณ์ที่เคยขายอาหารมาช่วยในการเรียกลูกค้าได้ เรื่องแหล่งสินค้าสามได้รับการถ่ายทอดมาจากญาติที่เคยขายอยู่ก่อน พอเริ่มขายก็เริ่มรู้ว่าลูกค้าชอบสินค้าแบบใด และทำให้เลือกซื้อสินค้าที่ตรงใจลูกค้ามากขึ้น ของที่ซื้อก็ไม่เหลือตกค้างมากนัก

ความสามารถในการจัดการ: สามแบ่งเงินออกเป็นค่าใช้จ่ายในบ้านรวมถึงชำระหนี้ต่าง ๆ ค่าเล่าเรียนของบุตร และค่าซื้อสินค้าหมุนเวียน สามนำเงินกู้มาลงทุนในเสื้อผ้าเด็กเพิ่มเติม สามจะเริ่มตารางเวลาทำงานตั้งแต่เช้าหลังจากที่จัดเตรียมอาหารให้บุตรและรับประทานเรียบร้อยแล้ว บุตรก็จะช่วยเข็นรถเข็นไปให้ที่หน้าตลาดก่อนที่บุตรจะไปโรงเรียน ส่วนสามก็ขายสินค้าไปจนถึงประมาณสี่โมงเย็นซึ่งเป็นเวลาที่บุตรจะกลับมาช่วยเข็นรถกลับบ้าน หากช่วงไหนสินค้าหมดก็อาจจะหาช่วงวันหยุดไปซื้อที่โบ๊เบ๊ ปัญหาที่พบคือเวลาที่มีเสื้อผ้าค้างสต๊อกนานเกินควรซึ่งสามแก้ปัญหาโดยการนำมาลดราคาร่วมไปกับเสื้อผ้าใหม่

Copyright by Mahidol University

มนุษยสัมพันธ์: บ้านที่สามพักในปัจจุบันเป็นบ้านสามีของสามเคยพักอยู่มาก่อน ถึงปัจจุบันเป็นเวลากว่า 30 ปีแล้วจึงมีเพื่อนบ้านเก่าแก่ค่อนข้างมาก ที่ผ่านมาสามีของสามเป็นคนเอื้อเฟื้อ เป็นที่รักใคร่และนับถือของคนในชุมชน แม้สามีสามจะเสียไปหลายปีแล้ว สามก็ได้รับความรัก ความเข้าใจ ความเห็นใจจากเพื่อนบ้านเป็นอย่างดี ทุกวันจะมีเพื่อนบ้านคอยเอากับข้าวมาฝาก สามเป็นคนพูดจาสุภาพ นุ่มนวล กับผู้สัมภาษณ์สามก็พูดจาเป็นกันเอง ให้การต้อนรับด้วยดี แม้จะเพิ่งกลับจากขายสินค้าและปกติจะเป็นเวลาพักผ่อน แต่ก็ให้เวลาในการพูดคุยโดยมิได้เร่งรัดผู้สัมภาษณ์ ลูกค้าบอกว่าสามยิ้มแย้ม แจ่มใส ยิ่งเห็นว่าเป็นคนพิการก็ทำให้อยากที่จะช่วยอุดหนุน

ความอดทนมุ่งมั่น: สามไม่สามารถทำงานต่อเนื่องได้นานมากนักเพราะมักจะปวดแขนมาก ซึ่งแพทย์บอกว่าเป็นเพราะการใช้แขนข้างเดียวมาเป็นเวลานานทำให้แขนล้า แต่ถึงกระนั้นสามก็ออกขายของทุกวัน มิฉะนั้นจะไม่มีรายได้ สามบอกว่าท้อแท้บ่อย ๆ เพราะยังคิดถึงสามีที่เสียไป แต่เมื่อคิดถึงภาระที่จะต้องดูแลบุตรก็ทำให้มีแรงที่จะสู้ต่อไป ทำให้ไม่ท้อถอยและพยายามหาหนทางประกอบอาชีพหลาย ๆ แม้จะประสบปัญหาเรื่อยมากว่าจะมาลงตัวที่การขายเสื้อผ้าเด็ก

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ตอนที่ยังไม่ได้แต่งงานสามประกอบอาชีพหาเลี้ยงตัวเองมาโดยตลอด แต่หลังจากแต่งงานแล้วสามีก็ให้สามเป็นแม่บ้าน หลังจากสามีเสียสามต้องออกมาประกอบอาชีพหาเลี้ยงครอบครัว สามบอกว่าแม้จะมีพี่น้องคอยให้ความช่วยเหลือแต่ก็ไม่สามารถจะให้คนอื่นมาแบกภาระของสามไว้ได้ตลอด ดังนั้นสามจะต้องช่วยเหลือตัวเอง เสื้อผ้าที่น้องสาวยกให้ขาย หรือเงินที่น้องชายให้ยืมมาลงทุน สามบอกว่าสามจดบันทึกและชำระคืนให้กับทั้งสองคนจนครบ

สรุป สามได้รับการถ่ายทอดความรู้มาจากญาติในเบื้องต้น จากนั้นจึงเรียนรู้เพิ่มเติมจากประสบการณ์ในการประกอบอาชีพเป็นระยะเวลาประมาณ 3 ปี ลูกค้าบอกว่าสินค้าของสามมีคุณภาพสมราคา สามนำเงินกู้ยืมมาลงทุนในกิจการเพิ่ม จัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ สำหรับค่าใช้จ่ายในบ้าน และหมุนเวียนในการค้า ในการทำงานสามมีตารางเวลาการทำงานชัดเจนและแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยใช้เหตุผลพิจารณา สามมีลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส พูดเพราะ ใจเย็น สุภาพ เอื้อเฟื้อเป็นที่รักใคร่ของคนในชุมชน แม้สามจะสุขภาพไม่ดีแต่ก็พยายามออกขายของทุกวัน ถึงล้มเหลวกับการลองพยายามทำกิจการหลายอย่างแต่ก็ไม่ยอมแพ้ ไม่โทษคนอื่น แต่พยายามแก้ไขปัญหา สามไม่คิดหวังพึ่งพิงความช่วยเหลือจากคนอื่น ตัดสินใจเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

<u>คนที่ 4</u> : สี่ (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 47 ปี พิการทางกาย (ขาขวาขาดใต้เข่า) เริ่มพิการอายุ 40 ปี ก่อนพิการประกอบอาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้าง ปัจจุบันประกอบอาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้างเป็นอาชีพหลัก และเลี้ยงปลาเป็นอาชีพเสริม

Copyright by Mahidol University

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: จบการศึกษาชั้นประถมปีที่ 4 สมัยก่อนที่ประกอบอาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้างประกอบอาชีพเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย ภายหลังโรงงานที่ทำงานอยู่ปิดกิจการจึงเปลี่ยนมาประกอบอาชีพนี้ สี่บอกว่าสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ในการที่จะประกอบอาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้างจากผู้ที่ทำอยู่เดิม ภายหลังกลายเป็นคนพิการเนื่องจากเกิดอุบัติเหตุและถูกตัดขาทำให้ต้องหัดขี่มอเตอร์ไซค์ประมาณ 1 ปีจึงกลับมาประกอบอาชีพนี้ได้ใหม่ ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพประมาณ 10 ปี ลูกค้าที่นั่งมอเตอร์ไซค์บอกว่าไม่ได้สังเกตความพิการของสี่ เลือกนั่งรถตามคิวของวิน เท่าที่ใช้บริการก็ขับรถสุภาพ เรียบร้อยดี ส่วนอาชีพเลี้ยงปลาสี่บอกว่าคุ้นเคยกับการออกหาปลา ทำกระชังเลี้ยงปลามาตั้งแต่จำความได้เพราะว่าเป็นคนต่างจังหวัดและหาปลาเพื่อใช้ประกอบเป็นอาหารของครอบครัว จะหยุดไปก็ตอนที่มาทำงานกรุงเทพฯ รวมคิดเป็นระยะเวลาที่เรียนรู้มาประมาณ 30 กว่าปี ช่วงที่ไปสัมภาษณ์เกิดปัญหาน้ำท่วมทำให้ปลาหนีออกไปหมด และปลาชุดนี้เป็นปลาชุดแรกที่สี่เลี้ยงจึงยังไม่เคยได้นำปลาจากการเลี้ยงไปขายเลย

ความสามารถในการจัดการ: ปัจจุบันสี่มีบุตรสาวและบุตรเขยช่วยรับภาระค่าใช้จ่ายส่วนหนึ่ง ดังนั้นสี่จะดูแลค่าใช้จ่ายส่วนตัว ชำระหนี้กองทุน และค่ารักษาพยาบาลของตนมากกว่า สี่นำเงินที่ได้จากการกู้มาซื้อพันธุ์ปลาและจัดเตรียมบ่อปลาโดยใช้พื้นที่ในบริเวณที่ดินซึ่งสี่ใช้อยู่อาศัยกับครอบครัว โดยที่ที่สี่อาศัยนี้เจ้าของโรงงานที่สี่เคยเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยอนุญาตให้สี่อยู่อาศัยและใช้ประโยชน์ได้โดยไม่เสียค่าเช่า สี่จัดเตรียมโดยช่วยกันกับบุตรเขยขุดบ่อให้ได้ขนาดและความลึกเพียงพอที่จะใช้เลี้ยงปลา ต้องปรับปรุงสภาพแวดล้อมใกล้เคียงที่ส่วนใหญ่เป็นหญ้าสูงรกให้สะดวกในการที่จะเดินเข้าให้อาหารปลา จากนั้นจึงนำพันธุ์ปลามาปล่อย ในการเลี้ยงต้องให้อาหารวันละ 2 ครั้งช่วงเช้าและเย็น อาหารปลาสี่ได้มาในราคาถูกเนื่องจากภรรยา บุตรสาวและบุตรเขย ขายอาหารอยู่ที่บ่อตกปลาในบริเวณใกล้เคียง จึงสนิทสนมและคุ้นเคยกับเจ้าของบ่อ สามารถขอแบ่งอาหารปลามาได้ส่วนหนึ่ง ช่วงปลายปี 2548 ก่อนที่จะผู้สัมภาษณ์จะไปพบสี่เกิดน้ำท่วมใหญ่ทำให้ปลาหนีออกไปหมด ซึ่งสี่ก็คิดว่าจะแก้ปัญหาด้วยการไปหาพันธุ์ปลาจากบ่อว่างใกล้เคียงมาเพาะพันธุ์ด้วยตัวเอง แต่เนื่องจากต้องปรับปรุงความพร้อมของบ่อใหม่ สุขภาพของสี่ยังไม่ดีนักจึงยังไม่ได้ลงมือทำ

มนุษยสัมพันธ์: สี่คบหาคุ้นเคยกับผู้แวดล้อมได้ดี เช่น ตำรวจที่รู้จักกันแถวบ้านพัก ก็คบหาจนชอบพอและช่วยเหลือสี่ด้วยการค้ำประกันเงินกู้ให้กับสี่ เพื่อนมอเตอร์ไซค์วินบอกว่าสี่นิสัยดี เป็นที่ชอบพอของเพื่อน แม้ว่าจะเกิดอุบัติเหตุจนพิการและหลังจากนั้นก็ประสบอุบัติเหตุอีกหลายครั้งแต่ก็ไม่เคยอยู่เฉย มาขี่มอเตอร์ไซค์วินตลอด ทำให้เพื่อน ๆ นับถือน้ำใจ นายจ้างที่โรงงานเก่าก็ให้ความไว้วางใจให้สี่ใช้ที่ดินว่างเปล่าของนายจ้างเพื่อปลูกที่พักและทำประโยชน์โดยไม่คิดค่าเช่าเพราะชอบพอในอัธยาศัยของสี่

Copyright by Mahidol University

ความอดทนมุ่งมั่น: ทุกวันสี่จะออกขี่มอเตอร์ไซค์รับจ้างแม้สุขภาพจะไม่ดีนัก สี่บอกว่าเป็นอาชีพที่ยังพอทำไหวและสามารถมีรายได้เลี้ยงตัวเองและครอบครัว สี่พยายามหาอาชีพเสริมด้วยการเลี้ยงปลาแต่ก็ประสบปัญหาน้ำท่วม แต่สี่ก็คิดจะเลี้ยงปลาใหม่อีกครั้ง แต่เนื่องจากสุขภาพยังไม่แข็งแรงจึงต้องรอให้ร่างกายมีความพร้อมก่อน สี่บอกว่าอุบัติเหตุที่ผ่านมาทำให้สี่มีจิตใจเข้มแข็งมากขึ้นเพราะได้ไปพบกับคนอื่นที่ป่วยอยู่ที่โรงพยาบาลซึ่งมีปัญหามากกว่าสี่ ได้พบคนที่เสียอวัยวะและพิการมากกว่าสี่ จึงทำให้รู้สึกว่าตนเองยังมีโอกาสดีกว่าคนหลายคน

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ตอนพิการใหม่ ๆ สี่ไม่สามารถขี่มอเตอร์ไซค์ได้แต่ภายหลังพยายามฝึกเป็นปีจนสามารถขี่ได้และกลับมาประกอบอาชีพอีกครั้ง สี่บอกว่าต้องพยายามช่วยเหลือตัวเองเท่าที่ทำได้และเชื่อว่าตนเองมีโอกาสมากกว่าคนอีกหลายคน เมื่อพยายามกลับมาขี่มอเตอร์ไซค์ใหม่และทำได้สำเร็จทำให้สี่รู้สึกว่าความพยายามของตนเป็นผล แม้ร่างกายจะไม่แข็งแรงสมบูรณ์บุตรและภรรยาอยากให้สี่พักผ่อน ดูแลหลานที่บ้าน แต่สี่คิดว่าในเมื่อยังพอประกอบอาชีพช่วยหารายได้ให้กับครอบครัวได้ก็ควรจะทำไปก่อน

สรุป สี่เรียนรู้การประกอบอาชีพขี่มอเตอร์ไซค์รับจ้างมาจากผู้ที่ประกอบอาชีพนี้มาก่อนและมีระยะเวลาเรียนรู้ประมาณ 10 ปี คุณภาพในการให้บริการดี ส่วนอาชีพเลี้ยงปลาสี่เรียนรู้มาตั้งแต่ยังเด็กสมัยอยู่ต่างจังหวัด ระยะเวลาในการเรียนรู้ประมาณ 30 ปี แต่ยังไม่สามารถประเมินคุณภาพสินค้าได้เนื่องจากยังไม่เคยมีสินค้าออกจำหน่าย สี่นำเงินกู้มาลงทุนในการสร้างบ่อเลี้ยงปลาและเพาะพันธุ์ปลา สี่จัดสรรเงินออกเป็นค่าใช้จ่ายส่วนตัว ชำระหนี้และค่ารักษาพยาบาล รู้จักที่จะกำหนดตารางเวลาการทำงานในแต่ละวัน ในการแก้ปัญหารู้จักใช้เหตุผล สี่มีอัธยาศัยดี ไม่เคยมีปัญหาขัดแย้งกับใคร แสดงออกกับลูกค้าด้วยท่าทีสุภาพ รู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แม้สุขภาพไม่ดีแต่สี่ก็พยายามทำงานเท่าที่จะสามารถทำได้ มองว่าคนอื่นลำบากมากกว่าที่ตนเองเป็นอยู่ แม้บางครั้งจะล้มเหลวแต่ก็จะพยายามหาทางลองใหม่ ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ ไม่คิดว่าความพิการเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิต

<u>คนที่ 5</u> : ห้า (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 53 ปี พิการทางกายแต่กำเนิด (มือซ้ายขยับไม่ได้ แขนขยับได้น้อย) ปัจจุบันมีอาชีพเพาะพันธุ์นกสวยงาม

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: จบการศึกษาประถมปีที่ 7 แต่เดิมเคยประกอบอาชีพรับเหมาทาสี พอเลิกอาชีพนี้ก็หันมาประกอบอาชีพเพาะพันธุ์นกสวยงาม ซึ่งห้าบอกว่าได้เห็นบิดาเลี้ยงนกสวยงามช่วงห้ายังเด็ก แต่ก็เพียงแต่ดูเท่านั้นไม่ได้ช่วยบิดาเลี้ยง พอคิดจะเปลี่ยนอาชีพก็นึกถึงสิ่งที่บิดาเคยทำ ห้าใช้บริเวณที่ดินที่ว่างเปล่าใกล้บ้านเป็นที่ตั้งกรงใช้เลี้ยงนก ห้าเพิ่งจะ

Copyright by Mahidol University

เพาะพันธุ์นกเป็นอาชีพในช่วง 5 ปีนี้ ที่ผ่านมาก็มีการศึกษาหาความรู้ด้วยตัวเอง แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างคนที่เลี้ยงนกด้วยกัน พอมีปัญหาเรื่องไข้หวัดนกก็ทำให้ได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากปศุสัตว์จังหวัดบ้างในเรื่องของการเลี้ยงดูและระมัดระวังเรื่องโรคระบาด ห้าบอกว่ามีลูกค้าประจำมารับนกถึงบ้าน แต่เนื่องจากเป็นช่วงโรคระบาดจึงไม่มีการค้าขายในช่วงนี้ ผู้สัมภาษณ์เข้าไปสังเกตการณ์นกที่ห้าเลี้ยงไว้ พบว่านกที่เลี้ยงมีหลากหลายพันธุ์ แต่ละตัวค่อนข้างตัวใหญ่ อาศัยอยู่รวมกันในกรงขนาดใหญ่ประมาณ 3X2X2 เมตร เท่าที่ดูสภาพภายนอกของนกดูแข็งแรง สวยงาม แต่ภายในกรงค่อนข้างสกปรกและเหม็นอับ จำนวนนกดูมีปริมาณมากจนดูแออัดเมื่อเทียบกับกรงที่มีอยู่ ห้าบอกว่านกตัวใหญ่เพราะเป็นนกพ่อพันธุ์แม่พันธุ์ และตอนนี้ต้องนำมารวมกันเพราะต้องจำกัดบริเวณเนื่องจากมีโรคระบาด

ความสามารถในการจัดการ: ห้าไม่มีรายได้ในช่วงนี้เนื่องจากเกิดโรคระบาด ห้าจึงแบ่งสรรภาระหน้าที่ในการจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไปยังสมาชิกในบ้านที่มีรายได้แต่ละคน ห้านำเงินกู้มาลงทุนในพันธุ์นกสวยงามและจัดทำกรงสำหรับนก ห้าจะจัดเวลาการทำงานในแต่ละวันโดยเริ่มจากการทำกิจวัตรประจำวันก่อน จากนั้นจึงไปดูแลนก ห้าบอกว่าเมื่อเกิดโรคไข้หวัดนกทำให้ทราบว่าการเลี้ยงนกสวยงามอย่างเดียวมีโอกาสที่จะขาดรายได้สูง จึงคิดพัฒนาพื้นที่ว่างของตนที่เหลือสำหรับเลี้ยงปลาเพิ่มเติม ซึ่งผู้สัมภาษณ์เห็นว่าห้าได้ขุดบ่อปลาไว้เรียบร้อยแล้ว แต่บอกว่ายังมิได้เอาปลาลงบ่อเพราะต้องจัดหาเงินซื้อพันธุ์ปลาก่อน

มนุษยสัมพันธ์: ห้ารู้จักกับคนในชุมชนเป็นอย่างดี ที่ผ่านมาก็มักเป็นผู้นำชุมชนทำกิจกรรมหลายอย่าง เช่น รวบรวมรายชื่อคนพิการและผู้สูงอายุในหมู่บ้านส่งเจ้าหน้าที่ รวมกลุ่มดูแลการปล่อยน้ำเสียของโรงงานในชุมชน เป็นต้น ห้าบอกว่าส่วนใหญ่หากคนในหมู่บ้านมีปัญหาเรื่องต่าง ๆ ก็มักจะมาขอคำปรึกษาจากห้า ซึ่งห้าก็จะให้ความคิดเห็นหรือหากสามารถทำได้ก็จะพาไปพบบุคคลที่เกี่ยวข้องที่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ หากอยู่บ้านไม่ได้ออกไปข้างนอกห้าก็จะช่วยบุตรสะใภ้ดูแลหลาน ระหว่างที่สัมภาษณ์หลานของห้าเข้ามาแวะเวียนใกล้ ๆ ห้าก็ยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายหลานด้วยท่าทีรักใคร่ เอ็นดู

ความอดทนมุ่งมั่น: ห้าบอกว่าต้องช่วยเหลือดูแลตนเองมาโดยตลอดตั้งแต่ยังเด็ก เริ่มขายไอติมหารายได้สมัยเรียนชั้นประถม พอเรียนจบก็รับจ้างทั่วไปหาเลี้ยงชีพ ตอนที่ฝึกงานช่างสีก็มีคนพยายามบอกว่าความพิการของห้าไม่เหมาะกับงาน แต่ห้าก็ฝึกฝนทำจนได้รับการยอมรับและยึดมาเป็นอาชีพเป็นเวลานับสิบปี ห้าบอกว่าที่ผ่านมาทำงานใช้แรงงานมาตลอดจึงไม่เคยกลัวกับงานหนัก ไม่เคยคิดท้อแท้และสู้ชีวิตด้วยตนเองเรื่อยมาจนทุกวันนี้

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ห้าบอกว่าที่ผ่านมาไม่เคยสนใจในเรื่องการจดทะเบียนคนพิการ เพราะไม่คิดว่าความพิการของตนเองมีปัญหากับตน แต่มาภายหลังต้องการจะรวมกลุ่มคนพิการ คนสูงอายุและ

Copyright by Mahidol University

คนด้อยโอกาสในหมู่บ้านของตน จึงได้เข้าจดทะเบียนคนพิการ ห้าบอกว่ารู้สึกว่าการจดทะเบียนคนพิการเป็นเสมือนการทำให้ตัวเองถูกลดความน่าเชื่อถือจากคนทั่วไป ที่ผ่านมาห้าคิดว่าตนเองประสบความสำเร็จอย่างดีจนมาถึงปัจจุบันโดยไม่เคยมีปัญหากับสภาพร่างกายแต่อย่างใด

สรุป ห้าได้เรียนรู้การเพาะพันธุ์นกมาจากบิดา แต่ก็ไม่เคยประกอบเป็นอาชีพ มาภายหลังที่ประกอบเป็นอาชีพได้เรียนรู้จากผู้ประกอบอาชีพเลี้ยงนกด้วยกัน และจากนักวิชาการของหน่วยงานราชการ และศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยประเมินคุณภาพของนกที่เลี้ยงจากสภาพความสวยงามภายนอกที่เห็นจัดว่ามีคุณภาพดี ห้ากู้เงินมาลงทุนในการทำกิจการเพาะพันธุ์นก แต่ก็ประสบปัญหาในช่วงโรคระบาด ห้ารู้จักการจัดสรรการใช้จ่ายเงินในครอบครัว ให้ช่วยกันแบ่งเบาภาระในยามที่บุคคลในครอบครัวบางคนขาดรายได้ ห้าจัดการทำงานของตนเองในแต่ละวันอย่างมีขั้นตอนพยายามหาวิธีการแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล ห้ารู้จักช่วยเหลือคนอื่น ทำตัวเป็นประโยชน์กับชุมชน รู้จักรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ห้าไม่รู้สึกว่างานที่ตนเองทำอยู่เป็นงานหนักเกินไป แม้จะเจออุปสรรคและปัญหาก็จะพยายามหาทางแก้ไข ห้าไม่เคยคิดว่าความพิการของตนเองเป็นปัญหาเชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง

<u>คนที่ 6</u> : หก (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 61 ปี พิการทางกาย (ถูกตัดเท้าขวาถึงบริเวณข้อเท้า) เริ่มพิการตอนอายุ 58 ปี ประกอบอาชีพรับทำกุญแจซึ่งเป็นอาชีพเดิมก่อนเกิดความพิการ

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: จบการศึกษาชั้นมัธยมปีที่ 2 เริ่มประกอบอาชีพรับทำกุญแจโดยลงทุนซื้อเครื่องจักรกับเพื่อนมาทำกิจการในเบื้องต้น ศึกษาเรียนรู้วิธีการทำด้วยการสังเกตจากคนที่เขาทำอยู่ จากนั้นพอทำไปเรื่อย ๆ ก็ทำให้ได้เรียนรู้จากงานที่ลูกค้าเอามาทำมากขึ้น หลังจากทำกิจการมาได้ 20 ปี ก็เปิดรับสอนด้วย ปัจจุบันประกอบอาชีพมาเกือบห้าสิบปีแล้ว

ความสามารถในการจัดการ: หกจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ สำหรับค่าใช้จ่ายในบ้าน ค่าใช้จ่ายส่วนตัว และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ 4-5 ปีที่ผ่านมาหกมีปัญหาเรื่องสุขภาพจากแผลเรื้อรังที่เท้าจนทำให้ต้องตัดทิ้ง ซึ่งทำให้ช่วงเวลาดังกล่าวหกประสบปัญหาทางการเงินจนต้องนำเครื่องมือทำกุญแจไปจำนำ มาภายหลังกู้ยืมเงินจากกองทุนไปไถ่ถอนเครื่องมือมาประกอบอาชีพใหม่ หกจะสลับกับบุตรสาวทำงานโดยที่บุตรสาวจะมาทำกุญแจในช่วง 8.00-12.00 น. หกจะมารับช่วงต่อจนถึงประมาณ 21.00 น. สมัยก่อนภรรยาของหกจะขายอาหารในตลาดบริเวณใกล้เคียงกับที่หกทำงานอยู่ มาภายหลังภรรยาป่วยไม่สามารถทำงานได้ หกจึงพยายามหาวิธีการเพิ่มรายได้ด้วยการรับสอนการทำกุญแจซื้อแม่กุญแจมาขาย ส่วนบุตรสาวถูกไล่ที่จากสถานที่เดิมที่เปิดให้บริการรับทำกุญแจหกก็แก้ปัญหา

Copyright by Mahidol University

ด้วยการให้บุตรสาวมาทำอยู่ด้วยกันแต่สลับช่วงเวลากันทำงาน ทำให้สามารถรับลูกค้าได้ตลอดทั้งวันและช่วยให้บุตรสาวมีงานทำด้วย

มนุษยสัมพันธ์: หกบอกว่าไม่ค่อยได้เข้าสมาคมกับเพื่อนฝูงเพราะต้องดูแลภรรยาที่ป่วยอยู่ อีกทั้งสุขภาพไม่แข็งแรงด้วย ผู้สัมภาษณ์พบว่าหกพูดน้อย เวลาถามคำถามก็จะตอบสั้น ๆ เมื่อถามถึงการให้บริการลูกค้าหกบอกว่าให้บริการลูกค้าแบบมีราคามาตรฐาน ไม่ว่าจะมาวันไหนก็ราคาเดียวกัน เพราะฉะนั้นไม่จำเป็นต้องต่อรองราคา ลูกค้าบอกว่าหกมักแสดงปฏิกิริยาเฉย ๆ ไม่เรียกร้องหรือชักจูงให้ลูกค้ามาใช้บริการ เพียงแต่ลูกค้าสนใจคุณภาพของกุญแจที่ออกมาใช้ได้หรือเปล่าเท่านั้น ไม่ได้สนใจท่าทีของหก เพียงแค่ไม่ถึงกับพูดจาไม่สุภาพก็พอ

ความอดทนมุ่งมั่น: หกบอกว่าไม่รู้สึกว่างานที่ทำอยู่นี้เป็นงานหนัก ไม่เคยท้อแท้กับการทำงาน ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาภรรยาป่วยทำงานไม่ได้ หกก็ป่วยจนต้องตัดเท้าทิ้ง ซึ่งหกบอกว่าหกสามารถผ่านเหตุการณ์เหล่านั้นมาแล้ว ปัจจุบันก็สามารถไถ่ถอนเครื่องปั๊มกุญแจออกมาประกอบอาชีพใหม่ได้ ต่อไปคิดว่าจะหาเงินลงทุนในการซื้อแม่กุญแจมาขายเพิ่มและก็ยังคงรับสอนทำกุญแจอยู่ น่าจะทำให้มีรายได้มากขึ้น

ความเชื่อมั่นในตนเอง: หกบอกว่าสุขภาพไม่แข็งแรงต้องไปรับยาที่สาธารณสุขทุกเดือน แต่หากยังมีลมหายใจอยู่ก็จะทำมาหาเลี้ยงตัวเอง ไม่เคยคิดหวังพึ่งคนอื่น หกจะสอนลูก ๆ เสมอว่าให้รู้จักทำมาหากิน ไม่ให้คิดเอาจากคนอื่น

สรุป หกเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นระยะเวลาประมาณ 50 ปี คุณภาพของสินค้าดีได้รับการยอมรับจากลูกค้า หกกู้เงินเพื่อนำมาไถ่ถอนเครื่องทำกุญแจออกจากโรงรับจำนำ หกจัดสรรเงินออกเป็นค่าใช้จ่ายในบ้าน ค่าใช้จ่ายส่วนตัว และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ และทำงานอย่างมีขั้นตอนมีตารางเวลาการทำงานชัดเจน ในการแก้ปัญหาหกใช้หลักเหตุผล หกเป็นคนเป็นคนพูดน้อย ไม่ค่อยมีสมาคมกับใคร เวลาให้บริการลูกค้าไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส หกรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่ใช่งานหนักเกินไป มองว่าเป็นงานที่ตนเองสามารถทำได้ ไม่พยายามโทษคนอื่นเมื่อมีปัญหาแต่มองหาวิธีการในการแก้ปัญหา หกไม่เคยคิดหวังพึ่งพิงคนอื่น เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง

<u>คนที่ 7</u> : เจ็ด (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 30 ปี พิการทางกาย (ถูกตัดขาขวาใต้เข่า) เริ่มพิการอายุ 13 ปี ปัจจุบันประกอบอาชีพพนักงานทำความสะอาดเป็นอาชีพหลัก เลี้ยงปลาเป็นอาชีพเสริม

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: จบการศึกษาชั้นประถมปีที่ 6 อาศัยอยู่กับบิดามารดาซึ่งมีที่ดินของตนเองและญาติอยู่ส่วนหนึ่งและรับดูแลสวนบริเวณพื้นที่รอบ ๆ ด้วย เจ้าของที่

Copyright by Mahidol University

อนุญาตให้ใช้ประโยชน์ได้ ที่ดังกล่าวมีพื้นที่ร่องสวนซึ่งเจ็ดใช้สำหรับเลี้ยงปลา เจ็ดบอกว่าเดิมพี่ชายเคยเลี้ยงปลาในร่องสวนอยู่ก่อนแล้ว มาภายหลังเจ็ดจึงมารับช่วงทำต่อ บิดามารดาจะช่วยเจ็ดดูแลปลาในขณะที่เจ็ดออกไปทำงาน เจ็ดได้รับคำแนะนำในการเลี้ยง อาหารที่จะใช้เลี้ยง แหล่งซื้อพันธุ์ปลา ตลาดขายปลา จากพี่ชายที่เคยทำมาก่อนและจากบิดาที่เคยเลี้ยงปลาไว้เป็นอาหารในครอบครัวด้วย นอกจากนั้นสามีของเจ็ดก็จะช่วยหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเลี้ยงปลามาให้กับเจ็ดด้วย เจ็ดประกอบอาชีพเลี้ยงปลามาได้ประมาณ 1 ปี ที่ผ่านมาเพิ่งขายปลามาได้รอบเดียว จากนั้นเกิดน้ำท่วมจึงทำให้ปลาหนีหายไปส่วนหนึ่ง แต่เนื่องจากพื้นที่ที่เป็นร่องสวนจึงทำให้ปลาไม่ได้หนีไปทั้งหมด ยังคงพอมีเหลืออยู่บางส่วน ทำให้เจ็ดยังคงประกอบอาชีพนี้ต่อไปได้ เจ็ดบอกว่าแม้จะรู้ว่าจะมีปัญหาหากเกิดน้ำท่วมแต่ก็ไม่สามารถทำรั้วกั้นปลาได้ นอกจากลงทุนมากแล้วก็อาจจะไม่เป็นผลดังเช่นปีนี้ที่น้ำท่วมสูงมากจนรายที่มีการทำรั้วกั้นก็ได้รับความเสียหายเช่นกัน

ความสามารถในการจัดการ: เจ็ดแบ่งเงินสำหรับค่าใช้จ่ายส่วนตัว สำหรับให้บิดามารดา ซื้ออาหารและน้ำมันสำหรับเครื่องยนต์ปั๊มน้ำเข้าบ่อปลา ที่เหลือเป็นเงินเก็บ ส่วนเงินกู้ที่รับมาเจ็ดนำมาซื้อพันธุ์ปลา ขุดลอกท้องร่องสวน และส่วนหนึ่งเก็บไว้สำหรับซื้ออาหารปลา ในตอนเช้าหลังจากเตรียมอาหารให้บิดามารดาเสร็จแล้วเจ็ดจะออกไปทำงาน ตอนเย็นจะแวะรับหัวปลาที่ซื้อเหมาจากตลาดเอามาปนกับเศษอาหารเพื่อใช้เลี้ยงปลา โดยจะนำไปใส่ในกระชังหย่อนให้ปลาในแต่ละบ่อกิน กะเวลาทิ้งไว้ระยะหนึ่งจากนั้นก็เก็บขึ้นเพื่อไม่ให้อาหารเน่าเสีย ใช้ระยะเวลาในการเลี้ยง 3-4 เดือนก็จะลองช้อนปลามาดูขนาด หากเห็นว่าโตเต็มที่ก็จะให้ญาติมาช่วยวิดบ่อ แยกปลาเล็กปลาใหญ่อกจากกัน นำเฉพาะปลาใหญ่ไปขาย นำน้ำเข้าบ่อใหม่แล้วนำปลาเล็กที่แยกเอาไว้ลง หาซื้อพันธุ์ปลาใหม่มาลงเพิ่มเติม ทำอย่างนี้เป็นระยะ ๆ เจ็ดบอกว่าการที่เจ็ดเอาหัวปลามาปนกับเศษอาหารก็เพื่อลดต้นทุนในการซื้ออาหารปลาทั้งจำนวน ทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนลงไปได้ เพราะวิธีการเลี้ยงปลาในร่องสวนแบบนี้ก็มักจะได้ปลาที่ไม่ใหญ่มากนัก ดังนั้นหากลงทุนอาหารปลาทั้งจำนวนเหมือนฟาร์มเลี้ยงปลาใหญ่ ๆ ก็จะทำให้ไม่สามารถขายสู้กับเขาได้เพราะจะมีต้นทุนที่สูงเกินไป

มนุษยสัมพันธ์: เจ็ดใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำงานไม่เคยมีวันหยุด ทำให้ไม่มีโอกาสที่จะพบปะกับเพื่อนฝูงในลักษณะของการสังสรรค์ แต่เจ็ดก็บอกว่ามีเพื่อนในที่ทำงานซึ่งคุ้นเคยกันเพราะทำงานด้วยกันมาหลายปี อีกทั้งบ้านเจ็ดก็เป็นบ้านที่เจ็ดอาศัยมาตั้งแต่ยังเด็ก ดังนั้นจึงคุ้นเคยกับคนแถวนั้นเป็นอย่างดี แถวบ้านเจ็ดยังค่อนข้างเป็นแถบชานเมือง ส่วนใหญ่ก็จะสนิทสนมและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันเสมอ บ้านของเจ็ดเป็นบ้านใหญ่ พี่น้องตั้งบ้านเรือนอยู่ใกล้เคียงกันทั้งหมด หลาน ๆ จะมารวมตัวกันที่บ้านที่เจ็ดอยู่เป็นประจำ เจ็ดจะรับหน้าที่ทำอาหารให้เด็ก ๆ รับประทาน และสำหรับหลานบางคนที่พ่อแม่ขัดสนด้านการเงิน เจ็ดก็ช่วยออกค่าเล่าเรียนให้ด้วย

Copyright by Mahidol University

ความอดทนมุ่งมั่น: เจ็ดทำงานไม่มีวันหยุดเพราะมักจะรับทำงานแทนในวันที่คนอื่นขอให้ไปทำแทนเสมอ นอกจากนั้นก็ยังรับทำความสะอาดบ้านส่วนตัวของแพทย์ในโรงพยาบาลที่เจ็ดทำความสะอาดอยู่ด้วย เจ็ดบอกว่าการเกิดอุบัติเหตุจนต้องกลายเป็นคนพิการทำให้เจ็ดได้บทเรียน จากที่เคยทำตัวไม่ดี ไม่เคยเอาใจใส่ดูแลครอบครัว ก็กลับมาดูแลทุกคน พยายามทำทุกอย่างให้เวลาที่ผ่านไปมีค่าแม้การใส่ขาเทียมเดินทั้งวันจะทำให้เมื่อยขา แต่พอกลับถึงบ้านถอดขาเทียมออก เดินไม่ได้ เจ็ดก็จะนั่งทำงานต่อ เจ็ดบอกว่าในอนาคตตั้งใจจะเปิดร้านขายเครื่องสำอางโดยตอนนี้อยู่ระหว่างการรวบรวมเงินทุน

ความเชื่อมั่นในตนเอง: เจ็ดเล่าว่าตอนตัดขาใหม่ ๆ คิดฆ่าตัวตายแต่พอเห็นมารดาเสียใจกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับเจ็ดก็เลยกลับใจ หันมาต่อสู้ พยายามทำงานทุก ๆ อย่าง ไม่ให้เป็นภาระของใคร เพื่อจะมีรายได้เลี้ยงตัวเองและบิดามารดา

สรุป เจ็ดเรียนรู้อาชีพเลี้ยงปลาจากพี่ชายที่เคยประกอบอาชีพนี้มาก่อน ระยะเวลาในการเรียนรู้ไม่ถึง 1 ปี คุณภาพของสินค้าได้รับการยอมรับจากลูกค้าว่าเหมาะสมกับราคา เจ็ดกู้เงินมาลงทุนในการเลี้ยงปลาทั้งจำนวน มีการจัดสรรเงินไว้สำหรับค่าใช้จ่ายในบ้าน ค่าใช้ส่วนตัว ค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงปลา และจัดเป็นเงินเก็บ ทำงานอย่างมีขั้นตอนและรู้จักแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล เจ็ดมีน้ำใจชอบช่วยเหลือคนอื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เจ็ดทำงานทุกวันโดยไม่มีวันหยุด มองว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ตนเองสามารถทำได้ ไม่ใช่งานหนักเกินไป เจ็ดไม่คิดว่าความพิการเป็นปัญหากับตนเอง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเองที่สามารถเลี้ยงดูตนเองและเป็นที่พึ่งพิงให้กับครอบครัว

<u>คนที่ 8</u> : แปด (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 27 ปี พิการทางกาย (โปลิโอที่ขาทั้งสองข้าง) เริ่มพิการอายุ 2 ปี ปัจจุบันประกอบอาชีพพนักงานโรงพิมพ์เป็นอาชีพหลัก รับออกแบบสิ่งพิมพ์เป็นอาชีพเสริม

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: แปดจบการศึกษาด้านคอมพิวเตอร์จากโรงเรียนอาชีวะพระมหาไถ่ หลังจากนั้นก็เข้าทำงานในบริษัทที่ทำอยู่ในปัจจุบัน แปดบอกว่าตอนที่ศึกษาไม่ได้มีการเรียนการสอนเกี่ยวกับการออกแบบโดยตรง ดังนั้นจึงมาเรียนรู้งานต่าง ๆ ในระหว่างการทำงานไปเรื่อย ๆ ปัจจุบันประกอบอาชีพมาเป็นระยะเวลาประมาณ 5 ปี นายจ้างบอกว่าชื่นชอบในฝีมือการทำงานของแปดจนกระทั่งมอบหมายการดูแลเครื่องจักรที่สั่งเข้าใหม่ให้แปดดูแลและแปดยังเป็นพนักงานคนเดียวในบริษัทที่ได้ขึ้นเงินเดือนในปีนี้ด้วย

ความสามารถในการจัดการ: แปดแบ่งเงินไว้สำหรับค่าเช่าบ้าน ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าเลี้ยงดูบุตร ค่าใช้จ่ายส่วนตัว ที่เหลือเก็บเป็นเงินออม แปดนำเงินกู้มาซื้อคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สำหรับ

Copyright by Mahidol University

งานออกแบบ โดยจะกลับมาทำงานพิเศษในช่วงเย็น งานพิเศษที่ทำส่วนใหญ่จะมีรายละเอียดใกล้เคียงกับงานที่ทำอยู่ที่บริษัท ขั้นตอนการทำงานจึงคล้ายคลึงกันเริ่มจากสรุปแบบกับลูกค้าตามภาพร่างคร่าว ๆ จากนั้นจึงทำแบบจริงโดยใช้คอมพิวเตอร์ให้ลูกค้าดู หากมีแก้ไขเพิ่มเติมก็จะทำตามที่ลูกค้าต้องการให้ใหม่ หลังจากทำมาได้ระยะหนึ่งก็ประสบปัญหาในเรื่องของปริมาณงานที่มีน้อยมาก จึงขยับขยายหาอาชีพเสริมเพิ่มเติมด้วยการรับของกิ๊ฟชอปมาขายตอนกลางคืน ซึ่งจะออกขายประมาณ 2 ทุ่มถึงเที่ยงคืน

มนุษยสัมพันธ์: แปดจะเข้าร่วมกิจกรรมของสมาคมคนพิการ ในระหว่างเรียนก็จะสนับสนุนและช่วยเหลือกิจกรรมทุกครั้งที่มีโอกาส ช่วงระหว่างที่เรียนอยู่ที่โรงเรียนก็เข้าร่วมการแข่งกีฬาเฟสปิกส์เกมส์ซึ่งทำให้ต้องพักการเรียนไปประมาณ 6 เดือน นายจ้างบอกว่าชอบนิสัยของแปดเพราะเป็นคนสุภาพใจเย็น ยิ้มเก่ง เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน

ความอดทนมุ่งมั่น: งานที่แปดทำอยู่บางครั้งต้องทำงานล่วงเวลาจนถึงห้าทุ่มเที่ยงคืน หากวันไหนไม่มีล่วงเวลาแปดก็มักจะไปขายของกิ๊ฟชอปเป็นรายได้เสริม แปดบอกว่าในเมื่อมีแรงทำงานก็พยายามจะหาเงินเก็บไว้ให้มาก ไม่ท้อแท้กับงานเพราะเข้ากับที่ทำงานได้ดี ส่วนงานเสริมถึงแม้จะไม่มีเข้ามาแล้วก็ไม่เป็นปัญหาเพราะอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ลงทุนไปสามารถนำมาใช้ในการหาข้อมูลประกอบในการทำงานได้ นายจ้างบอกว่าเมื่อก่อนแปดนั่งทำงานชั้นสองกับนายจ้าง แปดต้องลงไปติดต่อข้างล่างบ่อย ๆ ก็จะใช้วิธีถัดไปกับพื้นโดยใช้มือ บางทีต้องขึ้นลงทั้งวันแต่แปดก็ไม่เคยบ่น

ความเชื่อมั่นในตนเอง: แปดบอกว่าการที่ได้ไปเรียนที่โรงเรียนอาชีวะพระมหาไถ่ทำให้รู้จักที่จะใช้ชีวิตเพียงลำพัง เช่น เดินทางคนเดียวไปต่างจังหวัดโดยใช้วีลแชร์ เป็นต้น ซึ่งทำให้แปดสามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

สรุป แปดจบการศึกษาด้านคอมพิวเตอร์ แม้จะไม่ได้ตรงกับงานที่ทำโดยตรงแต่ก็ทำให้มีพื้นฐานที่จะทำงาน แปดเรียนรู้และสะสมความชำนาญจากการทำงานในฐานะลูกจ้าง ระยะเวลาในการเรียนรู้มากกว่า 5 ปี คุณภาพสินค้าไม่สามารถสัมภาษณ์ลูกค้าได้ แต่จากการสัมภาษณ์นายจ้างซึ่งลักษณะงานเหมือนกันพบว่านายจ้างชื่นชมในคุณภาพงานของแปด แปดนำเงินกู้ยืมมาลงทุนในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แบ่งเงินไว้สำหรับค่าใช้จ่ายในครอบครัว ค่าใช้จ่ายส่วนตัวและเงินเก็บสะสม การทำงานอย่างมีขั้นตอน แก้ปัญหาใช้เหตุผล แปดชอบเข้าร่วมกิจกรรมกับคนอื่น สุภาพ คุยเก่ง ยิ้มแย้ม เข้ากับคนง่าย รับฟังความคิดเห็นของคนอื่น แปดสามารถทำงานได้ต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนานโดยไม่คิดว่าเป็นงานหนักจนเกินไป แปดไม่รู้สึกว่าความพิการเป็นอุปสรรคสำหรับตน สามารถเดินทางไปไหนเพียงลำพัง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง

Copyright by Mahidol University

<u>คนที่ 9</u> : เก้า (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 38 ปี พิการทางกาย (สามนิ้วกลางมือซ้ายขาด) เริ่มพิการอายุ 30 ปี ก่อนพิการประกอบอาชีพช่างเสริมสวย ปัจจุบันประกอบอาชีพพนักงานขัดชิ้นงานที่ทำจากเงินเป็นอาชีพหลัก และรับงานขัดชิ้นเงินจากงานภายนอกเป็นอาชีพเสริม

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: จบการศึกษาชั้นประถมปีที่ 4 เข้าทำงานเป็นลูกจ้างบริษัททำเครื่องประดับเงินโดยมีหน้าที่ขัดชิ้นงานมาเป็นระยะเวลาประมาณ 5 ปี ในระหว่าง 5 ปีนี้ระยะสั้น ๆ 2-3 ครั้งที่ถูกให้ออกจากงาน ในระหว่างช่วงที่นายจ้างให้ออกจากงานได้ซื้อเครื่องจักรสำหรับขัดชิ้นเงินมารับจ้างทำเป็นกิจการของตนเอง เก้าบอกว่างานที่ส่งมาในตอนแรกไม่ใช่งานละเอียดมากนัก ทำให้งานที่ทำออกไปไม่มีปัญหา ต่อมางานที่ได้เป็นงานที่มีความละเอียดมาก เครื่องมือที่เก้ามีอยู่ไม่รองรับงานละเอียดขนาดนั้น งานที่ส่งไปไม่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ ภายหลังเก้าจึงเลือกรับเฉพาะงานที่เครื่องมือที่มีอยู่สามารถทำได้เท่านั้นซึ่งทำให้มีลูกค้าจำนวนไม่มาก

ความสามารถในการจัดการ: เก้าแบ่งเงินออกเป็นส่วน ๆ สำหรับค่าใช้จ่ายภายในบ้าน ค่าใช้จ่ายสำหรับบุตร และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เก้านำเงินกู้มาลงทุนซื้อเครื่องขัดสำหรับรับงานที่บ้าน ซึ่งมีขั้นตอนการทำงานคล้ายคลึงกับงานที่ทำอยู่แล้ว แต่ก็ประสบปัญหาว่างานที่รับมายากเกินกว่าที่จะทำได้ บางครั้งเมื่อฝืนทำไปก็ทำให้งานเสีย และโดนหักค่าชิ้นงาน จึงแก้ปัญหาส่วนหนึ่งด้วยการเลือกรับชิ้นงานที่เหมาะสมกับอุปกรณ์ที่มีมากขึ้น มาภายหลังที่แทบจะไม่มีงานขัดเครื่องเงินเข้ามาก็ตัดสินใจขายเครื่องออกไป หลังจากนั้นก็หาอาชีพอื่นเสริมเพิ่มเติมด้วยการปลูกกล้าไม้ไปขายที่ตลาด รับจ้างซักผ้า เลี้ยงปลา เลี้ยงไก่ เพื่อหารายได้เพิ่มเติม

มนุษยสัมพันธ์: เก้ามีเพื่อนฝูง สามีบอกว่าเป็นเพราะเก้าเป็นคนมีน้ำใจคอยห่วงใยคนอื่น อย่างเช่นไม่อยากออกจากงานเพราะห่วงว่าเจ้านายจะไม่มีคนทำงานให้ ให้ความช่วยเหลือแก่คนอื่นโดยที่เขาไม่ต้องเอ่ยปาก เป็นต้น เก้าพูดจาสุภาพ เรียบร้อย ผู้สัมภาษณ์ได้พบเก้า สามี และบุตรทั้ง 3 คน และพบว่าเก้าใช้ถ้อยคำและวาจาที่สุภาพกับบุตรทุกคน

ความอดทนมุ่งมั่น: เมื่อเกิดความพิการเก้าต้องหาอาชีพใหม่เพราะอาชีพเดิมคืออาชีพช่างเสริมสวยจำเป็นต้องใช้นิ้วมือในการทำงาน เก้าประกอบอาชีพใหม่หลายอย่าง เช่น ปลูกผักขาย รับจ้างซักผ้า ทำงานก่อสร้าง ขายอาหาร เก้าพยายามทำทุกอย่างที่ทำได้เพื่อจะเป็นรายได้ให้กับตนเองและครอบครัว เก้าเคยถูกปฏิเสธการให้กู้ยืมเงินจากกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการด้วยเหตุผลว่าความพิการของเก้ามีเพียงเล็กน้อย ภายหลังย้ายที่พำนักและทำเรื่องกู้ใหม่จึงได้รับการอนุมัติ

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ตอนสมัครเข้าทำงานที่บริษัทที่ทำอยู่ในปัจจุบันนายจ้างไม่เชื่อมั่นว่าเก้าจะสามารถทำงานให้เขาได้ แต่เก้าบอกว่าเก้าคิดว่าตัวเองทำได้และทดลองทำให้นายจ้างเห็นตามที่พูด

Copyright by Mahidol University

เมื่อมีปัญหาในการประกอบอาชีพหนึ่งเก้าก็จะหาอาชีพใหม่ทำตลอดไม่เคยหยุด ไม่เคยคิดว่าตัวเองทำอะไรไม่ได้

สรุป เก้าเรียนรู้จากการทำงานในฐานะลูกจ้างมาก่อน จากนั้นจึงสะสมประสบการณ์ในการประกอบอาชีพโดยตรงเพิ่มเติมโดยมีระยะเวลาในการเรียนรู้ 5 ปี ขณะสัมภาษณ์ไม่มีลูกค้า ทราบแต่ว่าขณะที่มีลูกค้าผลงานที่ออกมาบางครั้งไม่ผ่านการตรวจประเมินของลูกค้า เก้านำเงินกู้ยืมนำมาลงทุนในอุปกรณ์ขัดเครื่องเงิน เก้าจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ สำหรับค่าใช้จ่ายในบ้าน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทำงานอย่างมีขั้นตอน เมื่อเกิดปัญหาเก้าใช้เหตุผลในการตัดสินใจ เก้ารู้จักคบค้าสมาคมกับคนอื่น มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ไม่สร้างความขัดแย้งกับใคร ถ้อยทีถ้อยอาศัย รับฟังผู้อื่น เก้าพยายามหาหนทางต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาโดยไม่ย่อท้อแม้จะต้องเผชิญกับความล้มเหลวครั้งแล้วครั้งเล่า แสวงหางานทุกอย่างที่ตนเองทำได้และทำหลายอย่างพร้อมกันโดยไม่คิดว่าเป็นงานหนักจนเกินไป เก้าคิดว่าตนเองสามารถทำทุกอย่างได้ด้วยตนเอง ไม่คิดหวังพึ่งคนอื่น

<u>คนที่ 10</u> : สิบ (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 39 ปี พิการทางกาย (ถูกตัดขาซ้ายใต้เข่า) เริ่มพิการอายุ 25 ปี อาชีพเดิมก่อนพิการเป็นทหาร ปัจจุบันเป็นครูและช่างเพ้นท์งานเซรามิกของมูลนิธิสายใจไทย

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: จบการศึกษา ปวช.ช่างยนต์ เริ่มงานด้านเพ้นท์เซรามิกโดยครูฝึกที่มูลนิธิเป็นคนสอนให้ หลังจากนั้นก็ศึกษาเพิ่มเติมจากหนังสือ เข้าอบรมจากสถาบันที่มีการสอนเพ้นท์ ปัจจุบันนอกจากเป็นเพ้นท์งานของมูลนิธิแล้วก็เป็นครูสอนคนพิการรุ่นหลังด้วย รวมระยะเวลาในการทำงานด้านเพ้นท์ประมาณ 10 ปี สิบบอกว่าเคยมีคนมาติดต่อให้สิบนำงานเพ้นท์ไปแสดงเป็นงานแสดงสินค้าถาวรในโรงแรมใหญ่แห่งหนึ่งด้วย แต่สิบติดขัดเรื่องจำนวนงานเพ้นท์มีไม่มากพอ

ความสามารถในการจัดการ: สิบจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ ไว้ใช้เป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และเก็บส่วนหนึ่งเป็นเงินสะสม ตอนกู้เงินสิบนำมาลงทุนซื้อเตาสำหรับเผาเซรามิก สิบทำงานโดยจัดขั้นตอนการทำงานดังเช่นที่มูลนิธิ แต่ที่มูลนิธิสามารถเร่งงานโดยเพิ่มจำนวนคนลงไปในขั้นตอนที่งานล่าช้าในขณะที่สิบทำงานคนเดียว กะเวลาในการทำงานได้ไม่ชัดเจน ไม่อาจทำงานได้ตรงตามกำหนดส่งงานให้ลูกค้าล่าช้า จึงทำให้เสียลูกค้าไปในที่สุดและทำให้ประสบปัญหาขาดทุน ซึ่งสิบก็เร่งจัดการเลิกกิจการเพื่อสะสางหนี้สินทั้งหมดและกลับไปทำงานเป็นลูกจ้างใหม่

มนุษยสัมพันธ์: เพื่อนของสิบส่วนใหญ่คือเพื่อนที่ทำงานด้วยกันที่มูลนิธิ สิบมีน้ำใจชอบช่วยเหลือโดยไม่ต้องเอ่ยปาก เช่น อาสาขับรถส่งผู้สัมภาษณ์ที่ปากซอยเพื่อจะได้ต่อรถสะดวก สิบบอกว่าสิบเคยส่งงานให้ลูกค้าพิจารณาแล้วลูกค้าไม่ตอบกลับ สิบก็ไม่ตามสอบถามคำตอบจากลูกค้า ในการ

Copyright by Mahidol University

รับงานลูกค้าและไม่สามารถส่งงานทันตามกำหนด สิบโทรแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยบอกว่าทราบว่าลูกค้าไม่พอใจแต่ก็ไม่ทราบว่าจะทำเช่นไร

ความอดทนมุ่งมั่น: เมื่อรับงานมาทำเอง สิบต้องทำงานคนเดียว ทำงานไม่ทัน ต้องอยู่ทำจนดึกดื่นหลายวันหลายคืนเพื่อพยายามเร่งส่งงาน แต่ก็ไม่สามารถส่งงานให้ลูกค้าได้ทันตามกำหนด สิบจึงเข้าไปติดต่อขอให้มูลนิธิช่วยรับงานไปทำต่อ มูลนิธิรับปากโดยมีเงื่อนไขให้สิบเลิกรับงานและกลับไปทำงานต่อที่มูลนิธิ สิบบอกว่าตั้งใจจะทำงานที่มูลนิธิอีกสักระยะหนึ่งเพื่อเก็บเงินมาลงทุนเองใหม่ ตั้งใจจะเปิดโรงเรียนสอนเพ้นท์ ขายอุปกรณ์ และชิ้นงานของนักเรียน

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ภรรยาคิดว่าสิบรู้สึกว่าคนให้ความสนใจกับความพิการของสิบ แต่ก็ไม่ได้คิดว่าสิบจะรู้สึกว่าความพิการเป็นปัญหากับการทำงานของสิบ สิบบอกว่าได้เรียนรู้ว่าการทำกิจการเองเกิดข้อผิดพลาดในสิ่งใดซึ่งทำให้สิบคิดวางแผนการลงทุนในกิจการครั้งใหม่ได้ดีขึ้นและทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จได้

สรุป สิบเรียนรู้จากการฝึกอาชีพที่มูลนิธิมาก่อน จากนั้นจึงสะสมประสบการณ์จนกระทั่งภายหลังได้เป็นครูของมูลนิธิ ระยะเวลาในการเรียนรู้ 10 ปี คุณภาพของสินค้าเป็นที่ยอมรับของลูกค้า สิบกู้เงินมาลงทุนในอุปกรณ์สำหรับทำเซรามิก สิบจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ โดยแบ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่บ้าน ค่าใช้จ่ายส่วนตัวและเงินเก็บสะสม ทำงานอย่างมีขั้นตอนและแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล สิบมีน้ำใจชอบช่วยเหลือคนอื่น แต่ก็มีนิสัยไม่ง้อใคร ชอบคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ค่อยรับฟังความเห็นของคนอื่น แม้ว่าสิบจะต้องทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนานก็ไม่บ่น และพยายามทำให้สำเร็จลุล่วง ถึงแม้จะผิดพลาดหรือล้มเหลวแต่ก็ถือเป็นบทเรียนและพยายามหาทางอื่นแก้ไขปัญหา แม้ว่าสิบจะยังมีปัญหากับความพิการบ้าง แต่ก็เชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและภาคภูมิใจในฝีมือของตน ไม่คิดหวังพึ่งความช่วยเหลือจากคนอื่น

<u>คนที่ 11</u> : สิบเอ็ด (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 55 ปี พิการทางสายตา (ตาบอดสองข้าง) เริ่มพิการอายุ 35 ปี อาชีพเดิมก่อนพิการรับราชการครูโรงเรียนทั่วไป ปัจจุบันรับราชการครูโรงเรียนสอนคนตาบอดเป็นอาชีพหลัก ประกอบอาชีพหมอดูเป็นอาชีพเสริม

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: จบการศึกษาระดับ ปวส.วิทยาลัยครูสวนดุสิต เมื่อทราบว่าตนเองจะต้องตาบอดก็ติดต่อโรงเรียนสอนคนตาบอดเพื่อเตรียมความพร้อม หลังจากตาบอดแล้วก็ศึกษาอักษรเบรลล์และขอย้ายมาอยู่โรงเรียนสอนคนตาบอด ส่วนอาชีพหมอดูเข้ารับการอบรมจากศูนย์ฝึกอาชีพของคนตาบอด ระหว่างที่ฝึกอยู่กับเริ่มให้บริการกับคนที่พักอาศัยในหอเดียวกัน หลังจากนั้นก็รับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ขยายการให้บริการเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ ตลอดจน

Copyright by Mahidol University

เรียนรู้วิธีการดูหมอเพิ่มอีกหลายศาสตร์ ทั้งดูลายมือ ดูดวงทางโหราศาสตร์ และไพ่ยิปซี นับถึงปัจจุบันให้บริการมาประมาณ 10 ปี

ความสามารถในการจัดการ: สิบเอ็ดแบ่งเงินออกเป็นส่วน ๆ ชัดเจน สำหรับค่าใช้จ่ายส่วนตัว ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ และเงินออม สิบเอ็ดนำเงินกู้ไปลงทุนศึกษาการดูหมอจากสถาบันต่าง ๆ และซื้อตำรา ในการให้บริการจะนัดหมายลูกค้าล่วงหน้าถึงเวลาและสถานที่ หากเป็นการให้บริการทางโทรศัพท์จะให้ลูกค้าโอนเงินให้ก่อน เพราะเคยพบลูกค้าที่ไม่ชำระเงินหลังจากได้รับบริการแล้ว

มนุษยสัมพันธ์: สิบเอ็ดมีเพื่อนหลายกลุ่มและสนิทสนมกันมาก ครูที่ทำงานโรงเรียนเก่ามีความผูกพันกันมาก เมื่อจะย้ายมาโรงเรียนใหม่ก็ได้รับการขอร้องจากผู้อำนวยการว่าให้สิบเอ็ดอยู่ทำงานต่อเพราะเป็นห่วงสิบเอ็ด สิบเอ็ดจะมีลูกค้าประจำที่มารับบริการดูหมอมาก ส่วนใหญ่จะคุ้นเคยสนิทสนมกัน สิบเอ็ดนำของว่าง ชา กาแฟ มาให้ขายที่ห้องพักครูของโรงเรียนสอนคนตาบอดด้วย ให้เหตุผลว่าการเดินทางไปข้างนอกลำบากจึงอยากจะอำนวยความสะดวกให้กับเพื่อนครูด้วยกัน

ความอดทนมุ่งมั่น: หลังจากพิการได้ระยะหนึ่งสิบเอ็ดก็หัดเดินทางเพียงลำพังซึ่งทำให้ประสบกับอุบัติเหตุในครั้งนั้น สิบเอ็ดบอกว่าช่วยให้เป็นบทเรียนในการเดินทางแก่ตนเพราะหลังจากนั้นก็ระมัดระวังมากขึ้นและไม่เคยประสบอุบัติเหตุอีก ส่วนหนึ่งเป็นเพราะการเตรียมความพร้อมสำหรับความพิการทำให้สิบเอ็ดสามารถปรับตัวได้เร็ว

ความเชื่อมั่นในตนเอง: สิบเอ็ดบอกว่าไม่มีเวลาที่จะท้อแท้กับความพิการของตน เพราะมีเรื่องที่จะต้องรับผิดชอบมาก ดังนั้นจึงคิดและกำหนดสิ่งที่จะต้องทำในแต่ละช่วงเวลาของชีวิตเอาไว้ล่วงหน้า และดำเนินการให้เป็นไปตามที่ตนเองตั้งใจและกำหนดเป้าหมายไว้ อย่างเช่น ย้ายมาอยู่โรงเรียนสอนคนตาบอด ศึกษาวิชาหมอดูเพื่อประกอบอาชีพเสริม เป็นต้น

สรุป สิบเอ็ดเรียนรู้การประกอบอาชีพมาจากการฝึกอาชีพที่ศูนย์ฝึกอาชีพของคนตาบอด จากนั้นก็สะสมประสบการณ์เรื่อยมาเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี ลูกค้าชื่นชมฝีมือในการดูหมอ สิบเอ็ดแบ่งเงินออกเป็นส่วน ๆ สำหรับค่าใช้จ่ายส่วนตัว ค่าใช้จ่ายทางบ้าน และจัดสรรเป็นเงินเก็บ สิบเอ็ดกู้เงินมาอบรมวิชาชีพหมอดูตลอดจนหาซื้อตำราเพิ่มเติม ทำงานอย่างเป็นขั้นตอน การแก้ปัญหาใช้เหตุผล สิบเอ็ดชอบคบหาสมาคมกับผู้อื่น เป็นกันเองกับลูกค้า สุภาพและรับฟังผู้อื่น สิบเอ็ดสามารถทำงานต่อเนื่องในระยะเวลายาวนาน โดยไม่คิดว่าเป็นงานหนักจนเกิน ไป มองว่างานที่ทำเป็นงานที่ตนเองสามารถทำได้ เมื่อประสบปัญหาก็พยายามหาทางแก้ไข ไม่โทษคนอื่น สิบเอ็ดไม่รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง

Copyright by Mahidol University

<u>คนที่ 12</u> : สิบสอง (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 51 ปี พิการทางสายตาแต่กำเนิด (ตาบอดสองข้าง) ปัจจุบันประกอบอาชีพค้าสลากเป็นอาชีพหลัก เล่นดนตรีเป็นอาชีพเสริม

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: จบการศึกษาชั้นประถมปีที่ 7 อาชีพดนตรีเริ่มจากการศึกษาดนตรีที่โรงเรียนสอนดนตรี 2-3 ปี จึงทำงานเล่นดนตรี ร้องเพลงที่เชียงใหม่ประมาณ 5-6 ปี ทำอยู่กรุงเทพฯ ประมาณ 10 ปี หลังจากนั้นก็เล่นเป็นอาชีพเสริม เริ่มประกอบอาชีพค้าสลากตอนย้ายมาอยู่กรุงเทพเมื่ออายุ 20 ปี ทำอยู่สักพักก็เลิกไป 10 ปี จึงหันกลับมาประกอบอาชีพใหม่เริ่มจากการสอบถามรายละเอียดจากรุ่นพี่ที่ทำอาชีพนี้ ทั้งเรื่องแหล่งซื้อ การตั้งราคาขาย แหล่งขาย วิธีขาย จากนั้นจึงเริ่มประกอบอาชีพ ช่วงแรกขายตามสถานที่ทั่วไปไม่แน่นอน ต่อมาได้พื้นที่ขายฟรีในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งจึงขายเป็นหลักแหล่งประจำ แม้ภายหลังต้องเสียเงินค่าพื้นที่ ปัจจุบันประกอบอาชีพนี้มา 25 ปี

ความสามารถในการจัดการ: สิบสองจัดแบ่งการใช้เงินออกเป็นส่วน ๆ ชัดเจน วางแผนการใช้จ่ายล่วงหน้า และให้ความสำคัญกับการออม นำเงินกู้มาลงทุนในการซื้อสลากเพิ่ม ในการทำงานสิบสองกำหนดตารางเวลาในการทำงานตามเวลาเปิดปิดของห้างที่สิบสองขายสลากอยู่ และขายทุกวันที่มีสลากมาจำหน่าย สิบสองเคยได้พื้นที่ขายในห้างฟรีต่อมาต้องเสียเงินค่าพื้นที่จึงขายสลากในราคาสูงขึ้น

มนุษยสัมพันธ์: สิบสองมีเพื่อนมากทั้งที่รู้จักจากอาชีพดนตรีและค้าสลาก หากเพื่อนขอความช่วยเหลือก็จะพยายามทำให้หากไม่เกินกำลัง เช่น เป็นสมาชิกแอมเวย์ทั้ง ๆ ที่ไม่ต้องการ ในการขายสลากที่เกินราคาสิบสองจะชี้แจงเหตุผลอธิบายให้กับลูกค้า หากลูกค้ามีอารมณ์ไม่พอใจก็จะไม่โต้ตอบกลับ รับฟังความเห็นของคนอื่น เช่น ความเห็นของแม่บ้านที่ดูแลบุตรของสิบสองทั้งที่มีต่อเรื่องบุตรและเรื่องดนตรีที่สิบสองเล่น

ความอดทนมุ่งมั่น: สิบสองจัดเวลาทำงานทุกวันไม่มีวันหยุด หากไม่ค้าสลากก็จะต้องเล่นดนตรี เมื่อเกิดปัญหาจะพยายามหาแนวทางแก้ไข เช่นตอนที่ห้างขอเก็บค่าเช่าพื้นที่ สิบสองบอกว่าไม่ได้ทำอาชีพแตกต่างจากเพื่อน ๆ คนอื่นเพียงแต่สิบสองจะรู้จักอดออมและรอคอยให้พร้อมก่อนที่จะตัดสินใจใช้จ่ายในเรื่องต่าง ๆ

ความเชื่อมั่นในตนเอง: สิบสอง ภรรยา และบุตรสาวเป็นคนตาบอดทั้งหมด ปัจจุบันทั้งสามคนประกอบอาชีพเลี้ยงตัวเองได้ สิบสองเลือกประกอบอาชีพตามความสนใจของตนโดยพิจารณาจากรายได้ ความสามารถที่ตนทำได้ และความชอบในสิ่งที่ทำ มีความรู้สึกว่าประสบความสำเร็จมีฐานะมั่นคง และพอใจในสิ่งที่ตัวเองเป็นอยู่

Copyright by Mahidol University

สรุป สิบสองเรียนรู้การประกอบอาชีพค้าสลากจากคนที่ประกอบอาชีพนี้มาก่อน จากนั้นจึงสะสมความรู้เพิ่มเติมจากการประกอบอาชีพนี้โดยตรง ระยะเวลาเรียนรู้ประมาณ 25 ปี คุณภาพของสินค้าไม่แตกต่างจากคนอื่น สิบสองกู้เงินเพื่อมาลงทุนในการค้าสลากเพิ่ม สิบสองจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ มีการออมเงินและวางแผนล่วงหน้าเวลาใช้เงิน ทำงานอย่างมีขั้นตอนและเวลา แก้ปัญหาใช้หลักเหตุผล สิบสองพูดเก่ง รู้จักพูดคุยกับลูกค้า ชอบช่วยเหลือและมีน้ำใจกับคนอื่น เปิดโอกาสให้คนอื่นได้แสดงความคิดเห็น สิบสองทำงานทุกวันไม่มีวันหยุดโดยไม่รู้สึกว่าเป็นงานหนัก แม้ประสบปัญหาก็จะหาทางแก้ไข ไม่โทษคนอื่นแต่พร้อมที่จะเผชิญปัญหา สิบสองเชื่อว่าสิ่งที่ตนเองทำอยู่เป็นสิ่งที่ตนเองสามารถทำได้และทำได้ดี ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ และภาคภูมิใจในตนเอง

<u>สรุปคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ</u>

คนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระทั้งหมดมีความรู้ในการประกอบอาชีพ โดยแหล่งของการเรียนรู้มาจากการสอนของผู้อื่นเป็นส่วนใหญ่ ระยะเวลาในการเรียนรู้มีทั้งที่มากกว่า 10 ปี และน้อยกว่า 10 ปีในจำนวนเท่ากัน ในขณะที่ทุกคนใช้เงินตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตอนกู้ยืมเงิน ทำงานอย่างมีขั้นตอน ตัดสินใจโดยใช้เหตุผล และแทบทุกคนรู้จักคบหาสมาคมกับผู้อื่น รู้จักที่จะให้ความช่วยเหลือ ยิ้มแย้มแจ่มใส สนิทสนมกับลูกค้า ทำงานโดยรู้สึกว่าเป็นงานที่ตนเองสามารถทำได้ ไม่รู้สึกว่าเป็นงานหนักจนเกินไป ไม่ท้อถอยแม้จะเกิดความผิดพลาด และจะพยายามแก้ไขไม่โทษคนอื่น รู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง และไม่คิดขอความช่วยเหลือจากใคร

ตารางที่ 4 คุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

คุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระ / นามสมมติ	หนึ่ง	สอง	สาม	สี่	ห้า	หก	เจ็ด	แปด	เก้า	สิบ	สิบเอ็ด	สิบสอง
ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
ความสามารถในการจัดการ	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
มนุษยสัมพันธ์	√	√	√	√	√	×	√	√	√	×	√	√
ความอดทนมุ่งมั่น	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
ความเชื่อมั่นในตนเอง	×	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

√ มีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระ

× ไม่มีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระ

Copyright by Mahidol University

4.2.3 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระ

คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ มีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระไม่แตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านธุรกิจพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระส่วนมากมีความรู้ในการประกอบอาชีพ นำเงินมาใช้ตามวัตถุประสงค์ของการกู้ มีการจัดการด้านการเงินที่เป็นระบบ ไม่แตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านจิตใจพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระมีการคบหาสมาคมกับคนอื่น รู้จักการให้ความช่วยเหลือ ไม่รู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานหนักเกินไป มักมองว่าเป็นงานที่ตนเองทำได้ ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ สามารถตัดสินใจเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองโดยไม่รอให้ผู้อื่นตัดสินใจแทน เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง ไม่คิดหวังพึ่งความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ ไม่ว่าเรื่องใด ๆ เช่นเดียวกับคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

นอกจากนี้พบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนจำนวน 9 คน และกลุ่มที่ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนจำนวน 3 คน คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระซึ่งมีความสามารถในการชำระหนี้คืนมีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระไม่แตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านธุรกิจพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระกลุ่มที่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนมีความรู้ในการประกอบอาชีพ มีการใช้เงินตามวัตถุประสงค์ของการกู้เงิน และมีการจัดการด้านการเงินที่เป็นระบบซึ่งไม่แตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านจิตใจพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระกลุ่มที่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนส่วนใหญ่มีการคบหาสมาคมกับคนอื่น รู้จักการให้ความช่วยเหลือ ไม่รู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานหนักเกินไป ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง เช่นเดียวกับคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ ในขณะที่คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระที่ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนมีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระแตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านธุรกิจพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระกลุ่มที่ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ในการประกอบอาชีพ ไม่ได้ใช้เงินตามวัตถุประสงค์ของการกู้เงิน และการจัดการด้านการเงินไม่มีระบบแตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านจิตใจพบว่าคนพิการที่ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนส่วนใหญ่ไม่ค่อยคบหาสมาคมกับผู้อื่น รู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานหนัก รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ ไม่มีความภาคภูมิใจในตนเองตรงข้ามกับคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

Copyright by Mahidol University

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณลักษณะภายในของคนพิการที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ เป็นการศึกษาคนพิการที่ประกอบอาชีพอิสระซึ่งเป็นผู้กู้ยืมเงินจากกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการในปี 2547 ในเขตกรุงเทพมหานคร เฉพาะคนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหวและทางการมองเห็นที่เป็นผู้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการจำนวน 274 คน กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวน 24 คน แบ่งเป็นคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระกลุ่มละ 12 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ทั่วไปและแบบสัมภาษณ์เจาะลึกจากคนพิการ และใช้แบบสัมภาษณ์เจาะลึกในการเก็บข้อมูลจากผู้ที่ใกล้ชิดคนพิการ และลูกค้าคนพิการ ผลการวิจัยสรุปเป็นหัวข้อได้ดังนี้

5.1 ผลการวิจัย

5.1.1 คุณลักษณะทั่วไปของคนพิการ

5.1.2 คุณลักษณะที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ

1) คุณลักษณะด้านธุรกิจ

ก. คุณลักษณะด้านธุรกิจของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ

ข. คุณลักษณะด้านธุรกิจของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

ค. เปรียบเทียบคุณลักษณะด้านธุรกิจของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระ

2) คุณลักษณะด้านจิตใจ

ก. คุณลักษณะด้านจิตใจของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ

ข. คุณลักษณะด้านจิตใจของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

ค. เปรียบเทียบคุณลักษณะด้านจิตใจของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระ

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

Copyright by Mahidol University

5.1 ผลการวิจัย

5.1.1 คุณลักษณะทั่วไปของคนพิการ

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 12 คน มีอายุเฉลี่ย 44.5 ปี ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ 50 รองลงมาคืออาชีพค้าขายร้อยละ 41.7 คนพิการเข้าร่วมกลุ่มด้วยการเป็นสมาชิกขององค์กรคนพิการต่าง ๆ ร้อยละ 50 แต่ส่วนใหญ่ไม่เคยได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านอาชีพ (ร้อยละ 75) คนพิการประกอบอาชีพอิสระด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่น (ร้อยละ 83.3) และประกอบอาชีพอิสระเป็นงานประจำ (ร้อยละ 91.7)

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 12 คน มีอายุเฉลี่ย 43.2 ปี ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ 50 รองลงมาคืออาชีพค้าขายร้อยละ 33.3 คนพิการเข้าร่วมกลุ่มด้วยการเป็นสมาชิกขององค์กรคนพิการต่าง ๆ ร้อยละ 50 แต่ส่วนใหญ่ไม่เคยได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านอาชีพ (ร้อยละ 75) คนพิการทุกคนประกอบอาชีพอิสระด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่น และประกอบอาชีพอิสระเป็นงานประจำ (ร้อยละ 75)

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ และไม่มีหนี้ค้างชำระพบว่าคนพิการทั้งสองกลุ่มมีอายุเฉลี่ยประมาณ 43-45 ปี มักประกอบอาชีพรับจ้าง และเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ ของคนพิการ ส่วนใหญ่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านอาชีพ และประกอบอาชีพอิสระเป็นงานประจำ ที่แตกต่างกันคือคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระส่วนหนึ่งประกอบอาชีพเพียงลำพังไม่ได้ต้องพึ่งผู้อื่น ในขณะที่คนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระทุกคนประกอบอาชีพอิสระด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่น

5.1.2 คุณลักษณะที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ

คุณลักษณะภายในของคนพิการแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือด้านธุรกิจและจิตใจ ด้านธุรกิจได้แก่ ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระและความสามารถในการจัดการ ส่วนด้านจิตใจได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ ความอดทนมุ่งมั่นและความเชื่อมั่นในตนเอง

1) คุณลักษณะด้านธุรกิจ

ก. คุณลักษณะด้านธุรกิจของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ

คุณลักษณะด้านความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ ของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระเป็นดังนี้ มีความรู้ในอาชีพที่ตนเองทำอยู่ 10 คน อีก 2 คนไม่มีความรู้ คนแรกไม่มีความรู้เพราะไม่สามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาในสถาบันการศึกษามาใช้ในการประกอบอาชีพได้ คนที่สองไม่มีความรู้เพราะไม่สนใจที่จะเรียนรู้เนื่องจากคิดว่าเป็นอาชีพที่

Copyright by Mahidol University

ตนเองทำเพราะไม่มีทางเลือกอย่างอื่น และคิดว่าเป็นอาชีพของคนพิการอยู่แล้ว ทั้งนี้คนพิการมีแหล่งเรียนรู้จากการทำงานเป็นลูกจ้าง 3 คน จากประสบการณ์ในการประกอบอาชีพโดยตรง 2 คน จากการฝึกอาชีพ 2 คน จากอาชีพเดิม 1 คน จากการถ่ายทอดของบุคคลในครอบครัว 1 คน และจากการศึกษาในสถาบัน 1 คน ส่วนระยะเวลาในการเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดความชำนาญนั้น คนพิการที่มีระยะเวลาในการเรียนรู้ต่ำกว่า 10 ปี มี 4 คน นอกนั้นจะมีระยะเวลาเรียนรู้มากกว่า 10 ปี ส่วนคุณภาพของสินค้าและบริการพบว่าสินค้าและบริการของคนพิการแต่ละคนเป็นสินค้าและบริการที่จัดว่ามีคุณภาพ

ความสามารถในการจัดการของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระเป็นดังนี้ คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ 7 คน มีการจัดสรรเงินไว้เป็นประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ ค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ค่าเช่าบ้าน ค่าสาธารณูปโภค ค่าใช้จ่ายของบุตร แต่มีเพียงคนเดียวที่กล่าวถึงการจัดสรรเงินออม นอกนั้นส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการจัดเงินไว้สำหรับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และมักไม่มีสำรองฉุกเฉินสำหรับค่าใช้จ่ายในยามเจ็บป่วย ซึ่งมีอยู่ 2 คนที่ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อระบบการเงิน ในการนำเงินจากการกู้ยืมไปใช้จ่ายนั้นพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระมีการใช้จ่ายเงินตามวัตถุประสงค์ที่ให้ไว้ตอนกู้ยืม 7 คน เมื่อประสบปัญหาก็จะใช้การแก้ปัญหาโดยการพิจารณาเหตุและผล 7 คน และมีการจัดขั้นตอนการทำงาน 7 คน

ข. คุณลักษณะด้านธุรกิจของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

คุณลักษณะด้านความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ ของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระเป็นดังนี้ คนพิการทุกคนมีความรู้ในอาชีพที่ตนเองทำอยู่ ทั้งนี้คนพิการมีแหล่งเรียนรู้จากการถ่ายทอดจากคนที่ประกอบอาชีพมาก่อน 5 คน จากประสบการณ์ในการทำงานโดยตรง 3 คน การทำงานเป็นลูกจ้าง 2 คน และจากการฝึกอาชีพ 2 คน โดยคนพิการมีระยะเวลาในการเรียนรู้น้อยกว่า 10 ปี 6 คน ที่เหลือมีระยะเวลาในการเรียนรู้มากกว่า 10 ปี ส่วนคุณภาพของสินค้าและบริการพบว่าส่วนใหญ่เป็นสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ แต่มีคนพิการอยู่ 1 คนที่สินค้ามีคุณภาพด้อยกว่าคู่แข่งแต่ก็ยังมีลูกค้ามาใช้บริการอยู่

ความสามารถในการจัดการของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระเป็นดังนี้ คนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระทั้ง 12 คน มีการจัดวางระบบการเงินโดยการจัดสรรเงินไว้เป็นประเภท ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ ค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ค่าเช่าบ้าน ค่าสาธารณูปโภค ค่าใช้จ่ายของบุตร ทั้งนี้มีอยู่ 8 คนที่มีการจัดสรรเงินไว้เป็นเงินออมหรือเงินสำรองยามฉุกเฉินด้วย ส่วนเรื่องการใช้จ่ายเงิน การแก้ปัญหา และการจัดลำดับขั้นตอนการทำงานพบว่าทั้ง 12 คนใช้จ่ายเงินตามวัตถุประสงค์ที่ให้ไว้ตอนกู้ยืมเงิน ใช้เหตุและผลในการแก้ปัญหา และมีการจัดลำดับการทำงานอย่างมีขั้นตอน

Copyright by Mahidol University

ค. เปรียบเทียบคุณลักษณะด้านธุรกิจของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระ

คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระส่วนมากมีความรู้ในการประกอบอาชีพ นำเงินมาใช้ตามวัตถุประสงค์ของการกู้ มีการจัดการด้านการเงินที่เป็นระบบ ซึ่งไม่แตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ แต่คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระจะเรียนรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพด้วยตนเอง ขณะที่คนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระจะเรียนรู้จากสถานศึกษาหรือมีผู้สอน แต่อย่างไรก็ตามพบว่าจากคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 12 คน มีเพียง 3 คนที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้จริง และคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระจริง 3 คน ไม่มีคุณลักษณะด้านความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ 2 คน ไม่มีความสามารถในการจัดการ 2 คน

2) คุณลักษณะด้านจิตใจ

ก. คุณลักษณะด้านจิตใจของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ

คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ 8 คน จะรู้จักที่จะคบหาสมาคมกับคนอื่น มักมีเพื่อนฝูงมาก ชอบที่จะช่วยเหลือคนอื่น ส่วนใหญ่จะสนิทสนมกับลูกค้าจนกระทั่งกลายเป็นเพื่อนกัน ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยดี ส่วนคนพิการที่เหลือเป็นคนที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ขาดความสนใจผู้อื่น มักไม่รับฟังความคิดเห็นของใคร

คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ 10 คน มีคุณลักษณะด้านความอดทนมุ่งมั่น ดังนี้คือ ไม่รู้สึกว่างานที่ตนเองทำอยู่เป็นงานที่หนักเกินไป มักมองว่างานที่ทำเป็นงานที่ตนเองสามารถทำได้ หากเคยผิดพลาดในเรื่องใดก็จะถือเป็นบทเรียนและพยายามหาทางอื่นแก้ไขปัญหา ไม่พยายามโทษคนอื่น และไม่มองว่าปัญหาที่ตนเองเผชิญอยู่เป็นปัญหาแต่จะมองว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่ต้องเกิดขึ้น อีก 2 คนที่เหลือมองตรงข้ามกับ 10 คนข้างต้น

คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ 10 คน ไม่รู้สึกว่าความพิการเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิต ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ และสามารถตัดสินใจเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองโดยไม่รอให้คนอื่นตัดสินใจแทน เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ ไปไหนมาได้เพียงลำพัง ไม่คิดหวังพึ่งความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ ไม่ว่าเรื่องใด ๆ อีก 2 คน คิดในทางตรงข้าม

ข. คุณลักษณะด้านจิตใจของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

คนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ 10 คน รู้จักที่จะคบหาสมาคมกับคนอื่น มักมีเพื่อนฝูงมาก ชอบที่จะช่วยเหลือคนอื่น ส่วนใหญ่จะสนิทสนมกับลูกค้าจนกระทั่งกลายเป็นเพื่อนกัน ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยดี ส่วนอีก 2 คน คนหนึ่งแสดงออกด้วยการนิ่งเฉยจนคล้ายไม่

Copyright by Mahidol University

ต้องการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ส่วนอีกคนหนึ่งขาดการรับฟังความเห็นจากคนอื่นจนกระทั่งกลายเป็นไม่ใส่ใจในความเห็นของคนอื่นแม้แต่ลูกค้า ในจำนวน 2 คนนี้ ทั้งสองคนกล่าวถึงภาระด้านเศรษฐกิจ

คนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระทุกคน ไม่รู้สึกว่างานที่ตนเองทำอยู่เป็นงานหนักเกินไป มักมองว่างานที่ทำเป็นงานที่ตนเองสามารถทำได้ หากเคยผิดพลาดในเรื่องใดก็จะถือเป็นบทเรียนและพยายามหาทางอื่นแก้ไขปัญหา ไม่พยายามโทษคนอื่น และไม่มองว่าปัญหาที่ตนเองเผชิญอยู่เป็นปัญหาแต่จะมองว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่ต้องเกิดขึ้น

คนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ 11 คน ไม่รู้สึกว่าความพิการเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิต ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ และสามารถตัดสินใจเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองโดยไม่รอให้คนอื่นตัดสินใจแทน เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ ไปไหนมาได้เพียงลำพัง ไม่คิดหวังพึ่งความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ ไม่ว่าเรื่องใด ๆ อีก 1 คนที่เหลือมีมารดาเป็นคนตัดสินใจให้ รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการทำให้ไปไหนมาไหนไม่ได้โดยลำพัง

ค. เปรียบเทียบคุณลักษณะด้านจิตใจของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ และคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่จะรู้จักคบหาสมาคมกับคนอื่น มักมีเพื่อนฝูง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี มักจะสนิทสนมกับลูกค้าจนกระทั่งกลายเป็นเพื่อนกัน ไม่รู้สึกว่างานที่ตนเองทำอยู่เป็นงานหนัก มองว่าเป็นงานที่ตนเองทำได้ เวลามีปัญหาจะไม่โทษคนอื่นแต่จะพยายามแก้ไข และมองปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ ไม่รู้สึกว่าความพิการเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิต ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ สามารถตัดสินใจเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองโดยไม่รอให้ให้คนอื่นตัดสินใจแทน เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ ไปไหนมาไหนได้เพียงลำพัง ไม่คิดหวังพึ่งความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ ไม่ว่าเรื่องใด ๆ เช่นเดียวกับคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ แต่อย่างไรก็ตามพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 12 คน มีคนพิการที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้จริง 3 คน ซึ่งไม่มีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ทั้ง 3 คน และไม่มีคุณลักษณะด้านความอดทนมุ่งมั่นและความเชื่อมั่นในตนเอง 2 คน

Copyright by Mahidol University

5.2 อภิปรายผล

คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ มีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านธุรกิจทั้งในด้านความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ และความสามารถในการจัดการ มีคุณลักษณะด้านจิตใจทั้งในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความอดทนมุ่งมั่น และความเชื่อมั่นในตนเองเช่นเดียวกับคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ นอกจากนี้พบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระในการศึกษานี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนจำนวน 9 คน และกลุ่มที่ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนจำนวน 3 คน ทั้งนี้คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระที่มีความสามารถในการชำระหนี้คืน มีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระไม่แตกต่างกับคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ คือมีคุณลักษณะด้านธุรกิจทั้งในด้านความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระและความสามารถในการจัดการ มีคุณลักษณะด้านจิตใจทั้งในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความอดทนมุ่งมั่นและความเชื่อมั่นในตนเอง ส่วนคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระกลุ่มหลังส่วนใหญ่มีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระแตกต่างกับคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ คือคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระที่ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนส่วนใหญ่ไม่มีคุณลักษณะด้านธุรกิจด้านความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระและความสามารถในการจัดการ ในขณะที่คนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระทุกคนมีคุณลักษณะด้านความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระและความสามารถในการจัดการ คุณลักษณะด้านจิตใจของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระที่ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนส่วนใหญ่ไม่มีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ความอดทนมุ่งมั่น และความเชื่อมั่นในตนเอง ในขณะที่คนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่มีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ความอดทนมุ่งมั่น และความเชื่อมั่นในตนเอง

คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระที่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนแต่กลับมีหนี้ค้างชำระอาจจะมีสาเหตุมาจากแนวคิดในการชำระหนี้ของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระในการศึกษานี้ที่มีความมั่นใจว่าได้ชำระหนี้ต่อเมื่อจ่ายเงินด้วยตนเองและรับใบเสร็จทันที ไม่ชอบการส่งเงินธนาณัติหรือตั๋วแลกเงินทางไปรษณีย์ตามที่กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการกำหนด ซึ่งในทางปฏิบัติคนพิการมีปัญหาในการเดินทางมาชำระหนี้ด้วยตนเอง และจะขาดรายได้จากการหยุดงานเพื่อไปชำระเงินทำให้ไม่ได้ชำระหนี้ (3 คน) หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามเวลาที่กำหนด แต่จะเดินทางไปชำระหนี้ตามความสะดวกของตน (6 คน) เช่น สามเดือนครั้ง หกเดือนครั้ง เป็นต้น คนพิการกลุ่มนี้จึงถูกรวมอยู่ในกลุ่มของผู้ที่มีหนี้ค้างชำระจริง นอกจากนี้คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 3 คน คิดว่าเงินกู้ยืมดังกล่าวเป็นเสมือนเงินให้เปล่าที่ทางรัฐให้กับคนพิการจึงไม่คิดว่าจำเป็นต้องชำระคืน ทั้งที่สามารถ

Copyright by Mahidol University

จะชำระหนี้ได้ แนวคิดดังกล่าวคล้ายคลึงกับกลุ่มผู้กู้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) บางคนที่มักคิดว่าเงินกู้เหมือนเป็นเงินให้เปล่าหรือเงินช่วยเหลือ ไม่ต้องชำระคืน เมื่อเห็นเพื่อนหรือคนที่รู้จักไม่ชำระหนี้ตามสัญญาและไม่ถูกลงโทษใด ๆ จึงเกิดการเลียนแบบ ผลทางสังคมนี้กระจายค่อนข้างรวดเร็วจากเพื่อนสู่เพื่อน จากญาติสู่ญาติ ตามวัฒนธรรมของคนไทย ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการติดตามหนี้อย่างมาก และจะส่งผลให้การติดตามเงินทุนกลับคืนเพื่อนำไปหมุนเวียนต่อไปมีความยากลำบากมากขึ้น (เพชรสุดา อร่ามเสรีวงศ์, 2546 :129-131)

เมื่อพิจารณาคุณลักษณะด้านความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ ของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระซึ่งมีความสามารถในการชำระหนี้คืนเปรียบเทียบกับคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระพบว่าทุกคนต่างมีความรู้ในการประกอบอาชีพเช่นเดียวกัน แต่คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่มีแหล่งเรียนรู้จากการเรียนรู้ด้วยตนเองในขณะที่คนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระมีแหล่งเรียนรู้จากการสอนของผู้อื่น แต่อย่างไรก็ตามความรู้ที่ได้มาจากแหล่งที่ต่างกันไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ความรู้ที่ได้รับแตกต่างกัน (ชัยวัฒน์ อัตพัฒน์, 2542: 107-127) เพราะความรู้คือประสบการณ์ของบุคคลที่ได้รับ ทั้งเรียนรู้ด้วยตนเองหรือเรียนรู้จากบุคคลอื่นเป็นผู้ถ่ายทอดให้ (อักษรศิลป์ แก้วมหาวงศ์, 2548 : 25) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความรู้เป็นผลที่ได้จากการเรียนรู้ผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การเล่าเรียน ประสบการณ์ การปฏิบัติ (ฟ้าใส ภู่เกียรติ, 2547: 12) ดังนั้นคุณลักษณะด้านความรู้ในการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระซึ่งมีความสามารถในการชำระหนี้คืนและคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระจึงไม่แตกต่างกัน ส่วนคุณลักษณะด้านความสามารถในการจัดการพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระซึ่งมีความสามารถในการชำระหนี้คืนส่วนใหญ่มีการจัดการด้านการเงินที่เป็นระบบไม่แตกต่างกับคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระเช่นกัน

ในขณะที่คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระซึ่งไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืน ไม่มีความรู้ในการประกอบอาชีพ การจัดการด้านการเงินไม่เป็นระบบ สอดคล้องกับการศึกษาปัญหาการค้างชำระเงินกู้ของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการที่เชื่อว่าคนพิการที่ไม่ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระจะไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามที่กำหนด โดยปัจจัยที่ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จคือคนพิการไม่มีความรู้ในการประกอบอาชีพและการบริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องเงิน (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ, 2545: 23) สำหรับปัจจัยอื่นที่พบในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ การที่คนพิการไม่ได้ตั้งใจที่จะกู้ยืมเงินเพื่อมาประกอบอาชีพ เช่น คนที่หนึ่งไม่สามารถประกอบอาชีพได้เพียงลำพัง จำเป็นต้องพึ่งพาบุคคลในครอบครัวในการประกอบอาชีพ คนที่มีเจตนาในการนำเงินกู้ไปใช้คือญาติของคนพิการซึ่งเป็นผู้ที่รับภาระในการหาเลี้ยงคนพิการและคนอื่นในครอบครัว ภาระค่าใช้จ่ายที่มีอยู่สูงเกินกว่ารายได้ที่หาได้จึงไม่อาจชำระหนี้ได้ คนที่สองต้องการกู้ยืมเงินเพื่อมาใช้ในการรักษาตัวโดยเชื่อว่าเมื่อรักษาตัวหายดีแล้วจะได้ประกอบอาชีพที่สามารถหาเงินมาชำระ

Copyright by Mahidol University

หนี้คืนทั้งจำนวนในคราวเดียว คนที่สามต้องการกู้ยืมเงินมาเพื่อชำระหนี้เจ้าหนี้รายอื่นทั้งจำนวนเพราะถูกเร่งรัดหนี้สิน

แม้ผลการศึกษาในที่นี้จะสนับสนุนว่าคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระมีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ แต่ก็พบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่เป็นคนพิการซึ่งมีความสามารถในการชำระหนี้คืนและมีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระเช่นกัน ดังนั้นจึงมีคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระส่วนน้อยที่เป็นคนพิการซึ่งไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนและไม่มีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระสอดคล้องกับการศึกษาของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการที่พบว่าคนพิการมีหนี้ค้างชำระเพราะไม่มีความรู้ในการประกอบอาชีพและความสามารถในการจัดการทางธุรกิจและการเงิน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1. การพัฒนาคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การเริ่มสำรวจความพิการ การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ การเตรียมพร้อมในการปรับตัวของคนพิการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ การจัดศึกษาสำหรับคนพิการ และการเตรียมการด้านอาชีพ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จำเป็นต้องกระทำร่วมกันแบบบูรณาการจึงจะเกิดผลสำเร็จ

2. การฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการต้องการการดูแลที่ต่อเนื่องนับแต่เกิดความพิการ การฟื้นฟูทางการแพทย์ การปรับตัว การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การศึกษา และอาชีพ ซึ่งนอกจากต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา เช่น แพทย์ นักจิตวิทยา นักกายภาพบำบัด นักอาชีวบำบัด ยังจำเป็นจะต้องมีผู้ที่คอยติดตามการเปลี่ยนแปลงของคนพิการในแต่ละด้านเป็นการเฉพาะราย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญในด้านดังกล่าวคือนักให้คำปรึกษาในงานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ดังนั้นจึงควรเร่งผลิตบุคลากรสาขาดังกล่าวเพื่อรองรับการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติ

1. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการควรจัดให้มีกิจกรรมพัฒนาคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ ให้ครอบคลุมทั้งความรู้ในการประกอบอาชีพ ความสามารถในการจัดการธุรกิจ มนุษยสัมพันธ์ ความอดทนมุ่งมั่น และความเชื่อมั่นในตนเอง

Copyright by Mahidol University

2. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนเงินทุนให้แก่คนพิการ ควรประเมินคุณลักษณะของคนพิการในเบื้องต้นพร้อมไปกับการประเมินคุณสมบัติด้านอื่นก่อนการอนุมัติเงินกู้ เพื่อให้คนพิการพัฒนาคุณลักษณะของตนเองให้เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระก่อนจะประกอบอาชีพ

3. เจ้าหน้าที่กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการควรให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องวัตถุประสงค์ของการให้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแก่คนพิการทุกครั้งที่มีการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ แก่คนพิการ

4. ในการออกให้บริการพื้นที่แก่คนพิการ ควรถือเป็นข้อปฏิบัติในการอำนวยความสะดวกในการรับชำระหนี้จากคนพิการเพื่อเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระหนี้ให้แก่คนพิการ

5. เจ้าหน้าที่กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการควรออกพื้นที่เพื่อพบและประเมินปัญหาที่แท้จริงในการค้างชำระหนี้ของคนพิการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระให้เหมาะสมกับคนพิการแต่ละราย

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปอาจนำตัวกำหนดอื่นที่มิใช่การชำระหนี้มาเป็นตัววัดความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระแทน เช่น สัดส่วนของผลตอบแทน(รายได้ต่อการลงทุน) ขนาดกิจการ(ยอดขายต่อวัน) เป็นต้น เพื่อพิจารณาว่าตัววัดความสำเร็จที่ต่างกันส่งผลให้คุณลักษณะที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในอาชีพอิสระของคนพิการเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2. ศึกษาคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ เช่น คุณลักษณะด้านความพิการโดยตรง คุณลักษณะภายนอกด้านการสนับสนุนทางครอบครัวของคนพิการ คุณลักษณะด้านภูมิหลังของคนพิการ เป็นต้น เพราะการศึกษาดังกล่าวน่าจะช่วยให้เกิดความเข้าใจในเรื่องการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการมากขึ้นและสามารถนำไปก่อประโยชน์ให้กับคนพิการที่ประกอบอาชีพอิสระต่อไป

Copyright by Mahidol University

คุณลักษณะภายในของคนพิการที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ

กิ่งกาญจน์ หงษ์ร่อน 4537389 RSRS/M

ศศ.ม. (งานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส Ph.D., วิไล กุศลวิศิษฏ์กุล วท.ม., พิมพา ขจรธรรม ปช.ด.

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

1. บทนำ

การส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนพิการได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ โดยมีการกำหนดเป็นกิจกรรมหลักในนโยบายระดับชาติปรากฏครั้งแรกในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 3 (2515-2519) และฉบับที่ 4 (2520-2524) (กิตติพงศ์ สุทธิ, 2543:12-13) ต่อมาเมื่อมีพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 จึงได้มีการจัดตั้งกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเพื่อส่งเสริมให้คนพิการช่วยเหลือตนเองโดยการประกอบอาชีพอิสระด้วยการสนับสนุนเงินกู้ยืมเพื่อประกอบอาชีพหรือขยายกิจการ (พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2534) และตั้งแต่ พ.ศ.2538 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ.2547 กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการได้ให้คนพิการกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพเป็นจำนวน 32,531 คน คิดเป็นจำนวนเงิน 636.74 ล้านบาท ส่วนใหญ่นำไปประกอบอาชีพรับจ้าง รองลงมาคือค้าขาย และเกษตรกรรม (กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ,2547) แต่กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการพบว่าในด้านของการชำระคืนเงินกู้ยืมนั้นมียอดค้างชำระมาก เมื่อพิจารณายอดกู้ยืมและชำระคืนถึงปี พ.ศ. 2545 ยอดค้างชำระคิดเป็นร้อยละ 64.54 ของเงินที่ให้กู้ยืมทั้งหมด (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ, 2545:13-15) ซึ่งกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการสรุปปัญหาการค้างชำระเงินกู้ยืมว่าสาเหตุหนึ่งน่าจะมาจากปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการ (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ, 2545: 23)

คุณลักษณะหรือคุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพอิสระ เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดซึ่งมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการประกอบอาชีพอิสระไม่ว่าจะเป็นการผลิต การขายสินค้า หรือ

Copyright by Mahidol University

ให้บริการก็ตาม (องค์การแรงงานระหว่างประเทศ,2543:1) ทั้งนี้คุณลักษณะที่ส่งเสริมให้บุคคลประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระดังกล่าวมี 2 ประการ คือ คุณลักษณะภายในของบุคคล และคุณลักษณะภายนอกของบุคคล (Hill, 1960) ประการแรกคุณลักษณะภายนอกของบุคคลหมายถึงปัจจัยแวดล้อมภายนอกซึ่งเป็นตัวเสริมให้บุคคลประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย (1) การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ ในรูปของข้อมูลข่าวสาร รูปธรรม และด้านจิตใจ (ดนัย เทียนพุฒ, 2531:28) และ (2) การมีเงินทุนหรือเครดิต (เสรี กิจชนะไพบูลย์, 2544:5) ประการที่สองคุณลักษณะภายในของบุคคล หมายถึงองค์ประกอบภายในตัวบุคคลซึ่งได้รับการสั่งสมจากประสบการณ์ การเรียนรู้ บุคลิกภาพ ที่เป็นตัวเสริมให้บุคคลประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย (1) คุณลักษณะด้านธุรกิจ ได้แก่ ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ ความสามารถในการจัดการ และ (2) คุณลักษณะด้านจิตใจ ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ ความอดทนมุ่งมั่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ทั้งนี้สนานจิตร สุคนธทรัพย์ (2540) พบว่าคุณลักษณะภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระมากกว่าคุณลักษณะภายนอก สอดคล้องกับการศึกษาของมัลคอม ฮาร์เปอร์ (2537) และสุภลักษณ์ ภาระ (2547) ที่เป็นการศึกษาในผู้ประกอบอาชีพอิสระที่เป็นคนพิการโดยตรงและพบว่าคุณลักษณะภายในส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการเช่นเดียวกัน

การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาเฉพาะคุณลักษณะภายในของคนพิการที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ โดยคาดว่าผลการศึกษาจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้คนพิการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระจนสามารถพึ่งพาตนเองได้

2. วิธีการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ คนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหวและคนพิการทางการมองเห็นซึ่งได้รับความร่วมมือจากทางสำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ รวบรวมรายชื่อที่อยู่และประวัติการชำระเงินของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ในกรุงเทพมหานครในปีงบประมาณ 2547 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547 จำนวนทั้งสิ้น 274 คน ประกอบด้วยผู้กู้ยืมที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 91 คนและไม่มีหนี้ค้างชำระ183 คน ผู้ทำงานร่วมกับคนพิการที่กู้ยืมเงินหรือผู้ที่อยู่อาศัยร่วมกับคนพิการที่กู้ยืมเงินหรือผู้ที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการที่กู้ยืมเงิน และลูกค้าของคนพิการที่กู้ยืมเงิน

Copyright by Mahidol University

กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม แต่ละกลุ่มใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มที่ 1 เป็นคนพิการจำนวน 24 คน แบ่งออกเป็นคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระกลุ่มละ 12 คน และมีคุณสมบัติดังนี้ ผู้ศึกษาสามารถติดต่อได้ สถานที่พักหรือสถานที่ทำงานไม่เปลี่ยวหรืออันตราย ให้สัมภาษณ์ได้ด้วยตนเอง และประกอบอาชีพอิสระ กลุ่มที่ 2 เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับคนพิการ ได้แก่ ผู้ร่วมงานกับคนพิการ 3 คน ผู้ที่อยู่อาศัยร่วมกับคนพิการ 19 คน ผู้ช่วยเหลือคนพิการ 2 คน รวม 24 คน และกลุ่มที่ 3 เป็นลูกค้าคนพิการ จำนวน 20 คน สาเหตุที่ไม่ครบ 24 คนตามจำนวนคนพิการ เพราะไม่สามารถติดต่อลูกค้าคนพิการได้ 3 คน และคนพิการหยุดพักการประกอบอาชีพเนื่องจากขาดเงินทุนหมุนเวียนจึงไม่มีลูกค้าในช่วงดังกล่าว 1 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย

1. แนวคำถามข้อมูลทั่วไป เป็นแนวคำถามที่ใช้กับคนพิการ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ของคนพิการ เช่น อายุ การศึกษา รายละเอียดการเข้ารับการฝึกอบรมด้านอาชีพ อาชีพที่ทำในอดีต อาชีพที่ทำในปัจจุบัน สภาพครอบครัว เป็นต้น

2. แนวคำถามเจาะลึก เป็นแนวคำถามที่ใช้กับคนพิการ ผู้ทำงานร่วมกับคนพิการหรือผู้ที่อยู่อาศัยร่วมกับคนพิการ หรือผู้ที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการ และลูกค้าคนพิการ ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านธุรกิจ ได้แก่ คำถามด้านความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ และคำถามด้านความสามารถในการจัดการ คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านจิตใจ ได้แก่ คำถามด้านมนุษยสัมพันธ์ คำถามด้านความอดทนมุ่งมั่น และคำถามด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

ตัวอย่างคำถามที่ใช้กับคนพิการ ได้แก่ สาเหตุที่ท่านเลือกอาชีพที่ทำอยู่ ท่านคิดและจัดลำดับในการทำงานอย่างไร ท่านปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไร ท่านคิดว่าระยะเวลาที่ท่านทำงานอยู่นั้นเหมาะสมหรือไม่อย่างไร เคยมีคนคัดค้านไม่ให้ท่านประกอบอาชีพหรือไม่ ท่านทำอย่างไร

ตัวอย่างคำถาม ที่ใช้กับผู้ทำงานร่วมกับคนพิการ หรือผู้ที่อยู่อาศัยร่วมกับคนพิการหรือผู้ที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการ ได้แก่ คนพิการสอนหรือให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพทำอยู่กับท่านอย่างไรบ้าง คนพิการมีขั้นตอนในการทำงานแต่ละวันอย่างไร การปฏิบัติตัวของคนพิการต่อท่านเป็นอย่างไร ท่านคิดว่าคนพิการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพที่ทำอยู่หรือไม่เพียงใด เพราะเหตุใด คนพิการคิดว่าตัวเองมีความสามารถหรือไม่ด้านไหนบ้างอย่างไร

ตัวอย่างคำถามที่ใช้กับลูกค้าคนพิการ ได้แก่ เพราะเหตุใดจึงเลือกมาซื้อสินค้า/

Copyright by Mahidol University

บริการของคนพิการ ท่านคิดว่าคนพิการมีปัญหาในการประกอบอาชีพอย่างไรบ้าง คนพิการควรจะปรับปรุงการแสดงออกต่อลูกค้าอย่างไร งานที่คนพิการทำอยู่เหมาะสมกับเขาหรือไม่เพราะเหตุใด ท่านเคยตำหนิสินค้า/บริการของคนพิการหรือไม่และคนพิการทำอย่างไร

2.3 การรวบรวมข้อมูล

1. ขอความร่วมมือจากสำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ รวบรวมรายชื่อ ที่อยู่ และประวัติการชำระเงินของผู้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการกรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ 2547 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547 เฉพาะผู้ที่พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว และพิการทางการมองเห็น

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากคนพิการตัวอย่างด้วยแนวคำถามเจาะลึก โดยใช้วิธีสัมภาษณ์คนพิการด้วยตนเอง ใช้เทปบันทึกการสัมภาษณ์ตลอดการสนทนา จากนั้นนำมาถอดความ หากพบว่ายังไม่ชัดเจนในประเด็นใดก็นัดสอบถามเพิ่มเติม

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำงานร่วมกับคนพิการหรือผู้ที่อยู่อาศัยร่วมกับคนพิการหรือผู้ที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการ หลังจากเก็บข้อมูลจากคนพิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแล้วก็จะสอบถามคนพิการเพื่อขอสัมภาษณ์คนในกลุ่มนี้ด้วยแนวคำถามเจาะลึก หากในการไปพบคนพิการได้พบกับคนกลุ่มนี้ก็จะดำเนินการสัมภาษณ์ต่อไป แต่หากไม่พบก็จะนัดหมายเพื่อขอสัมภาษณ์ต่อไป

4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าคนพิการ หากพบกับลูกค้าคนพิการในคราวที่ไปสัมภาษณ์คนพิการก็จะสัมภาษณ์ต่อไปด้วยแนวคำถามเจาะลึก แต่หากไม่พบก็จะเดินทางไปอีกครั้งหนึ่งเพื่อขอสัมภาษณ์

5. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมาจัดกลุ่มวิเคราะห์คุณลักษณะในการเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระของคนพิการ และเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะดังกล่าวในกลุ่มของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและไม่มีหนี้ค้างชำระ

3. ผลการศึกษา

1. กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 12 คน มีอายุเฉลี่ย 44.5 ปี ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ 50 รองลงมาคืออาชีพค้าขายร้อยละ 41.7 คนพิการเข้าร่วมกลุ่มด้วยการเป็นสมาชิกขององค์กรคนพิการต่าง ๆ ร้อยละ 50 แต่ส่วนใหญ่ไม่เคยได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านอาชีพ (ร้อยละ 75) คนพิการประกอบอาชีพอิสระด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่น(ร้อยละ 83.3) และประกอบอาชีพอิสระเป็นงานประจำ (ร้อยละ 91.7)

Copyright by Mahidol University

2. กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 12 คน มีอายุเฉลี่ย 43.2 ปี ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ 50 รองลงมาคืออาชีพค้าขายร้อยละ 33.3 คนพิการเข้าร่วมกลุ่มด้วยการเป็นสมาชิกขององค์กรคนพิการต่าง ๆ ร้อยละ 50 แต่ส่วนใหญ่ไม่เคยได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านอาชีพ (ร้อยละ 75) คนพิการทุกคนประกอบอาชีพอิสระด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่น และประกอบอาชีพอิสระเป็นงานประจำ (ร้อยละ 75)

3. คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ มีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระไม่แตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านธุรกิจพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระส่วนมากมีความรู้ในการประกอบอาชีพ นำเงินมาใช้ตามวัตถุประสงค์ของการกู้ มีการจัดการด้านการเงินที่เป็นระบบ ไม่แตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านจิตใจพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระมีการคบหาสมาคมกับคนอื่น รู้จักการให้ความช่วยเหลือ ไม่รู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานหนักเกินไป มักมองว่าเป็นงานที่ตนเองทำได้ ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ สามารถตัดสินใจเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองโดยไม่รอให้ผู้อื่นตัดสินใจแทน เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง ไม่คิดหวังพึ่งความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ ไม่ว่าเรื่องใด ๆ เช่นเดียวกับคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ นอกจากนี้พบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนจำนวน 9 คน และกลุ่มที่ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนจำนวน 3 คน คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระซึ่งมีความสามารถในการชำระหนี้คืนมีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระไม่แตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านธุรกิจพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระที่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนมีความรู้ในการประกอบอาชีพ มีการใช้เงินตามวัตถุประสงค์ของการกู้เงิน และมีการจัดการด้านการเงินที่เป็นระบบซึ่งไม่แตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านจิตใจพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระที่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนส่วนใหญ่มีการคบหาสมาคมกับคนอื่น รู้จักการให้ความช่วยเหลือ ไม่รู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานหนักเกินไป ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง เช่นเดียวกับคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ ในขณะที่คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระที่ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนมีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระแตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านธุรกิจพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระกลุ่มที่ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ในการประกอบอาชีพ ไม่ได้ใช้เงินตามวัตถุประสงค์ของการกู้เงิน และการจัดการด้านการเงินไม่มีระบบแตกต่างจากคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านจิตใจพบว่าคนพิการที่ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้

Copyright by Mahidol University

คืนส่วนใหญ่ไม่ค่อยคบหาสมาคมกับผู้อื่น รู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานหนัก รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ ไม่มีความภาคภูมิใจในตนเองตรงข้ามกับคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

4. อภิปรายผล

คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระและคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระมีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากแนวคิดในการชำระหนี้ของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระในการศึกษานี้ ซึ่งพบว่าคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 9 คน มีความมั่นใจว่าได้ชำระหนี้ต่อเมื่อจ่ายเงินด้วยตนเองและรับใบเสร็จทันที ไม่ชอบการส่งเงินธนาณัติหรือตั๋วแลกเงินทางไปรษณีย์ตามที่กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการกำหนด ซึ่งในทางปฏิบัติคนพิการมีปัญหาในการเดินทางมาชำระหนี้ด้วยตนเอง และจะขาดรายได้จากการหยุดงานเพื่อไปชำระเงินทำให้ไม่ได้ชำระหนี้ (3 คน) หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามเวลาที่กำหนด แต่จะเดินทางไปชำระหนี้ตามความสะดวกของตน (6 คน) เช่น สามเดือนครั้ง หกเดือนครั้ง เป็นต้น คนพิการกลุ่มนี้จึงถูกรวมอยู่ในกลุ่มของผู้ที่มีหนี้ค้างชำระทั้งที่มีความสามารถในการชำระหนี้คืน นอกจากนี้คนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ 3 คน ในจำนวน 9 คนดังกล่าวข้างต้น คิดว่าเงินกู้ยืมดังกล่าวเป็นเสมือนเงินให้เปล่าที่รัฐให้กับคนพิการจึงไม่คิดว่าจำเป็นต้องชำระคืนทั้งที่สามารถจะชำระหนี้ได้ แนวคิดดังกล่าวคล้ายคลึงกับกลุ่มผู้กู้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) บางคนที่มักคิดว่าเงินกู้เหมือนเป็นเงินให้เปล่าหรือเงินช่วยเหลือ ไม่ต้องชำระคืน เมื่อเห็นเพื่อนหรือคนที่รู้จักไม่ชำระหนี้ตามสัญญาและไม่ถูกลงโทษใด ๆ จึงเกิดการเลียนแบบ ผลทางสังคมนี้กระจายค่อนข้างรวดเร็วจากเพื่อนสู่เพื่อน จากญาติสู่ญาติ ตามวัฒนธรรมของคนไทย ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการติดตามหนี้อย่างมาก และจะส่งผลให้การติดตามเงินทุนกลับคืนเพื่อนำไปหมุนเวียนต่อไปมีความยากลำบากมากขึ้น (เพชรสุดา อร่ามเสรีวงศ์, 2546: 129-131)

เมื่อพิจารณาคุณลักษณะในกลุ่มคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระซึ่งไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนจำนวน 3 คนพบว่าไม่มีความรู้ในการประกอบอาชีพ การจัดการด้านการเงินไม่เป็นระบบ สอดคล้องกับการศึกษาปัญหาการค้างชำระเงินกู้ของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการที่เชื่อว่าคนพิการที่ไม่ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระจะไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามที่กำหนด (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ, 2545: 23) โดยปัจจัยที่ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จคือคนพิการไม่มีความรู้ในการประกอบอาชีพและการบริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องเงิน สำหรับปัจจัยอื่นที่พบในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ การที่คนพิการไม่ได้ตั้งใจที่จะกู้ยืมเงินเพื่อมาประกอบอาชีพ เช่น คนที่หนึ่งไม่สามารถประกอบอาชีพได้เพียงลำพัง จำเป็นต้องพึ่งพาบุคคลในครอบครัวในการประกอบอาชีพ คนที่มีเจตนาในการนำเงินกู้ไปใช้คือญาติของคนพิการซึ่งเป็นผู้ที่รับภาระในการหาเลี้ยงคน

Copyright by Mahidol University

พิการและคนอื่นในครอบครัว ภาระค่าใช้จ่ายที่มีอยู่สูงเกินกว่ารายได้ที่หาได้จึงไม่อาจชำระหนี้ได้ คนที่สองต้องการกู้ยืมเงินเพื่อมาใช้ในการรักษาตัวโดยเชื่อว่าเมื่อรักษาตัวหายดีแล้วจะได้ประกอบอาชีพที่สามารถหาเงินมาชำระหนี้คืนทั้งจำนวนในคราวเดียว คนที่สามต้องการกู้ยืมเงินมาเพื่อชำระหนี้เจ้าหนี้รายอื่นทั้งจำนวนเพราะถูกเร่งรัดหนี้สิน

จากผลการศึกษาดังกล่าว หน่วยงานของรัฐควรให้ความช่วยเหลือคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระซึ่งไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืน ด้วยการให้เจ้าหน้าที่ของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการออกพื้นที่เพื่อพบกับคนพิการและประเมินปัญหาที่แท้จริงของคนพิการ หากปัญหาของคนพิการเกิดจากการไม่มีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการจะได้ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะดังกล่าวให้แก่คนพิการ แต่หากเป็นปัญหาที่คนพิการมิได้ตั้งใจกู้ยืมเพื่อมาประกอบอาชีพ กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการจะได้พิจารณาหาสาเหตุที่แท้จริงและประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการจัดหาแนวทางช่วยเหลือที่เหมาะสมกับคนพิการแต่ละรายต่อไป สำหรับคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระซึ่งมีความสามารถในการชำระหนี้คืนรัฐควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้คนพิการเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการให้กู้ยืมเงินของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการและอาจต้องดำเนินการให้คนพิการเห็นถึงโทษของการผิดนัดชำระหนี้ที่มีต่อคนพิการและผู้ค้ำประกันด้วยการดำเนินการขั้นตอนการเร่งรัดหนี้สินไปจนถึงขั้นตอนการฟ้องร้องตามกฎหมายดังข้อกำหนดที่กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการมีอยู่ และควรหาแนวทางในการอำนวยความสะดวกในการจ่ายชำระคืนเงินกู้ให้แก่คนพิการมากยิ่งขึ้นด้วยการออกให้บริการเก็บชำระหนี้ถึงสถานที่โดยอาจควบรวมไปกับการให้บริการอื่น ๆ แก่คนพิการในคราวเดียว นอกจากนี้กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการควรปรับปรุงวิธีการให้กู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพอิสระ โดยการพิจารณาว่าคนพิการมีคุณลักษณะภายในที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระหรือไม่เพียงใด หากพบว่าคนพิการยังไม่มีคุณลักษณะดังกล่าวก็น่าจะสนับสนุนให้คนพิการได้รับการส่งเสริมให้มีคุณลักษณะดังกล่าวด้วยการเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา หรือฟื้นฟูสมรรถภาพจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องก่อน ในขณะเดียวกันควรอธิบายทำความเข้าใจให้คนพิการทราบถึงวัตถุประสงค์ของเงินกู้ยืมและบทลงโทษของการไม่ชำระคืน หลังจากคนพิการได้รับอนุมัติเงินกู้ยืมแล้ว ควรจัดให้มีการเยี่ยมคนพิการเพื่อติดตาม ให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับการประกอบอาชีพรวมทั้งเก็บเงินทุกเดือน นอกจากเป็นการอำนวยความสะดวกในการชำระหนี้ของคนพิการเพื่อลดปัญหาหนี้ค้างชำระแล้วยังเป็นการประเมินและติดตามผลการกู้ยืมเงินของคนพิการเป็นระยะ หากพบว่าคนพิการขาดคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระในด้าน

Copyright by Mahidol University

ใดก็จะได้หาแนวทางส่งเสริมให้สอดคล้องกับความต้องการของคนพิการได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา ก็จะเป็นการช่วยป้องกันและลดปัญหาการเกิดหนี้ค้างชำระและเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการที่กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการต่อไป

Copyright by Mahidol University

ENTREPRENEURIAL INTERNAL ATTRIBUTES OF PERSONS WITH DISABILITIES

KINGKAN HONGRON 4537389 RSRS/M

M.A. (REHABILITATION SERVICE FOR PERSONS WITH DISABILITIES)

THESIS ADVISORS : PIYARAT NOODPHONGSAI, Ph.D., WILAI KUSOLVISITKUL, B.A., M.Sc., PIMPA KACHONDHAM, Ph.D.

EXECUTIVE SUMMARY

1. Introduction

There has been support from the government in term of vocational rehabilitation of persons with disabilities as documented in the Third National Economic and Social Development Plan (1972–1976) and the Fourth National Economic and Social Development Plan (1977–1981) (Kittiphong Sudhi, 2000:12-13). As a result of the Rehabilitation of Disabled Persons Act (1991), the Rehabilitation of Disabled Persons Fund was set up to provide loan to persons with disabilities who wanted to start or expand their businesses (the Rehabilitation of Disabled Persons Act, 1991). From 1991 to January 2004, the Fund has given out loans to a total of 32,531 persons with disabilities, in the amount of 636.74 million baht. Most of the loan recipients worked as general labourers, followed by retailers & vendors, and farmers. According to the records of the Rehabilitation of Disabled Persons Fund, most of the loan recipients had not paid back the loan yet. Up to the year 2002, 64.54% of the total loan was still unpaid (Bureau of the Empowerment for Persons with Disabilities, 2002: 13-15). It was concluded by the Rehabilitation of Disabled Persons Fund that one reason was because persons with disabilities had experienced obstacles and difficulties in their businesses. (Bureau of the Empowerment for Persons with Disabilities, 2002: 23).

Characteristics and quality of the entrepreneurs are main factors of the success (or failure) no matter what types of businesses they do i.e. production, sales and services (International Labour Organization, 2000:1). The characteristics that

Copyright by Mahidol University

contribute to the success in business can be divided into 2 categories : internal and external characteristics (Hill, 1960). External characteristics consist of 1) social support such as informational, tangible and mental support (Danai Tienphut, 1988: 28) and 2) capital or credit (Sayree Khijchanaphaibul, 2001: 5). Internal characteristics consist of 1) business skills such as entrepreneurial skills and managing skills 2) mental characteristics such as human relationship, patience, determination, self confidence. The study done by Sananjitra Sukhonthasup (1997) found that internal characteristics contribute more to the success in business, which is congruent with the study of Malcolm Harper (1994) and Suphaluk Phara (2004) on entrepreneurs with disabilities which also found that internal characteristics are main factors on their success in businesses.

As a result, this study emphasized on internal characteristics that contribute to the success of the entrepreneurs with disabilities who received the loans from the Rehabilitation of Disabled Persons Fund, with the main objective of providing information as a guideline for entrepreneurs with disabilities so that they can be successful in their businesses.

2. Methodology

2.1 Population and Samples

The population of this study can be divided into two groups. The first group consisted of persons with physical or mobility impairment, and visual impairment who received the loan from the Rehabilitation of Disabled Persons Fund. With support from the Empowerment for Persons with Disabilities and the Office of Welfare Promotion, Protection and Empowerment of Vulnerable Groups, the information related to those who received the loan was provided as follows : names and addresses of loan recipients residing in Bangkok and the records of payments. As of December 31, 2004, there were 274 persons with disabilities who received the loans from the Rehabilitation of Disabled Persons Fund. Among these 274 persons, 91 of them had outstanding balances and 183 had no outstanding balances. The second group of the population consisted of customers of persons with disabilities, and persons who work with, live with and assist them.

Copyright by Mahidol University

Samples of the study were divided into 3 groups. Each sample group was derived from the Purposive Sampling. The first sample group consisted of 24 persons with disabilities : 12 with outstanding balances and 12 with no outstanding balances. These 24 samples were selected due to the following reasons : reachable, living in a safe neighbourhood (so that the researcher can go safely), being able to give interview by themselves, and self employed. The second sample group consisted of 24 persons divided into three main groups : 3 persons who work with persons with disabilities, 19 persons who live with persons with disabilities and 2 persons who assist persons with disabilities. The third sample group consisted of 20 persons who were customers of persons with disabilities. The number of customers was less than 24 because 3 of them were not reachable, and one person with disabilities quit their business. Therefore, that person did not have a customer.

2.2 Research Instruments

The following instruments were used for data collection :

1. General Interview Guide

This interview guide was aimed to collect general information of persons with disabilities such as age, education, vocational training experiences, previous jobs, current jobs and family status.

2. In-depth Interview Guide

The in-depth interview guide was done with persons with disabilities, their customers, persons who work with, live with or assist persons with disabilities. The questions were related to their business characteristics such as their entrepreneurial and managing skills; and their mental characteristics such as human relationship, patience, determination and self confidence.

Some sample questions for persons with disabilities:

- “Why did you choose your current profession?”
- “How do you prioritize your jobs?”
- “How do you treat your customers?”
- “Do you think your working hours are appropriate?”
- “Have you ever been told not to continue your profession? If yes, how did you react?”

Copyright by Mahidol University

Some sample questions for persons working with, living with and assisting persons with disabilities:

- "Did persons with disabilities teach or educate you about the jobs you do with them?"
- "How do persons with disabilities work on a daily basis? What do they do?"
- "How do persons with disabilities treat you in general?"
- "Do you think persons with disabilities are successful in their chosen professions? If yes, to what level and why?"
- "Do persons with disabilities think they have particular skills? In which way?"

Some sample questions for customer of persons with disabilities:

- "Why do you purchase products or use services of persons with disabilities?"
- "What kind of issues do you think persons with disabilities face in their chosen profession?"
- "How should persons with disabilities improve their interaction with customers?"
- "Do you think the chosen profession of persons with disabilities suit them? To what level? and why?"
- "Have you ever complained about goods or services of persons with disabilities? How did they react?"

2.3 Data Collection

1. The researcher requested for the cooperation from the Bureau of the Empowerment for Persons with Disabilities and the Office of Welfare Promotion, Protection and Empowerment of Vulnerable Groups to provide general information such as names, addresses, and loan repayment records of persons with disabilities who received loans from the Rehabilitation of Disabled Persons Fund in Bangkok up to December 31, 2004. The study was done on persons with physical and mobility impairment and persons with visual impairment only.

2. Gather information about persons with disabilities using the in-depth

Copyright by Mahidol University

interview guide. The researcher interviewed persons with disabilities by herself and recorded the interview using a tape recorder. Then reviewed the recorded conversation, and asked for more clarification or information if needed.

3. Gather information from persons who work with, live with or assist persons with disabilities, using in-depth interview guide. In order to save the trips of the researcher, the interview of this sample group was done right after interviewing persons with disabilities. If they were not available at that time, an interview was set up with them at a later time.

4. Gather information from customers of persons with disabilities. This was also done after interviewing persons with disabilities. If the customer was not available, an interview was set up at a later time.

5. Analyze and categorize the data. The data derived from the interview of 3 groups of samples were used for analyzing the characteristics of the entrepreneurs with disabilities and comparing the characteristics of the entrepreneurs who had outstanding balances and those who did not.

3. Results of the Study

1. General Information of 12 participants who had outstanding balances : The average age was 44.5. In term of professions, 50% of them were general labourers; and 41.7% were retailers & vendors. There were 50% of persons with disabilities in this group who were members of one or more disability groups or organizations. There were 75% of persons with disabilities in this group never had vocational training. There were 83.3% of them were self-reliant, and 91.7% were self employed.

2. General Information of 12 participants who had no outstanding balances : The average age was 43.2. In term of professions, 50% of them were general labourers; and 33.3% were retailers & vendors. There were 50% of persons with disabilities in this group who were members of one or more disability groups or organizations. There were 75% of persons with disabilities in this group never had vocational training. There were 100% of them were self-reliant, and 75% were self employed.

Copyright by Mahidol University

3. The internal characteristics of persons with disabilities who had outstanding balances were not different from those of persons with disabilities who had no outstanding balances. In term of business characteristics, persons with disabilities who had outstanding balances, just like those who did not have outstanding balances, had business skills and knowledge, and spent the loan in accordance with the objectives of the Rehabilitation of Disabled Persons Fund. They also managed the loan systematically. In term of mental characteristics, there was no difference between persons with disabilities with outstanding balances and those with no outstanding balances. For example, persons with disabilities with outstanding balances also had good human relationship. They associated with others and also support others. They were satisfied with their works. They did not regard their disabilities as the limitations to work. They were self reliant and could make decisions by themselves. They believed in their own competency and were proud of themselves. All of the previously mentioned mental characteristics were similar to those of persons with disabilities who had no outstanding balances. Persons with disabilities who had outstanding balances were divided into 2 groups : those who had potential to pay back the loan (9 persons), and those who had no potential to pay back the loan (3 persons). Nine persons with disabilities who had potential to pay back the loan had similar characteristics to those with no outstanding balances. In term of business characteristics, these 9 persons also had business skills and knowledge, and spent the loan in accordance with the objectives of the Rehabilitation of Disabled Persons Fund. They also managed the loan systematically. In term of mental characteristics, there was no difference between them and those with no outstanding balances. For example, these 9 persons with disabilities with outstanding balances also had good human relationship. They associated with others and also support others. They were satisfied with their works. They did not regard their disabilities as the limitations to work. They were self reliant and could make decisions by themselves. They believed in their own competency and were proud of themselves. All of the previously mentioned mental characteristics were similar to those of persons with disabilities who had no outstanding balances. As for 3 persons with disabilities who had no potential to pay back the loan, they had different characteristics from those who had no outstanding balances. In term of business characteristics, these 3 persons lacked business knowledge and skills, and did not

Copyright by Mahidol University

spend the loan in accordance with the objectives of the Rehabilitation of Disabled Persons Fund. Besides, they did not manage the loan systematically. In term of mental characteristics, they did not have good human relationship. They tended to isolate themselves and regarded their disabilities as limitations to work. They thought their work was too hard. They were not proud of themselves. All of the previously mentioned mental characteristics were different from those of persons with disabilities who had no outstanding balances.

4. Discussion

Persons with disabilities who had outstanding balances had similar internal characteristics to those who had no outstanding balances. The reason they did not pay back the loan might have been due to their way of thinking. Some persons with disabilities were not familiar with the ways of payment suggested by the Rehabilitation of Disabled Persons Fund. They still preferred paying back the loan by hand rather than wiring or mailing. However, due to the inaccessible transportation, they could not go to pay the loan regularly. Six of them paid the loan once in 3 months or 6 months, and three of them could not go to pay back the loan because they did not want to lose their income if they left their work and went to pay the loan. Hence, this group of loan recipients are categorized as those who had outstanding balances even though they had potential to pay back the loan. Moreover, among those 9 persons with disabilities who had outstanding balances, 3 of them regarded the loan as the allowances that provided to them for free. This way of thinking is similar to students who received the loans from the Ministry of Education. Some of them thought the money was given to them for free. Some of them did not pay back the loan on purpose and got no punishments. So other students followed their way. This way of thinking was spreading out very fast in Thai society. This caused a lot of troubles as the government needs to provide loans to new coming students. (Petchsuda Alarmseriwong, 2003: 129-131)

The other 3 loan recipients who had outstanding balances and had no potential to pay back had different characteristics to those who had no outstanding balances. They lacked business skills and knowledge, and did not manage the loan systematically. This is congruent with the study about the ability to pay back the loan of persons with

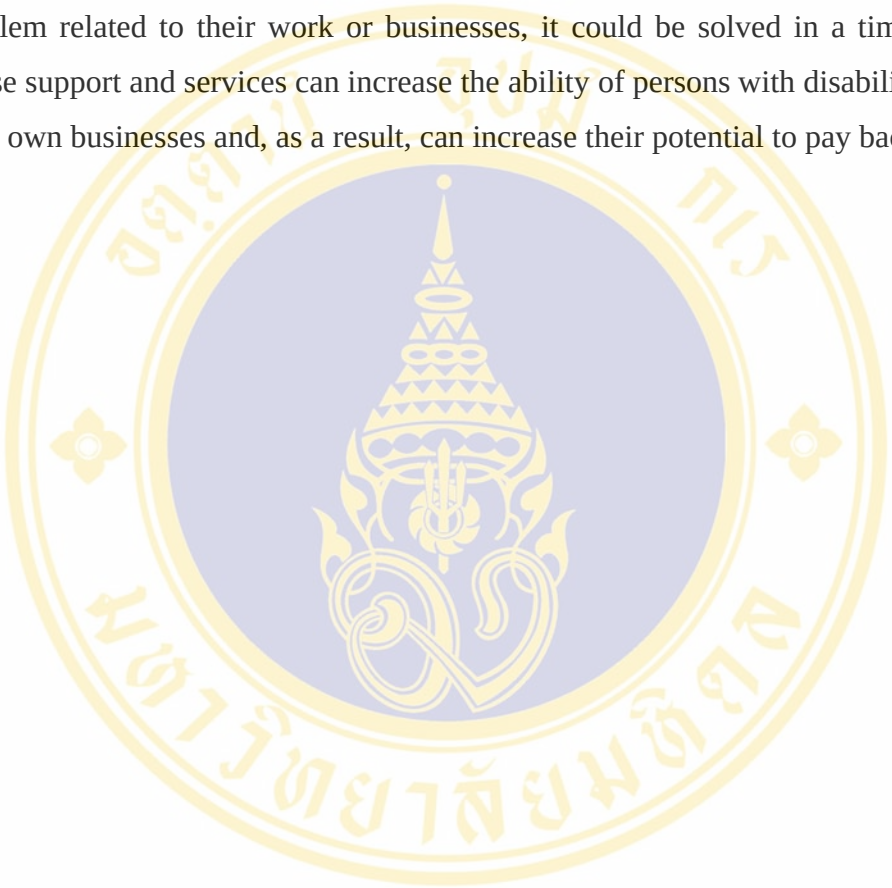
Copyright by Mahidol University

disabilities, which stated that persons with disabilities who did not succeed in their businesses would not be able to pay back the loan (Bureau of the Empowerment for Persons with Disabilities: 2002: 23). The factors that contributed to their unsuccessful businesses were the lack of skills and knowledge in their work, and the inefficient way of managing the loan. Another factor was the purpose of borrowing money. One person with disability applied for the loan because his family needed money. He himself could not work and relied on his family members. The household income of this family was lower than the expenses. So they could not pay back the loan. Another person with disability borrowed money from the Fund because he was sick and wanted to spend that money for the treatment. He planned to pay back the loan after he recovered from his sickness and got a job. The last person in this group did not pay back the loan because he had a debt and spent that money to pay back his debt.

According to the results of the study, it is recommended that the government support persons with disabilities who did not have potential to pay back the loan. The staff of the Rehabilitation of Disabled Persons Fund should visit them and evaluate their problems. For those who lacked knowledge and skills in entrepreneurship, the Rehabilitation of Disabled Persons Fund can cooperate with other organizations or agencies to provide training for them. For those who spent the loan for other purposes, the government should identify their problems and find practical ways to support them individually. For persons with disabilities who had potential to pay back the loan, the government should clarify with them about the objectives of the loan and encourage them to pay back. They should also be informed about the punishments that they may get due to late or no payments. Regarding the problems about the ways of payment, the government should suggest more convenient ways to persons with disabilities. For example, the government may assign some staff to collect money from their houses monthly. This can be done with other services that need to be provided to them. Another suggestion is that the Rehabilitation of Disabled Persons Fund should revise their way of providing the loans to persons with disabilities. They should study the potential of the loan applicants before granting the loans. If that person still lacks entrepreneurial skills and knowledge, he/she should receive the trainings, education or rehabilitation in order to be well prepared for the self employment. Moreover, loan recipients should be informed about the objectives of the loan and possible

Copyright by Mahidol University

punishments of the late or no payments. There should be regular home visits to provide information and advice to persons with disabilities and to collect money so that it is convenient for them to pay back the loan. This way, the Rehabilitation of Disabled Persons Fund can receive more money back and the visits can be used for the evaluation and follow up programs. Whenever persons with disabilities encounter a problem related to their work or businesses, it could be solved in a timely manner. These support and services can increase the ability of persons with disabilities in doing their own businesses and, as a result, can increase their potential to pay back the loan.



Copyright by Mahidol University

บรรณานุกรม

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ. (2548). มาตรฐานและแนวทางปฏิบัติกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. กรุงเทพฯ: บริษัทศรีเมืองการพิมพ์ จำกัด

กรมการจัดหางาน. กองส่งเสริมการมีงานทำ. (2541). ถนนสายอาชีพ:ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ. กรุงเทพฯ

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, กระทรวงอุตสาหกรรม. (2531). ลักษณะ 21 ประการของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ. อุตสาหกรรมสาร 31 (เมษายน 2531), 23-28

กิติพงศ์ สุทธิ. (2543). การดำเนินงานด้านการส่งเสริมอาชีพคนพิการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. (2536). ระเบียบคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการว่าด้วยการจัดหาผลประโยชน์และการใช้จ่ายเงินของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. กรุงเทพฯ

คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. (2541). ระเบียบคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการว่าด้วยการจัดหาผลประโยชน์และการใช้จ่ายเงินของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ(ฉบับที่ 2). กรุงเทพฯ

คณะอนุกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. (2540). หลักเกณฑ์การให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรที่ดำเนินการ. กรุงเทพฯ

คณะอนุกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. (2542). ระเบียบคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการว่าด้วยหลักการ วิธีการ และเงื่อนไขการให้กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. กรุงเทพฯ

เฉียบ ไทยยิ่ง. (2531). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษารายกรณีผู้ประกอบอาชีพในภาคพาณิชยกรรมและบริการ จังหวัดสุรินทร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี

เฉลียว บุรีรักษ์และคณะ. (2526). แนวโน้มการทำงานของเยาวชนไทย 2526. สรุปผลการวิจัยเชิงสำรวจทั่วประเทศ พ.ศ.2526-2527. กรุงเทพ.

Copyright by Mahidol University

เฉลียว สุวรรณกิต. (2530). เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องการส่งเสริมการทำงานนอกระบบ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

ชัยวัฒน์ อัตพัฒน์. (2542). ญาณวิทยา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ดนัย เทียนพุฒิ. (2531). ความเป็นผู้ประกอบการ. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, ธันวาคม 2531,28-29

ดำรงค์ บำรุงตา. (2540). การเจาะลึกการประกอบอาชีพอิสระของผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. วิทยาลัยเทคนิคนราธิวาส. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรม(การบริหารอาชีวศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2535). คุณลักษณะของผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ประสบความสำเร็จตามแนวความคิดของผู้ที่ได้รับคัดเลือกจากกรมอาชีวศึกษาให้เป็น “อาชีวตัวอย่าง”. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาบริหารอาชีวะและเทคนิคศึกษา, ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

เบญจา ยอดดำเนิน. (2531). การศึกษาเชิงคุณภาพ: เทคนิคการวิจัยภาคสนาม. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม

ประกอบ จันทร์เพ็ญ. (2533). คุณลักษณะของผู้ประสบความสำเร็จนากรประกอบอาชีพอิสระธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตการศึกษา 6. ลพบุรี: วิทยาลัยเทคนิคลพบุรี

ประสิทธิ์พร จิตต์วารี. (2545). คุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ประกอบอาชีพอิสระอู่ซ่อมรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, สถาบันราชภัฏพระนคร

พีระศักดิ์ จันทร์สำราญ. (2542). ความต้องการพัฒนาคุณลักษณะของครูช่างอุตสาหกรรมเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. (2534). ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 108 ตอนที่ 205, 25 พฤศจิกายน 2534.

เพชรสุดา อร่ามเสรีวงศ์. (2546). การวิเคราะห์ปัญหาการชำระหนี้ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Copyright by Mahidol University

ฟ้าใส ภู่เกียรติ. (2547). ความรู้และความคิดเห็นต่อการนอนกัดฟันของผู้ป่วยที่มารับการรักษาทางทันตกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาทันตกรรมศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มนัส ภาคภูมิ. (2531). การศึกษารายกรณีผู้ประกอบอาชีพในภาคพาณิชยกรรมและบริการของผู้จบการศึกษาระดบประถมศึกษา. กรุงเทพฯ

มานพ ชัยธนาสุนทร. (2533). ลักษณะของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ประสบความสำเร็จ. อุตสาหกรรมสาร 33, 23-32

มัลคอล์ม ฮาร์เปอร์. (2537). การประกอบอาชีพส่วนตัวของคนพิการ: ประสบการณ์จากแอฟริกาและเอเชีย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

ยุทธ กัยวรรณ์. (พ.ย.2542-เม.ย.2543). คุณลักษณะและทักษะอาชีพการเป็นเถ้าแก่ธุรกิจขนาดย่อม. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม. 124-128

ยุพิน ประจวบเหมาะ. (2531). การประกอบอาชีพอิสระ หนทางแก้ปัญหาการว่างงานของบัณฑิตเศรษฐศาสตร์. รายงานการวิจัยคณะเศรษฐศาสตร์การบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ

รัชจรินทร์ พรชัยวิเศษกุลและคณะ. (2546). การศึกษาวิจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2545). ครบเครื่องเรื่องบริหารธุรกิจขนาดย่อม(แนวปฏิบัติและกรณีศึกษา). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น)

วินิจ วีรยางกูร. (2532). การบริหารธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพมหานคร

วิไล กุศลวิศิษฎ์กุล. (2547). การสุ่มตัวอย่าง. ในเอกสารการสอนชุดวิชาสถิติและการวิจัยสำหรับวิทยาศาสตร์สุขภาพ หน่วยที่ 5 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมาธิราช

วีระเดช เหลืองหิรัญ. (2540). ความต้องการการสนับสนุนทางการเงินและบัญชีในการเริ่มประกอบอาชีพอิสระให้ประสบความสำเร็จ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สนานจิตร สุคนธทรัพย์. (2540). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาเกี่ยวกับการประกอบอาชีพอิสระของเยาวชน. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี

เสรี กิจชนะไพบูลย์. (2544). การประกอบธุรกิจขนาดย่อม(ผู้ประกอบการรุ่นใหม่). เชียงใหม่: สมเกียรติบล็อก(คณะบุคคล)

สุนิสา บิลสมัท. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจประกอบอาชีพอิสระของประชาชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Copyright by Mahidol University

สุภลักษณ์ ภาระ. (2547). ผลสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการจากการกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สุรีพร ศรีทองกิติกูล. (2523). ข้อเสนอแนะของครูเกษตรเขตการศึกษา 5 เกี่ยวกับทักษะเกษตรในหมวดวิชาชีพเกษตรกรรม ตามหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น พุทธศักราช 2521. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สุรีรัตน์ โลหะขจรพันธุ์. (2547). การประกอบอาชีพอิสระของคนพิการที่กู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ. (2545). รายงานผลการดำเนินงานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการประจำปี 2545. กรุงเทพมหานคร: ศรีเมืองการพิมพ์

สำนักประเมินผล, สำนักงบประมาณ. (2541). รายงานการติดตามผลการปฏิบัติงานงานสงเคราะห์และจัดสวัสดิการ คนพิการ และกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ กรมประชาสงเคราะห์. กรุงเทพฯ

อาทิตย์ วุฒิคะโร. (2543). อุดมศึกษากับการสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการ. จุฬาลงกรณ์วารสาร. ปีที่ 12, ฉบับที่ 46 (มกราคม-มีนาคม 2543), หน้า 39-48

อักษรศิลป์ แก้วมหาวงศ์. (2548). การศึกษาสภาพความรู้ ความเข้าใจ และวิธีพัฒนาที่เกี่ยวกับการประกอบอาชีพของนักศึกษาในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออก. วิทยาลัยการอาชีพกันทรลักษณ์. บุรีรัมย์

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ. (2543). การเริ่มต้นธุรกิจของตนเอง Start Your Business. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ฮิลล์, นโปเลียน. (2546). คิดแล้วรวย. (ปสงค์อาสา, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: พิมพ์สวย

เอกสารรายชื่อผู้กู้ยืมเงินและการชำระเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการประจำปีงบประมาณ 2547. กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. มกราคม 2547

Baumback and J.R. Mancursed. (1988). Entrepreneurship and Venture Management.New Jersey: Prentice-Hall Inc.,

Clifford M. Baumback. (1988), How to Organized and Operate Small Business. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall International.

Jim Pullen and Wenda Aabel. (2002). Exploring Self Employment Opportunities for People with Disabilities: A Self Assessment Work Book

Napolean Hill. (1960). Think and grow rich. Greenwich: Fawcett Publications

Copyright by Mahidol University

Shirlynn & Stuart O.(1992). Helping and being helped : naturalistic studies. California : Sage Publication INC.

Copyright by Mahidol University

ภาคผนวก

Copyright by Mahidol University

คุณลักษณะของคนพิการที่มีหนี้ค้างชำระ

<u>คนที่ 1</u> : มกรา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 43 ปี การศึกษาจบชั้น ม.ศ.3 ตอนอายุประมาณ 4 ขวบถูกรถชนทำให้มือซ้ายบิด ต่อมาตอน 6 ขวบเกิดไม่สบายไม่ทราบสาเหตุแต่ผลทำให้ลูกสะบ้าที่หัวเข่ายึดติดกัน ทำให้ขาสั้นข้างยาวข้าง เป็นคนจังหวัดเพชรบุรี บิดามารดาทำนาและค้าขาย ปัจจุบันประกอบอาชีพขายอาหารสดและภรรยาขายอาหารปรุงสำเร็จ

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: สมัยเด็กมกราเคยช่วยบิดามารดาค้าขายในช่วงวันหยุด โดยเฉพาะตอนปิดเทอมนับเป็นเวลาประมาณ 3 ปีโดยจะไปช่วยขายของในงานวัด เช่น ปิ้งข้าวโพด เก็บเงินทอนเงินให้ลูกค้า เรียกลูกค้าให้สนใจเข้ามาซื้อสินค้า เป็นต้น จากนั้นเมื่อสำเร็จการศึกษาชั้น ม.ศ. 3 ก็เข้าทำงานเป็นพนักงานทั่วไปของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งอยู่ 2 ปี หลังจากลาออกแล้วก็แต่งงานกับภรรยาและทำอาชีพค้าขายมาตลอด แต่ก็มีการเปลี่ยนสินค้าที่ขายมาหลายอย่าง โดยจะเลือกเปลี่ยนไปขายสินค้าที่พิจารณาแล้วว่าน่าจะมีกำไรสูงขึ้นกว่าเดิม ส่วนใหญ่จะใช้วิธีพูดคุยกับคนที่มีอาชีพค้าขายเหมือนกัน เพราะจะทำให้เห็นช่องทางในการแสวงหาลู่ทางในการค้าขายสินค้าใหม่ ๆ มาพิจารณาร่วมกับข้อได้เปรียบที่ตนเองมีอยู่ในเรื่องต่าง ๆ เช่น แถวบริเวณที่ตนเองขายมีสินค้าใดขายอยู่แล้วบ้าง หากจะขายสินค้าที่ยังไม่มีใครขายก็จะถือว่าได้เปรียบเพราะไม่มีคู่แข่ง เป็นต้น สุดท้ายมาทำอาชีพขายอาหารก็เพราะว่าเดิมภรรยาช่วยพี่น้องทำอาชีพนี้อยู่เป็นเวลาสิบกว่าปี และภรรยารับหน้าที่ตั้งแต่การจ่ายตลาด การทำอาหาร รวมถึงการขายอาหารด้วย ดังนั้นจึงคิดว่าเป็นอาชีพที่น่าสนใจที่สุด ส่วนตนเองคิดว่าพื้นที่ที่จะไปขายอาหารนั้นไม่มีตลาดขายของสด หากเพิ่มเติมเรื่องอาหารสดเข้าไปน่าจะช่วยเพิ่มยอดขายได้ จึงตัดสินใจไปเช่าพื้นที่บริเวณหน้าหมู่บ้านเพื่อเป็นที่ขายสินค้าเพราะเห็นว่ามีคนพลุกพล่านในช่วงเช้า ดังนั้นหากมีสินค้าเหลือก็จะตระเวนขายต่อในช่วงบ่ายได้

ประสบการณ์ในการค้าขายด้วยตนเองนับจากที่แต่งงานกับภรรยาเป็นระยะเวลาประมาณ 20 ปี และจากการสัมภาษณ์ภรรยาพบว่ามกราจะใช้เวลาในการเลือกสินค้านานมาก เพราะจะเลือกสินค้าที่ค่อนข้างมีคุณภาพ เนื่องจากในการนำสินค้าไปขายนั้นลูกค้าจะเลือกสินค้าได้ตามความพอใจ ดังนั้นหากได้สินค้าที่ไม่ดีไปก็จะทำให้สินค้าเหลือ ซึ่งจะกระทบต่อรายได้ในการขาย จากการที่ทำการค้าขายอาชีพนี้มานาน จึงทราบว่าคุณภาพของสินค้าที่จะนำไปขายนั้นมีความสำคัญและมกราเองก็ใส่ใจและให้ความสำคัญในประเด็นนี้มาโดยตลอด จากการสัมภาษณ์ลูกค้าของมกราพบว่ามกรามีลูกค้าประจำเป็นจำนวนมาก และได้รับคำชื่นชมถึงบริการและคุณภาพสินค้าอาหารสดที่สามารถเชื่อถือได้ ตลอดจนรสชาติอาหารสำเร็จรูปที่ภรรยาปรุงก็เป็นที่ถูกปากของลูกค้าส่วน

Copyright by Mahidol University

ใหญ่จนกระทั่งลูกค้าติดรสชาติและมักคอยสอบถามหาเมื่อมกราและภรรยาหยุดขายเพื่อพักผ่อนในบางวัน

ความสามารถในการจัดการ: มกรา มีการวางแผน และจัดการเงินโดยการแบ่งเงินส่วนหนึ่งไว้ใช้หมุนเวียนในการซื้อของสำหรับขายในแต่ละวัน ส่วนหนึ่งเก็บไว้เป็นค่าใช้จ่ายในครอบครัว อีกส่วนหนึ่งเก็บไว้สำรองยามฉุกเฉิน โดยมีการวางแผนจัดการเรื่องเงินชัดเจน และสามารถสร้างเนื้อสร้างตัวจากที่ไม่มีทรัพย์สินจนกระทั่งมีบ้านพร้อมที่ดินเป็นของตนเอง มีรถกระบะและสามารถสนับสนุนการศึกษาบุตร 2 คน คนแรกเรียนจนจบปริญญาตรี อีกคนกำลังศึกษาระดับมัธยมปลาย มกราให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายในเรื่องของการซื้อสินค้าและวัตถุดิบ การใช้จ่ายเรื่องค่าสาธารณูปโภคในบ้าน และค่าใช้จ่ายของบุตร ทั้งนี้มกราบอกว่านำเงินที่กู้ยืมมาลงทุนในการซื้อสินค้าในกิจการทั้งจำนวนตรงตามที่แจ้ง ในกรณีที่มีปัญหาในการประกอบอาชีพจะแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผลและลำดับความสำคัญของปัญหา เช่น เคยมีครั้งหนึ่งที่รถเสียก็ให้ภรรยาและลูกจ้างนั่งรถรับจ้างนำของไปขายก่อน ส่วนตัวเองอยู่ที่รถเพื่อรอช่างซ่อม เป็นต้น มกรากำหนดขั้นตอนการทำงานชัดเจนตั้งแต่เวลาตื่นนอนตอนประมาณตีสาม อาบน้ำแต่งตัวขับรถไปจ่ายของที่ตลาดรถไฟตอนประมาณตีสี่ มาถึงร้านตอนประมาณตีห้าครึ่ง ทำอาหารจัดเตรียมร้านอีกประมาณ 1 ชั่วโมง ก็เริ่มขายของ และจะเก็บของกลับบ้านตอนประมาณ 10.00 น. จากนั้นก็จะพักผ่อนสักประมาณสองชั่วโมง จึงออกตระเวนรถขายของที่เหลือตามละแวกบ้าน ซึ่งจะกลับเข้าบ้านอีกครั้งตอนประมาณสี่โมงเย็น ทำธุระส่วนตัว ทานข้าวร่วมกันกับครอบครัว แล้วเข้านอนตอนประมาณสามทุ่ม เช่นนี้ทุกวันที่ขายของ

จากการสัมภาษณ์ภรรยาของมกราพบว่าทั้งสองคนทำงานร่วมกันจึงมีตารางเวลาทำงานเหมือนกัน แตกต่างในรายละเอียดคือมกรารับผิดชอบในเรื่องของการจัดหาและเตรียมอาหารสดที่จะนำไปขาย ในขณะที่ภรรยาจัดหาและเตรียมกับข้าวสำเร็จรูป จึงเป็นการแบ่งงานกันทำโดยปริยาย ส่วนเรื่องการเงินนั้นโดยปกติแล้วภรรยาจะเป็นคนดูแลทั้งหมด หากมีเรื่องสำคัญที่ต้องตัดสินใจแก้ปัญหา ภรรยาก็จะให้มกราเป็นคนตัดสินใจโดยบอกว่าสามีเป็นคนใจเย็น มีเหตุมีผลมากกว่าตนเอง จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าในขณะที่ขายสินค้ามกราจะโฆษณาสรรพคุณของสินค้าของตัวเองโดยตลอด เช่น “น้ำพริกเผาทำเอง ใหม่ ๆ อร่อยมาก” “ผักวันนี้สวยสด” เป็นต้น และส่วนใหญ่จะชอบซื้อของจากมกราและภรรยามากกว่าเจ้าอื่น ทั้งนี้เป็นเพราะเลือกจากตัวสินค้าเป็นหลัก รองลงมาคือเรื่องของอัธยาศัยของมกราและภรรยาที่ให้บริการลูกค้าดี ไม่เรื่องมาก ไม่ต่อว่าคนซื้อเวลาที่ต่อรองราคากันหรือเลือกของโดยใช้เวลานาน

มนุษยสัมพันธ์: มกราจะใช้เวลาในวันหยุดไปพบปะเพื่อนฝูงของตนเองบ้าง ส่วนเวลาขายของมกราจะเป็นกันเองกับลูกค้า เอื้อเฟื้อในสิ่งต่าง ๆ ที่พอทำได้ อีกทั้งให้ความสำคัญกับลูกค้า ไม่คิดถึงแต่

Copyright by Mahidol University

กำไรมากเกินไป ที่สำคัญมกราเน้นเรื่องของความซื่อสัตย์ โดยคำนึงถึงว่าลูกค้ามีเป็นผู้มีบุญคุณ ไม่เห็นลูกค้าเป็นศัตรู มกราจะพยายามจำหน้าลูกค้าของตนเอง และจะปฏิบัติกับลูกค้าเหมือนกันทั้งครอบครัว กล่าวคือเวลาลูกของลูกค้ามาซื้อก็ปฏิบัติดีเช่นเดียวกับที่ทำกับพ่อแม่เขา ถือเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มกราบอกว่าลูกค้าบางคนซื้อของกับมกรามาตั้งแต่ลูกค้ายังท้องอยู่จนปัจจุบันมีหลานแล้วด้วยซ้ำ ส่วนเวลาอยู่ที่บ้านหลังจากว่างจากภารกิจก็จะใช้เวลากับครอบครัว เช่น รับประทานอาหารร่วมกันที่บ้านในตอนหัวค่ำ ซึ่งก็จะมีการพูดคุยปรึกษาหารือเรื่องต่าง ๆ ในช่วงนี้ อย่างบางครั้งบุตรก็จะปรึกษาเรื่องการเรียน การทำงาน โดยมกรามักจะเป็นคนรับฟังและให้ความเห็นในกรณีที่บุตรขอความเห็นของเขา

จากการสัมภาษณ์ภรรยาพบว่า มกรามักจะใช้เวลาหยุดพักผ่อนไปหาเพื่อนฝูงบ้าง แต่ถ้าเป็นเวลาปกติที่ต้องทำงานก็จะไม่ไป มกราเป็นคนอารมณ์เย็น ใครจะพูดจะว่าอะไรก็ไม่โกรธ อย่างเรื่องพิการเขาก็ไม่เคยตอบโต้ใคร ส่วนเวลาปรึกษาหารือกันก็จะต่างคนต่างรับฟังซึ่งกันและกัน อย่างเช่น ตอนที่จะเปลี่ยนจากขายข้าวโพดคั่วมาขายอาหารสดและอาหารสำเร็จ ต่างคนต่างก็ออกความเห็นว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร ตรงไหน เพราะเหตุใด แล้วจึงสรุปความเห็นร่วมกัน จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าชอบที่จะซื้อของกับมกราและภรรยา เพราะว่าทั้งสองคนพูดจาดี มักเชิญชวนให้ซื้อสินค้าด้วยท่าทีสุภาพ เป็นกันเอง อีกทั้งสินค้าของมกราก็เป็นสินค้าที่มีคุณภาพดี กล่าวคืออาหารสดก็สดจริงราคาไม่แพง อาหารสำเร็จก็รสชาติอร่อยถูกปาก เวลาที่ไม่ได้มาด้วยตนเองให้บุตรหลานมาซื้อก็ไม่ย้อมแมว ช่วยเลือกสินค้าให้เหมือนกับลูกค้ามาเลือกด้วยตนเอง ซึ่งทำให้รู้สึกประทับใจและอยากจะอุดหนุนเขาตลอด และที่ผ่านมาก็คิดว่าเขาเป็นพ่อค้าที่ดีไม่คิดว่าจะต้องปรับปรุงสิ่งใด

ความอดทนมุ่งมั่น: มกราทำงานตั้งแต่ตีหนึ่งถึงสามทุ่ม งานช่วงเช้าจะหนัก ช่วงเช้าจะต้องขับรถซื้อของ ขนของขึ้นลง จัดของ ขายของ ไม่ได้หยุด ไม่ได้พัก ละสายตาไม่ได้เลยจนกลับเข้าบ้าน กลับมาก็ต้องจัดของขึ้นเตรียมไว้ขายต่อตอนบ่าย แต่ช่วงบ่ายก็ไม่มีอะไร เรื่องที่เหนื่อยก็เพราะต้องอดนอน แต่ก็ไม่ได้ท้อ เพราะไม่รู้จะท้อทำไม เปรียบเทียบกับคนอื่นที่เขาแย่กว่า อย่างเช่นคนอื่นเขาไม่มีแม้แต่ที่จะค้าขาย ดังนั้นที่มกราทำอยู่แบบนี้ก็คิดว่าค่อนข้างสบาย ตอนนี้คิดจะขยายกิจการเหมือนกัน โดยอยากจะทำน้ำพริกเผาส่งขาย เท่าที่ทำขายอยู่ในปัจจุบันใช้เครื่องปั่นไฟฟ้าขนาดเล็กธรรมดา แต่ละครั้งทำได้จำนวนไม่มากนัก ขาย 2-3 วันก็หมด ซึ่งจัดว่าดีมาก เลยคิดอยากจะทำแบบค้าส่ง แต่ก็ต้องพิจาณาให้รอบคอบหลายอย่าง เพราะสูตรที่ทำไม่ได้ใส่สารกันบูด จะเก็บไว้ได้ไม่นาน หากลงทุนแล้วขายได้ไม่หมดก็จะขาดทุน ที่สำคัญคือต้องหาเงินทุนก่อน แต่ก็ไม่คิดจะหาคนอื่นมาร่วมลงทุนเพราะหากความคิดเห็นไม่ตรงกัน การตัดสินใจจะลำบาก โดยเฉพาะเวลาที่เกิดข้อผิดพลาดขึ้นมาก็อาจโทษกันไปโทษกันมาได้ คิดว่าที่ผ่านได้เรียนรู้ว่าความสำเร็จที่ตนเองได้รับ

Copyright by Mahidol University

ในปัจจุบันเกิดมาจากความขยันขันแข็ง ไม่ท้อต่องานหนัก ตนเองโชคดีว่าไม่เคยประสบความล้มเหลวในเรื่องการทำงานเลย อาจเป็นเพราะจะระมัดระวังก่อนจะตัดสินใจลงมือทำเรื่องต่าง ๆจากการสัมภาษณ์ภรรยาพบว่าภรรยาเชื่อมั่นในตัวมกราว่าจะประสบความสำเร็จยิ่งขึ้นในอนาคต เพราะที่ผ่านมาทั้งสองคนก็ได้รับความสำเร็จในการทำงานที่ดีขึ้น ๆ มาโดยตลอด

ความเชื่อมั่นในตนเอง: มกราบอกว่าที่ประสบความสำเร็จมาได้จนกระทั่ง มีบ้าน มีรถ ส่งบุตรเรียนได้ก็เพราะตนเองสร้างขึ้นมาด้วยตนเอง ไม่เคยมีใครเอามาให้ และไม่คิดว่าจะอยากได้ของใครด้วย จากการสัมภาษณ์ภรรยาบอกว่าที่ผ่านมาบิดามารดาเคยคัดค้านเรื่องแต่งงานกับมกราเหมือนกัน เพราะไม่เห็นด้วยที่จะแต่งงานกับคนพิการ แต่ปัจจุบันเห็นว่าครอบครัวประสบความสำเร็จก็ชื่นชม ส่วนคนอื่น ๆ ก็มีบ้างที่เคยเห็นล้อเลียนเรื่องความพิการของมกรา แต่ก็ไม่เห็นมกราเคยมีปฏิกิริยาโต้ตอบเลย คิดว่ามกราเก่งและมีความสามารถมากกว่าคนทั่วไปหลาย ๆ คนด้วยซ้ำ

สรุป มกราเรียนรู้จากการสังเกตการค้าขายของบิดามารดาในช่วงที่ช่วยบิดามารดาค้าขายตอนปิดเทอมเป็นระยะเวลาประมาณ 3 ปี หลังจากนั้นก็เรียนรู้จากการทำอาชีพค้าขายด้วยตนเองเป็นระยะเวลาประมาณ 20 ปี โดยคุณภาพสินค้าของมกราเป็นที่ยอมรับและชื่นชมของลูกค้า มกรานำเงินกู้มาลงทุนตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมเต็มจำนวน มีการจัดสรรเงินไว้หมุนเวียนสำหรับการซื้อของขายในแต่ละวัน ค่าใช้จ่ายในครอบครัว และสำรองยามฉุกเฉิน ในเรื่องของการทำงานจัดตารางเวลาการทำงานและแบ่งงานกันทำกับภรรยาอย่างชัดเจน ในการแก้ปัญหาจะแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผลและลำดับความสำคัญของปัญหา ในการคบหาสมาคมกับคนอื่นรู้จักเอื้อเฟื้อ รับฟังความคิดเห็นของคนอื่น และพยายามที่จะคบหาลูกค้าอย่างสนิทสนมให้มากกว่าคนทั่วไป ไม่ท้อถอยต่องานหนัก ไม่กลัวข้อผิดพลาดหรือความล้มเหลว และไม่เห็นว่าความพิการเป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิต เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ ไม่คิดหวังพึ่งพาความช่วยเหลือจากคนอื่นไม่ว่าเรื่องใด ๆ

<u>คนที่สอง</u>: กุมภา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 32 ปี เป็นบุตรคนโต มีพี่น้อง 3 คน เป็นคนพิการ 2 คน น้องชายคนรองอายุ 30 ปี สมองพิการแต่กำเนิดช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ อาศัยอยู่กับญาติที่นครปฐม น้องชายคนต่อมาอยู่ที่จังหวัดอุบลราชธานี เคยแต่งงานแล้วแยกทางกับภรรยามีบุตรชาย 1 คน อาศัยอยู่กับกุมภาและมารดาหลานชายคนนี้อายุ 9 ปี ศึกษาอยู่ที่โรงเรียนวัดแถวบ้านชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 น้องสาวคนสุดท้องปัจจุบันอายุ 23 ปี มีความพิการทางด้านสมองเช่นกัน ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ต้องมีคนคอยดูแลตลอดเวลา บิดากุมภาเพิ่งเสียชีวิตเมื่อประมาณ 3 ปีที่ผ่านมา กุมภาจบการศึกษาระดับปวช. บัญชีจากพาณิชยการพระนคร จากนั้นจึงเข้าทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารแห่งหนึ่ง ต่อมาลาออกเพื่อ

Copyright by Mahidol University

มาทำงานเป็นเซลล์ขายรถ และเกิดอุบัติเหตุขณะกำลังขับรถของลูกค้าไปส่งเมื่อประมาณปี 2539 ทำให้ร่างกายซีกขวาอ่อนแรงและเท้าข้างขวาสั้นกว่าข้างซ้าย แพทย์แนะนำให้ผ่าตัดเพิ่มเติมแต่กุมภาไม่ได้ผ่าตัด เพราะกลัวว่าผ่าแล้วจะเดินไม่ได้ กุมภามีอาการปวดที่ข้อต่อสะโพกเป็นระยะ ๆ เพราะข้อต่อสะโพกแตกแต่ไม่ได้เข้ารับการรักษา ตอนปี 2543 กุมภาเข้าศึกษาต่อระดับปวส. การขายและจบการศึกษาเมื่อปี 2545 มารดาเป็นบุคคลหลักในการประกอบอาชีพโดยมีกุมภาเป็นคนช่วยมารดาขาย

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: เดิมครอบครัวขายผลไม้แบบค้าส่งแถวตลาดนางเลิ้ง สมัยเด็กกุมภาช่วยบิดามารดาในเรื่องการช่วยนับช่วยจดบัญชีง่าย ๆ บ้าง แต่ก็ไม่ได้ใส่ใจมากนักเพราะหน้าที่หลักคือเรียนหนังสือ ตอนเรียนจบ ปวช.เคยลงทุนขายเสื้อผ้ากับเพื่อน แต่ก็ขาดทุนหมดต้องปิดกิจการลงในเวลาไม่ถึงเดือน เพราะมีปัญหาในด้านของการบริหารจัดการร้านทั้งในเรื่องของสินค้า คนทำงานร้าน และขาดเงินทุนหมุนเวียน ต่อมาประสบอุบัติเหตุจึงพักรักษาตัว จนกระทั่งพอเดินได้บ้างก็ขอมารดาเรียนต่อจนจบ ปวส. ด้านการตลาด ซึ่งตั้งใจจะนำความรู้ที่เรียนมาพัฒนาสินค้าผลไม้แช่อิ่มของมารดา โดยการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้น่าซื้อมากขึ้นแต่ติดที่ไม่มีทุน

ปัจจุบันมารดาเป็นคนทำผลไม้แช่อิ่มขายอยู่ที่โรงเรียนแห่งหนึ่ง และมีตู้แช่วางสินค้าไว้หน้าบ้านบางส่วน ส่วนกุมภาช่วยขายสินค้าที่อยู่ในตู้แช่หน้าบ้าน และเอาผลไม้ใส่ตะกร้าเดินขายแถวละแวกบ้านในตอนเย็น ๆ สินค้าที่นำไปขายจะมีมารดาเป็นผู้เตรียมสินค้าและอุปกรณ์ในการขายให้ทั้งหมด ไม่ได้ลงมือทำด้วยตนเอง ทำให้ไม่มีความรู้ในเรื่องของสินค้าเท่าที่ควร ส่วนความรู้ด้านการตลาดที่เรียนมาจากสถานศึกษากุมภาบอกว่ายังไม่ได้นำมาประยุกต์ใช้กับอาชีพเพราะขาดเงินทุน แต่ส่วนใหญ่สินค้าจะขายได้เกือบหมดเพราะผลไม้แช่อิ่มที่ขายเป็นสินค้าที่มีรสชาติดี ใช้สูตรเฉพาะตัว มีบางครั้งที่ขายได้ดีจนกระทั่งออกมาเอาสินค้าเพื่อไปขายใหม่อีกรอบ แต่เมื่อพิจารณาเรื่องการเรียนรู้พบว่ากุมภาแทบไม่มีการเรียนรู้ในเรื่องของการประกอบอาชีพทั้งจากครอบครัวและจากสถานศึกษาเลย จากการสัมภาษณ์มารดาพบว่ากุมภาไม่ได้ช่วยในการเตรียมสินค้าเลย โดยมารดาให้เหตุผลว่าเพราะกุมภาไม่สามารถหยิบจับของได้ถนัด ทำให้ไม่สะดวกที่จะช่วยทำงาน ในการพูดคุยกันส่วนใหญ่กุมภาจะเครียดและบางครั้งก็เข้าใจในสิ่งที่พูดบางครั้งก็จะไม่เข้าใจ ซึ่งแพทย์บอกว่าเป็นเพราะผลจากการเกิดอุบัติเหตุทำให้สมองส่วนหนึ่งของกุมภาเสียหายจึงมีอาการดังกล่าว จากการสัมภาษณ์ลูกค้าของกุมภาให้เหตุผลในการซื้อของจากกุมภาเพราะว่ารสชาติของสินค้าส่วนหนึ่งและความสงสารกุมภาอีกส่วนหนึ่ง

ความสามารถในการจัดการ: ภาระในการดูแลการเงินภายในบ้านเป็นของมารดา กุมภาจะช่วยมารดาหารายได้บ้างโดยช่วยเอาของออกไปขายในบางวัน การเงินของครอบครัวกุมภาค่อนข้างขัดสน มี

Copyright by Mahidol University

การค้างชำระค่าเช่า ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ แต่กุมภาก็ยังคงคิดจะหายืมเงินคนอื่นเพื่อจะเรียนต่อทั้ง ๆ ที่บอกว่าเรียนมาก็ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ใด เงินที่ได้จากการกู้ยืมกองทุนส่วนใหญ่นำไปชำระหนี้ ส่วนน้อยนำมาลงทุนในการซื้อมะม่วงมาทำแช่อิ่ม กุมภาไม่มีตารางเวลาการทำงานที่ชัดเจน แต่ก็บอกว่าออกไปขายมะม่วงทุกวัน แต่จากการสัมภาษณ์มารดาพบว่า กุมภาออกขายอาทิตย์ละประมาณ 1-2 ครั้ง และเท่าที่เคยพบก็เห็นออกขายในช่วงดึก เกือบสามทุ่มแล้ว มารดามีภาระต้องดูแลบุตรสาวพิการอีก 1 คน และหลานชายอายุประมาณ 9 ขวบอีก 1 คน เวลาออกไปขายของมารดาก็จะฝากฝังน้องสาวไว้กับกุมภา ให้ดูแลเรื่องการหาอาหารให้น้องสาวรับประทาน แต่เท่าที่พบคือแม้มารดาจะกลับมาจากการขายของในช่วงเย็นมากแล้ว กุมภาก็ยังไม่ได้ดูแลให้น้องรับประทานอาหารแต่อย่างใด

มนุษยสัมพันธ์: จากการสัมภาษณ์กุมภาพบว่ากุมภาติดต่อกับเพื่อนฝูงบ้าง ส่วนใหญ่เพื่อนจะเป็นคนติดต่อมาหากุมภาในช่วงเวลาเทศกาลต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ วันเกิด เป็นต้น กุมภามีความคิดว่าคนแถวบ้านจ้องจะหาเรื่องตัวเอง และบอกว่าไม่อยากทิ้งบ้านไว้เพราะว่าคนแถวบ้านชอบมาขโมยของไปจนเดี๋ยวนี้ไม่เหลืออะไรเลย แต่เมื่อถามทางมารดาบอกว่าอยากให้กุมภาฝากบ้านและน้องไว้กับเพื่อนบ้านแล้วออกไปทำธุระให้มารดา เช่น เอายา หรือ ออกไปขายของเพื่อจะได้มีรายได้มากกว่า กุมภาเป็นคนอารมณ์ร้อนโดยเฉพาะเวลาดื่มสุรา ที่ผ่านมากุมภาเคยออกไปรับประทานอาหารกับเพื่อนและถูกรุมทำร้ายทั้ง ๆ ที่ตอนนั้นกุมภาประสบอุบัติเหตุกลายเป็นคนพิการแล้ว แต่ก็ยังมีเรื่องขัดแย้งกับคนที่นั่งโต๊ะข้างเคียงจนเกิดการทำร้ายกันขึ้น จากการสัมภาษณ์มารดาบอกว่าเพื่อนฝูงเขาที่เคยคบกันมาก็มีมาหากันอยู่บ้างเวลาที่เป็นวันสำคัญ ๆ อย่างวันเกิดของกุมภา หรือวันเกิดของเพื่อน ซึ่งเพื่อนของกุมภาก็จะพากุมภาไปกินอะไรข้างนอก กุมภารักน้อง ห่วงน้องทุกคน เวลาจะทำอะไรก็พูดถึงแต่น้อง ๆ แต่การปฏิบัติตัวของกุมภากับมารดาค่อนข้างมีปัญหา มารดาบอกว่ากุมภาเจ้าอารมณ์ เวลาคุยด้วยก็มักจะหงุดหงิดตลอด ทำให้มารดาไม่อยากพูดถึงเรื่องต่าง ๆ ให้ฟังมากนัก โดยมารดาให้เหตุผลว่าที่กุมภาเป็นเช่นนี้ก็เพราะกุมภาป่วย เวลาที่มารดาออกความเห็นเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับหนี้สินของบ้าน กุมภามักจะต่อว่ามารดาหากมารดาเอ่ยปากว่าจะไปหยิบยืมเงินของคนรู้จักกัน ทำให้มารดาไม่พูดถึงเรื่องเหล่านี้ให้กุมภาฟังอีกเลย จากการสัมภาษณ์ลูกค้าของกุมภาพบว่ากุมภามักใช้การเดินเข้ามายื่นตะกร้าสินค้าให้กับลูกค้า และพูดชักจูงให้ช่วยซื้อสินค้าเป็นหลัก แต่ก็มักมีสีหน้าเครียด ๆ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งลูกค้าคิดว่าหากกุมภาปรับปรุงเรื่องนี้ก็น่าจะช่วยให้ขายสินค้าได้ดีขึ้น

ความอดทนมุ่งมั่น: กุมภาคิดว่าตัวเองลำบากมาก เดินเหินไปไหนไม่ค่อยสะดวก การที่ต้องออกขายของโดยต้องหิ้วตะกร้าไปเป็นภาระที่ค่อนข้างหนักมากสำหรับเขา เวลาทำงานที่เขาทำอยู่ในปัจจุบันจะทำได้ประมาณ วันละ2-3 ชั่วโมง และสามารถเดินได้บริเวณใกล้ ๆ บ้านเป็นส่วนใหญ่

Copyright by Mahidol University

สมัยที่ยังไม่พิการกุมภาเคยลงทุนเปิดร้านขายเสื้อผ้ากับเพื่อนซึ่งกุมภาบอกว่าตนเองถูกเอารัดเอาเปรียบจากเพื่อน ทั้งที่ตนเองเป็นคนลงทุน แต่กลับต้องลงมือทำทุกอย่างด้วยตนเอง โดยที่เพื่อน ๆ ที่ร่วมกิจการกันไม่พยายามจะแบ่งงานไปทำเลย ทำให้ร้านขาดคนดูแล เปิดร้านสายกว่าคู่แข่ง สิ่งที่กุมภาได้รับจากความล้มเหลวที่เกิดขึ้นคือความรู้สึกว่าตนเองถูกเอาเปรียบ จากการสัมภาษณ์มารดาบอกว่ากุมภามักปวดขา ปวดสะโพกบ่อย ๆ ทำให้ทำอะไรไม่ได้มากนัก อย่างจะไปขายของมารดาก็จะเป็นคนเอาของมัดใส่ถุงให้ กุมภาทำไม่ได้เลย มารดาบอกว่ากุมภาเดินขายได้อย่างเดียว และก็ไม่คิดว่ากุมภาจะทำอะไรได้มากไปกว่านั้น เพราะเพียงแค่เดินขาย กุมภาก็เดินไปได้ไม่ไกลมากนัก บางครั้งทั้งอาทิตย์กุมภาก็แทบไม่ออกไปขายของเลย ทั้ง ๆ ที่บอกให้มารดาเตรียมของขายเอาไว้ให้ก็ตาม เวลาที่จะขายของก็ไม่แน่นอน บางวันก็จะออกไปก็เกือบจะสามทุ่มแล้ว เพราะกุมภามักจะนอนตื่นสาย โดยบ่นว่ากลางคืนนอนไม่หลับ มารดาพูดเรื่องที่ไม่ออกไปขายของก็มักจะว่ามารดาบ่น ทำให้มารดาเลิกพูด

ความเชื่อมั่นในตนเอง:บางครั้งกุมภาดูสับสนระหว่างความคิดว่าตัวเองทำอะไรได้มากมาย เพียงแต่ไม่มีเงินทุนกับการที่ตัวเองทำอะไรไม่ได้เพราะเป็นคนพิการ คิดไม่อยากพึ่งพิงใคร โดยจะคอยตำหนิมารดาเวลามารดาต้องไปยืมเงินญาติหรือคนรู้จัก แต่กลับบอกว่าอยากเรียนต่อโดยจะขอยืมเงินจากญาติ ๆ เอามาเป็นเงินค่าเล่าเรียน ที่ผ่านมากุมภาไม่ค่อยปรึกษาสิ่งใดกับญาติ ๆ นัก เพราะว่าบิดาเป็นพี่ชายคนโตของครอบครัว ดังนั้นโดยปกติแล้วครอบครัวของกุมภาจะเป็นครอบครัวหลักของพี่น้องมากกว่า ในการทำสิ่งต่าง ๆ จึงไม่เคยปรึกษาหารือคนอื่น มารดาเองก็ไม่มีสิทธิออกความเห็นสิ่งใดมากนักตามลักษณะครอบครัวชาวจีน ที่กุมภาช่วยมารดาขายผลไม้ก็เพื่อจะได้มีเงินไว้สำหรับใช้จ่ายในเรื่องส่วนตัวและช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในครอบครัวให้กับมารดาบ้าง เพราะตัวสินค้าก็เป็นสินค้าที่มารดาทำเพื่อนำไปขายที่อื่นอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องลงทุนอย่างอื่นเพิ่มเติม กุมภาคิดว่าอยากได้ความช่วยเหลือเรื่องเงินทุนมาปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ของผลไม้ที่มารดาทำ แต่เมื่อถามถึงเรื่องเงินทุนครั้งก่อนที่ระบุไว้ว่าจะขยายผลิตภัณฑ์ตัวนี้เช่นกัน กุมภาก็ไม่ได้ตอบเกี่ยวกับเรื่องนี้กลับพูดถึงปัญหาและภาระค่าใช้จ่ายในบ้านที่ค้างจ่ายอยู่มากมายให้ฟัง จากการสัมภาษณ์มารดาบอกว่ากุมภาชอบคิดถึงแต่เรื่องเก่า ๆ ทำให้เขาดูเครียด ๆ ก็เลยไม่ค่อยได้คุยอะไรด้วยกันมากนัก เพื่อน ๆ เขาตอนนี้ก็มีภรรยามีลูกไปหมดแล้ว แต่กุมภาเองมาเป็นอย่างนี้ ไม่มีใครเลยก็เลยทำให้คิดมาก ทุกวันนี้มารดาบอกว่าไม่อยากพูดอะไรให้ฟังมากเพราะบางครั้งเขาก็เหมือนกับไม่รู้เรื่อง เวลาพูดออกมาแล้วบางครั้งก็จำได้บ้าง ไม่ได้บ้าง ตอนนี้หากวันไหนกุมภาอยากจะออกไปขายของก็จะบอกมารดา มารดาก็จะเตรียมของไว้ให้ใส่ไว้ในตะกร้าขนาดพอสะพายแขนได้ กุมภาจะเดินตระเวนขายในบริเวณใกล้ ๆ บ้าน หากของหมดก็จะเดินมาเอาใหม่ ตอนที่เกิดอุบัติเหตุใหม่ ๆ กุมภาทำกายภาพแล้วพอเดินได้บ้าง เคยออกไปทางอาหารข้างนอกกับเพื่อนก็ปรากฏว่าไปมีเรื่องชก

Copyright by Mahidol University

ต่อยกับคนอื่น กลับมาก็มีอาการหนักกว่าเดิม หมอต้องการจะผ่าตัดเพิ่มเติม แต่กุมภาก็ปฏิเสธ มารดาคิดว่ากุมภาคงไม่สามารถทำอะไรไปได้มากกว่านี้เพราะสภาพร่างกายไม่สมบูรณ์เท่าใด ส่วนกุมภาเองบางครั้งก็คิดว่าตนเองอยากทำเรื่องนั้นเรื่องนี้ แต่บางครั้งก็ไม่สนใจจะทำอะไรแม้แต่อาบน้ำกินข้าว

สรุป กุมภาไม่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพค้าขายจากครอบครัวและไม่ได้นำความรู้ที่เรียนสาขาการตลาดมาใช้ในการประกอบอาชีพ ที่กุมภาขายสินค้าได้ส่วนหนึ่งเป็นเพราะคุณภาพของสินค้าและส่วนหนึ่งลูกค้าสงสารในความพิการกุมภาไม่ได้เป็นคนรับผิดชอบด้านการเงินของทางบ้าน แต่มารดาเป็นผู้รับผิดชอบซึ่งก็ไม่มีการจัดสรรเงินอย่างชัดเจนเนื่องจากรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย เงินกู้ยืมที่ได้มาส่วนใหญ่นำไปชำระหนี้ กุมภาไม่สามารถดูแลจัดการปัญหาง่าย ๆ เช่นการดูแลให้อาหารน้องสาวที่พิการ การจัดลำดับขั้นตอนในการทำงานก็ไม่ชัดเจน ส่วนใหญ่จะทำตามความพอใจเป็นหลัก เช่น วันและเวลาที่จะออกไปขายไม่แน่นอน กุมภามักมองผู้อื่นในแง่ร้าย มีอารมณ์ร้อนและมักขัดแย้งกับผู้อื่น ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ดูไม่เป็นมิตร กุมภาคิดว่าตัวเองลำบากมาก รู้สึกว่าตนเองล้มเหลว มักบ่นว่าและโทษว่าคนอื่นในเรื่องต่าง ๆ มักคิดว่าตนเองไม่สามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้เพราะความพิการ ไม่พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ หวังแต่ความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ

<u>คนที่สาม</u>: มีนา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 36 ปี จบการศึกษาชั้น ม.ศ.3 ต่อมาได้เข้ารับราชการเป็นทหารยศนายสิบ ตอนอายุประมาณ 26 ปี เกิดป่วยเนื่องจากรับประทานหอยโข่งทำให้พยาธิขึ้นสมอง ระหว่างรักษาต้องเจาะไขสันหลังทำให้ไม่สามารถเดินได้กลายเป็นคนพิการต้องออกจากราชการ แต่เนื่องจากเพิ่งรับราชการเพียง 1 ปี จึงไม่ได้รับเบี้ยหวัดใด มีมารดากับน้องอีก 2 คน แต่ก็ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน ปัจจุบันอาศัยเช่าบ้านอยู่กับคนที่เคยเช่าอยู่ด้วยกันมานานหลายสิบปีแล้ว ประกอบอาชีพค้าสลาก

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: มีนาเลือกประกอบอาชีพนี้เพราะคิดว่าคนพิการอย่างตนไม่สามารถไปทำอาชีพอื่นได้ เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ค้าสลากก็เลยขายตาม แรกเริ่มบังเอิญเช่าบ้านอยู่ใกล้กับคนที่รับสลากมาขายก็เลยฝากซื้อ และยึดอาชีพนี้มาโดยตลอด แต่ถึงแม้ขายสลากมานานก็ไม่ค่อยได้พูดคุยกับคนที่ขายสลากด้วยกันมากนัก และไม่มีความรู้แม้แต่เรื่องสลากคนพิการหรือโควตาสลากคนพิการ ส่วนใหญ่ลูกค้าที่ซื้อจะเป็นลูกค้าประจำ นอกจากนั้นก็จะขายตามร้านอาหารซึ่งก็เป็นสถานที่ซึ่งมีลูกค้าประจำเช่นกัน ถึงแม้จะบอกว่าที่ร้านอาหารมีคู่แข่งอยู่หลายราย แต่มีนาก็ไม่เปลี่ยนสถานที่ขายเพราะว่าสามารถขายสลากได้ มีนาประกอบอาชีพนี้มากว่า

Copyright by Mahidol University

10 ปี ใช้วิธีการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานโดยตรง จากการสัมภาษณ์เพื่อนบ้านผู้ที่ให้การอุปการะช่วยเหลือมีนาพบว่ามีนาเป็นคนพูดน้อย ไม่ค่อยคบหาสมาคมกับใคร ส่วนใหญ่เพื่อนบ้านจึงเป็นคนคอยหาข้อมูลและคำแนะนำต่าง ๆ ให้กับมีนา ในการขายสลากของมีนาก็มักจะมีคนซื้อเชื่อ ซึ่งเพื่อนบ้านต้องคอยติดตามทวงถามให้กับมีนาอยู่บ่อยครั้ง

ความสามารถในการจัดการ: มีนากู้ยืมเงินมา เพราะได้รับคำแนะนำจากเพื่อนบ้านให้กู้มาเพื่อนำมาลงทุนขายสลากต่อ แต่พอได้เงินมาแล้วมีนาก็มิได้นำเงินมาจัดสรรก่อน กลับนำเงินที่ได้มาชำระหนี้สินจนเกือบหมดจนกระทั่งไม่มีเงินลงทุนซื้อสลากต่อ ส่วนการแก้ปัญหานั้นเมื่อร้านขายหวยบนดินไม่ให้ตนเองรับจ้างขายหวยต่อโดยไม่บอกสาเหตุ ก็บอกว่าคงเป็นเพราะเหตุนั้นเหตุนี้ โดยที่ไม่ได้ไปสอบถามหรือทำความเข้าใจกับร้านค้าเลย การขายสลากส่วนใหญ่จะมีลูกค้าประจำเป็นคนแถวบ้านอยู่จำนวนหนึ่ง ซึ่งมักจะติดค้างเงินมีนาบ่อย ๆ และเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่มีเงินซื้อสลากสำหรับขาย จากการสัมภาษณ์เพื่อนบ้านของมีนาพบว่าระยะหลังนี้มีนาไม่ค่อยได้ออกไปขายสลาก เท่าที่ทราบคือมีนาไม่มีเงินซื้อสลากขาย บ้านที่มีนาแบ่งเช่ากับคนอื่นอยู่ก็ติดค้างค่าเช่าหลายเดือนมากแล้ว ตนเองเป็นคนแนะนำเรื่องกู้เงินกองทุนให้กับมีนาและให้สามีช่วยค้ำประกันเงินกู้ให้ด้วย แต่ขณะนั้นก็ไม่ทราบว่ามีนามีหนี้สินมาก พอได้เงินมาก็ถูกเจ้าหนี้ทวงไปหมด ทำให้ไม่มีเงินเหลือ หากตนเองทราบมาก่อนจะได้ช่วยเจรจากับเจ้าหนี้ให้ช่วยผ่อนผันให้มีนานำเงินไปลงทุนก่อน

มนุษยสัมพันธ์: มีนาแทบจะไม่มีเพื่อนฝูงเลย แม้แต่ครอบครัวของตนมีนาก็แทบจะไม่ไปมาหาสู่ โดยให้เหตุผลว่าเป็นเพราะไม่คุ้นเคย และไม่สะดวกในการเดินทาง ในการขายของส่วนใหญ่มีนาไม่ค่อยได้เรียกให้ลูกค้าซื้อ แต่จะใช้วิธีวางแผงสลากติดไว้ที่หน้ารถโยก มีนาบอกว่าถ้าลูกค้าสนใจอยากซื้อก็จะเดินเข้ามาซื้อเอง ผู้สัมภาษณ์สังเกตว่าเวลาที่คุยกับผู้สัมภาษณ์มีนาไม่ค่อยได้ฟังสักเท่าไหร่เพราะจะพูดครับ ครับ ครับ แทบตลอดเวลา แต่น้ำหนักเสียงลอย ๆ และตอบไม่ตรงกับคำถามที่ถามไปในครั้งแรก มักจะต้องถามซ้ำและทวนคำตอบหลายครั้ง ซึ่งบางครั้งก็พูดเรื่องอื่นไปเลย เช่น มักพูดว่าตอนนี้ไม่ไหว แย่มาก ๆ คิดอะไรไม่ออก จากการสัมภาษณ์คนข้างบ้านบอกว่าปกติมีนาเป็นคนไม่ค่อยพูดอยู่แล้ว อย่างเรื่องการค้ำประกันเงินกู้ยืมกองทุนก็เป็นคนอาสาให้มีนาเองโดยที่มีนาไม่ได้ขอร้อง จนทำให้คนอื่น ๆ คิดว่าตนเองได้ผลประโยชน์ด้วยการเรียกร้องเงินจากมีนาถึงได้ค้ำประกันให้ แต่จริง ๆ แล้วคิดว่าช่วยเหลือมีนาและถือเป็นการทำบุญมากกว่า เพราะถ้ามีนาไม่จ่ายหนี้ตนเองก็ต้องจ่ายแทนให้อยู่แล้วเนื่องจากแฟนที่ค้ำประกันให้เป็นข้าราชการ อย่างไรเสียก็ต้องไม่ให้ประวัติด้านการเงินมีปัญหาอยู่แล้ว โดยปกติเพื่อนบ้านจะพยายามแนะนำมีนาในเรื่องต่าง ๆ เช่น เรื่องการกู้เงินกองทุน ซึ่งมีนาจะรับฟังคำแนะนำและปฏิบัติโดยไม่เคยมีข้อขัดแย้ง

ความอดทนมุ่งมั่น: มีนารู้สึกว่าตนเองกำลังอยู่ในสภาพลำบากมาก บอกว่ารู้สึกไม่ไหว การเงินทรุด ท้อแท้ หมดกำลังใจ มองไม่ออกว่าจะแก้ปัญหาอย่างไร เพราะว่าตัวเองทำอย่างอื่นไม่ได้

Copyright by Mahidol University

เนื่องจากมีปัญหาสภาพร่างกายเป็นอย่างมาก อย่างเวลาขายสลากก็จะเลือกขายแต่บริเวณใกล้ ๆ เพราะว่าโยกรถไปไกล ๆ ไม่ไหว ตอนนี้มีภาระหนี้สินรุมเร้า แต่ก่อนเคยรับจ้างขายหวยบนดิน โดยได้รายได้เป็นเปอร์เซ็นต์จากยอดขาย แต่ภายหลังประสบปัญหาเรื่องการส่งเงินค่าหวยล่าช้าทำให้นายทุนยกเลิกการว่าจ้างไป จากการสัมภาษณ์คนข้างบ้านพบว่ามีนาทำอะไรไม่ได้มากนัก เท่าที่พยายามช่วยอยู่ก็พิจารณาว่ามีนาพอทำอะไรได้ก็อยากให้เขาทำ แต่เท่าที่ดูก็ไม่แน่ใจว่าเขาจะทำอะไรได้แค่ไหนเพราะแค่ช่วยเหลือตัวเองก็ดูลำบาก เวลาไปขายสลากก็จะใช้รถโยกโยกไปก็ค่อนข้างใช้เวลาในการเดินทาง ถึงแม้ว่าจะขายที่ร้านอาหารแถว ๆ นี้ก็ตาม พักหลัง ๆ มีนาไม่ค่อยได้ออกขายสลากเข้าใจว่าเป็นเพราะยังไม่มีเงินไปซื้องวดใหม่ เพราะบางครั้งลูกค้าของมีนาซึ่งสั่งซื้อไว้ล่วงหน้าแต่มักไม่นำเงินมาชำระ ทำให้มีนาไม่มีเงินสำหรับไปซื้อสลากมาขาย

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ไม่เคยมีใครคัดค้านมีนาในการประกอบอาชีพนี้ เพราะส่วนใหญ่จะคิดว่าอาชีพค้าสลากเหมาะกับคนพิการ เหตุที่มีนาเลือกอาชีพค้าสลากก็เพราะเห็นว่าทำอาชีพอื่นไม่ได้ มีนาบอกว่าถ้าไม่ทำอาชีพนี้ก็ไม่ทราบจะทำอะไร ตอนนี้มีนามีคนช่วยเหลือในการใช้ชีวิตประจำวันอยู่ตลอด อย่างเช่น ในเรื่องของการซักผ้า ล้างจาน จะมีลูกของคนที่ให้เช่าบ้านช่วยทำให้ แต่ปกติแล้วจะไม่อยากขอความช่วยเหลือจากใครแม้แต่ญาติพี่น้องเพราะรู้สึกกระดาก จากการสัมภาษณ์คนข้างบ้านบอกว่ามีนาจะไม่ค่อยพูด บอกอะไรก็จะฟังอย่างเดียว ตอนนี้เวลาได้ข่าวเกี่ยวกับเรื่องคนพิการก็จะคอยมาบอกมีนา อยากให้มีนาได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่าง ๆ เพราะเห็นว่าเขาตัวคนเดียว เดินทางก็ลำบาก ทำอะไรอย่างอื่นก็ไม่ได้

สรุป แม้มีนาจะประกอบอาชีพนี้กว่า 10 ปี แต่ก็ไม่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพมากนัก มีนาประสบปัญหาเรื่องหนี้สิน ไม่สามารถจัดสรรเงินสำหรับเรื่องต่าง ๆ ได้ เงินกู้ยืมที่ได้มาถูกนำไปชำระหนี้สินจนเกือบหมดจนไม่มีเงินลงทุนในการค้าสลากใหม่ การทำงานไม่มีการกำหนดขั้นตอนการทำงาน การจัดการแก้ปัญหาใช้ความเข้าใจของตนเองเป็นหลัก มิได้คำนึงถึงเหตุและผล มีนาแทบไม่มีเพื่อนฝูง สีหน้าเฉยและไม่ยิ้มแย้มจนทำให้ดูไม่เป็นมิตร มีนามีความรู้สึกว่าตนเองอยู่ในสภาพที่ลำบากมาก ท้อแท้ หมดกำลังใจ ที่ประกอบอาชีพค้าสลากเพราะรู้สึกว่าไม่มีทางเลือกทำอย่างอื่น รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ ต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้อื่นตลอดเวลา

<u>คนที่สี่</u>: เมษา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 59 ปี เริ่มพิการอายุ 56 ปี เนื่องจากเส้นเลือดในสมองแตกทำให้เป็นอัมพาตซีกซ้ายแต่ก็สามารถเดินได้ด้วยตนเองโดยมีไม้เท้าช่วยพยุง จบการศึกษาด้านก่อสร้าง เริ่มแรกทำงานที่การท่าเรืออยู่ 14 ปี จากนั้นจึงลาออกมาประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้างจนกระทั่ง

Copyright by Mahidol University

พิการ พักอยู่กับภรรยา บุตรสาวและบุตรเขยที่บ้านซึ่งเป็นบ้านเช่าของที่ทรัพย์สินฯ อาศัยอยู่มา 35 ปี แล้ว ปัจจุบันประกอบอาชีพขายอาหารที่บ้านโดยมีภรรยาเป็นบุคคลหลักในการประกอบอาชีพ

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: เดิมเมษาเคยเป็นลูกจ้างในร้านขายอาหารมาประมาณ 3 ปี โดยรับผิดชอบในการบริหารจัดการ ภายหลังมาเปิดร้านอาหารเองเป็นเวลา 4 ปี ก็ทำในลักษณะของผู้ลงทุนมากกว่า หลังจากนั้นก็เปลี่ยนไปประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้าง ภายหลังกลับมาลงทุนให้ภรรยาทำอาชีพขายอาหารใหม่อีกครั้งหนึ่งโดยเช่าพื้นที่ขายบริเวณริมถนนแถวละแวกบ้าน ซึ่งก็บอกว่าขายดีในช่วงแรก แต่พอช่วงหลังมีคนมาขายแข่งมากและบังเอิญเป็นช่วงที่ป่วยเป็นอัมพฤกษ์จึงหยุดกิจการไป มาระยะหลังพอเดินได้บ้างจึงกลับมาขายอาหารใหม่อีกครั้งหนึ่งโดยขายที่บ้านตนเอง แต่เมษาไม่ได้เป็นตัวหลักในการขายอาหารเพราะยังเดินไม่คล่องมากนัก ที่ทำอยู่ก็เพียงแต่ช่วยหยิบจับสิ่งของเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น เก็บจาน เทน้ำให้ลูกค้า เป็นต้น เท่าที่พบมีลูกค้ามาซื้อของบ้างประปราย เมษาบอกว่าลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นคนงานก่อสร้างบริเวณใกล้เคียง ดังนั้นอาหารที่ทำจึงเลือกอาหารที่ถูกปากของคนงานส่วนใหญ่ เช่น ส้มตำ น้ำตก เมื่อพิจารณาถึงการเรียนรู้พบว่าเมษามีประสบการณ์ทั้งจากการทำงานในฐานะลูกจ้างเป็นเวลา 3 ปี และการทำธุรกิจร้านอาหารด้วยตนเองเป็นเวลา 4 ปี แม้จะเป็นการเรียนรู้ในลักษณะของการบริหารจัดการเป็นหลัก และการขายอาหารที่ทำในปัจจุบันเป็นร้านอาหารขนาดเล็กแบบที่ต้องลงมือทำเองทั้งหมด ตั้งแต่จ่ายตลาด ประกอบอาหาร จนถึงขาย แต่เนื่องจากเมษาไม่ใช่เป็นบุคคลหลักในการประกอบอาชีพ ดังนั้นความรู้ของเมษาจึงสามารถนำมาช่วยภรรยาได้ในการช่วยพิจารณาบริหารจัดการวัตถุดิบในการขายแต่ละวันให้เพียงพอกับต้นทุนค่าใช้จ่ายและมีส่วนเหลือบริโภคในครอบครัว จากการสัมภาษณ์ภรรยาพบว่าเมษาช่วยดูแลบริการน้ำให้กับลูกค้าที่นั่งทานที่ร้าน และช่วยเก็บจานหลังจากลูกค้ากลับไปแล้ว ภรรยาจะปรึกษากับเมษาในเรื่องจำนวนของที่จะซื้อในแต่ละวันและรายการอาหารที่จะทำขาย ที่เหลือภรรยาเป็นคนทำเองทั้งหมด จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้ามิได้สนใจเรื่องความพิการของเมษา ที่เลือกมารับประทานจะเลือกจากราคาอาหารและความต้องการของตนเองในแต่ละวันมากกว่า

ความสามารถในการจัดการ: เมษาจัดแบ่งเวลาในการออกกำลังกายและการช่วยภรรยาดูแลร้าน นอกจากนั้นก็ยังช่วยภรรยาในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เงินลงทุนซื้อของในแต่ละวันเพื่อจะให้มีกำไรเป็นตัวเงิน หรืออย่างน้อยก็เป็นอาหารสำหรับรับประทานในครอบครัวครบ 3 มื้อ โดยไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เพิ่มเติม เรื่องการดูแลรับผิดชอบการเงินและค่าใช้จ่ายเป็นภาระของภรรยา ซึ่งก็บอกว่าตอนนี้เงินที่ขายได้ก็พอจะส่งดอกเบี้ยเงินกู้นอกระบบได้ทุกวัน แต่หากไม่พอก็จะมีบุตรสาวช่วยจัดการในเรื่องนี้ให้

มนุษยสัมพันธ์: เมษายังคงมีการติดต่อกับเพื่อนฝูงโดยตลอด โดยบอกว่าเพื่อน ๆ มักแวะมาเยี่ยม

Copyright by Mahidol University

เยียนเสมอ ๆ เมษาบอกว่าตัวเองเป็นคนพูดเก่ง พูดมาก สมัยที่มีลูกน้อง 50-60 คน ตอนทำรับเหมาก่อสร้าง ทำให้ต้องเสียงดัง ต้องคอยดุ คอยว่า คอยกำชับในเรื่องงานอยู่ตลอดเวลา ตอนนี้เมษามีปัญหาด้านสุขภาพทำให้พอจะช่วยงานภรรยาได้เล็ก ๆ น้อย ๆ เท่านั้น หลังจากช่วยภรรยาทำงานแล้วเมษาก็จะฝึกเดินเพื่อออกกำลัง จากนั้นก็จะนั่งเล่นอยู่หน้าบ้านพูดคุยกับคนรู้จักที่ผ่านไปมา จากการสัมภาษณ์ภรรยาบอกว่าเมษามีเพื่อนฝูงมาก อย่างแต่ก่อนมีเพื่อนมากทำให้ชักชวนกันกินเหล้าสูบบุหรี่ตลอด จนทำให้เจ็บป่วยอย่างที่เป็นในปัจจุบัน แต่เพื่อนฝูงก็ไม่ได้ทอดทิ้ง ยังคงไปมาหาสู่กันตลอด เมษาเป็นคนชอบคุย เวลาที่หยุดพักก็จะพูดคุยกับลูกค้าหรือเพื่อนบ้านที่เดินผ่านไปมาเสมอ ๆ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าเมษาจะคอยเสิร์ฟน้ำให้กับลูกค้าที่มานั่งรับประทานในร้าน เมษาไม่ค่อยได้พูดจามากนักเวลาที่ให้บริการกับลูกค้านอกจากจะเป็นคนที่คุ้นเคยกัน และเมษาเป็นคนที่ไม่ค่อยยิ้มแย้ม ทำให้ลูกค้าคิดว่าเมษาน่าจะพยายามยิ้มแย้มกับลูกค้าให้มากกว่านี้

ความอดทนมุ่งมั่น: เมษามีปัญหาสุขภาพ โดยแต่ก่อนเดินไม่ได้เลย แต่ก็พยายามหาทางรักษาตัวตลอดอีกทั้งก็พยายามฝึกออกกำลังกายตามที่หมอบอกด้วย ทำให้ 3 ปีที่ผ่านมาร่างกายดีขึ้นมากถึงประมาณ 50-60% จึงสามารถช่วยงานภรรยาได้บ้าง เช่น ล้างจาน รองน้ำ ทำน้ำแข็ง บางครั้งก็ท้อแท้กับสภาพร่างกายที่เป็นเช่นปัจจุบันแต่ก็ได้กำลังใจจากภรรยาและบุตรสาว ทำให้พยายามที่จะดูแลรักษาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ถึงแม้ว่าตนเองจะมีญาติที่ค่อนข้างมีฐานะแต่ก็ไม่อยากจะไปพึ่งพิงคนอื่น รู้สึกละอายใจ คิดว่าจะพยายามดิ้นรนด้วยตัวเองมากกว่า จากที่ผ่านมาเคยทำงานเป็นเจ้าของกิจการรับเหมาก่อสร้างมีลูกน้องมากมาย แต่กลับต้องมาอยู่ในสภาพปัจจุบันทำให้ปลงว่าตนเองทำร้ายตนเอง ทั้งจากการกินเหล้า สูบบุหรี่ จึงพยายามรับสภาพให้ได้ จากการสัมภาษณ์ภรรยาบอกว่าเมษาเป็นคนมีมานะ อย่างเรื่องความพยายามที่จะเดินให้ได้ เมษาต้องลดน้ำหนักตัวเองลงมามาก และยังต้องพยายามฝึกเดิน ฝึกพูด ทุกวัน วันละหลาย ๆ ชั่วโมง เขาก็ทำมาตลอด 3 ปี ไม่ได้หยุด จนปัจจุบันดีขึ้นมาก แต่ก็ยังทำอะไรไม่ได้มากนัก เพียงที่เดินด้วยตนเองได้ก็คิดว่าดีมากแล้ว

ความเชื่อมั่นในตนเอง: เมษาช่วยงานภรรยาได้เล็ก ๆ น้อย ๆ เท่านั้น เพราะฉะนั้นคนประกอบอาชีพจริง ๆ คือภรรยา เมษาบอกว่าตอนนี้คิดว่าเริ่มตั้งต้นใหม่ เรื่องการใช้คืนเงินกู้ต้องใช้ให้อย่างแน่นอน เพียงแต่ว่าตอนนี้ยังไม่สามารถชำระให้ได้ พยายามคิดว่าที่เป็นอย่างนี้เพราะเราทำตัวของเราเอง แต่ก็รู้สึกดีที่ครอบครัวคอยให้กำลังใจตลอด ไม่ทอดทิ้ง อยากจะทำงานมาก ไม่อยากอยู่อย่างนี้ ถึงแม้พี่น้องจะเป็นคนมีสตางค์ก็ไม่อยากไปพึ่งพิงเขา เพราะเชื่อว่าเราจะตั้งต้นใหม่ได้ในที่สุด จากการสัมภาษณ์ภรรยาบอกว่า แรก ๆ ที่เดินไม่ได้ ช่วยตัวเองไม่ได้ เขาก็คิดมาก เครียดมาก แต่พักหลังที่บ้านคอยให้กำลังใจ คอยดูแลเขาอย่างใกล้ชิดก็ทำให้เขาดีขึ้น และพยายามที่จะช่วยเหลือตัวเองให้ได้มากที่สุด เรื่องที่บ้านก็ให้เขาเป็นคนตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ตลอด โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ ๆ เช่น การ

Copyright by Mahidol University

ลาออกจากงานแม่บ้านที่ทำอยู่ การกู้ยืมเงินมาลงทุนใหม่ เป็นต้น ที่ผ่านมาก็ไม่เคยมีใครพูดเรื่องความพิการของเมษาในเชิงกลั่นแกล้งหรือดูถูก เพราะปกติก็ไม่ได้ออกไปไหน แถวบ้านส่วนใหญ่ก็เป็นญาติกันทั้งนั้น ตัวเมษาเองห่วงเรื่องสภาพร่างกายของตนเองมากกว่าอย่างอื่น ช่วงนี้พยายามจะฝึกเดินเหินให้คล่องเท่านั้น

สรุป เมษามีความรู้ความชำนาญในการประกอบกิจการขายอาหาร เพราะเคยอยู่ในธุรกิจร้านอาหารมาก่อน แม้ลักษณะของกิจการที่ทำในปัจจุบันจะเป็นกิจการขนาดเล็กซึ่งแตกต่างกันแต่เนื่องจากเมษามิได้เป็นบุคคลหลักในการประกอบอาชีพ มิได้เป็นบุคคลที่ต้องลงมือทำทุกอย่างด้วยตนเอง จึงสามารถนำความรู้ในด้านการบริหารจัดการมาช่วยภรรยาซึ่งเป็นบุคคลหลักในการออกความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพนี้ได้ คุณภาพอาหารที่ร้านของเมษาเป็นที่พอใจของลูกค้าเมื่อเทียบกับระดับราคาในการจับจ่าย แม้เมษาไม่ใช้เงินตามจุดประสงค์ที่แจ้งกองทุนฯ แต่นำไปใช้ในการรักษาตัว แต่ในการประกอบอาชีพก็พิจารณาเรื่องของกำไรทั้งในรูปของตัวเงินและมิใช่ตัวเงิน เมษามีลักษณะไม่ยิ้มแย้ม แม้จะบอกว่ามีเพื่อนฝูงมาก แต่กับคนทั่วไปที่ไม่รู้จักเมษาก็ไม่พยายามผูกมิตร หรือแม้แต่ลูกค้าที่มาที่ร้านก็ไม่ได้ให้การต้อนรับที่ลูกค้าประทับใจ เมษามีความพยายามรักษาตัวตามที่หมอบอกทุกอย่าง ทั้งการฝึกเดิน ฝึกพูด ทำมาอย่างต่อเนื่องโดยตลอดเป็นเวลาหลายปีแสดงให้เห็นว่าเมษามีความมุ่งมั่นในเรื่องการรักษาตัวอยู่ในช่วงนี้จนไม่ได้คิดเรื่องอื่นนัก เมษาสามารถตัดสินใจเลือกทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องให้คนอื่นตัดสินใจแทนและไม่คิดหวังพึ่งพิงความช่วยเหลือจากคนอื่น

<u>คนที่ห้า</u>: พฤษภ (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 42 ปี เริ่มพิการตอนอายุ 7 ปี เนื่องจากเป็นโปลิโอที่แขนขวา จบการศึกษา ปวส.บัญชี เคยทำงานตำแหน่งบัญชีบริษัทเอกชนอยู่ประมาณ 2 ปีกว่า ถูกเลิกจ้างเนื่องจากเศรษฐกิจตกต่ำ ได้เงินชดเชยมาจำนวนหนึ่งใช้เลี้ยงชีพอยู่สักพักระหว่างหางานใหม่ แต่ก็ไม่ได้งาน พักอาศัยอยู่กับพี่สาว 3 คนในบ้านที่เป็นของบิดามารดา ปัจจุบันประกอบอาชีพเลี้ยงไก่ชน

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: สมัยที่บิดายังมีชีวิตอยู่เคยเลี้ยงไก่ชนซึ่งพฤษภก็ให้ความสนใจบ้างแต่ก็ไม่ได้เรียนรู้สิ่งใดจากบิดา เพียงแต่มีความรู้สึกว่าคุ้นเคยกับเรื่องไก่ชนเท่านั้น เริ่มประกอบอาชีพนี้โดยศึกษาหาความรู้และซื้อพันธุ์ไก่ชนมาจากเพื่อน โดยเพื่อนได้แนะนำวิธีการในการดูแล การฝึก รวมถึงการรับซื้อไก่ชนด้วย พฤษภเพิ่งจะเรียนรู้อาชีพนี้มาได้ประมาณ 2 ปี จะมีลูกค้ามารับซื้อสินค้าจนถึงสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นไก่ชนที่เพาะเลี้ยงมา หรือไก่ที่ไม่สามารถขึ้นอันดับเป็นไก่ชนได้ โดยไม่จำเป็นต้องออกไปแสวงหาลูกค้าเลย ทั้งนี้พฤษภใช้การเรียนรู้จากหลาย

Copyright by Mahidol University

แหล่งพร้อม ๆ กัน ทั้งจากเพื่อนที่มีประสบการณ์ในการทำอาชีพนี้มาก่อน จากการอ่านหนังสือเพิ่มเติม และจากประสบการณ์ในการประกอบอาชีพจริง ๆ รวมระยะเวลาประมาณ 2 ปี จากการสัมภาษณ์พี่สาวพฤษภพบว่าทางบ้านไม่เห็นด้วยกับการประกอบอาชีพของพฤษภ เพราะคิดว่าเป็นการทำบาปที่เลี้ยงไก่ชนนอกจากนั้นยังส่งเสริมการพนันของพวกที่ชอบพนันไก่ชนอีกด้วย ดังนั้นจึงไม่ค่อยสนใจในการทำงานของพฤษภนัก ทราบแต่ว่าเขาทำงานทั้งหมดด้วยตัวเองเพราะทางบ้านไม่ได้ให้ความช่วยเหลือสิ่งใด จะเห็นมีเพื่อนฝูงแวะมาพูดคุยและดูไก่ชนบ้าง แต่ก็ไม่ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร ตนเองจะช่วยดูแลในเรื่องความเป็นอยู่ทั่วไปของพฤษภมากกว่า จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าสนใจในไก่ชนของพฤษภเพราะได้รับการบอกต่อมาจากผู้เลี้ยงไก่ชนคนอื่นอีกทอดหนึ่ง เนื่องจากวงการไก่ชนค่อนข้างแคบ คนประกอบอาชีพนี้มีไม่มากนัก ส่วนใหญ่แล้วคนที่ต้องการไก่ชนจะเป็นคนออกตระเวนหาผู้ขายเองมากกว่า ปกติจะค่อนข้างแข่งขันที่จะไปหาไก่ชนที่มีแววจะเป็นไก่ชนที่ดีก่อนคู่แข่ง ทั้งเพื่อตัดราคาและเพื่อจะได้ไก่ที่ดีก่อนคนอื่น การจะเลือกซื้อก็จะพิจารณาจากคุณสมบัติของไก่ชนที่ต้องการไม่ได้พิจารณาจากตัวคนขาย

ความสามารถในการจัดการ: ช่วงที่เดินเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนเจ้าหน้าที่สอบถามถึงการวางแผนด้านการเงินในช่วงที่ยังไม่สามารถขายไก่ได้ว่า พฤษภจะผ่อนชำระหนี้อย่างไร ซึ่งทำให้พฤษภต้องวางแผนเผื่อไว้สำหรับช่วงที่ยังไม่มีรายได้เข้าล่วงหน้าตั้งแต่ตอนยังไม่ได้รับเงินกู้ เพราะว่ากว่าจะขายไก่ได้นั้นจะต้องใช้ระยะเวลาในการเลี้ยงไก่อย่างต่ำ 4-6 เดือนจึงจะขายได้งวดหนึ่ง ดังนั้นการวางแผนเรื่องการเงินจึงต้องมีการกันเงินทุนไว้ค่อนข้างมากกว่าพวกที่มีรายได้หมุนเวียนรายวัน แต่ถึงแม้จะวางแผนเผื่อไว้แล้วก็เกิดปัญหาบ้าง คือตอนที่พฤษภเกิดอุบัติเหตุทำให้ต้องนำเงินที่กันไว้สำหรับค่าใช้จ่ายช่วงที่ยังไม่มีรายได้ไปรักษาตัวทำให้เกิดการขาดแคลนเงินสดในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ในการเลี้ยงไก่ชนมีปัญหาเรื่องไก่พันธุ์ที่ได้มาไม่สามารถแพร่พันธุ์ได้จำนวนมากเนื่องจากเป็นช่วงปีท้าย ๆ ของระยะแพร่พันธุ์ จึงหารายได้เพิ่มด้วยการให้เช่าพื้นที่สำหรับฝากเลี้ยงไก่ โดยมีลูกค้าเป็นชาวบ้านที่เลี้ยงไก่ในบริเวณใกล้เคียง ในการดูแลไก่พฤษภกำหนดเวลาเช้าทำความสะอาดบริเวณเล้าไก่ตอนประมาณตีห้า จากนั้นก็ให้อาหารไก่ ปล่อยไก่ออกไปเดินเพื่อออกกำลัง มีบางตัวที่ต้องดูแลเป็นพิเศษก็จะใช้เวลาช่วงนี้ดูแล จากนั้นตอนประมาณบ่ายสามโมงก็จะต้อนไก่เข้าเล้า

มนุษยสัมพันธ์: พฤษภมีเพื่อนฝูงที่ไปมาหาสู่กันเสมออยู่หลายคน แต่กับพี่สาวที่อยู่ด้วยกันพฤษภไม่ค่อยสนิทสนมด้วยมากนัก เพราะพี่สาวมักจะทำตัวเหมือนเป็นมารดามากกว่า กับเพื่อน ๆ จะช่วยเหลือเท่าที่ช่วยได้ มีเพื่อนหลาย ๆ คน ที่ฝากไก่ไว้ที่บ้านพฤษภ ซึ่งพฤษภก็ช่วยเหลือโดยไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายอะไร สมัยก่อนที่พฤษภทำงานเป็นลูกจ้างบริษัทก็ไม่เคยมีเรื่องขัดแย้งกับใคร พฤษภมักจะเป็นคนที่คอยประนีประนอมด้วยซ้ำ อย่างเช่น หัวหน้างานต้องการให้พนักงานอยู่ทำงานดึกโดยกำหนดมอบหมายให้พนักงานคนหนึ่งทำงาน แต่พนักงานคนนั้นก็ปฏิเสธทำให้เกิดปัญหาต่อว่า

Copyright by Mahidol University

ต่อขานกันขึ้น ซึ่งพฤษภเห็นว่าตนเองสามารถอยู่ได้เนื่องจากไม่ติดภารกิจใด จึงเสนอตัวอยู่แทน เป็นต้น ในการเลี้ยงไก่ชนนั้น พฤษภได้รับการคัดค้านจากพี่สาว เพราะพี่สาวมองว่าเป็นการทำบาปแต่พฤษภก็พยายามชี้แจงเหตุผลว่าเป็นอาชีพที่พฤษภสามารถทำได้ เนื่องจากบริเวณบ้านค่อนข้างกว้างขวาง มีพื้นที่สวน อีกทั้งมีเพื่อนฝูงที่ประกอบอาชีพนี้อยู่หลายคน หากมีปัญหาก็สามารถปรึกษาและขอความช่วยเหลือกันได้ ซึ่งแม้พี่สาวจะไม่ได้เห็นด้วยแต่ก็เข้าใจในเหตุผลของพฤษภมากขึ้น จากการสัมภาษณ์พี่สาวพบว่าพฤษภมักคิดว่าพี่สาวเป็นคนจู้จี้ขี้บ่น ที่เป็นเช่นนั้นเพราะพฤษภเป็นน้องคนเล็ก และอาศัยอยู่ร่วมกันกับพี่ ๆ ทำให้ทุก ๆ คนให้ความห่วงใย จนบางครั้งอาจทำให้พฤษภรู้สึกอึดอัดไปบ้าง พฤษภเป็นคนใจกว้าง มักให้ความช่วยเหลือเพื่อน ๆ เสมอ มีเพื่อนพฤษภหลาย ๆ คนที่เห็นไปมาหาสู่กันเป็นประจำ ส่วนใหญ่แล้วพฤษภมักจะมีความคิดเห็นเป็นของตัวเอง อย่างเรื่องของการเลี้ยงไก่ตนเองก็ไม่เห็นด้วย แต่พฤษภก็ไม่ถึงกับแสดงท่าทีไม่สนใจความคิดของตน และพยายามให้เหตุผลอธิบายให้ฟังว่าพฤษภคิดอย่างไร จากการสัมภาษณ์ลูกค้าของพฤษภพบว่าพฤษภเป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใส เวลามาติดต่อขอซื้อไก่ก็จะโฆษณาสรรพคุณของไก่ตัวเองให้ฟังเสมอ ๆ ที่สำคัญคือพฤษภไม่ได้โอ้อวดจนเกินความจริง และพูดโดยใช้ข้อมูลอ้างอิงทางวิชาการเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ตนเองรู้สึกพอใจและไม่คิดว่าพฤษภจะต้องปรับปรุงในเรื่องใด

ความอดทนมุ่งมั่น: ตอนที่ทำงานบัญชีอยู่ที่บริษัทชลประทานต้องทำงานค่อนข้างหนัก บางครั้งต้องอยู่ถึงตีสอง ตีสาม ซึ่งไม่ค่อยมีคนยอมอยู่ แต่ตนเองก็อยู่เพราะจะระลึกถึงที่เจ้าหน้าที่กระทรวงบอกเสมอว่าตนเองเป็นคนพิการที่ได้เข้าทำงานตามโควตาทำงานของคนพิการ หากตนเองทำไม่ดีรุ่นหลัง ๆ ก็จะไม่มีคนกล้ารับเข้าทำงานอีก การเลี้ยงไก่ชนที่ทำอยู่ในปัจจุบันก็พอไปได้ ถึงแม้จะมีคนมาลงทุนให้ก็ไม่อยากรับเพราะคิดว่าอยากทำอะไรด้วยตัวเองมากกว่า คิดว่าพอเก็บเงินได้จะลงทุนเลี้ยงปลาเพิ่ม ที่ผ่านมาตอนทำงานบัญชีก็คิดว่าตนเองฝ่าฟันจนได้รับการยอมรับจากคนอื่นมาแล้วครั้งหนึ่ง แต่ต้องมาเริ่มต้นนับหนึ่งด้วยการสมัครงานใหม่อีกก็รู้สึกว่ามีแต่จะทำให้จิตใจท้อถอย จึงตัดสินใจมาทำกิจการของตัวเอง ดังนั้นจึงคิดว่าอย่างน้อยการที่ตกงานก็ทำให้ตนเองกล้าที่จะลงทุนทำอาชีพอิสระ ซึ่งหลังจากทำแล้วก็มีความสุขกับสิ่งที่ทำมาก จากการสัมภาษณ์พี่สาวบอกว่าเดิมที่พฤษภทำงานบัญชีก็คิดว่าพฤษภประสบความสำเร็จพอสมควร ได้ทำงานในหน้าที่การงานที่ดี ถึงตอนนี้ก็ยังคิดว่าเขาน่าจะมีโอกาสประสบความสำเร็จเหมือนที่ผ่านมาได้อีก ถึงแม้พฤษภจะทำอาชีพที่ตนเองไม่เห็นด้วยก็ตาม เท่าที่ทราบพฤษภจะตื่นแต่เช้าและเริ่มดูแลไก่ตั้งแต่ 6 โมงเช้าถึงสิบโมงเช้า อีกช่วงหนึ่งก็คือตอนบ่ายโมงถึงบ่ายสี่โมง ต้องทำอย่างนี้ทุกวัน

ความเชื่อมั่นในตนเอง: พี่สาวคัดค้านที่พฤษภจะทำอาชีพนี้ เนื่องจากคิดว่าเป็นอาชีพที่ทำบาปกับสัตว์ เพราะเป็นการฝึกสัตว์ให้ต้องไปทรมาน จึงไม่เห็นด้วย แต่พฤษภก็อธิบายเหตุผลให้ฟังว่า

Copyright by Mahidol University

อาชีพนี้เหมาะกับเขาอย่างไร อีกทั้งไก่ชนก็เป็นสินค้าที่ขายง่ายและราคาดี ภาระค่าใช้จ่ายก็ไม่สูงมากเพราะที่บ้านมีสถานที่เพียงพออยู่แล้ว พฤษภคิดว่าการเป็นคนพิการทำให้การหางานยากกว่าปกติ ถึงแม้ตนเองจะเคยผ่านงานมาแล้วก็ตาม ในการสมัครงานใหม่ก็ยังถูกพิจารณาเหมือนกับว่าจะทำงานได้หรือไม่ได้ ทั้ง ๆ ที่เป็นตำแหน่งงานเดิมที่เคยทำมาแล้ว พฤษภจึงคิดว่าน่าจะหาประกอบอาชีพอิสระเองมากกว่า ประจวบเหมาะกับได้ไปคุยกับเพื่อนที่ทำอาชีพนี้และคิดจะช่วยเหลือเขาด้วยการให้ไก่พันธุ์ฟรี แต่พฤษภก็บอกว่าไม่อยากรับฟรี หากคิดช่วยกันแล้วก็ให้คิดราคาต้นทุนให้แล้วกัน จากการสัมภาษณ์พี่สาวพบว่าพี่สาวไม่เห็นด้วยที่พฤษภเลี้ยงไก่ชน เพราะคิดว่าพฤษภอยู่บ้านเฉย ๆ ก็ได้ พี่สาวสามารถดูแลให้ความช่วยเหลือได้อยู่แล้ว แต่พฤษภก็บอกว่าอยากหาเลี้ยงตัวเองมากกว่า ปกติถึงแม้พฤษภจะเป็นคนพิการแต่ก็ไม่มีใครกล้าดูถูก เพราะที่บ้านเป็นมุสลิม คนแถวนี้ก็นับถือศาสนานี้เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจะค่อนข้างเคร่งครัดเรื่องการที่จะไม่ซ้ำเติมคนอื่น อีกทั้งครอบครัวของพฤษภก็ค่อนข้างมีฐานะและเป็นที่เคารพในพื้นที่ พฤษภจึงได้รับการเคารพนับถือไปด้วยโดยปริยาย พี่สาวบอกว่าพฤษภคิดว่าตัวเองมีความสามารถ ความพิการไม่ใช่ปัญหาสำหรับเขา อย่างในปัจจุบันนี้บางครั้งเขาก็จะออกไปช่วยพี่ชายทำงานช่วยเหลือชุมชน จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่า ไก่ของพฤษภก็ไม่แตกต่างจากที่อื่นมากนัก คือมีทั้งที่มีแววเป็นไก่ชนได้ก็จะได้ราคาดี ส่วนที่ไม่มีแววก็จะไม่ได้ราคา เวลาพิจารณากันว่าตัวไหนน่าจะได้ราคาหรือไม่ก็มักจะมีการถกเถียงกันเป็นธรรมดา แต่ก็มักจะใช้เหตุผลในการให้ความเห็นกันมากกว่า เพราะในการตัดสินใจซื้อสินค้าจะต้องเลือกพิจารณาที่ตัวสินค้าเป็นหลักมิได้พิจารณาที่ตัวผู้ขาย

สรุป พฤษภเรียนรู้การประกอบอาชีพจากหลายแหล่งด้วยกัน ทั้งจากเพื่อนที่มีประสบการณ์ในการทำอาชีพมาก่อน จากประสบการณ์จริงในการประกอบอาชีพ และจากการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมจากตำรา รวมระยะเวลาในการเรียนรู้ประมาณ 2 ปี คุณภาพของสินค้าของพฤษภเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า พฤษภมีการวางแผนในการใช้จ่ายเงินโดยการจัดสรรเงินเผื่อไว้สำหรับตอนที่ยังไม่มีรายได้จากการขายไก่ แต่ก็มิได้จัดสรรเงินไว้เผื่อในยามฉุกเฉินจึงทำให้เกิดปัญหาในบางช่วง เงินกู้ที่ได้มานำมาลงทุนส่วนหนึ่ง และเก็บไว้หมุนเวียนอีกส่วนหนึ่ง การทำงานมีการวางขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบตลอดทั้งวัน ในการแก้ปัญหารู้จักใช้เหตุผลในการจัดการ เช่น หารายได้เพิ่มด้วยการให้เช่าพื้นที่ พฤษภมีเพื่อนไปมาหาสู่เสมอ มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือเพื่อนฝูง ไม่พยายามขัดแย้งกับใคร ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักรับฟังผู้อื่น พฤษภสามารถทำงานในระยะเวลาต่อเนื่องติดต่อกันหลายชั่วโมงได้ พฤษภสามารถตัดสินใจเลือกทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถ ไม่คิดหวังพึ่งพาความช่วยเหลือจากคนอื่นแบบให้เปล่า ไม่รู้สึกว่าความพิการเป็นปัญหาสำหรับตนเอง

Copyright by Mahidol University

<u>คนที่หก</u>: มิฤนา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 45 ปี เป็นโปลิโอที่แขน 2 ข้างตอนอายุ 2 ปี มีพี่น้อง 2 คน บิดาเสียชีวิตไปประมาณ 2 ปี ตอนนี้พักอยู่กับมารดาและหลานอีก 2 คนที่แฟลตเช่าแถวดินแดง จบการศึกษาปริญญาตรีมนุษยศาสตร์ เอกภาษาไทย แรกเริ่มทำงานเป็นครูสอนภาษาไทยที่YMCAอยู่ 2 ปี จากนั้นก็ออกมาเปิดโรงเรียนเองกับเพื่อน ต่อมาเพื่อนแต่งงานไปอยู่ต่างประเทศเลยต้องเลิกกิจการไป ตนเองก็กลับมารับสอนเป็นงานอิสระ แต่ก็มีลูกค้าประจำจากสถานทูตแคนาดา ปัจจุบันประกอบอาชีพสอนภาษาไทยให้กับชาวต่างประเทศ

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: เวลาสอนนอกจากจะใช้ความรู้จากที่เคยสอนมาหลายปีแล้วก็จะได้รับความรู้ใหม่ ๆ จากลูกค้าที่ตนเองสอนไปด้วย ประกอบอาชีพนี้มาประมาณ 15 ปี มีลูกค้าประจำอย่างต่อเนื่อง และลูกค้าที่ต้องกลับไปต่างประเทศ ก็จะแนะนำกลุ่มเพื่อนที่มาใหม่ให้เรียนภาษาไทยกับมิฤนาโดยตลอด และจากการสัมภาษณ์มารดาของมิฤนาพบว่าเท่าที่ทางบ้านทราบคือมิฤนาทำงานนี้มาตั้งแต่เรียนจบได้ไม่นานนักและทำงานลักษณะนี้เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ส่วนใหญ่จะรับงานแทบทุกวัน กลับมาบ้านก็จะเตรียมสมุดหนังสือสำหรับการไปสอนในวันรุ่งขึ้นเป็นอย่างนี้มาประจำ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าของมิฤนาพบว่าลูกค้าของมิฤนาได้รับการแนะนำจากทางสถานทูตให้เป็นลูกค้าของมิฤนา หลังจากได้เรียนกับมิฤนาแล้วก็รู้สึกชื่นชมมิฤนามากทั้งในเรื่องของการสอนและความเป็นกันเอง โดยบอกว่ามิฤนาเป็นทั้งครูและเป็นทั้งเพื่อนที่ให้คำปรึกษาในทุก ๆ เรื่อง อีกทั้งมิฤนาเองก็ได้รับมอบหมายตำแหน่งให้เป็นครูสอนภาษาไทยประจำของสถานทูตแคนาดาด้วย ทั้งนี้ลูกค้าของมิฤนาและคนอื่น ๆ ที่สถานทูตมิได้คิดเรื่องความพิการของมิฤนาเลย ถ้าจะคิดก็เป็นการคิดในแง่บวกกล่าวคือเห็นว่ามิฤนาเป็นคนพิเศษและมีความสามารถต่อสู้ชีวิตได้อย่างน่านับถือมากกว่า

ความสามารถในการจัดการ: มิฤนาต้องรับภาระในการดูแลค่าใช้จ่ายในบ้านรวมไปถึงส่งเสียหลานเรียนหนังสือด้วย มิฤนาแบ่งเงินเพื่อใช้จ่ายหมุนเวียนในบ้านอย่างเป็นสัดส่วนชัดเจน แต่ก็ไม่ได้จัดสรรไว้สำหรับการรักษาพยาบาลตนเองในยามเจ็บป่วย เพราะช่วงที่สัมภาษณ์มีปัญหาเรื่องสุขภาพแต่ก็ไม่ได้ไปพบแพทย์เพราะกังวลเรื่องขาดรายได้ เงินที่กู้ยืมนำมาผลิตหนังสือที่ใช้ประกอบการสอนภาษาไทย ในการทำงานมิฤนาจะต้องเดินทางไปสอนหนังสือตามสถานที่ที่ได้ตกลงกับผู้เรียนแต่ละราย ซึ่งมิฤนาจัดการแก้ปัญหาในการเดินทางด้วยการจัดเรียงตารางการสอนในแต่ละวันให้เป็นลูกค้าในแถบพื้นที่ใกล้เคียงกันเพื่อลดระยะเวลาในการเดินทาง ทำให้สามารถสอนได้มากราย โดยจะกำหนดรับงานในวันจันทร์-ศุกร์และใช้เวลาเสาร์อาทิตย์ทำกิจวัตรส่วนตัว ในการสอนก็จะทำโปรแกรมเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละราย ตามความต้องการและพื้นฐานภาษาของลูกค้ารายนั้น ๆ จากการสัมภาษณ์มารดาพบว่ามิฤนาทำงานคนเดียวโดยทางบ้านมิได้ช่วยเหลือสิ่งใด

Copyright by Mahidol University

ส่วนใหญ่แต่ละวันมิฤนาจะออกจากบ้านแต่เช้า และกลับบ้านในตอนเย็นจนถึงค่ำในบางวัน มิฤนาเป็นคนรับผิดชอบดูแลค่าใช้จ่ายในบ้านทั้งหมด กล่าวได้ว่ามิฤนาเป็นหัวหน้าครอบครัว ดังนั้นหากมีเรื่องใดต้องตัดสินใจแล้วทางบ้านก็จะยกให้เป็นสิทธิของมิฤนาทั้งหมด จากการสัมภาษณ์ลูกค้าของมิฤนาพบว่า มิฤนาจะสอบถามนักเรียนถึงความพอใจในการเรียนการสอนทุกครั้งที่เรียนโดยจะพิจารณาจากการนำไปใช้งานของลูกค้าว่าตรงกับความต้องการใช้งานหรือไม่ เพียงใด และจะปรับการสอนให้ลูกค้าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ซึ่งทางลูกค้าพอใจในการสอนของมิฤนาและคิดว่ามิฤนาเป็นครูสอนภาษาไทยที่ดีและมีความสามารถ ปัญหาความพิการไม่ได้เป็นอุปสรรคกับมิฤนา แม้ว่าบางครั้งการที่มิฤนาเป็นโปลิโอที่แขนทำให้การเขียนหนังสือเป็นตัวอย่างให้ลูกค้า หรือการเปิดหน้าหนังสืออาจช้ากว่าปกติไปบ้าง แต่ก็มิได้ส่งผลต่อคุณภาพในการสอนของมิฤนา

มนุษยสัมพันธ์: มิฤนามีเพื่อนฝูงมาก และมักเป็นที่ปรึกษาให้กับเพื่อน ๆ ในเรื่องการทำงานมิฤนาจะพยายามจัดตารางเวลาให้มีเวลาว่างในแต่ละวันน้อยที่สุด แต่หากลูกค้าไม่สะดวกก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เวลาสอนก็ให้ความใส่ใจ ความเป็นกันเอง และความเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมไทยกับต่างประเทศ พยายามปรับมุมมองให้เข้าใจลูกค้าถึงแม้บางครั้งจะยากบ้าง มิฤนาไม่เคยมีปัญหาขัดแย้งกับใคร ในสมัยเด็กมารดามักคอยปกป้องและให้พี่สาวมาคอยดูแลมิฤนาตลอดเวลา แต่เมื่อโตขึ้นและมีอาชีพแล้ว มิฤนาเป็นคนที่เป็นที่พึ่งของครอบครัวและทุกคนมักเข้ามาขอความช่วยเหลือจากมิฤนาเสมอ จากการสัมภาษณ์มารดาพบว่ามิฤนาจะให้ความเคารพมารดามาก ส่วนกับญาติ ๆ มิฤนามักเป็นที่ปรึกษาให้กับพี่น้อง ใครมีปัญหาอะไรก็จะช่วยเหลือทุกคน ส่วนเพื่อน ๆ ของมิฤนา เนื่องจากเห็นมิฤนาเป็นคนพิการก็จะคอยช่วยเหลือ พวกนักเรียนที่เรียนกับมิฤนาถึงเรียนจบไปแล้วก็มักจะผูกพันและแนะนำคนอื่น ๆ มาเรียนต่ออีกรุ่นต่อรุ่น จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่ามิฤนาปฏิบัติต่อตนเองอย่างดี ทำให้รู้สึกสนิทกันจนกลายเป็นเพื่อนกัน ในเรื่องการสอนหนังสือมิฤนาจะพยายามแสดงความสามารถในการสอนหนังสือให้ทราบตั้งแต่ในครั้งแรกที่ทำการสอน โดยจะบอกให้ทราบถึงประสบการณ์ในการสอนที่เคยมีมา และจะสอบถามถึงความต้องการก่อน จากนั้นจึงจะวางเค้าโครงการสอนคร่าว ๆ ประกอบกับหนังสือประกอบการสอนที่มิฤนาจัดทำขึ้น นอกเหนือจากการเป็นครูแล้วมิฤนายังเป็นที่ปรึกษาในเรื่องปัญหาส่วนตัวให้กับตนเองอีกด้วย เท่าที่ผ่านมาตนเองไม่คิดว่ามิฤนาจะต้องปรับปรุงตนเองในเรื่องใด

ความอดทนมุ่งมั่น: มิฤนาทำงานสอนวันละ 2-5 ชั่วโมง หยุดเสาร์อาทิตย์ แต่เวลาที่เสียไปส่วนใหญ่คือเวลาเดินทางซึ่งมิฤนาจะใช้รถแท็กซี่หรือรถไฟฟ้าเพราะไม่สามารถโหนรถเมล์ได้ ที่ผ่านมามีปัญหาในเรื่องของค่าใช้จ่ายของครอบครัว เพราะพ่อป่วยต้องนอนพักอยู่กับบ้านมาตลอดระยะเวลา 14 ปี ทำให้ต้องเป็นคนดูแลและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษา และค่าใช้จ่ายสำหรับเลี้ยงดู

Copyright by Mahidol University

ครอบครัว ทำให้เป็นภาระค่อนข้างหนัก แต่ก็ถือว่าเป็นโอกาสอันดีที่ได้ดูแลพ่อแม่ทดแทนคุณ ก่อนหน้านี้มิฤนาเคยลงทุนกับเพื่อนเปิดโรงเรียนสอนภาษาไทยมาก่อน แต่เนื่องจากเพื่อนแต่งงานและย้ายไปอยู่ต่างประเทศจึงขอเลิกกิจการไป ภายหลังมิฤนาพยายามจะหาสินเชื่อมาลงทุนซื้ออาคารประกอบกิจการใหม่ด้วยตนเอง แต่ก็ติดปัญหาว่าตนเองมีบัญชีดำเรื่องหนี้สินที่น้องชายนำชื่อมิฤนาไปค้ำประกันสินเชื่อ ทำให้มิฤนาไม่สามารถกู้เงินจากสถาบันการเงินได้ ทั้ง ๆ ที่มิฤนาสนิทสนมกับผู้บริหารระดับสูงของธนาคารมาก จากการสัมภาษณ์มารดาบอกว่ามิฤนาเป็นคนมานะอย่างเรื่องเรียนมารดาก็ไม่เคยสนับสนุนมิฤนาเพราะกลัวมิฤนาจะต้องลำบาก แต่มิฤนาก็ตะเกียกตะกายเรียนเองจนจบ ในการเดินทางไปทำงานมิฤนาจะใช้รถไฟฟ้าและรถแท็กซี่เป็นส่วนใหญ่เพราะมิฤนาเป็นโปลิโอที่มือทั้งสองข้าง จึงไม่สามารถโหนรถเมล์ได้ มิฤนาจะแจ้งให้มารดาทราบทุกครั้งว่ามีตารางสอนใคร เวลาใด ซึ่งมารดาก็เป็นห่วงที่บางครั้งมิฤนาเลิกดึก และไม่อยากให้มิฤนาต้องทำงานหนักมากเกินไป จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่ามิฤนาจะตรงต่อเวลามาก ส่วนใหญ่ตนเองจะเป็นคนขอเลื่อนเวลาการเรียนการสอนเพราะไม่สะดวก ตัวมิฤนาเองแทบไม่เคยขอเปลี่ยนแปลงเวลา ลูกค้าจัดเวลาเรียนกับมิฤนาตามช่วงเวลาที่ตนเองสะดวก ส่วนใหญ่จะเรียนที่บ้าน แต่ก็ทราบว่าเพื่อน ๆ ที่สถานทูตบางครั้งก็จะเรียนที่สถานทูตพร้อมกันเป็นกลุ่ม ตนเองคิดว่ามิฤนาเป็นคนแกร่ง สู้ชีวิต ต้องต่อสู้ไม่เฉพาะแค่เรื่องของความพิการแต่ยังมีปัญหาชีวิตครอบครัวมาก นอกจากต้องหาเลี้ยงตัวเองยังต้องหาเลี้ยงครอบครัวอีกด้วย ตนเองคิดว่ามิฤนามีความสามารถในการประกอบอาชีพนี้และสามารถทำได้อย่างเหมาะสม

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ตอนยังเป็นวัยรุ่นอยู่จะมีปัญหาค่อนข้างมากเวลาที่ถูกคนอื่นจ้องมอง เพราะทำให้รู้สึกขาดความมั่นใจในตัวเอง ยิ่งบิดามารดาคอยบอกว่าคนพิการไม่เหมือนคนอื่นก็ยิ่งรู้สึกว่าตนเองเป็นตัวประหลาด มารดาจะคอยช่วยเหลือทุกเรื่องเพราะสงสารว่าพิการทำให้แทบจะทำอะไรเองไม่ได้ แต่เนื่องจากว่าตัวเองอยากเรียนหนังสือ ถึงแม้บิดามารดาจะไม่เห็นด้วยก็ขืนพยายามเรียนต่อ เขาไม่ส่งก็พยายามหางานส่งตัวเองเรียนจนจบ พอหลังจากจบมีงานทำก็ประสบปัญหาว่าบุคลิกของตนทำให้คนขาดความเชื่อถือในความสามารถ ดังนั้นในช่วงแรก ๆ จึงต้องใช้เวลาพิสูจน์ระยะหนึ่งจนกระทั่งได้รับการยอมรับก็ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง และมีโอกาสดีว่างานที่ทำในพักหลัง ๆ เป็นงานที่ทำกับฝรั่งเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเขาจะมองคนพิการค่อนข้างพิเศษไม่ใช่มองแบบดูถูก ก็ทำให้มิฤนามีความรู้สึกว่าสภาพร่างกายไม่ใช่ปัญหา ยิ่งมีรายได้เลี้ยงตัวเองได้เลี้ยงดูครอบครัวได้ก็เลยไม่รู้สึกว่าความพิการของตัวเองเป็นอุปสรรค จากการสัมภาษณ์มารดาคิดว่ามิฤนาต้องต่อสู้มาก เพราะคนเห็นคนพิการเป็นตัวประหลาด มองมิฤนาจนบางครั้งทำให้เขาโมโห แต่พอมาทำงานกับฝรั่งเขาไม่ถือเรื่องคนพิการ เขาเชื่อว่ามีความสามารถทำงานได้ ในบรรดาลูก ๆ ตอนนี้ห่วงมิฤนาน้อยกว่าคนอื่น ๆ มารดาบอกว่ามิฤนาคิดว่าตนเองมีความสามารถในการสอน

Copyright by Mahidol University

ภาษาไทยให้กับชาวต่างประเทศเพราะว่าทำงานด้านนี้มาหลายปีและเป็นที่ยอมรับจากนักเรียนทุกคนด้วย จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่าเวลาที่พบครั้งแรกก็ไม่ได้รู้สึกว่ามิฤนาแตกต่างจากคนอื่น ๆ โดยมิฤนาจะเอากระดาษมาเขียนอธิบายประสบการณ์ของตนให้ฟัง เพื่อให้มั่นใจว่าเขามีความรู้ความสามารถอะไรบ้างที่จะใช้สอน ซึ่งลูกค้าก็พอใจเพราะที่เลือกเรียนกับมิฤนาก็เพราะมิฤนาเป็นคนที่สถานทูตให้การแนะนำอยู่แล้ว

สรุป มิฤนามีความรู้จากการศึกษาในระดับปริญญาตรี วิชาเอกภาษาไทย และมีความชำนาญในการประกอบอาชีพโดยเริ่มต้นจากการทำงานในฐานะลูกจ้างจากนั้นจึงสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 15 ปี และคุณภาพในการสอนหนังสือของมิฤนาเป็นที่ยอมรับจากลูกค้าอย่างมาก มิฤนานำเงินกู้ยืมมาลงทุนในการทำหนังสือสำหรับสอนลูกค้าทั้งจำนวน จัดสรรเงินสำหรับดูแลค่าใช้จ่ายที่บ้าน และภาระรับผิดชอบครอบครัวเป็นหลัก แต่มิได้มีการจัดสรรไว้สำหรับกรณีฉุกเฉินทำให้ในยามเจ็บป่วยไม่อาจหยุดพักรักษาตัวได้ เนื่องจากกลัวจะขาดรายได้ ในการทำงานจัดระเบียบและวางแผนตารางการทำงานอย่างชัดเจนเป็นระบบ การแก้ปัญหาใช้หลักเหตุและผล มิฤนาเป็นคนมีเพื่อนฝูงมากและมักเป็นที่ปรึกษาให้กับเพื่อน ๆ มีความเป็นกันเองและใส่ใจลูกค้า รับฟังคนอื่นและชอบช่วยเหลือ มิฤนาสามารถเดินทางไปไหนมาไหนเพียงลำพังได้ แม้ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้อื่นก็ไม่ท้อถอยที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย ไม่รู้สึกว่าสภาพร่างกายของตนเองเป็นปัญหา รู้สึกภาคภูมิใจที่สามารถหารายได้เลี้ยงดูตนเองและครอบครัว พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ ไปไหนมาไหนได้เพียงลำพัง

<u>คนที่เจ็ด</u>: กรกฎา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 39 ปี ขาลีบ 2 ข้าง ตอนอายุ 3 ปี จบการศึกษาปวส. สถาปัตย์จากเทคโนโลยีกรุงเทพฯ อาศัยอยู่กับภรรยาและบุตรชาย โดยภรรยาประกอบอาชีพเสริมสวยที่บ้านเช่าใกล้ ๆ กับอพาร์ตเมนท์ แต่เดิมกรกฎาเคยเป็นลูกจ้างบริษัทรับเหมาก่อสร้างอยู่ ภายหลังช่วงเศรษฐกิจตกต่ำจึงถูกให้ออก ปัจจุบันประกอบอาชีพออกแบบและรับเหมาก่อสร้าง

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: ความรู้ในการทำงานนอกจากจะได้มาจากการศึกษาและตอนทำงานแล้ว ก็มีการเรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง อย่างเช่นเรื่องของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น นับระยะเวลาในการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานทั้งในฐานะลูกจ้างและทำงานอิสระด้วยตนเองประมาณ 12 ปี จากการสัมภาษณ์ภรรยาของกรกฎาพบว่ากรกฎาใช้เวลาในการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองค่อนข้างมาก ในช่วงเช้าก่อนที่จะออกไปทำงานข้างนอกกรกฎาจะใช้เวลากับคอมพิวเตอร์เป็นหลักไม่ว่าจะเป็นการศึกษาโปรแกรมใหม่ ๆ หรือการจัดเตรียมเอกสารให้กับลูกค้า เมื่อกลับมาถึงบ้านหลังจากทำธุระส่วนตัวแล้วก็จะใช้เวลาในการทำงานต่ออีก

Copyright by Mahidol University

จนกระทั่งถึงเที่ยงคืนทุกวัน ที่ผ่านมามีงานต่อเนื่องพอสมควร แต่ก็มีบ้างที่งานขาดช่วงไปในบางระยะ เท่าที่ทราบคือกรกฎาทำงานร่วมกับเพื่อนแต่ไม่ทราบรายละเอียดการทำงานอย่างไร จะทราบเท่าที่บอกก็คือทำงานเขียนแบบและรับเหมาก่อสร้างโดยร่วมกันกับเพื่อนเท่านั้น จากการสัมภาษณ์ลูกค้าของกรกฎาพบว่าลูกค้าว่าจ้างกรกฎาและเพื่อนทำงานเพราะว่าเคยติดต่อกันมาก่อนสมัยที่กรกฎายังทำงานบริษัทอยู่ และค่อนข้างจะชอบพอนิสัยใจคอของกรกฎา ส่วนหนึ่งเพราะเห็นว่าแม้ร่างกายจะพิการ แต่กรกฎาก็สู้งานและมีความรับผิดชอบดี มีความพยายามในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่สำคัญคือสามารถรับผิดชอบงานที่รับว่าจ้างได้ตามที่ตนเองต้องการ

ความสามารถในการจัดการ: กรกฎามีการวางระบบการเงินด้วยการจัดแบ่งเงินออกเป็นส่วน ๆ เช่นเดียวกับรายอื่น ๆ เวลาแบ่งสัดส่วนก็จะพิจารณาถึงปริมาณเงินที่จะต้องใช้สำหรับเรื่องแต่ละเรื่องเป็นหลัก เงินที่ได้จากการกู้ยืมนำมาลงทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการออกแบบและพิมพ์เสนองาน ในการทำงานจะนัดพบกับลูกค้าตามสถานที่ที่ลูกค้ากำหนด ซึ่งบางครั้งก็ประสบปัญหาในการเดินทาง กรกฎาแก้ปัญหาในเรื่องการเดินทาง ด้วยการติดต่อสื่อสารกับทางลูกค้าผ่านทางอีเมล์ก่อนในเบื้องต้น เมื่อได้ข้อสรุปพอสมควรแล้วจึงนัดพบลูกค้าเพื่อปรึกษาในรายละเอียด กรกฎากำหนดเวลาทำงานโดยเริ่มงานตั้งแต่ตีสี่ครึ่ง เพื่อเตรียมงานที่จะต้องติดต่อลูกค้าทั้งหมด จากนั้นจึงเตรียมแผนการเดินทางที่จะไปพบลูกค้า และการไปตรวจดูไซท์งานเป็นลำดับต่อไป จากการสัมภาษณ์ภรรยาของกรกฎาพบว่ากรกฎาใช้เวลาทำงานในแต่ละวันค่อนข้างมาก จนกระทั่งภรรยาเป็นห่วงว่าเขามุงานหนักเกินไป เงินที่ได้จากการทำงานทั้งหมดกรกฎาจะมอบให้กับภรรยาเป็นคนดูแล แต่ก็มีการปรึกษาหารือกันในเรื่องของการจัดสรรเงินแบ่งไว้เป็นส่วน ๆ สำหรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่า ลูกค้าพอใจที่กรกฎามีความรู้ในเรื่องการดูแบบนอกเหนือไปจากเรื่องงานรับเหมาก่อสร้าง ดังนั้นเวลาทำความเข้าใจกับงานจะทำได้ค่อนข้างรวดเร็ว ส่วนความพิการก็มีปัญหาในการทำงานของกรกฎบ้างในเวลาที่ต้องคุมก่อสร้างเพราะกรกฎาขาลีบทั้งสองข้าง จึงไม่ค่อยสะดวกนักเวลาต้องขึ้นไซท์งานที่มีหลายชั้น แต่กรกฎาก็มีหุ้นส่วนที่ทำร่วมกันอยู่ จึงแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในส่วนนี้ให้กับหุ้นส่วนได้

มนุษยสัมพันธ์: เพื่อนฝูงที่คบหาอยู่ส่วนใหญ่จะเป็นคนที่รู้จักเนื่องมาจากการทำงานทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ในเรื่องการทำงาน โดยปกติแล้วกรกฎาจะเข้าไปหาลูกค้าด้วยตัวเอง และพยายามจะชักจูงลูกค้าโดยเน้นการสร้างผลงานให้ลูกค้าพึงพอใจ ทั้งในเรื่องของการเสนองานให้ตรงกับใจของลูกค้า การตรงต่อเวลา ส่วนการร่วมงานกับคนอื่นก็คิดว่าตนเองเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นในระดับหนึ่ง แต่ก็ต้องพิจารณาว่าคนอื่นมีเหตุผลที่เหมาะสมหรือไม่อย่างไร กรกฎายังไม่เคยมีปัญหาขัดแย้งกับใครรุนแรง แต่ถ้ามีปัญหาและจัดการไม่ได้ก็คิดว่าจะให้คนกลางเป็นคนตัดสิน ส่วนการที่คนอื่นจะขอความช่วยเหลือก็จะพิจารณาเป็นเรื่อง ๆ ไป ว่าเรื่องใดช่วยได้

Copyright by Mahidol University

เรื่องใดช่วยไม่ได้ จะฟังก่อน จะไม่รับหรือปฏิเสธไปเสียทุกเรื่อง จากการสัมภาษณ์ภรรยาบอกว่า กรกฎาจะเป็นคนที่รับครอบครัวมาก จะปฏิบัติต่อตนเองและบุตรอย่างดี เวลาอยู่ที่บ้านก็จะช่วยทำงานทุกอย่างที่พอทำได้ ช่วยดูแลบุตร ไม่เคยเกี่ยงว่าพิการแล้วทำไม่ได้ กรกฎาจะมีเวลาพบปะเพื่อนฝูงบ้างในบางครั้ง ซึ่งหากจะไปพบเพื่อนก็จะบอกให้ตนเองทราบทุกครั้ง งานของกรกฎาที่ได้มาในช่วงหลัง ๆ ก็ได้มาจากลูกค้าเก่า ๆ แนะนำลูกค้าใหม่มาให้ ลูกค้าที่มีอยู่เป็นลูกค้าสมัยที่กรกฎาเคยทำงานอยู่บริษัท ที่ผ่านมาภรรยาและกรกฎาเคยทำงานมาหลายอย่าง ในการทำงานร่วมกันก็จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันบ้างในบางครั้ง ซึ่งกรกฎาก็จะรับฟังเหตุผลโดยตลอด ไม่เคยตัดสินใจโดยไม่ฟังความคิดเห็นของตน จากการสัมภาษณ์ลูกค้าของกรกฎาพบว่ากรกฎาเป็นคนสุภาพ และใส่ใจในรายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมายไป ที่ตนเองเป็นลูกค้าของกรกฎาก็เพราะได้รับคำแนะนำจากเพื่อนมาอีกต่อหนึ่งว่ากรกฎารับผิดชอบงานดี ซึ่งตนเองก็พอใจในผลงานของกรกฎาและคิดว่ากรกฎาทำงานได้ดีไม่คิดว่าต้องปรับปรุงสิ่งใด

ความอดทนมุ่งมั่น: กรกฎาใช้เวลาในการทำงานตั้งแต่ตีสี่ครึ่งถึงประมาณ 3 ทุ่ม ซึ่งกรกฎาบอกว่าไม่คิดว่าเป็นงานหนักอะไร เพราะตอนนี้เป็นช่วงเวลาที่มีงานเข้ามาจึงต้องพยายามทำให้เต็มที่ เนื่องจากบางช่วงเคยไม่มีงานเข้าเลย ดังนั้นจึงพยายามเต็มที่ในช่วงที่สามารถหารายได้ได้ ส่วนใหญ่ถ้าท้อแท้ก็จะได้รับกำลังใจจากภรรยา ตอนนี้คิดว่าพยายามจะขยายกิจการโดยหาบ้านทำเป็นโฮมออฟฟิศ เชื่อว่าประสบการณ์ที่ผ่านมาทำให้ตัวเองได้ประโยชน์ในเรื่องของการบริหารจัดการมาใช้ในชีวิตประจำวัน ทั้งเรื่องการทำงานและเรื่องชีวิตส่วนตัว จากการสัมภาษณ์ภรรยาพบว่าภรรยาเชื่อว่ากรกฎาจะต้องประสบความสำเร็จในชีวิต เพราะที่ผ่านมากรกฎาสู้งานทุกอย่างไม่เคยท้อถอย ภรรยาบอกว่ากรกฎาจะเริ่มทำงานตั้งแต่เช้า ตื่นมาก็จะเห็นกรกฎานั่งอยู่หน้าคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว สาย ๆ หน่อยก็จะออกไปคุมงานข้างนอก ไม่เคยเห็นหยุดทำงานเลยตั้งแต่เช้าจนกลับมาบ้านก็จะทำต่อจนดึกดื่นทุกวันเพราะกรกฎาเป็นคนขยัน จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่ากรกฎารับผิดชอบมาดูแลงานอย่างสม่ำเสมอ งานที่ลูกค้าว่าจ้างกรกฎาจะเป็นงานเหมา ดังนั้นช่วงเวลาทำงานในแต่ละวันก็จะเป็นไปตามการกำหนดของกรกฎาเอง ลูกค้าจะคอยตามงานเป็นระยะเพื่อให้งานเสร็จตามกำหนด ซึ่งที่ผ่านมาก็ไม่เคยมีปัญหาอะไร และกรกฎาสามารถรับผิดชอบงานได้ดีจึงคิดว่าอาชีพนี้เป็นอาชีพที่เหมาะสมกับกรกฎา

ความเชื่อมั่นในตนเอง: กรกฎาเป็นคนตัดสินใจในเรื่องของตัวเองเป็นส่วนใหญ่ ที่ตัดสินใจเลือกอาชีพที่ทำในปัจจุบัน ก็เพราะว่าเป็นงานที่มีประสบการณ์มาก่อนสมัยที่เคยทำงานเป็นพนักงานบริษัทรับเหมาก่อสร้าง กอปรกับมีคนว่าจ้างในครั้งแรก และได้รับความไว้วางใจในความรับผิดชอบจึงทำให้มีลูกค้าต่อเนื่องมาเรื่อย ๆ จนถึงปัจจุบัน กรกฎาไม่คิดว่าตนเองต้องการความช่วยเหลือในเรื่องใด ถ้าจะมีคงเป็นเรื่องของความคิดเห็นมากกว่า จากการสัมภาษณ์ภรรยาบอกว่าที่

Copyright by Mahidol University

ผ่านมาไม่เคยมีเรื่องถกเถียงกัน เพราะกรกฎาจะเป็นคนอารมณ์เย็น จึงทำให้ไม่เคยมีปัญหากัน เวลาเดินทางไปไหนกับเขาก็มีบ้างที่จะมีคนมองแปลก ๆ แต่คิดว่าเขาชินแล้ว เวลามีปัญหาอะไรก็จะคอยปรึกษากันให้กำลังใจกัน กรกฎาเป็นคนไม่ค่อยพูด แต่เขาเป็นคนพยายาม ใฝ่รู้ตลอดเวลา ภรรยาคิดว่ากรกฎาไม่คิดว่าตนเองมีความสามารถดีแล้ว เพราะคิดว่าเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องคอยหมั่นเติมความรู้ให้ตัวเองอยู่เสมอ มิฉะนั้นจะตามความก้าวหน้าต่าง ๆ ไม่ทัน จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่ามีบางครั้งที่งานที่ออกมาจะต้องได้รับการแก้ไข ตนเองก็จะแจ้งให้กรกฎาทราบ ซึ่งกรกฎาก็รับฟังและนำไปปฏิบัติตามด้วยดี ทำให้ลูกค้าคิดว่ากรกฎารับผิดชอบและเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี

สรุป กรกฎามีความรู้จากการศึกษาจากสถาบันและเรียนรู้การทำงานจากหลายแหล่งประกอบกัน ทั้งจากประสบการณ์ในการทำงานในฐานะลูกจ้างมาก่อน และต่อเนื่องมาประกอบอาชีพด้วยตนเองในสายงานเดียวกันรวมเป็นระยะเวลาประมาณ 12 ปี นอกจากนั้นก็ยังศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองเพิ่มเติมด้วย และคุณภาพงานของกรกฎาก็เป็นที่พอใจของลูกค้า กรกฎานำเงินกู้ยืมที่ได้มานำมาลงทุนในอุปกรณ์การทำงานเต็มจำนวน กรกฎาจะจัดสรรรายได้ที่ได้รับมาออกเป็นส่วน ๆ โดยพิจารณาถึงปริมาณเงินที่จะต้องใช้ในแต่ละเรื่องเป็นหลัก การทำงานจัดการทำงานอย่างมีขั้นตอน การแก้ปัญหาใช้หลักเหตุและผล กรกฎาเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทั้งในเรื่องการตรงต่อเวลา และผลงานที่ลูกค้าพอใจ รับฟังผู้อื่น ไม่สร้างความขัดแย้งกับใครและชอบช่วยเหลือผู้อื่น กรกฎาทำงานติดต่อกันได้หลายชั่วโมงโดยไม่คิดว่าเป็นงานหนัก ไม่ท้อถอยแม้จะล้มเหลวกับการทำธุรกิจมาแล้วหลายครั้ง กรกฎาเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยไม่ต้องให้ใครตัดสินใจแทน ไม่คิดว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ เชื่อว่าตนเองมีความสามารถไม่คิดหวังพึ่งพิงคนอื่นไม่ว่าเรื่องใด ๆ

<u>คนที่แปด</u>: ชื่อสิงหา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 60 ปี สมัยเด็กฝึกงานและเรียนเขียนลายไทยกับลุงที่เป็นช่างสิบหมู่อยู่เป็นประจำ จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จากนั้นก็บวชอยู่พักหนึ่ง พอสึกออกมาก็เรียนสารพัดช่าง ภายหลังจากเรียนจบสารพัดช่างทำงานรับจ้างทั่วไปได้สัก 4-5 ปี ก็ไปบวช ตอนอายุประมาณ 30 ปี ซึ่งยังบวชอยู่ เกิดปวดหลังขึ้นมา แพทย์ให้ผ่าตัด พอผ่าได้ประมาณ 6-7 ปี ก็เริ่มเดินไม่ได้ ขางอไม่ได้ เวลาเดินทางต้องใช้รถเข็น ปัจจุบันพักอาศัยอยู่ที่บ้านที่ปลูกอยู่ในบริเวณที่ว่างข้างวัด เคยพักอยู่กับแฟนแต่ปัจจุบันแฟนกลับบ้านไปแล้ว สิงหาช่วยเหลือตัวเองในกิจวัตรประจำวันไม่ได้เลย ต้องจ้างคนช่วยยกนั่ง พยุงนอน ปัจจุบันประกอบอาชีพปั้นตุ๊กตาฤษีดัดตน

Copyright by Mahidol University

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: สิงหาจบการศึกษาจากสารพัดช่างทำได้ทั้งงานปั้น งานเขียน งานแกะสลัก ก่อนหน้าที่จะพิการเคยทำงานด้านงานเขียนโปสเตอร์หนัง พอพิการแล้ว การทำงานเขียนไม่สะดวกเพราะไม่สามารถปืนป่ายได้ จึงเกิดความคิดที่จะทำงานปั้นขึ้นมา โดยครั้งแรกมีลูกค้ามาขอให้ลองทำงานปั้นฤาษีดัดตนให้ดู หลังจากทำให้ดูแล้วลูกค้าพอใจและสั่งทำเป็นจำนวนมาก เริ่มจากงานแรกในครั้งนั้นจนทำให้กลายมาเป็นอาชีพในที่สุด ทั้งนี้นอกจากสิงหาจะเรียนจบทางด้านนี้โดยตรงแล้ว ญาติของสิงหาก็เป็นช่างสิบหมู่มาก่อนและเคยถ่ายทอดฝีมือด้านนี้มาให้สิงหาด้วยเช่นกัน ปัจจุบันสิงหาศึกษาแบบปั้นฤาษีดัดตนเพิ่มเติมจากหนังสือ บางครั้งลูกค้าก็นำต้นแบบมาให้ หากพิจารณาเฉพาะงานปั้นฤาษีดัดตน ระยะเวลาที่สิงหาทำงานด้านนี้มาประมาณ 15 ปี

จากการสัมภาษณ์ผู้ช่วยเหลือสิงหาพบว่า สิงหาว่าจ้างผู้ช่วยเหลือโดยขอความช่วยเหลือจากคนแถว ๆ ละแวกบ้านนั้นเอง ทั้งนี้แต่ก่อนนั้นสิงหาเคยมีภรรยาช่วยดูแลอยู่ แต่มาพักหลังไม่ทราบว่าเดินทางไปไหน จึงเหลือสิงหาอยู่คนเดียว ผู้ช่วยเหลือกับเพื่อนก็จะสลับกันมาช่วยดูแลสิงหาโดยตลอด เพราะหากไม่มีคนดูแลแล้วสิงหาก็จะลุกจากที่นอนไม่ได้เลย คนแถวนี้ถ้าพอมีเวลาก็จะแวะเวียนมาดูสิงหาว่าต้องการไหว้วานให้ทำสิ่งใดบ้างหรือเปล่า นอกจากนั้นแล้วบางคนที่อยากศึกษาเกี่ยวกับงานปั้นฤาษีดัดตนของสิงหา ก็จะมาคอยช่วยเป็นลูกมือให้กับสิงหาโดยเริ่มจากการช่วยเผาตุ๊กตาก่อน ที่ผ่านมานอกจากคนแถวบ้านแล้วก็มีคนที่สนใจและรู้จักสิงหาจากทางทีวีก็มาสมัครเป็นลูกศิษย์อยู่จำนวนมาก สิงหามีลูกค้าประจำอย่างต่อเนื่อง โดยลูกค้าจะต้องสั่งจองล่วงหน้าและรอคิวรับสินค้า ปัจจุบันมีคิวสินค้าล่วงหน้าถึงปีต่อไปแล้ว จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าสนใจงานของสิงหาเพราะเป็นงานฝีมือ อีกทั้งในปัจจุบันคนที่ปั้นงานฤาษีดัดตนมีอยู่เพียงไม่กี่คน ส่วนใหญ่แล้วคนที่มาปั้นในช่วงหลัง ๆ ก็คือลูกศิษย์ของสิงหาเป็นส่วนใหญ่ แต่ลูกค้าอยากได้งานจากฝีมือของคนที่เป็นต้นแบบก็คือสิงหามากกว่า แต่งานปั้นค่อนข้างใช้เวลามาก ดังนั้นส่วนใหญ่แล้วจะต้องจองคิวไว้ล่วงหน้าก่อน บางครั้งก็ต้องจองล่วงหน้าแทบจะข้ามปีเลยทีเดียว

ความสามารถในการจัดการ: สิงหาเป็นคนพิการที่แทบจะไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้เลย เพราะจะต้องมีคนจับให้นั่ง นอน ดังนั้นเมื่อตอนเช้ามีคนจับให้นั่งทำงานแล้วก็จะนั่งทำงานไปอย่างนั้นจนกว่าจะมีคนมาพานอน แต่สิงหาก็ใช้วิธีว่าจ้างคนที่ไว้ใจเอาเงินฝากเข้าบัญชีตลอดจนถอนเงินไปจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้ ในเรื่องการวางระบบการเงินสิงหาแบ่งเงินออกเป็นส่วนเพื่อใช้จ่ายทั่วไปส่วนหนึ่ง ใช้จ่ายในเรื่องอุปกรณ์ทำสินค้าส่วนหนึ่ง และเก็บเป็นเงินสำรองไว้อีกส่วนหนึ่ง สิงหาใช้เงินกู้มาลงทุนซื้ออุปกรณ์ในการปั้นและซื้อหนังสือตัวอย่างภาพฤาษีดัดตนที่ใช้ในการปั้น ส่วนหนึ่งเก็บไว้สำหรับว่าจ้างคนที่มาคอยช่วยเหลือในเรื่องภารกิจส่วนตัวแต่ละวัน และช่วยเผาตุ๊กตาที่ทำเสร็จ

Copyright by Mahidol University

เนื่องจากงานที่สิงหาทำต้องใช้เวลาค่อนข้างนานบางครั้งจึงมีลูกค้าพยายามลัดคิวอยู่บ่อย ๆ ซึ่งสิงหาแก้ปัญหาเรื่องคนลัดคิวงานที่สั่งทำด้วยการออกหมายเลขรับงานให้แก่ลูกค้าแต่ละคน และแก้ปัญหางานล่าช้าในช่วงการเผาด้วยการจัดขั้นตอนการทำงานของผู้ช่วยเผาชิ้นงาน โดยการเขียนกำหนดขั้นตอนสั่งงานใหม่อย่างชัดเจนและเรียกคุยก่อนจะสั่งงานแต่ละครั้ง โดยย้ำว่าหากไม่ตรงตามวิธีการที่ถูกต้องจะไม่ได้รับค่าจ้าง

จากการสัมภาษณ์ผู้ช่วยเหลือสิงหาพบว่าสิงหาจะใช้เวลาทั้งวันนั่งทำงานโดยตลอด เนื่องจากว่าสิงหาไม่สามารถขยับตัวลุกไปไหนมาไหนได้ด้วยตัวเอง ดังนั้นปัญหาที่สิงหาต้องเผชิญอยู่บ่อย ๆ คือปัญหาจากแผลกดทับ ซึ่งสิงหาก็มักจะใช้วิธีให้คนซื้อยาให้รับประทานโดยมิได้ไปพบแพทย์ สิงหาใช้วิธีนั่งกระโถนตลอดเวลาเพื่อจะได้ไม่ต้องให้ผู้ช่วยเหลือคอยดูแลตนเองอยู่ตลอด ในการดูแลรักษาความสะอาดของร่างกายก็มีน้อยมากโดยจะอาบน้ำอาทิตย์ละประมาณหนึ่งครั้ง แต่ถึงแม้จะมีปัญหาสภาพร่างกายอย่างไรก็ตามสิงหาก็ไม่เคยหยุดปั้นตุ๊กตาเลยสักวัน โดยสิงหาจะแบ่งงานเผาให้กับคนอื่น ๆ ช่วยทำ คนที่มาช่วยทำส่วนใหญ่ก็จะเป็นคนแถวละแวกบ้าน ซึ่งนอกจากจะช่วยงานเผาแล้วก็มักจะช่วยดูแลสิงหาในเรื่องการซื้อหาอาหาร น้ำ ยา หรืออื่น ๆ ตามแต่สิงหาจะขอให้ช่วย สิงหาไม่ค่อยจะมีปัญหากับผู้ช่วยเหลือเรื่องการดูแลเรื่องส่วนตัว แต่จะจริงจังมากกับเรื่องการเผางานปั้น เพราะหากขั้นตอนนี้เสียหายก็เท่ากับงานปั้นที่ทำมาต้องเริ่มนับหนึ่งใหม่ทั้งหมด

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าของสิงหาพบว่า ตุ๊กตาของสิงหาจะมีความละเอียด อ่อนช้อยกว่างานของคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด และในการกำหนดงานปั้นก็สามารถระบุให้สิงหาทำรูปแบบใหม่ ๆ ได้ตามต้องการ แตกต่างจากบางคนที่ปั้นท่าฤาษีได้เพียงไม่กี่ท่า และถึงแม้สิงหาจะพิการแต่เท่าที่เคยสั่งงานของสิงหามาก็ไม่เคยผิดหวังในเรื่องของคุณภาพงาน จะมีก็คือเรื่องของระยะเวลาที่ค่อนข้างจะล่าช้ากว่าปกติเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งก็มักจะให้ความเห็นใจสิงหามากกว่าเพราะดูจากสภาพร่างกายของสิงหาแล้วก็ค่อนข้างเข้าใจ

มนุษยสัมพันธ์: สิงหาเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มงานศิลป์หลายกลุ่ม และจะเข้าร่วมทุกครั้งที่ทางกลุ่มมีกิจกรรมต่าง ๆ เพราะส่วนใหญ่แล้วกิจกรรมเหล่านั้นจะมีสิงหาเป็นตัวเอกในกิจกรรมที่จัดขึ้นเสมอ ลูกค้าของสิงหาส่วนใหญ่จะดีคือเข้าใจว่างานปั้นค่อนข้างใช้เวลา เร่งไม่ได้ และสิงหามีคิวลูกค้ามาก แต่ก็มีปัญหาบ้างกับลูกค้าบางคนที่ไม่ยอมรอคิว พยายามพูด พยายามชี้แจงอย่างไรก็ไม่ฟัง อย่างเช่น เคยมีของที่สิงหาปั้นไว้ให้ลูกค้าคนอื่นอยู่ พอลูกค้าคนนี้มาถึงเขาก็ไม่ยอม ชี้แจงเป็นวันก็ไม่ยอม ที่สุดสิงหาก็ต้องยอมยกให้เขาไป โดยบอกว่ายอมปั้นใหม่ง่ายกว่า ตอนนี้รายได้จากการประกอบอาชีพค่อนข้างสม่ำเสมอ ดังนั้นจึงคิดว่าเป็นช่วงเวลาที่ตนเองน่าจะช่วยเหลือคนอื่นบ้างแล้ว เพราะฉะนั้นก็พยายามจะจุนเจือญาติ ๆ ที่มาขอความช่วยเหลืออยู่ตลอด จากการสัมภาษณ์

Copyright by Mahidol University

ผู้ดูแลบอกว่าสิงหาใจดี ใช้งานอะไรก็จะต้องให้เงินเสมอ บอกไม่ต้องก็จะต้องยัดเยียดให้ เพราะฉะนั้นคนแถวนี้ก็จะรักสิงหาทุกคน และรู้สึกว่าแถวนี้มีชื่อเสียงจนเป็นที่รู้จักก็เพราะสิงหา

นอกจากพวกชาวบ้านแล้วสิงหาก็จะมีเพื่อนฝูงที่เป็นกลุ่มศิลปินด้วยกันหลายกลุ่ม และมักมีงานแสดงให้สิงหาออกไปร่วมกิจกรรมเสมอ ๆ โดยปกติแล้วนอกจากมาปฏิบัติตัวเป็นผู้ช่วยเหลือแล้ว หากมีเวลาผู้ช่วยเหลือก็จะลองพยายามเรียนวิชาจากสิงหาด้วย แต่ก็สำเร็จบ้าง ไม่สำเร็จบ้าง มีบ้างบางครั้งที่พยายามจะเสนอแนะความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งสิงหาก็ฟัง จากนั้นก็จะอธิบายให้ทราบสิ่งที่ผู้ช่วยเหลือเสนอแนะนั้นสิงหามีความเห็นอย่างไร จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าแม้สิงหาจะมีลูกค้ามาก แต่ก็จะปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างดี ไม่แสดงท่าว่าไม่ง้อลูกค้า สิงหาจะอธิบายให้ฟังว่าคิวลูกค้าที่รับไว้อยู่มีถึงเดือนไหน และหากลูกค้าจะสั่งสินค้าแล้วจะได้ในเดือนใด ที่ลูกค้ามาจ้างงานสิงหาก็เพราะได้รับทราบฝีมือจากทางลูกค้าเก่าและจากทางสื่อต่าง ๆ และค่อนข้างเลื่อมใสในผลงานของสิงหาอยู่แล้ว ดังนั้นเมื่อมีโอกาสได้พบและได้ว่าจ้างสิงหาทำงานก็รู้สึกพอใจมากอยู่แล้ว ไม่คิดว่าสิงหามีสิ่งใดจะต้องปรับปรุงตัวกับลูกค้า

ความอดทนมุ่งมั่น: สิงหานั่งทำงานทั้งวันตลอดเวลา คือพอตื่นมาก็ทำงานจนกว่าจะมีคนมาช่วยจับนอน สิงหาบอกว่าก็มีเมื่อยบ้าง แต่จะให้คนมาคอยจับลุกจับนั่งทั้งวันก็ไม่ไหว แต่ก่อนเคยมีแฟนคอยอยู่ช่วยแต่ตอนนี้ไม่มีแล้ว แต่ก็ไม่มีปัญหาอะไร เพราะปกติก็นั่งทำทั้งวันอยู่แล้ว การนั่งทั้งวันทำให้สิงหาเป็นแผลกดทับอยู่ตลอด จึงต้องคอยกินยาแก้อักเสบอยู่เสมอ เพราะบางครั้งเป็นมากก็จะจับไข้ทั้งวัน แต่ก็ไม่เคยหยุด เพราะขนาดทำทั้งวันไม่หยุดก็ยังมีคิวลูกค้าคอยยาวเป็นปีอยู่แล้ว ตอนนี้ไม่เคยท้อเพราะตั้งแต่ทำงานปั้นฤาษีดัดตนมาก็มีงานเข้าตลอด งานปั้นเป็นงานศิลป์จะขยายกิจการเป็นงานใหญ่คงทำไม่ได้ เท่าที่ทำอยู่ก็จะรวบรวมเพื่อนศิลปินด้วยกันไปทำงานบุญ เช่น ปั้นพระพุทธรูป ถือว่าเป็นการให้กลับคืนแก่สังคมบ้าง จากการสัมภาษณ์ผู้ช่วยเหลือบอกว่าสิงหาเป็นคนที่สร้างชื่อเสียงให้ชุมชนมาก ยิ่งเวลาช่วงที่มีการนำเรื่องของสิงหาออกโทรทัศน์ก็จะมีคนมาเยี่ยมชมการทำงานของแกทั้งวัน ปกติสิงหานั่งทำงานได้ทั้งวัน ไม่เคยบ่น เวลาที่หน่วยงานต่าง ๆ มีงานที่ไหนก็จะมาเรียกให้ออกไปช่วย สิงหาก็ไปช่วยทุกครั้ง ทั้งที่เวลาเดินทางก็ไม่สะดวก เรียกว่าลำบากมากด้วยซ้ำ แต่สิงหาก็ไป จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าทราบว่าสิงหามีคิวงานที่ต้องทำอยู่มากมาย และสิงหาก็ทำงานทั้งวันไม่มีวันหยุด แต่ก็ยังไม่ทันใจลูกค้า โดยปกติตนเองจะมาหาสิงหาเวลาที่อยากให้สิงหาปั้นงานฤาษีรูปแบบใหม่ ๆ ที่ตนเองหามาเป็นแบบให้สิงหาปั้น งานที่สิงหาทำเป็นงานฝีมือ ถึงแม้ระยะหลังจะมีคนหันมาทำงานปั้นฤาษีดัดตนมากขึ้น แต่ตนเองคิดว่าฤาษีดัดตนของสิงหาเป็นฝีมือปั้นที่ดีที่สุด

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ไม่เคยมีใครคัดค้านสิงหาที่ประกอบอาชีพนี้ ประการหนึ่งเพราะสิงหาอยู่ตัวคนเดียวเป็นส่วนใหญ่ ก่อนหน้าที่จะพิการก็บวชอยู่เป็นเวลานับสิบปี แทบจะไม่ได้ติดต่อกับ

Copyright by Mahidol University

ญาติ ๆ อยู่แล้ว ดังนั้นในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องของสิงหาคนเดียว เดิมสิงหามีอาชีพวาดภาพ แต่หลังจากพิการวาดภาพก็ไม่สะดวกสำหรับเขา เพราะต้องเดินทางหรือต้องปีนป่ายหากมีงานวาดคัทเอาท์ขนาดใหญ่ บังเอิญว่ามีลูกค้านำตัวอย่างภาพฤาษีดัดตนมาให้ทดลองปั้น หลังจากปั้นให้ลูกค้าแล้วลูกค้าพอใจผลงาน นับจากนั้นก็มีงานเข้ามาต่อเนื่องตลอด สิงหาภูมิใจที่เลี้ยงตัวเองได้ สิงหาบอกว่าคนที่อายุขนาดตนต้องช่วยเหลือคนอื่นได้ด้วย ซึ่งสิงหาก็สามารถทำได้ สามารถให้ความช่วยเหลือคนอื่น ๆ ได้ตลอด นอกจากนั้นก็สอนให้คนที่เขาอยากเรียน ทำให้รู้สึกว่าได้ถ่ายทอดความรู้ให้รุ่นหลังไว้แล้ว ถ้าตายไปความรู้ก็ไม่ได้ตายไปกับเรา จากการสัมภาษณ์ผู้ช่วยเหลือบอกว่าไม่เคยถกเถียงอะไรกับสิงหา เพราะสิงหามีอายุมากแล้ว ตนเองให้ความเคารพในฐานะผู้ใหญ่คนหนึ่ง คนแถวนี้ก็ให้ความเคารพนับถือสิงหากันทุกคน เพราะเห็นว่าคนที่มีอะไรครบทุกอย่างเดินเหินได้สะดวกหลาย ๆ คนยังไม่สามารถหาเงินได้เหมือนอย่างที่สิงหาทำ สิงหาทราบว่าผู้ช่วยเหลือมีฝีมือด้านงานปั้นและก็พยายามจะถ่ายทอดความรู้ด้านนี้ให้กับคนที่สนใจโดยไม่คิดมูลค่า จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าพอใจงานปั้นของสิงหาทุกครั้ง แต่จะมีปัญหาก็คือเรื่องงานแต่ละชิ้นกว่าจะได้รับจะใช้เวลานานมาก เพราะสิงหามีลูกค้ามาก แต่อย่างไรเสียลูกค้าก็ต้องการงานของสิงหาเพราะว่ามีฝีมือมากกว่าของคนอื่น ๆ

สรุป สิงหาเรียนรู้การประกอบอาชีพมาตั้งแต่สมัยเด็กที่เคยได้รับการถ่ายทอดวิชาช่างแขนงต่าง ๆ มาจากลุง จากนั้นก็มาศึกษาที่สารพัดช่าง แต่มามีประสบการณ์ในงานปั้นตอนที่รับทำงานปั้นตุ๊กตาฤาษีดัดตน ซึ่งทำต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลากว่า 15 ปีแล้ว โดยที่คุณภาพงานเป็นที่ยอมรับอย่างมากจากลูกค้า สิงหาจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ เป็นค่าใช้จ่ายทั่วไป ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายสำรองยามฉุกเฉิน นำเงินกู้ยืมที่ได้มานำมาลงทุนใน วัสดุ อุปกรณ์ แบ่งการทำงานอย่างมีขั้นตอน และแก้ปัญหาโดยใช้หลักเหตุผล สิงหาชอบเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ รู้จักโอนอ่อนผ่อนปรนให้กับลูกค้าที่ไม่รับฟัง รู้จักที่จะช่วยเหลือผู้อื่นสิงหาไม่รู้สึกว่าเป็นงานหนักแม้จะต้องนั่งทำงานทั้งวัน ตลอดเวลาก็เจ็บป่วยอยู่แต่ก็ไม่คิดว่าเป็นปัญหาทำให้ทำงานไม่ได้ สิงหาตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง พอใจในสิ่งที่ตนเป็นอยู่

<u>คนที่เก้า</u>: กันย์ (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 37 ปี พิการแต่กำเนิด โดยเกิดมามีแขนขวาสั้นกว่าปกติคือยาวแค่เพียงถึงศอก การศึกษาระดับอนุปริญญาวิทยาลัยช่างศิลป์ สาขาจิตรกรรม อาศัยอยู่กับภรรยาและบุตรสาว 1 คน ภรรยาประกอบอาชีพช่างเสริมสวยโดยมีบ้านพักเป็นสถานประกอบการ บุตรสาวศึกษาอยู่ชั้น

Copyright by Mahidol University

ประถมศึกษาปีที่ 4 ปัจจุบันทำงานเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นพนักงานเกี่ยวกับงานพิมพ์ ประกอบอาชีพวาดภาพเป็นอาชีพเสริม

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: กันย์ชอบการวาดภาพดังนั้นจึงหาเวลาทำงานวาดภาพเก็บสะสมไว้โดยตลอด ส่วนใหญ่งานที่วาดจะเป็นงานจากจินตนาการของตนเอง ตอนนี้นอกจากการเรียนรู้จากตำราเพิ่มเติมแล้ว ก็พยายามหมั่นไปดูชิ้นงานของคนอื่นตามแกลลอรี่ต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนางานของตนเองอยู่เป็นระยะ ๆ ตั้งแต่เริ่มศึกษาที่วิทยาลัยช่างศิลป์จนถึงปัจจุบัน นับระยะเวลาในการเรียนรู้และทำงานด้านนี้ประมาณ 20 ปี

จากการสัมภาษณ์มารดาของกันย์พบว่ามารดาจะเป็นคนดูแลเรื่องการจำหน่ายภาพวาดของกันยา โดยสมัยก่อนที่มารดาเคยเปิดร้านทำผม และได้ใช้ร้านเป็นสถานที่โชว์ภาพด้วยนั้น มีลูกค้ามาชมและซื้อสินค้าอย่างต่อเนื่อง ภาพที่กันย์วาดได้รับความสนใจจากลูกค้าชาวต่างประเทศมากเท่าที่สอบถามดูบอกว่าเป็นเพราะมีเอกลักษณ์ของตนเอง และเป็นงานวาดภาพลายไทยประยุกต์ แต่มาภายหลังได้ย้ายบ้านมาอยู่ที่ใหม่จึงไม่สามารถทำร้านเป็นสถานที่โชว์ภาพได้เหมือนเดิม เพราะกลุ่มลูกค้าไม่ได้เป็นกลุ่มที่สนใจงานลักษณะนี้ ดังนั้นในช่วงหลัง ๆ ที่ย้ายบ้านมาแล้วก็แทบจะขายสินค้าไม่ได้เลย จากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่ไปซื้อสินค้าของกันย์ตอนงานแสดงสินค้าคนพิการพบว่าลูกค้าซื้อสินค้าของกันย์เพราะชอบในภาพที่กันย์วาด ส่วนเรื่องการมาซื้อสินค้านั้นก็เพราะต้องการจะมาช่วยอุดหนุนงานของคนพิการนั่นเอง

ความสามารถในการจัดการ: กันย์นำเงินทั้งหมดไปใช้สำหรับซื้ออุปกรณ์ในการวาดภาพ ทั้ง ๆ ที่ระยะหลังเป็นเวลาหลายปีแล้วที่ไม่สามารถขายภาพได้เลยก็ตาม แต่อย่างไรก็ตามกันย์แจ้งตอนขอกู้ว่าจะนำเงินไปซื้อคอมพิวเตอร์เพื่อมาออกแบบงานเพิ่มเติม กันย์มักจะวาดภาพต่อเมื่อมีแรงบันดาลใจในการวาด ซึ่งหากวาดก็จะวาดติดต่อกันหลายคืน แต่หากไม่สามารถจะนึกภาพที่อยากเขียนออกได้ ก็จะเขียนภาพร่างในสมุดเล่มเล็กไปก่อน แล้วแต่ว่าจะมีแรงบันดาลใจหรือไม่

จากการสัมภาษณ์มารดาพบว่าเดิมมารดาเป็นผู้ทำการตลาดให้กันย์ ซึ่งสมัยก่อนที่อยู่บ้านเก่ามีทำเลที่ดีและมีลูกค้าต่างชาติมาดูที่ร้านได้สะดวก งานที่ทำเป็นงานที่คนต่างประเทศชอบจึงทำให้ขายได้มาก แต่พอย้ายบ้านแล้ว ทำเลบ้านที่อยู่เป็นทำเลที่ไม่มีคนต่างชาติ มารดาพยายามขายด้วยการเรียกลูกค้ามาดูภาพ แต่ก็พบว่าเป็นภาพที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เมื่อมารดาขอให้วาดภาพส่วนหนึ่งตามที่ลูกค้าต้องการ เพื่อจะได้มีเงินมาหมุนเวียนในการวาดภาพอย่างที่กันย์ต้องการด้วยและส่วนหนึ่งจะขายได้ด้วย กันย์ก็ไม่ยอมโดยบอกว่าไม่อยากทำงานที่ตนเองไม่ชอบ ส่วนใหญ่แล้วกันย์จะไม่ได้ดูแลรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในบ้าน ผู้ที่ดูแลคือภรรยาของกันย์ซึ่งประกอบอาชีพช่างเสริมสวยอยู่ที่บ้านซึ่งเป็นผู้หารายได้หลักในบ้าน ภรรยาบอกว่ากันย์เป็นโรคซึมเศร้าต้องรับประทานยาอยู่ตลอด รายได้ของกันย์แทบทั้งหมดมักจะนำไปใช้ในเรื่องของการซื้ออุปกรณ์วาด

Copyright by Mahidol University

ภาพ ซึ่งภรรยาบอกว่าภรรยาสามารถรับภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในบ้านได้ ดังนั้นจึงอยากให้กันย์นำเงินไปใช้จ่ายอย่างที่ต้องการ

มนุษยสัมพันธ์: กันย์มักคบหาสมาคมกับเพื่อนฝูงเก่า ๆ และเพื่อนในที่ทำงาน และในการรับงานมาบางครั้งจะรับงานร่วมกันกับเพื่อนหลาย ๆ คน ในการติดต่อกับลูกค้ากันย์จะเน้นในเรื่องความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ที่ผ่านมาไม่เคยประสบปัญหาขัดแย้งกับลูกค้า งานที่รับมาหากรับมาร่วมกับเพื่อน หลังจากรับงานแล้วก็จะแบ่งงานกันทำ มีบ้างบางครั้งที่ความเห็นไม่ตรงกันก็จะพูดคุยกันเพื่อหาข้อสรุป ซึ่งที่ผ่านมาก็ไม่เคยมีปัญหาอะไร หากเพื่อนมีเรื่องขอความช่วยเหลือก็จะดูเป็นเรื่อง ๆ ไป เพียงแต่ถ้าเป็นเรื่องเงินคงไม่สามารถช่วยได้ ถ้าช่วยได้น่าจะเป็นเรื่องของการให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องการทำงานมากกว่า จากการสัมภาษณ์มารดาบอกว่ากันย์เป็นคนที่ไม่ค่อยพูด พักหลัง ๆ นี้ก็ค่อนข้างคิดมาก เป็นโรคซึมเศร้า ต้องไปหาหมอและเอายามากินอยู่ตลอด ส่วนใหญ่เข้าใจว่ากันย์มักจะปรึกษากับเพื่อนมากกว่าที่บ้าน มารดาจะพยายามช่วยเหลือกันย์ในเรื่องของการขายภาพวาด ซึ่งแต่ก่อนนั้นสามารถจะช่วยเหลือได้มากเพราะเปิดร้านทำผมอยู่ในย่านที่มีชาวต่างประเทศมาก และพวกเขามักสนใจในภาพวาดของกันย์ แต่หลังจากย้ายบ้านแล้วก็ไม่สามารถขายภาพให้กันย์ได้เลย ตนเองจึงเสนอความเห็นให้กันย์เปลี่ยนแนวการวาดภาพเป็นแนวที่ลูกค้าต้องการ เช่น ภาพวิว ภาพดอกไม้ ซึ่งกันย์ก็ไม่เห็นด้วยโดยบอกว่าไม่ต้องการวาดภาพแบบนั้นเพราะเคยพยายามลองวาดแล้วแต่ก็ไม่ชอบ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่ากันย์ไม่ค่อยพูดมากนักตอนเดินชมภาพวาดก็ไม่ได้พูดอะไร ลูกค้าต้องเป็นคนชวนคุยและพยายามสอบถามเรื่องความคิดที่กันย์มีในภาพวาดแต่ละภาพมากกว่า ลูกค้าคิดว่าหากกันย์พยายามพูดคุยและยิ้มแย้มกับลูกค้ามากกว่านี้น่าจะขายภาพได้มากขึ้น

ความอดทนมุ่งมั่น: ชิ้นงานแต่ละงานกว่าจะเสร็จออกมาจะใช้เวลาประมาณ 2 อาทิตย์ แต่บางครั้งเนื่องจากประสบปัญหาเรื่องเงินก็ทำให้ต้องหยุดงานนั้นเอาไว้เหมือนกัน หรือบางทีก็มีสาเหตุมาจากการไม่พอใจในผลงานที่ออกมาและรู้สึกว่าคิดงานไม่ออกก็ต้องหยุด บางครั้งก็รู้สึกท้อแท้ที่ผลงานออกมาไม่ดี คิดไม่ตกว่าว่าจะแก้ไขอย่างไร อยากให้งานออกมาดี ไม่รู้จะปรึกษาใครหาหนังสืออ่านเพิ่มเติมดูบ้างแต่ถ้าไม่ไหวจริง ๆ ก็หยุดไปก่อน กันย์เคยร่วมกับเพื่อนรับงานอิสระมาทำแต่ก็ประสบปัญหาขาดทุนจากการโดนโกง ตนเองต้องรับภาระค่าใช้จ่ายคนเดียวทั้งหมด ทำให้ไม่กล้าลงทุนกับคนอื่นอีก ระยะหลังจึงเน้นที่การผลิตงานออกมามากกว่า โดยเชื่อว่างานที่ตนเองทำเป็นงานที่ทำจากความตั้งใจดังนั้นจึงน่าจะทำให้คนที่เข้าใจเห็นคุณค่าของงานได้ จากการสัมภาษณ์มารดาบอกว่ากันย์น่าจะประสบความสำเร็จได้ในที่สุด เพราะที่ผ่านมามารดาก็เคยขายภาพเขียนของกันย์ได้ราคาดีมาก เพียงแต่ระยะหลังทำเลค้าขายไม่ดี ทำให้ไม่สามารถขายภาพได้เท่านั้น ปกติกันย์ทำงานประจำที่คุรุสภา แต่จะใช้เวลาว่างในการวาดภาพ บางครั้งถ้าวาดแล้วก็จะ

Copyright by Mahidol University

วาดจนดึกดื่น แต่บางทีก็เลิกเร็ว ไม่แน่นอนเข้าใจว่าเป็นเพราะคิดงานไม่ออก เนื่องจากกันย์เป็นคนอดทนมาก ตอนไปสอบเข้าเรียนที่ไทยวิจิตรศิลป์ คนอื่น ๆ เขาออกมาหมดเหลือเขาคนเดียว ที่ออกช้าสาเหตุเพราะกันย์มีปัญหามือข้างขวาสั้นแค่ศอกเนื่องจากกันย์เป็นโปลิโอที่แขนข้างขวา ทำให้จับภาพลำบาก การใช้งานแขนจึงไม่ค่อยสะดวก แต่กันย์ก็มานะทำจนเสร็จภายในเวลา จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้ามางานขายสินค้าคนพิการซึ่งจัดงานเป็นช่วงระยะเวลาหลายวัน จึงไม่ทราบว่ากันย์มาดูแลที่ร้านต่อเนื่องหรือไม่อย่างไร ที่ลูกค้ามาซื้อสินค้าของกันย์ก็เพราะชอบรูปที่กันย์วาด คิดว่าฝีมือวาดภาพของกันย์ใช้ได้จึงน่าจะเป็นงานที่เหมาะสมกับกันย์

ความเชื่อมั่นในตนเอง: เนื่องจากมีงานประจำทำอยู่แล้วทำให้มีเพื่อนฝูงคัดค้านในเรื่องการประกอบอาชีพอิสระเหมือนกัน เพราะมองว่าค่อนข้างเอาเงินมาจมไว้ตรงนี้มาก แต่กันย์ก็ตัดสินใจทำเพราะชอบและอยากทำงานนี้ ถึงแม้งานที่ทำงานจะใกล้เคียงกับงานที่ชอบแต่ก็ไม่เหมือนกัน เพราะงานที่ทำงานต้องทำตามที่ลูกค้ากำหนด แต่งานที่ทำนี้ทำตามที่อยากทำและออกแบบตามความชอบของตน คิดว่าต้องการความช่วยเหลือเรื่องของการตลาด การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลงานของตัวเองให้กับคนที่สนใจสินค้า จากการสัมภาษณ์มารดาบอกว่าที่ผ่านมาก็เห็นเขาคิดและตัดสินใจด้วยตนเองตลอด อย่างเรื่องงานวาดภาพ เขาก็คิดออกแบบงานของเขา ถึงจะบอกเขาว่าให้วาดรูปง่าย ๆ จะขายง่ายกว่า เขาก็ไม่ยอม เขาอยากทำงานอย่างที่เขาชอบ และเขาก็เชื่อว่าจะต้องมีคนชอบเหมือนเขาและก็จะขายได้ ที่ผ่านมาต้องลงทุนวาดเก็บไว้เป็นปี ๆ เขาก็ยังเชื่อว่าเขาจะต้องทำได้ งานของเขาจะต้องขายได้ในที่สุด

สรุป กันย์เริ่มเรียนรู้จากการศึกษาที่วิทยาลัยช่างศิลป์ ต่อเนื่องมาจนประกอบเป็นอาชีพการวาดภาพซึ่งกันย์เรียนรู้และทำงานด้านนี้รวมระยะเวลา 20 ปี ซึ่งผลงานของกันย์ก็ได้รับการยอมรับจากลูกค้า กันย์นำเงินกู้ยืมที่ได้มาใช้ในการซื้ออุปกรณ์สำหรับวาดภาพทั้งจำนวน ในการทำงานมีขั้นตอนของการทำงานถึงแม้จะมักจะขึ้นกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นยามที่มีแรงบันดาลใจในการวาดภาพก็ตาม แต่การวางแผนในการทำงานก็ทำให้เห็นว่ามีการทดลองทำขนาดตัวอย่างเพื่อการประหยัดวัสดุก่อนลงมือจริง กันย์เป็นคนพูดน้อย ไม่ค่อยยิ้มแย้ม ดังนั้นลูกค้าจึงไม่ค่อยประทับใจกับการต้อนรับ กันย์สามารถทำงานได้ต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน มีความพยายามที่จะทำงานที่ทำอยู่ให้เสร็จลุล่วง กันย์ตัดสินใจเลือกทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง

<u>คนที่สิบ</u>: ตุลา (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 59 ปี เริ่มพิการตอนอายุ 52 ปี ตาบอดสองข้างเนื่องจากเป็นต้อหิน จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 อาชีพเดิมก่อนพิการทำนา รับเหมาก่อสร้าง ทำขนมขาย พักอาศัย

Copyright by Mahidol University

อยู่กับภรรยาและบุตรสาว 2 คน บุตรสาวคนโตทำงานแล้ว คนเล็กกำลังศึกษาอยู่ ปัจจุบันประกอบอาชีพขายของชำ

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: แต่เดิมเคยประกอบอาชีพค้าขายมาบ้าง แต่ส่วนใหญ่จะทำงานก่อสร้างมากกว่า มาตอนหลังเริ่มป่วยเป็นต้อหินจึงเริ่มกลับมาทำอาชีพค้าขาย เริ่มจากการทำข้าวต้มมัดขาย พอช่วงหลังมองไม่เห็นแล้วจึงเปลี่ยนมาเป็นขายของชำ การแสวงหาแหล่งสินค้าพิจารณาจากต้นทุนเป็นส่วนใหญ่ ปกติจะใช้วิธีการโทรศัพท์สั่งสินค้าให้เขามาส่งถึงที่ เพราะเปรียบเทียบกับการไปซื้อของตามห้างใหญ่แล้วไม่คุ้มกับค่ารถถึงแม้สินค้าจะถูกกว่าเล็กน้อย การเลือกสินค้าลงร้านจะพิจารณาจากสินค้าที่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิตของคนทั่วไป เช่น ข้าวสาร อาหารแห้ง เป็นส่วนใหญ่ เรื่องการตั้งราคาสินค้าใช้วิธีการคำนวณหากำไรที่ต้องการ ตุลาบอกว่าประสบการณ์สมัยตอนทำงานรับเหมาก่อสร้างเป็นเวลาเกือบสิบปีสมัยที่ยังตาดีอยู่สามารถนำมาใช้กับการค้าขายที่ทำในปัจจุบันได้ในเรื่องของการคำนวณราคาขาย และได้เพิ่มเติมมาจากประสบการณ์ในการขายที่ร้านโดยตรงมาอีกเป็นเวลา 6-7 ปี จากการสัมภาษณ์ภรรยาของตุลาพบว่าถึงแม้ตุลาจะตาบอดแต่ส่วนใหญ่แล้วก็จะทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวเอง ไม่ค่อยต้องการความช่วยเหลือจากคนอื่น ทุก ๆ อย่างภรรยาจะยกให้ตุลาเป็นคนตัดสินใจในทุก ๆ เรื่อง ตุลาจะดูแลร้านเอง ทั้งหมดภรรยาจะเป็นเพียงคนคอยแจ้งให้ทราบว่าของสิ่งใดหมด ของสิ่งใดเหลืออยู่เท่าไหร่ จากนั้นตุลาจะเป็นจัดการต่อเองว่าจะสั่งซื้อจากร้านค้าที่มาส่งในวันถัดไป หรือจะโทรให้มาส่งในทันที เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าตุลามีลูกค้าประจำค่อนข้างมาก โดยบอกว่ารู้สึกเป็นกันเองในการได้รับบริการ ส่วนหนึ่งเพราะตุลาเป็นคนในพื้นที่ที่ค่อนข้างจะเป็นบุคคลที่ได้รับความนิยมจากคนส่วนใหญ่ในหมู่บ้าน การให้บริการลูกค้ามีลักษณะเป็นเหมือนเพื่อนฝูง ญาติพี่น้อง ลูกค้ารู้สึกสบายใจเวลามาติดต่อซื้อของและสั่งสินค้าจากร้านของตุลา ถึงแม้ตุลาจะตาบอดแต่ก็ทำงานเหมือนคนตาดี อย่างเช่นเวลามีคนสั่งมะพร้าวขูด ตุลาก็จะลงมือเอามะพร้าวใส่เครื่องบดด้วยตัวเองโดยไม่ขอความช่วยเหลือจากใครเลย เวลาไปส่งของตามบ้านก็เดินไปด้วยตัวเอง จนตนเองแทบจะไม่รู้สึกว่าตุลาเป็นคนตาบอดเลย

ความสามารถในการจัดการ: ตุลาประกอบอาชีพขายของชำโดยมีภรรยาช่วยดูแลกิจการ ภรรยาเป็นคนตาดีแต่ก็ไม่ได้เป็นคนดูแลเรื่องการเงิน ตุลาเป็นคนดูแลจัดวางระบบเองทั้งหมด โดยจะพิจารณาถึงปริมาณเงินที่จะต้องจัดให้เหมาะสมในการซื้อสินค้าเข้าร้านแต่ละวัน เพื่อไม่ให้เงินต้องจมอยู่ในสินค้านานเกินไป โดยหลักแล้วก็จะพิจารณาแบ่งสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ เช่นเดียวกับคนพิการรายอื่น ๆ แต่ปัจจุบันบุตรสาวเรียนจบและหางานทำได้แล้ว จึงไม่มีภาระเรื่องการส่งเสียบุตรแล้ว เงินที่กู้นำมาลงทุนในสินค้าเพิ่มเติม เนื่องจากเป็นคนตาบอดจึงค่อนข้างมีปัญหาในการเดินทาง

Copyright by Mahidol University

ไปข้างนอกดังนั้นจึงแก้ปัญหาด้วยการโทรศัพท์สั่งซื้อให้คนมาส่งของถึงร้าน ถึงแม้จะแพงกว่าเล็กน้อย แต่หากเทียบกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางรวมไปถึงภาระที่ต้องเดินทางด้วยตนเอง ทำให้ขาดคนดูแลร้านแล้วก็ถือเป็นต้นทุนที่ถูกกว่า ตุลากำหนดเวลาเปิดร้านตั้งแต่ตอนตีสี่ โดยบอกว่าจะมีลูกค้ามาซื้อแต่เช้าก่อนจะเดินทางไปทำงานกัน พอสายหน่อยก็จะมีลูกค้าประจำมักมานั่งเล่นที่ร้านปิดร้านประมาณสี่ทุ่มหรือจนกว่าลูกค้าจะหมด ส่วนเรื่องการซื้อของเข้าร้านก็จะพิจารณาไม่ให้มีสินค้าคงเหลือมากเกินความจำเป็น

จากการสัมภาษณ์ภรรยาตุลาพบว่าแต่ละวันเธอจะช่วยงานตุลาทุกอย่างโดยเริ่มตั้งแต่ตื่นเช้าตอนตีสี่ เธอจะหุงข้าว ทำกับข้าวเตรียมใส่บาตร ในขณะที่ตุลาก็ดูแลจัดการเรื่องการจัดเตรียมสินค้าเพื่อเปิดร้าน หลังจากที่เธอและตุลาตักบาตรพระเรียบร้อยแล้วก็จะรับประทานอาหารเช้าและขายของกันไปเรื่อย ถึงเวลาอาหารก็หยุดพักรับประทาน เป็นอย่างนี้ไปจนถึงเวลาปิดร้าน ซึ่งเธอจะทำงานบ้านและช่วยงานตุลาหยิบจับของต่าง ๆ ที่เขาทำด้วยตัวเองไม่ได้เป็นส่วนใหญ่ แต่ในเรื่องของการจัดการเรื่องเงิน จ่ายชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตุลาจะเป็นคนดูแลทั้งหมด และเธอคิดว่าตนเองเป็นช้างเท้าหลังทุกสิ่งทุกอย่างจะมอบให้เป็นการตัดสินใจของตุลาทั้งหมด จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าชอบพออัธยาศัยของตุลาจึงมาเป็นลูกค้าประจำ เพราะสินค้าของตุลาและที่อื่นมิได้แตกต่างกัน สิ่งที่แตกต่างอยู่ที่ตัวเจ้าของร้านคือตุลามากกว่า ส่วนหนึ่งเป็นเพราะคุ้นเคยกันมาหลายสิบปีแล้ว อีกประการก็เป็นเพราะตุลาเป็นกันเอง ไม่บ่นว่าแม้ลูกค้าจะเอะอะเวลาที่เมา บางครั้งตุลาก็เปิดเพลงให้ได้สนุกสนานครื้นเครงกันจนร้านปิดอีกด้วย

มนุษยสัมพันธ์: อาชีพค้าขายทำให้ตุลาไม่มีเวลาที่จะออกไปข้างนอกมากนัก ดังนั้นส่วนใหญ่แล้วตุลาก็จะคบหาสมาคมกับลูกค้าที่มานั่งที่ร้าน ส่วนหนึ่งเพราะรู้จักกันมานานมากตั้งแต่ยังเด็ก ๆ จนกระทั่งมีความรู้สึกว่าลูก ๆ ของพวกเขาก็เหมือนกับเป็นหลาน ๆ บางครั้งมาวิ่งเล่นแถวร้านก็จะแจกขนมให้กินบ้าง แจกเงินให้ไปซื้อของบ้าง เหมือนกับเป็นลูกหลานจริง ๆ ถึงแม้ตุลาจะเป็นคนตาบอด แต่เรื่องของการตัดสินใจของครอบครัวทุก ๆ เรื่องก็จะยกให้เป็นการตัดสินใจของตุลาเสมอ คนอื่น ๆ มักไม่มีความคิดเห็นอะไร ปล่อยให้เป็นหน้าที่ของตุลาเสมอ ตุลาไม่เคยมีปัญหากับใคร ถึงแม้ตุลาจะบอกว่าบางครั้งก็มีคนกลั่นแกล้งบ้าง เช่น เอาเงินจากต้นผ้าป่าที่วางไว้หน้าบ้านไป แต่ตุลาก็บอกว่าเป็นเรื่องปกติที่คนเราจะมีทั้งคนรักและคนเกลียด ตุลามักจะเป็นคนที่คอยให้ความช่วยเหลือคนอื่นเสมอ ๆ เช่น เวลาที่เพื่อนฝูงได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องต่าง ๆ ก็จะยื่นมือเข้าช่วยเหลือโดยไม่คิดว่าตนเองเป็นคนพิการจะช่วยเหลือคนอื่นไม่ได้เลย จากการสัมภาษณ์ภรรยาพบว่าภรรยายกย่องและให้เกียรติตุลามาก โดยบอกว่าแต่งงานกันแล้วก็ยกให้ตุลาเป็นช้างเท้าหน้า ปกติภรรยาก็มักจะเงียบ ๆ คอยปฏิบัติตามความต้องการของตุลาเท่านั้น มักจะไม่ออกความคิดเห็นใด ๆ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่าตุลาเป็นคนใจดี ชอบเลี้ยงรุ่นน้องมาตั้งแต่สมัยยังตาดี ๆ ตอนนี้

Copyright by Mahidol University

ก็ยังชอบแจกเงินเด็ก ๆ ที่มาแล่นแถวร้านบ่อย ๆ สาเหตุที่เลือกมาอุดหนุนร้านตุลาก็เพราะมาแล้วสบายใจ ไม่เรื่องมาก ลูกค้าจะปฏิบัติตัวอย่างไรก็ได้ ตุลาไม่เคยบ่น ดังนั้นลูกค้าจึงไม่คิดว่าตุลาจะต้องปรับปรุงตัวอย่างใด

ความอดทนมุ่งมั่น: ตุลาเปิดร้านตั้งแต่ตีสี่ จากนั้นก็จะหุงข้าวใส่บาตร ลูกค้าจะเริ่มมาตั้งแต่ประมาณตีห้ากว่า ๆ กว่าจะปิดร้านก็ประมาณสามทุ่ม ตุลาคิดว่างานที่ทำไม่ลำบากอะไร เพราะไม่ได้มีลูกค้าตลอดเวลา ดังนั้นเวลาไม่มีลูกค้าเข้าก็จะได้นั่งพักนอนพักบ้าง ที่ผ่านมาไม่เคยท้อแท้เพราะคิดว่ายังมีสมองอยู่ก็ต้องคิดแก้ไขปัญหาไปเรื่อย ๆ อย่างตอนที่ตาฝ้าแต่ก็พอมองเห็นบ้างก็จะทำข้าวต้มผัดขาย แต่พอตาบอดก็ต้องหาทางเปลี่ยนอาชีพ เป็นต้น ตุลาไม่คิดขอความช่วยเหลือจากใคร เพราะคิดว่าจะต้องทำอะไรด้วยตนเอง ที่ผ่านมาก็พยายามที่จะนำประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตมาใช้ให้เป็นประโยชน์กับชีวิตในปัจจุบันให้มากที่สุด จากการสัมภาษณ์ภรรยาพบว่าภรรยาคิดว่าตุลาประสบความสำเร็จในทุกเรื่องที่เคยทำ ปัจจุบันภรรยาและตุลาช่วยกันทำงานที่ร้านของชำ โดยภรรยาจะทำตามที่ตุลากำหนดให้ทำ เช่น ให้เช็คว่าสินค้าตัวใดเหลืออยู่เท่าใด หลังจากภรรยาแจ้งแล้วตุลาก็จะเป็นคนจัดการในเรื่องการหาสินค้ามาเข้าร้านต่อไป จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าตุลาเปิดร้านทุกวันไม่เคยหยุด ลูกค้ามาอุดหนุนสินค้าที่ร้านของตุลาประจำ บางครั้งไม่ได้ซื้อสินค้าอะไรก็จะมานั่งเล่นเพื่อพูดคุยกับตุลาบ้างหรือกับลูกค้ารายอื่นบ้าง ลูกค้าคิดว่าอาชีพที่ตุลาทำอยู่นี้เหมาะสมกับตุลามากที่สุด

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ตุลาจะเป็นคนตัดสินใจเรื่องทุกอย่างด้วยตัวเอง ตุลาบอกว่าช่วงที่รู้ว่าจะตาบอดใหม่ ๆ คิดมากเหมือนกัน นอนไม่หลับเพราะคิดไม่ออกจะทำอย่างไรกับชีวิตต่อไป เพราะช่วงนั้นภรรยาก็ไม่สบายเข้าโรงพยาบาล ลูกก็ไปอยู่บ้านปู่ ในที่สุดก็คิดว่าค้าขายดีกว่า แรก ๆ ก็ทำขนมขายเพราะว่าเคยขายอยู่ ก็พออยู่ได้มีรายได้วันละ 2-3 ร้อยบาท หลังจากตาบอดก็มาปลูกบ้านเพื่อจะทำเป็นร้าน ใช้เงินไปแสนกว่าบาท ตุลาบอกว่ามุ่งที่อาชีพนี้เลย ไม่ได้คิดถึงอาชีพอื่นเพราะพิจารณาแล้วว่าตัวเองทำได้ จากการสัมภาษณ์ภรรยาพบว่าภรรยาไม่เคยมีปัญหาขัดแย้งกับตุลา ในบริเวณแถวบ้านที่อาศัยอยู่ทุกคนจะให้การเคารพนับถือตุลา เพราะเป็นคนเก่าแก่และเคยเป็นผู้ที่มีชื่อเสียงในชุมชนด้วย ตุลาแทบจะไม่ได้คำนึงถึงเรื่องที่เขาตาบอด เพราะถึงแม้ตาบอดก็ทำแทบทุกอย่างได้เหมือนปกติ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่าเวลาตุลาเดินไปส่งของเขาจะเดินเร็วมากจนคนตาดีเดินตามแทบไม่ทัน ยิ่งเวลาที่อยู่ที่ร้านตุลาจะทำงานเหมือนคนตาดี เหมือนกับว่าไม่ใช่คนตาบอด สมัยก่อนเคยเป็นอย่างไรเดี๋ยวนี้ก็คงเป็นอยู่อย่างนั้น

สรุป ตุลามีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้างเป็นระยะเวลาประมาณ 10 ปี ซึ่งช่วยให้ตุลาเรียนรู้ในด้านการคำนวณต้นทุนและตั้งราคาขาย นอกจากนั้นก็เรียนรู้จากประสบการณ์ในการขายที่ร้านขายของที่ทำอยู่ในปัจจุบันโดยตรงอีกเป็นระยะเวลาประมาณ 6-7 ปี

Copyright by Mahidol University

คุณภาพสินค้าและการให้บริการของตุลาเป็นที่พอใจของลูกค้า ตุลานำเงินกู้ยืมนำมาลงทุนในการค้า จัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ สำหรับหมุนเวียนซื้อสินค้าเข้าร้าน และใช้จ่ายประจำวันเป็นหลัก จัดการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน การแก้ปัญหาพิจารณาถึงเหตุผลเป็นหลัก ตุลาชอบช่วยเหลือคนอื่น มีเพื่อนฝูงมาก เอาใจลูกค้า ช่างพูดช่างคุย ยิ้มแย้มแจ่มใส ตุลาสามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นระยะเวลานานโดยไม่มีความรู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานหนัก ไม่คิดว่ามีปัญหาที่แก้ไม่ได้ แต่จะพยายามหาทางออกในทุกเรื่อง ตุลาสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆได้ด้วยตนเอง เชื่อว่าตนมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเองที่สามารถหาเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ ไม่คิดหวังพึ่งพาความช่วยเหลือจากใคร

<u>คนที่สิบเอ็ด</u>: พฤศจิ (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 43 ปี ตอนอายุ 23 ปี เกิดอุบัติเหตุขณะดึงหญ้าถูกหญ้าตระหวัดกลับกระแทกเข้าที่ตา ทำให้จอประสาทตาเสื่อม จากนั้นจึงเข้ารับการอบรมวิชาชีพนวดแผนโบราณจากทางมูลนิธิคอลฟิลด์ ปัจจุบันมีบ้านเป็นของตนเอง อาศัยอยู่กับสามีและบุตรอีก 3 คน สามีประกอบอาชีพขับรถรับจ้าง บุตรชายคนโตทำงานแล้ว ส่วนอีก 2 คนยังเรียนอยู่ ปัจจุบันมีอาชีพรับจ้างนวด

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: พฤศจิเป็นคนตาบอดภายหลัง หลังจากตาบอดจึงได้เข้ามาฝึกอบรมที่ศูนย์ฯ อบรมเสร็จก็เข้าฝึกงานอยู่ถึงสามปี จากนั้นก็ยังทำต่ออยู่อีกหลายปีกว่าจะออกมารับงานเองเมื่อมีลูกค้าประจำพอสมควรแล้ว พฤศจิรู้สึกว่าบางครั้งไม่สามารถแก้ปัญหาความเจ็บป่วยของลูกค้าที่มารับบริการนวดได้ ก็จะโทรกลับไปหาอาจารย์ขอความรู้อยู่เสมอ หากคิดว่าเหลือวิสัยก็จะส่งต่อไปให้อาจารย์ เวลาในการเรียนรู้ด้านอาชีพหมอนวดหลังจากที่ฝึกอบรมเสร็จคิดเป็นระยะเวลาประมาณ 10 ปี

จากการสัมภาษณ์สามีของพฤศจิพบว่าพฤศจิรักและรู้สึกภูมิใจในอาชีพนี้มาก เพราะจากเดิมที่ต้องกลายเป็นคนตาบอดและทำสิ่งต่าง ๆ แทบไม่ได้เลย พอได้เข้าไปฝึกอบรมในด้านการดูแลตัวเองและการฝึกอาชีพก็ทำให้สามารถดูแลตัวเอง และมีอาชีพหาเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้ ทำให้พฤศจิมีความสุขมากขึ้น และถึงแม้ว่าจะประกอบอาชีพนี้มานานแล้วแต่พฤศจิก็ยังคงหมั่นติดต่อและไปหาอาจารย์เสมอ ๆ เมื่อมีเวลาว่าง ทั้งเพื่อเป็นการเยี่ยมเยียนอาจารย์และสอบถามถึงวิชาความรู้ใหม่ ๆ ในการนวดที่พฤศจิเองยังไม่มีความรู้

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าคิดว่าพฤศจิมีฝีมือในการนวดมาก เนื่องจากลูกค้าเป็นคนที่รับบริการนวดมาจากหลายที่จึงเปรียบเทียบกันได้ แต่ที่สนใจนวดกับพฤศจิก็เพราะฝีมือในการนวดของเขาบวกกับการที่พฤศจิเป็นคนมีอัธยาศัยดี รู้จักพูดจา ผิดกับหมอนวดบางคนที่ตนเองเคย

Copyright by Mahidol University

สัมผัส ดังนั้นจึงกลายเป็นลูกค้าประจำของพฤศจิ ทั้งนี้นอกจากตนเองแล้วสามีก็เป็นลูกค้าประจำของพฤศจิด้วยเช่นกัน

ความสามารถในการจัดการ: พฤศจิจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ เช่นเดียวกับคนพิการรายอื่น โดยมีภาระในการส่งบ้าน ส่งรถ และส่งเสียบุตรเรียนหนังสือ ตอนกู้ยืมเงินพฤศจิแจ้งว่าจะนำเงินมาเปิดร้านนวด แต่ก็ไม่ได้เปิด โดยให้เหตุผลว่าไม่กล้าเปิดเพราะต้องอยู่คนเดียวเกรงจะเป็นอันตรายหากลูกค้าเป็นพวกมิจฉาชีพ พฤศจิบอกว่าพักหลังมีปัญหาเรื่องสุขภาพจึงไม่ค่อยรับงานมากนัก จะรับเฉพาะแต่ลูกค้าที่เป็นลูกค้าประจำจริง ๆ เท่านั้น ตอนนี้จึงไม่มีการกำหนดเวลาทำงานแน่นอน จากการสัมภาษณ์สามีของพฤศจิพบว่า พฤศจิมักจะรู้สึกว่ายังไม่มีฝีมือในการนวดเท่าที่ควร โดยเฉพาะในเรื่องของการนวดเพื่อการรักษา

ในตอนแรกที่จะกู้เงินมานั้นพฤศจิตั้งใจจะเปิดร้านนวดที่บ้าน แต่พอพิจารณาเรื่องอันตรายจากลูกค้าที่อาจเป็นพวกมิจฉาชีพก็เลิกคิดที่จะทำกิจการนี้ ทั้ง ๆ ที่สามีก็แย้งว่าสามารถเริ่มจากรับลูกค้าประจำก่อนได้ แล้วค่อย ๆ เพิ่มจำนวนลูกจ้างหมอนวดรายอื่นขึ้นมา จากนั้นจึงค่อยรับลูกค้าทั่วไปก็ได้ แต่พอดีพฤศจิมีปัญหาด้านสุขภาพจึงยุติเรื่องการเปิดร้านไปโดยปริยาย ในเรื่องการเงินสามีจะเป็นคนดูแลทั้งหมดเพราะพฤศจิจะค่อนข้างกลัวอันตรายในเรื่องมิจฉาชีพค่อนข้างมาก แต่อย่างไรก็ตามทั้งสามีและพฤศจิก็จะปรึกษากันตลอดถึงการจัดนำเงินไปใช้ในเรื่องต่าง ๆ อย่างไรจำนวนเท่าไร จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าพฤศจิมักจะออกตัวว่าเธอไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยของลูกค้าได้ทั้งหมด แต่หากเธอพบปัญหาดังกล่าวเธอก็จะติดต่อสอบถามไปยังอาจารย์ที่ศูนย์ให้ช่วยแนะนำให้ หรือหากลูกค้าต้องการเธอก็จะส่งต่อลูกค้าไปที่ศูนย์ได้ ซึ่งการออกตัวของพฤศจิดังกล่าวกลับเป็นสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจว่าเธอซื่อสัตย์ และลูกค้าจึงมิได้คาดหวังการนวดในเชิงของการรักษาอาการป่วย ลูกค้าบอกว่าพอใจในฝีมือนวดของพฤศจิและชอบใจในการพูดจาของพฤศจิ โดยลูกค้าบอกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการจากพฤศจิ

มนุษยสัมพันธ์: พฤศจิชอบเข้าสมาคมกับเพื่อนฝูง โดยมักหาเวลาไปร่วมกิจกรรมกับสมาคมคนตาบอดที่ตนเองเป็นสมาชิกเสมอ ๆ พฤศจิคิดว่าตัวเองพูดเก่ง เคยมีลูกค้าที่มูลนิธิที่จู้จี้มากและไม่เคยพอใจหมอนวดคนไหนเลย จะต้องคอยเปลี่ยนหมอนวดตลอดเพื่อจะลองว่าคนไหนดี แต่พอได้นวดกับพฤศจิ เขาก็พอใจพฤศจิและให้พฤศจินวดมาตลอด จนถึงทุกวันนี้แม้ลูกค้าคนนั้นจะเสียชีวิตไปแล้วพฤศจิก็ยังไปนวดให้กับญาติ ๆ เขาที่บ้านอยู่

พฤศจิคิดว่าตนเป็นคนที่ไม่ค่อยรับฟังความเห็นของคนอื่นนัก โดยบอกว่ากับครอบครัวแล้วพฤศจิมักจะชอบสั่งการอยู่บ่อย ๆ จนกระทั่งพักหลัง ๆ ที่บุตรโตขึ้นและมักไม่ค่อยฟังสิ่งที่ตนพูด จึงค่อยรู้ตัวและปรับตัวให้ฟังคนอื่นมากขึ้น พฤศจิคิดว่าชีวิตอยู่ในจุดที่ประสบความสำเร็จพอสมควร ทั้งจากการที่อาจารย์ชื่นชมกับความเจริญก้าวหน้าในครอบครัวของพฤศจิ และจากความ

Copyright by Mahidol University

พอใจในชีวิตของตัวเองที่พฤศจิรู้สึกอยู่ในปัจจุบัน ทำให้พฤศจิคิดว่าอยากจะช่วยเหลือคนอื่น ๆ บ้าง โดยเฉพาะคนตาบอดที่อยู่ในต่างจังหวัดที่ไม่กล้าแม้จะออกจากบ้านไปไหน รวมถึงญาติพี่น้องก็ไม่สนับสนุนให้คนตาบอดทำอะไรด้วยตัวเอง ซึ่งพฤศจิเคยมีประสบการณ์แบบนั้นมาก่อนจึงอยากจะให้ความช่วยเหลือให้คนเหล่านั้นได้มีโอกาสที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นเหมือนตน

จากการสัมภาษณ์สามีพบว่าพฤศจิเป็นคนมีอารมณ์ขัน ทำให้ทั้งสามีและพฤศจิสามารถฝ่าฟันปัญหาต่าง ๆ ตั้งแต่ตอนตาบอดใหม่ ๆ มาจนถึงปัจจุบันนี้ได้ ตอนนี้พฤศจิไม่ค่อยแข็งแรงมากนัก ไม่สามารถนวดได้ทั้งวันเหมือนเมื่อก่อน ดังนั้นจึงมักจัดเวลาส่วนหนึ่งไว้สำหรับการไปพบปะเพื่อนฝูง เยี่ยมเยียนอาจารย์ ตลอดจนเข้าร่วมกิจกรรมกับสมาคมคนตาบอด ส่วนใหญ่แล้วพฤศจิและสามีจะปรึกษาหารือกันในเรื่องต่าง ๆ อย่างถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ในการไปรับจ้างนวด สามีก็มักจะพยายามรับส่งพฤศจิเพื่อจะตัดปัญหาเรื่องการเดินทางให้กับพฤศจิ แต่หากไม่อยู่ในวิสัยที่ทำได้ พฤศจิก็จะไม่รับลูกค้ารายนั้น หรือจะนัดลูกค้าที่สามารถรับส่งได้ เป็นต้น จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่าพฤศจิพูดเก่ง ที่มานวดกับพฤศจิประจำส่วนหนึ่งก็เพราะพฤศจินิสัยดี หมอนวดบางคนก็เรียกร้องมากไป อย่างเช่นลูกค้าไปรับส่งถึงที่บ้านแล้วยังเรียกเอาค่ารถเพิ่มอีก เป็นต้น แต่พฤศจิจะพูดเสมอว่ามานวดกับเขาก็ถือว่าเขาได้มีโอกาสใช้วิชาของเขาดูแลรักษาคนอื่นและคนที่มานวดก็ถือว่าทำบุญให้คนตาบอดได้มีอาชีพด้วย เท่าที่ใช้บริการมาตนเองไม่คิดว่าพฤศจิจะต้องปรับปรุงในด้านใด

ความอดทนมุ่งมั่น: แต่เดิมพฤศจิจัดคิวนวดในแต่ละวันมากสุดประมาณ 4-5 คน ซึ่งก็จะเหนื่อยมากเพียงแต่สมัยก่อนยังมีสุขภาพดีอยู่ก็ไม่เป็นปัญหาอะไร แต่ตอนนี้อายุมากขึ้นก็ไม่สามารถทำได้อย่างแต่ก่อน พฤศจิเล่าว่าตอนที่ตาบอดใหม่ ๆ และเข้าเรียนที่โรงเรียนฝึกอาชีพ เพื่อนบางคนคิดว่าพฤศจิแกล้งตาบอดเพราะพฤศจิมองเห็นเงาลาง ๆ จึงสามารถเดินหลบหลีกวัตถุบางอย่างที่ขวางหน้าได้ ทำให้พฤศจิรู้สึกท้อแท้มาก เพราะไม่เคยคิดว่าจะมาแกล้งตาบอดเพื่อมาเรียนรู้วิชานวด แต่ก่อนอาชีพนวดในความเข้าใจของพฤศจิเป็นอาชีพที่น่ารังเกียจด้วยซ้ำ เพราะพฤศจิไปคิดถึงหมอนวดที่เป็นหญิงบริการมากกว่า แต่หลังจากนั้นอาจารย์ที่โรงเรียนก็เข้ามาอธิบายทำความเข้าใจให้พฤศจิฟังว่าอาชีพหมอนวดเป็นอย่างไร หากพฤศจิทำอาชีพนี้ได้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับคนอื่นและตนเองอย่างไร ทำให้พฤศจิเลิกท้อถอย และตั้งใจเล่าเรียนจนสำเร็จในที่สุด พฤศจิบอกว่าจากนั้นมาก็ไม่เคยท้อถอยอีกเลยเพราะคิดว่าถึงแม้ตาบอดก็สามารถทำมาหาเลี้ยงตนเองได้ ที่สำคัญยังสามารถช่วยให้คนอื่นพ้นจากความทุกข์ทรมานจากการเจ็บปวดได้ด้วย ก่อนหน้านี้พฤศจิเคยคิดเปิดร้านนวดเองแต่ด้วยความกังวลในปัญหาหลายประการจึงตัดสินใจเลิกไป เพราะไม่กล้าลงทุน แต่พฤศจิก็เชื่อว่าปัจจุบันนี้เธอและสามีประสบความสำเร็จในชีวิตพอควร ซึ่งเธอก็ภาคภูมิใจกับสิ่งที่เป็นอยู่แล้ว

Copyright by Mahidol University

จากการสัมภาษณ์สามีพบว่าสามีอยากให้พฤศจิเลิกอาชีพนี้หรือทำเฉพาะที่บ้าน เพราะเห็นว่าสุขภาพของพฤศจิไม่ดี ตอนนี้เวลาที่พฤศจิรับลูกค้าที่ไม่ได้รับส่งถึงบ้าน สามีก็จะเป็นคนรับส่งพฤศจิด้วยตนเอง จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าเป็นลูกค้าประจำของพฤศจิ โดยปกติจะมารับส่งพฤศจิถึงที่บ้าน แต่หากวันไหนไม่สะดวกก็จะมานวดที่บ้านของพฤศจิ เวลาที่จะมานวดส่วนใหญ่ก็จะนวดแทบทุกเดือน หรือบางครั้งก็อาจจะมากกว่านั้นหากว่าปวดเมื่อยร่างกาย ลูกค้าชอบการนวดของพฤศจิและชอบการพูดจาของพฤศจิที่ชอบถ่อมเนื้อถ่อมตัว รู้จักเอาแต่พอดี และคิดว่าอาชีพนี้เหมาะสมกับพฤศจิมาก

ความเชื่อมั่นในตนเอง: เดิมตัวพฤศจิเองมีความรู้สึกไม่ดีต่ออาชีพนี้ จนกระทั่งอาจารย์ที่สอนพฤศจิได้ให้ข้อคิดว่าอาชีพนี้มีประโยชน์ต่อตัวพฤศจิและคนอื่น ๆ อย่างไร จึงทำให้พฤศจิได้คิด และยึดถืออาชีพนี้มาตลอด ทุกวันนี้พฤศจิคิดอยากให้ความช่วยเหลือคนอื่นบ้าง พฤศจิอยากให้คนตาบอดคนอื่นได้มีโอกาสเข้ามารับการฝึกอบรมเหมือนตนเอง และอยากจะเป็นวิทยากรแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ให้กับเพื่อนตาบอดคนอื่น ๆ บ้าง

จากการสัมภาษณ์สามีพบว่าสามีไม่เคยมีเรื่องถกเถียงกับพฤศจิ ส่วนใหญ่จะตามใจพฤศจิแทบทุกเรื่อง ที่ผ่านมาไม่เคยมีคนว่าเรื่องความพิการของพฤศจิ แต่ตัวพฤศจิเองสมัยที่ตาบอดใหม่ ๆ ก็มีปัญหามาก กว่าจะยอมรับและรับสภาพมาได้เช่นปัจจุบัน ที่เป็นเช่นนี้ได้ก็เพราะได้เข้าไปฝึกอาชีพที่โรงเรียนสอนคนตาบอด ทำให้พฤศจิประกอบอาชีพได้ รู้สึกภูมิใจในตัวเองว่ามีคุณค่า มีรายได้หาเลี้ยงตนเองและครอบครัว ทำให้ครอบครัวมีฐานะขึ้นมาจากที่เคยอยู่ต่างจังหวัดและมีชีวิตลำบากยากแค้นมาก จากการสัมภาษณ์ลูกค้าชื่นชมว่าพฤศจิมีความสามารถที่สร้างเนื้อสร้างตัวมาได้เช่นปัจจุบัน จากที่ไม่มีอะไรเลยจนกระทั่งมีบ้านของตัวเอง มีรถ ส่งลูกจนเรียนจบมีการมีงานทำแล้วคนหนึ่ง ต้องถือว่าเก่งมาก ส่วนเรื่องฝีมือนวดลูกค้าบอกว่าชอบฝีมือนวดของพฤศจิที่ผ่านมายังไม่เคยตำหนิพฤศจิในเรื่องนี้ และมั่นใจในฝีมือนวดของพฤศจิจนเรียกให้สามีมานวดกับพฤศจิอีกด้วย

สรุป พฤศจิเรียนรู้การประกอบอาชีพมาจากการฝึกอบรมจากศูนย์ฝึกอาชีพของมูลนิธิคนตาบอด จากนั้นจึงสั่งสมประสบการณ์จากการทำงานเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี ซึ่งลูกค้าก็พอใจในฝีมือนวดของพฤศจิอย่างมากนอกจากนั้นลูกค้ายังถูกใจในอัธยาศัยของพฤศจิอีกด้วย พฤศจิกู้ยืมเงินมาโดยแจ้งวัตถุประสงค์ว่าจะนำมาเปิดร้านนวดแต่ก็ไม่ได้เปิด พฤศจิจัดสรรเงินออกเป็นสัดส่วนชัดเจน โดยแบ่งไว้สำหรับค่าใช้จ่ายแต่ละเรื่อง ส่วนเรื่องการทำงานไม่ได้มีการกำหนดวันเวลาในการทำงานชัดเจน โดยจะออกไปทำงานเฉพาะวันที่มีลูกค้าเท่านั้น การแก้ปัญหาพิจารณาจากความพอใจของตนเองเป็นส่วนใหญ่ เช่น เรื่องการเปิดร้านเมื่อคิดว่าไม่ต้องการเปิดก็ไม่เปิดทั้ง ๆ ที่เตรียมงานไว้แล้ว เป็นต้น พฤศจิชอบเข้าสมาคม มีเพื่อนฝูงมาก มีน้ำใจ พูดเก่ง มีอารมณ์ขัน และชอบ

Copyright by Mahidol University

ช่วยเหลือคนอื่น พฤศจิสามารถทำงานต่อเนื่องกันได้เป็นระยะเวลานาน มองว่างานนวดที่ทำอยู่เป็นงานที่ตนเองสามารถทำได้ ไม่คิดว่าเป็นงานที่หนักเกินไป พฤศจิไม่รู้สึกว่าความพิการเป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิต ภาคภูมิใจในตนเองที่สามารถหาเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่

<u>คนที่สิบสอง</u>: ธันวา(นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 39 ปี เริ่มพิการอายุ 30 ปี สาเหตุมาจากจอประสาทตาเสื่อม จบการศึกษาปริญญาตรีรัฐศาสตร์ เมื่อปี 2544 อาชีพเดิมก่อนพิการเป็นพนักงานบริษัท ปัจจุบันเปิดร้านนวดแผนโบราณโดยใช้ที่พักซึ่งอาศัยอยู่กับพี่สาว

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: หลังจากฝึกอบรมที่ศูนย์ฝึกอาชีพของคนตาบอดเสร็จก็เข้าเป็นหมอนวดอยู่ที่ศูนย์ฯของคนพิการ มาภายหลังพี่สาวออกจากงานแล้วจึงมาลงทุนทำร้านนวดให้กับธันวาโดยที่พี่สาวช่วยธันวาดูแลจัดการบริหารร้านด้วย ในเรื่องของความรู้ในการนวดก็ยังสามารถสอบถามอาจารย์ที่ศูนย์ฯได้อยู่ ส่วนเรื่องของการบริหารจัดการก็มักจะปรึกษาและขอคำแนะนำจากพี่สาวเป็นส่วนใหญ่ เฉพาะงานด้านการนวดธันวาประกอบอาชีพนี้หลังจากฝึกอบรมจบเป็นระยะเวลาประมาณ 10 ปี จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าหมอนวดที่ร้านของธันวามีฝีมือนวดที่ลูกค้าชอบ นอกจากนั้นยังชอบในความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน อีกทั้งกิจการก็เปิดดำเนินการทุกวันอย่างต่อเนื่อง สะดวกวันใดก็สามารถมาได้ตลอด ทำให้ลูกค้าเลือกที่จะรับบริการร้านนี้เป็นประจำ

ความสามารถในการจัดการ: ธันวาให้พี่สาวช่วยจัดการเรื่องเงินโดยให้จัดสรรเงินออกเป็นส่วนโดยมีภาระในด้านค่าใช้จ่ายของร้าน และค่าจ้างของหมอนวดที่จ้างมาประจำร้าน ที่เหลือก็จะเก็บเป็นเงินสะสม ธันวานำเงินกู้มาลงทุนในการขยายเตียงและก่อสร้างที่พักของหมอนวดที่จ้างมาในกิจการเพิ่มเติม ร้านของธันวากำหนดเวลาเปิดปิดร้านตั้งแต่ 10.00-21.00 น. เปิดร้านทุกวัน และจะจัดคิวให้กับหมอนวดแต่ละรายโดยรายที่ได้ลูกค้ามากในวันนี้จะถูกจัดให้เป็นคิวสุดท้ายในวันต่อไป ในทางกลับกันหากคนใดได้ลูกค้าน้อยในวันนี้วันต่อไปก็จะได้เป็นคิวแรกเรียงลำดับตามนี้ เพื่อจะได้เฉลี่ยรายได้ให้หมอนวดแต่ละคนใกล้เคียงกัน ส่วนขั้นตอนในการปฏิบัติต่อลูกค้าจะเป็นขั้นตอนมาตรฐานตามที่ได้ศึกษากันมาจากศูนย์ฯ จากการสัมภาษณ์พี่สาวของธันวาพบว่าธันวาจะดูแลเรื่องการเปิดร้านตั้งแต่เวลาประมาณ 9.00 น. หากมีลูกค้ามาก็จะจัดคิวตามกำหนด ส่วนพี่สาวจะช่วยดูแลจัดการในเรื่องอาหารของหมอนวดในร้าน โดยจะหุงข้าวไว้ให้ ส่วนกับข้าวหมอนวดจะต้องหาซื้อมารับประทานกันเอง บางครั้งหากพี่สาวจะออกไปข้างนอกก็จะรับฝากซื้อให้ แต่หากพี่สาวไม่ออกไปเขาก็จะมอบหมายเพื่อนหมอนวดคนใดคนหนึ่งออกไปซื้อให้ ธันวามักจะให้พี่สาวช่วยดูแล

Copyright by Mahidol University

เรื่องการเงินให้ทั้งหมด และพี่สาวก็จะแจ้งให้เขาทราบว่ารายได้ค่าใช้จ่ายร้านในแต่ละเดือนเป็นอย่างไร ในแต่ละเดือนพี่สาวและธันวาจะสรุปกันว่าจะต้องปรับปรุงร้านอย่างใดบ้าง เช่น กำชับหมอนวดเรื่องประหยัดน้ำไฟ ดูแลเรื่องการบริการลูกค้าให้ตรงต่อเวลา สอบถามความพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ร้านมีกำไรไม่ประสบภาวะขาดทุน นอกจากธันวาและพี่สาวจะช่วยกันดูแลจัดการบริหารร้านด้วยกัน ธันวายังเป็นหมอนวดคนหนึ่งในร้านด้วยทั้งเธอและธันวาจะพูดคุย ปรึกษาหารือกันในเรื่องต่าง ๆ ก่อนจะตัดสินใจ ถึงแม้พี่สาวจะไม่ได้เรียนด้านการนวดมาแต่ก็จะทดลองให้หมอนวดใหม่ในร้านลองนวดก่อน เพื่อที่จะได้แนะนำในฐานะผู้รับบริการว่าควรจะเพิ่มเติมหรือปรับปรุงสิ่งใดเพื่อให้ลูกค้าชอบ บางครั้งในการพิจารณาเพิ่มเติมการให้บริการใหม่ ๆ อย่างเช่น การนวดฝ่าเท้า พี่สาวและธันวาจะช่วยกันพิจารณาข้อดีข้อเสีย เช่น หมอนวดที่จะให้บริการลูกค้าในด้านนี้มีพอหรือไม่ จะต้องคงความสะอาดในการนวดลูกค้าให้เทียบเท่ากับการนวดตัวได้อย่างไรเพราะในการนวดเท้าจะต้องมีการทำความสะอาดเท้าก่อนนวด หลังจากพิจารณาแล้วในช่วงนี้เธอและธันวาจึงระงับเรื่องการนวดฝ่าเท้าไว้ก่อน เป็นต้น จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าหมอนวดที่ร้านนี้ไม่ได้พูดถึงความสามารถของตนเองก่อนในเวลาที่พบกับลูกค้า แต่จะถามเป็นรูปแบบเดียวกัน เช่น มีอาการอะไรมา เจ็บหรือปวดตรงไหนเป็นพิเศษหรือไม่ จากที่เคยมานวดหลายครั้งไม่เคยเจาะจงหมอนวด ดังนั้นก็จะเปลี่ยนหมอนวดมาแล้วหลายคน ซึ่งแต่ละคนก็นวดเป็นมาตรฐานคือมีขั้นตอนแบบเดียวกัน นอกจากที่เคยนวดหมอนวดตาบอดแล้วก็เคยนวดหมอนวดตาดีมาด้วย และให้ความเห็นว่านวดกับหมอนวดตาบอดรู้สึกดีกว่าหมอนวดตาดี

มนุษยสัมพันธ์: ธันวามักสังสรรค์สมาคมกับเพื่อนสมัยก่อนที่เคยทำงานด้วยกันที่โอสถสภาฯ เป็นส่วนใหญ่ นอกนั้นก็จะมีเพื่อนที่ฝึกอาชีพหรืออาจารย์ที่ศูนย์ฝึกที่ติดต่อคบหากันตลอด ในการให้บริการลูกค้าธันวาเน้นในเรื่องของการให้บริการการนวดที่มีคุณภาพมากกว่าเรื่องอื่น คือเน้นในเรื่องการรักษาเส้นเอ็น กล้ามเนื้อ เส้นประสาท และการดูแลความสะอาดในการให้บริการ หมอนวดที่มาเป็นพนักงานประจำที่ร้านส่วนใหญ่จะเข้ามาสมัครด้วยตนเอง ที่ผ่านมาก็มีเข้า ๆ ออก ๆ ค่อนข้างบ่อยแต่ก็คิดว่าเป็นเรื่องปกติของร้านนวดทุก ๆ ที่ ถึงแม้ว่าตนเองจะเปิดโอกาสรับฟัง และแลกเปลี่ยนกับเพื่อนหมอนวดที่ร้านอยู่เป็นประจำก็ตาม โดยปกติก็มีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับหมอนวดคนอื่น ๆบ้าง เช่น การที่ไม่สามารถเปิดสปาที่ชั้นสองได้เพราะการเปิดสปาไม่ใช่กิจการตามที่ได้รับใบอนุญาต ดังนั้นจึงต้องให้เหตุผลที่ไม่สามารถทำได้ให้เขาฟัง เป็นต้น หรืออย่างเรื่องนวดฝ่าเท้า ที่มีความเห็นขัดแย้งกันเรื่องการบริการนวดฝ่าเท้าที่ไม่สามารถหาข้อสรุปเรื่องการล้างเท้าให้ลูกค้าได้ แต่ก็ไม่คิดว่าเป็นข้อขัดแย้งที่เป็นปัญหาอะไร ที่ผ่านมาเวลาที่หมอนวดมีปัญหาอยากขอความช่วยเหลือสิ่งใดก็มักจะมาพูดกับธันวาโดยตรง เช่น ขอเบิกค่าแรงล่วงหน้า ซึ่งธันวาก็จะพิจารณาเหตุผลตามความเหมาะสมเป็นกรณี ๆ ไป จากการสัมภาษณ์พี่สาวบอกว่า ในการทำงาน

Copyright by Mahidol University

ร่วมกันก็มีการออกความเห็นขัดแย้งกันบ้าง แต่เป็นเชิงของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันมากกว่า เช่น ความเป็นอยู่ของหมอนวดที่ชอบเปิดวิทยุเสียงดังซึ่งตนเองไม่เห็นด้วยแต่ธันวาก็บอกว่าเป็นเรื่องปกติของคนตาบอด การที่หมอนวดไม่สอบถามสุขภาพของลูกค้าก่อนให้บริการซึ่งพี่สาวไม่รู้สึกว่าเป็นปัญหาแต่ธันวาบอกว่าเป็นเรื่องใหญ่ เพราะมีที่พบว่าลูกค้าเป็นมะเร็งต้องห้ามนวดแต่เพราะไม่ได้สอบถามก่อนจึงนวดให้ลูกค้า เป็นต้น โดยปกติหากมีเวลาว่างธันวาก็มักจะนัดพบกับเพื่อนฝูงเสมอ ๆ ทั้งเพื่อนเก่าสมัยที่ยังไม่พิการ และเพื่อนที่รู้จักภายหลังจากที่พิการแล้วก็มี ธันวามักจะรับฟังความคิดเห็นของตนเองเป็นส่วนใหญ่ ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากตนเองเป็นคนเลี้ยงดูธันวามาตั้งแต่เล็ก ถึงแม้จะมีศักดิ์เป็นพี่สาวแต่ความจริงแล้วก็เลี้ยงดูธันวามาจนเหมือนเป็นบุตรคนหนึ่งมากกว่า ดังนั้นธันวาจึงมักให้ความเคารพและเชื่อฟังเสมอ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่าชอบบริการของร้านธันวาเพราะว่าดูสะอาดสะอ้านตั้งแต่ภายนอกร้านแล้ว เมื่อเข้ามาภายในร้านหมอนวดแต่ละคนก็ดูสุภาพ ตนเองไม่ได้เข้ามาใช้บริการเพราะการโฆษณาประชาสัมพันธ์หรือการพูดชักจูงของคนพิการ แต่มาเพราะเห็นเป็นสถานบริการด้านนี้และมาลองใช้แล้วฝีมือการนวดก็ใช้ได้เทียบกับร้านนวดหลาย ๆ ที่แล้วคิดว่าร้านนี้ก็ดีกว่าหลาย ๆ ร้านมาก

ความอดทนมุ่งมั่น: ธันวาจะนวดประมาณ 4-6 ชั่วโมงต่อเนื่องกัน ส่วนในการดูแลร้านจะเริ่มตั้งแต่ตอนเช้าคือการดูแลความสะอาดของร้านร่วมกับพี่สาว ส่วนที่พักของหมอนวดที่บริเวณชั้นสี่จะเป็นส่วนที่หมอนวดดูแลทำความสะอาดกันเอง ธันวาจะเตรียมเฉพาะข้าวให้กับหมอนวด หลังจากนั้นพี่สาวก็จะออกไปซื้อของให้กับหมอนวดตามที่เขาต้องการ ทั้งในเรื่องของกับข้าว ของใช้ส่วนตัวต่าง ๆ เท่าที่ทำอยู่ก็ไม่คิดว่าเป็นงานหนัก และหากบางช่วงจะต้องทำงานหนักเพราะว่ามีลูกค้ามากก็สามารถทำได้อยู่แล้ว ที่ผ่านมาไม่เคยท้อแท้ อาจเป็นเพราะมีพี่สาวคอยให้กำลังใจอยู่ตลอด ร้านที่ทำอยู่ในปัจจุบันนี้พี่สาวก็เป็นคนลงทุนให้ ก่อนหน้านี้สัญญาเช่าตึกนี้ยังไม่หมดตนเองก็ไปเช่าตึกของคนอื่นทำอยู่ก่อนแล้ว แต่พอสัญญาเช่าตึกนี้หมดก็เลยกลับมาทำที่ร้านนี้เพราะเป็นตึกของพี่สาวเอง ในการเปิดกิจการมีบางช่วงที่ลูกค้ามารับบริการน้อย ก็จะกลับมาพิจารณาทั้งหมดว่าปัญหาเกิดจากอะไรและจะพยายามแก้ไขปัญหาทั้งในเรื่องของหมอนวดที่ให้บริการคุณภาพของการให้บริการเพื่อจะทำให้กิจการดีขึ้น จากประสบการณ์ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ยังไม่รู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในเรื่องใด คิดว่ายังอยู่ในช่วงของการทำงานและก็จะพยายามทำให้ดีที่สุด จากการสัมภาษณ์พี่สาวพบว่าธันวาเป็นคนจริงจังกับการทำงาน แต่สุขภาพไม่เอื้ออำนวย พี่สาวอยากให้ธันวาคุมกิจการมากกว่าจะลงมือนวดเอง พี่สาวมีบุตรชายที่ย้ายไปตั้งรกรากที่อเมริกาเลยอยากให้ธันวาไปอยู่เมืองนอกเพราะเชื่อว่ารายได้จะดีกว่าที่นี่มาก โอกาสประสบความสำเร็จก็น่าจะมากกว่า และการไปนวดที่เมืองนอกไม่ต้องใช้แรงมากนัก เพราะความนิยมในการนวดไม่เหมือนกัน ที่เมืองนอกไม่นิยมนวดแบบใช้แรง ดังนั้นก็จะไม่ต้องออกแรงมาก

Copyright by Mahidol University

ไม่ต้องฝืนสังขาร ตอนนี้ส่วนใหญ่แล้วธันวาแทบจะไม่ได้ลงนวด นอกจากจะมีคนที่เป็นลูกค้าประจำเรียกหาธันวา ก็ต้องจัดให้ลง จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่าเท่าที่เห็นร้านนี้เปิดกิจการสม่ำเสมอทุกวัน ส่วนตัวเองจะใช้บริการตามเวลาสะดวกของตนเอง และเชื่อว่างานที่เขาทำอยู่นี้เหมาะกับเขามากกว่าอาชีพอื่น

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ไม่เคยมีใครคัดค้านธันวาในเรื่องของการเปิดร้านนวด ธันวาเลือกทำอาชีพนี้เพราะมั่นใจในฝีมือนวดและความรู้ที่ตัวเองได้รับมาจากการฝึกอบรม อีกทั้งยังได้ฝึกงานในอาชีพนี้มาเป็นเวลาถึงหนึ่งปี จึงเชื่อว่าตัวเองมีความสามารถที่จะทำอาชีพนี้ได้ นอกจากนั้นยังเป็นงานที่สามารถทำรายได้เลี้ยงดูตัวเอง เป็นอาชีพที่มีเกียรติ สามารถบำบัดรักษาคนที่มาทำให้หายจากอาการเจ็บป่วย ทำให้ตนเองมีความสุขและภูมิใจกับผลงานของตัวเอง ตอนนี้คิดว่าสิ่งที่ต้องการความช่วยเหลือคือเรื่องของเงินเพราะคิดว่ายังขาดอยู่ นอกจากนั้นก็เป็นเรื่องของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ร้านเป็นที่รู้จัก จากการสัมภาษณ์พี่สาวพบว่าบางครั้งมีการขัดแย้งกันในเรื่องการให้บริการลูกค้า โดยธันวาจะเน้นหลักการและจรรยาบรรณของหมอนวดที่ศึกษามา ในขณะที่พี่สาวคิดอยากให้ได้รายได้เข้าร้านเป็นหลัก ก็จะเกิดการโต้แย้งกัน พี่สาวคิดว่าธันวาเชื่อในความสามารถของตนเองในเรื่องของความรู้ในการนวด และคิดว่าตัวเองเก่งแต่ไม่ค่อยกล้าคิด ไม่ค่อยกล้าลงทุน นอกจากนั้นยังเชื่อว่าคนพิการสมัยนี้เชื่อว่าตัวเองมีความสามารถ ตัวเองเก่ง สามารถเดินทางไปไหนต่อไหนได้ด้วยตัวเอง บางทีเขาก็เก่งกว่าเรา คนพิการหุงข้าว เสียบน้ำร้อน เช็ดเตียง ให้กับพี่สาวด้วยซ้ำ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่าไม่คิดว่าการให้บริการของคนพิการแตกต่างจากคนทั่วไป เชื่อว่าคนที่มีอาชีพหมอนวดทุกคนสามารถรับผิดชอบในอาชีพของเขาได้ คิดว่าทุกคนก็ประกอบอาชีพของตัวเอง

สรุป ธันวาเรียนรู้งานนวดมาจากโรงเรียนฝึกอาชีพคนตาบอด จากนั้นก็ฝึกงานต่ออยู่ที่โรงเรียนอีกระยะหนึ่งประมาณ 1 ปี จึงออกมาเปิดร้านของตนเองรวมประสบการณ์ในการเรียนรู้อาชีพนี้เป็นระยะเวลาประมาณ 10 ปี ซึ่งลูกค้าก็พอใจในการให้บริการของธันวา ธันวานำเงินที่กู้มานำมาลงทุนในการขยายร้านเพิ่มเติม จัดสรรเงินออกเป็นค่าใช้จ่ายของร้านและเงินสะสม ธันวาจัดการทำงานอย่างมีลำดับขั้นตอน มีตารางเวลาเปิดปิดร้านชัดเจน และแก้ปัญหาโดยใช้หลักเหตุผล ธันวารู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการคบค้าสมาคมกับเพื่อนฝูง ให้ความสำคัญกับลูกค้า ธันวาไม่คิดว่างานที่ทำอยู่เป็นงานหนัก มองว่าเป็นงานที่ตนเองสามารถทำได้ ไม่คิดท้อแท้ พยายามหาทางแก้ไขเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ธันวาเชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง ไม่คิดว่าความพิการเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิต

Copyright by Mahidol University

คุณลักษณะของคนพิการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

<u>คนที่หนึ่ง</u>: หนึ่ง (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 22 ปี ตอนอายุ 1 ปี ป่วยต้องเข้าโรงพยาบาล แต่แพทย์ไม่ทราบสาเหตุว่าเป็นอะไร ผลของการป่วยทำให้หนึ่งเป็นอัมพาตซีกขวา จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปัจจุบันประกอบอาชีพขายเครื่องเขียนโดยพักอาศัยอยู่ที่สถานที่ที่มารดาเช่าใช้เป็นร้านค้าด้วย แต่หากเป็นวันหยุดจะไปพักที่บ้านที่มารดาซื้อไว้อีกแห่งหนึ่งที่อยู่ไม่ไกลกันนัก ซึ่งมีพี่ชาย 1 คน และน้องชาย 1 คนพักอยู่ประจำ มารดาเป็นครูอยู่โรงเรียนใกล้ ๆ บ้าน บิดากำลังหางานทำ

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: หนึ่งเดินทางไปไหนด้วยตนเองไม่ได้ ใช้เก้าอี้ช่วยในการเคลื่อนไหวร่างกายภายในร้าน หนึ่งเริ่มทำงานในร้านหลังจากที่เรียนจบชั้นมัธยมศึกษาปีที่สาม หนึ่งจะอยู่เฝ้าร้านตลอดทั้งวัน ส่วนใหญ่คนจะมาซื้อของตอนมารดาของหนึ่งมาที่ร้านเพราะลูกค้าส่วนใหญ่ของร้านก็คือนักเรียนที่โรงเรียนที่มารดาสอน หนึ่งใช้วิธีการเรียนรู้จากการทำงานโดยตรง นับถึงปัจจุบันใช้ระยะเวลาเรียนรู้ประมาณ 7 ปี จากการสัมภาษณ์มารดาของหนึ่งพบว่ามารดาเป็นคนเตรียมการในเรื่องของการตั้งร้านค้าให้หนึ่งขายของตั้งแต่ก่อนที่หนึ่งจะเรียนจบ โดยการหาเช่าพื้นที่ว่างหน้าโรงเรียนแล้วสร้างเป็นเรือนชั้นเดียวขายของและพักอาศัยแบบชั่วคราว เพราะคิดว่าเป็นอาชีพที่หนึ่งสามารถทำได้ อีกทั้งสะดวกสำหรับตนเองที่จะคอยแวะเวียนมาดูแลเป็นครั้งคราว ซึ่งที่ผ่านมาหนึ่งก็สามารถทำได้โดยตนเองจะมาก็เฉพาะตอนทำงานเสร็จแล้ว หนึ่งจะเป็นคนดูแลรับผิดชอบทั้งในการขาย การดูแลสต๊อกสินค้า การสั่งของและการจ่ายชำระเงินให้กับผู้ขาย ปัญหาที่พบก็คือเรื่องของการลงทุนในการซื้อสินค้า ซึ่งต้องใช้เงินก้อนแต่บางครั้งปัญหาทางด้านการเงินก็ทำให้ไม่สามารถลงสินค้าได้เท่าที่ควร จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าสินค้าของร้านหนึ่งมีน้อยรายการ และมักเป็นสินค้าที่เก่าในขณะที่ร้านฝั่งตรงข้ามจะเป็นร้านใหม่และมีสินค้ามาก หลากหลายรายการ ที่มาอุดหนุนร้านของหนึ่งก็เพราะรู้จักกันมานาน หากมีสินค้าใดที่ร้านหนึ่งมีขายก็จะพยายามช่วยซื้อ

ความสามารถในการจัดการ: หนึ่งรับผิดชอบในเรื่องการดูแลรายรับรายจ่ายของร้านด้วยตนเอง โดยแบ่งเงินที่ขายสินค้าได้ในแต่ละวันออกเป็นเงินเก็บสำหรับผ่อนชำระหนี้ เงินค่าซื้อสินค้าใหม่เข้าร้าน เงินค่าอาหารในแต่ละวัน และเงินสำหรับจ่ายค่าน้ำค่าไฟค่าเช่าที่ ส่วนที่เหลือเป็นเงินเก็บสะสม หนึ่งนำเงินกู้มาลงทุนซื้อของใส่ร้านเพิ่มเติมทั้งจำนวน ในการดูแลร้านบางครั้งเมื่อประสบปัญหาคนไม่ส่งของตามที่สั่ง หนึ่งก็จะปฏิเสธการรับสินค้าและแจ้งให้มาส่งใหม่ในเวลาที่มารดาอยู่ร้าน ร้านของหนึ่งจะเปิดประมาณหกโมงเช้าโดยจะมีพ่อ หรือน้องชายเป็นคนมาเปิดร้านให้ จากนั้นหนึ่งก็จะดูแลหน้าร้านโดยตลอดทั้งวัน จนปิดร้านประมาณสี่ทุ่ม จากการสัมภาษณ์มารดา

Copyright by Mahidol University

ของหนึ่งพบว่า หนึ่งจะเป็นคนดูแลร้านตั้งแต่ร้านเปิดจนกระทั่งร้านปิดและนอนอยู่ที่ร้านเป็นส่วนใหญ่ โดยหากมีสินค้าตัวใดใกล้หมดหนึ่งจะแจ้งให้มารดาทราบและมารดาก็จะเป็นคนสั่งซื้อของให้มาส่งที่ร้าน หรือบางครั้งก็ออกไปซื้อที่ร้านส่งด้วยตัวเอง หลังจากปิดร้านในแต่ละวันแล้วหนึ่งจะทำยอดสรุปรายรับ-รายจ่ายในแต่ละวันซึ่งหนึ่งบอกว่าเมื่อเธอทำงานที่ร้านได้ระยะหนึ่งก็พบว่าไม่รู้ว่าร้านมีกำไรหรือขาดทุนอย่างไร จึงปรึกษามารดาซึ่งมารดาแนะนำให้จดรายการสินค้าที่ขายได้ในแต่ละวันเอาไว้ หลังจากนั้นเธอก็ค่อย ๆ ปรับปรุงวิธีการจดบันทึกไปเรื่อย ๆ จนสุดท้ายจึงใช้วิธีการสรุปการขายในแต่ละวัน หนึ่งจะจัดสรรเงินไว้เป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ โดยจัดจากเงินที่ได้รับจากการขายของ ปกติแล้วหนึ่งจะเฝ้าร้านคนเดียว มีบางครั้งที่อาจมีน้องชายมาคอยช่วยด้วย ค่าใช้จ่ายของหนึ่งในแต่ละวันก็จะมีแต่ค่าอาหารมื้อเช้าและกลางวัน ส่วนมื้อเย็นมารดาจะทำให้รับประทานกันทั้งครอบครัว เท่าที่ผ่านมาหากมีปัญหาที่หนึ่งตัดสินใจไม่ได้หนึ่งก็จะบอกปัดให้มาคุยกับมารดาเองตอนที่มารดาอยู่ซึ่งเป็นเรื่องที่มารดาสั่งกำชับไว้ให้ทำเช่นนั้น จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าหนึ่งไม่ค่อยชอบคุยมากนัก ส่วนใหญ่เวลามาซื้อสินค้าเธอก็จะปล่อยให้ลูกค้าเลือกสินค้าตามความพอใจ นอกจากลูกค้าต้องการสิ่งใดเป็นพิเศษแล้วสอบถามจากหนึ่ง หนึ่งก็จะตอบหรือจัดหาให้ แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่อยากให้หนึ่งต้องเดินมาหาสินค้าให้ เพราะว่าหนึ่งเดินไม่ค่อยสะดวก เวลาเดินจะต้องลากเก้าอี้ม้าพลาสติกเป็นตัวช่วยพยุงไปมา ดังนั้นลูกค้าจึงมักจะช่วยเหลือตัวเองโดยไม่ต้องอาศัยหนึ่งมากกว่า แต่ถ้าเลือกได้แล้วลูกค้ามักจะซื้อสินค้าจากร้านฝั่งตรงข้ามซึ่งใหม่กว่าและมีของให้เลือกมากกว่าร้านของหนึ่ง

มนุษยสัมพันธ์: เมื่อก่อนที่มารดาหนึ่งยังไม่ตัดโทรศัพท์ หนึ่งโทรศัพท์คุยกับเพื่อนที่เคยเรียนด้วยกันบ้างนาน ๆ ครั้ง แต่พอไม่มีโทรศัพท์แล้วก็แทบจะไม่ได้คุยกับใคร นอกจากจะมีเพื่อนที่อยู่ท้ายซอยที่ผ่านหน้าร้านมาบ้างก็จะทักทายกันตามสมควร ดังนั้นเวลานี้ก็พูดคุยกับคนนอกเฉพาะที่จำเป็น อย่างเช่น สั่งอาหารกลางวันทานเองจากข้างร้าน เป็นต้น โดยปกติเวลาที่ลูกค้ามาซื้อของที่ร้านหนึ่งก็จะปล่อยให้ลูกค้าเลือกชมสินค้าตามความพอใจ หลังจากที่ลูกค้าเลือกสินค้าได้แล้วก็จะนำมาชำระเงินที่โต๊ะที่หนึ่งนั่งอยู่ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเป็นลูกค้าประจำดังนั้นจึงมักจะไม่จำเป็นต้องดูแลมากนัก เพราะมักจะเป็นกันเอง ในการดูแลร้านหนึ่งจะคอยดูแลสต๊อกสินค้าว่าต้องการสิ่งใดเพิ่มหรือไม่ อย่างไร จากนั้นจึงจะแจ้งให้มารดาทราบ บางครั้งหนึ่งก็จะแจ้งให้มารดาพิจารณานำสินค้าใหม่ ๆ มาลงที่ร้าน โดยพิจารณาจากการที่ลูกค้าสอบถามสินค้าชนิดนั้น จึงแนะนำให้มารดานำสินค้าดังกล่าวมาลง แต่มารดาก็มักจะลงสินค้าเฉพาะตัวที่มั่นใจว่าจะขายได้มากกว่า ซึ่งตนเองก็จะรับฟังเพราะทราบว่าต้นทุนที่จะลงสินค้าในร้านมีไม่มากนัก ดังนั้นจึงต้องจำกัดสินค้าที่จะลงที่ร้านค่อนข้างมาก ที่ผ่านมาหนึ่งไม่เคยมีเรื่องขัดแย้งกับใครไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่โรงเรียนสมัยที่ยังเรียนหนังสืออยู่ เนื่องจากหนึ่งเป็นคนเรียนดีบางครั้งเพื่อน ๆ ก็จะขอความช่วยเหลือให้หนึ่งช่วย

Copyright by Mahidol University

ติววิชาต่าง ๆ ที่เพื่อนไม่เข้าใจด้วย ซึ่งหนึ่งก็ดีใจว่าตนเองสามารถทำตัวให้เป็นประโยชน์กับคนอื่นได้ จากการสัมภาษณ์มารดาพบว่าหนึ่งให้ความเคารพ รักมารดามาก โดยบอกว่าอยากจะเรียนวิชาชีพเดียวกับที่มารดาเรียนคือเรียนคหกรรม แต่ก็ติดปัญหาเรื่องสภาพร่างกายของตนเองไม่เอื้ออำนวย ที่ผ่านมาหนึ่งแทบไม่ได้พบปะเพื่อนฝูงหลังจากที่เรียนจบแล้ว เพราะว่าต้องเฝ้าร้านส่วนหนึ่ง อีกประการคือการเดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวกหากไม่มีคนพาไปหนึ่งก็ไปข้างนอกไม่ได้แล้ว พักหลังมารดาจำเป็นต้องตัดโทรศัพท์เพราะว่าบุตรชายใช้โทรศัพท์มากจนเกินกำหนดจึงต้องทำโทษด้วยการใช้วิธีนี้ ซึ่งก็มีผลกับหนึ่งไปโดยปริยาย ในการดูแลร้านของหนึ่ง มารดาจะให้หนึ่งรับผิดชอบในเรื่องค่าใช้จ่ายของร้านด้วย ซึ่งที่ผ่านมาหนึ่งก็สามารถรับผิดชอบได้โดยตลอด บางครั้งหนึ่งจะมีความคิดเห็นขัดแย้งกับตนบ้างเช่น อยากปรับปรุงร้าน อยากซื้อของเข้าร้านมาก ๆ ซึ่งหลังจากอธิบายเหตุผลให้ฟังหนึ่งก็จะเข้าใจ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าเป็นลูกค้าประจำจึงค่อนข้างสนิทสนมคุ้นเคยกับหนึ่ง ที่เลือกเข้ามาซื้อสินค้าที่ร้านก็เนื่องจากอยากมาอุดหนุนหนึ่ง ลูกค้าคิดว่าร้านของหนึ่งเล็กและมีสินค้าน้อยไป ส่วนตัวหนึ่งนั้นเนื่องจากเป็นคนเก่าแก่ที่นี่ จึงคิดว่าคนส่วนใหญ่ก็จะเห็นใจและมักจะชื่นชมที่หนึ่งช่วยมารดาทำงานถึงแม้สภาพร่างกายจะไม่แข็งแรง ดังนั้นจึงไม่คิดว่าหนึ่งจะต้องปรับปรุงอย่างใด

ความอดทนมุ่งมั่น: หนึ่งไม่อาจทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานได้ เพราะมีปัญหาด้านสุขภาพ เดินด้วยตัวเองได้นิดหน่อยก็จะเมื่อยขาจึงต้องนั่งแทบตลอดทั้งวัน แต่หนึ่งก็บอกว่างานที่ทำอยู่ไม่ได้หนักหนาอะไร ไม่เคยรู้สึกท้อแท้ เพียงแต่อาจมีเบื่อบ้างเป็นบางครั้งที่ไม่มีลูกค้าเข้าร้าน แต่ก็รู้สึกชอบงานที่ทำอยู่เพราะว่าเป็นงานที่ทำอยู่ที่บ้านจึงสะดวกกับตนเอง อีกทั้งที่ผ่านมาก็รับผิดชอบงานที่ทำอยู่ได้ดีโดยไม่ต้องให้ใครมาช่วยเหลือมากนัก ทำให้ภูมิใจที่ตนเองได้ทำประโยชน์บ้าง หนึ่งคิดว่าสินค้าที่ร้านมีน้อยไป อยากให้แม่ลงทุนเพิ่ม แต่ก็เข้าใจว่าแม่คงไม่สามารถจัดได้ในช่วงนี้ และถึงหากจะมีคนมาลงทุนขยายกิจการให้หนึ่งก็คิดว่าคงไม่น่าจะรับ เพราะคนที่มาลงทุนคงคาดหวังให้กิจการดำเนินงานได้ดีกว่านี้ และอาจเห็นว่าหนึ่งไม่อาจทำงานให้เขาได้มากเท่าที่ควรจะเป็น ทุกวันนี้คิดว่าได้มีงานทำ ช่วยรับผิดชอบทางบ้านบ้างก็ถือว่าเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่งของชีวิตแล้ว จากการสัมภาษณ์มารดาพบว่ามารดาตั้งใจลงทุนเปิดร้านให้หนึ่งเพราะคิดว่าหนึ่งจะได้ใช้กิจการนี้ประกอบอาชีพหาเลี้ยงตนเองต่อไป โดยเชื่อว่างานนี้เหมาะสมกับหนึ่งเพราะเป็นงานที่ทำอยู่ที่บ้าน ไม่ต้องใช้แรงงานมาก และระยะเวลาทำงานก็ไม่ยาวจนเกินไป จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าหนึ่งเปิดร้านทุกวันไม่มีวันหยุด ส่วนใหญ่ลูกค้าจะซื้อสินค้าจากร้านหนึ่งในเวลาเย็นหลังจากกลับจากทำงานเพราะเป็นเส้นทางผ่านก่อนเข้าบ้าน คิดว่างานที่หนึ่งทำอยู่เหมาะสมกับหนึ่งเพราะไม่ต้องเดินทางจึงสะดวกกับตัวหนึ่งอีกทั้งสามารถนั่งอยู่เฉย ๆ ให้ลูกค้าเลือกสินค้าแล้วเดินมาชำระเงินที่เคาน์เตอร์ทำให้หนึ่งไม่ต้องเดินไปมาซึ่งหนึ่งไม่สะดวก

Copyright by Mahidol University

ความเชื่อมั่นในตนเอง: มารดาเป็นคนวางแผนให้หนึ่งทำอาชีพนี้ และเป็นคนเตรียมการทุกอย่าง ที่ผ่านมามารดาก็จะคิดตัดสินใจให้หนึ่งแทบทุกอย่างอยู่แล้ว ด้วยเหตุที่หนึ่งเดินไม่สะดวก เพราะฉะนั้นจึงไม่เคยเดินทางไปไหนเพียงลำพังเลย ถ้าคิดอยากจะไปไหนแล้วไม่มีคนพาไปก็จะไม่ได้ไป หนึ่งบอกว่าไม่เคยคิดอยากทำอาชีพอื่นเพราะไม่รู้จะทำอะไร คิดว่าทำอาชีพนี้ดีแล้ว จากการสัมภาษณ์มารดาพบว่าหนึ่งไม่เคยขัดแย้งกับมารดา ส่วนใหญ่หนึ่งจะอยู่ในบ้านที่เป็นร้านค้าในตัว ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นคนแถวบ้าน จึงไม่มีใครพูดจา ดูถูกหรือกลั่นแกล้งหนึ่ง สมัยเรียนก็เรียนในโรงเรียนที่มารดาเป็นครูอยู่ เพื่อน ๆ จึงไม่กล้ารังแกอยู่แล้ว มารดาไม่คิดว่าหนึ่งจะสามารถคิดวางแผน หรือทำอะไรได้ หากไม่มีมารดา ดังนั้นจึงไม่ได้คิดที่จะส่งเสริมให้หนึ่งทำอะไรด้วยตนเองมากนัก จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้ามีการพูดถึงสินค้าของหนึ่งว่าเก่า ซึ่งหนึ่งก็ยอมรับและไม่ได้โต้แย้ง หรือแสดงกริยาไม่พอใจอย่างใด ลูกค้าบอกว่าจะซื้อสินค้าในร้านหนึ่งโดยพิจารณาจากสภาพสินค้าและความจำเป็นในการใช้งาน

สรุป หนึ่งใช้วิธีเรียนรู้จากประสบการณ์โดยตรงจากการทำงานในร้านที่มารดาเป็นคนจัดเตรียมไว้ให้ มีระยะเวลาเรียนรู้ถึงปัจจุบันประมาณ 7 ปี ลูกค้าคิดว่าสินค้าของหนึ่งคุณภาพไม่ค่อยดีนัก หนึ่งนำเงินกู้ยืมนำมาลงทุนในสินค้าที่ร้านเต็มจำนวน จัดสรรเงินออกเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับร้าน ค่าอาหารแต่ละวัน ค่าผ่อนชำระเงินกู้ และเงินสะสม มีการกำหนดเวลาในการทำงานอย่างชัดเจน แก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล หนึ่งรู้จักที่จะสร้างความสนิทสนมกับลูกค้าจนกลายเป็นเพื่อน รู้จักที่จะช่วยเหลือคนอื่น แม้หนึ่งจะไม่สามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นเวลานานมากนัก แต่ก็บอกว่างานที่ทำอยู่ไม่ได้เป็นงานหนักอะไร ไม่เคยรู้สึกท้อแท้ และรู้สึกดีที่ไม่ต้องมีใครมาช่วยเหลือตนเองมากนัก หนึ่งมีมารดาเป็นคนตัดสินใจเลือกสิ่งต่าง ๆ ให้ รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการทำให้ไม่กล้าไปไหนมาไหนเพียงลำพัง

<u>คนที่สอง</u>: สอง (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 43 ปี พิการแต่กำเนิดโดยขาซ้ายลีบหลังค่อม จบการศึกษา ปวส. พาณิชย์การตลาด หลังจบการศึกษาทำงานเป็นครูโรงเรียนอนุบาลอยู่ 2-3 ปี แต่เห็นว่าไม่ก้าวหน้าเงินเดือนน้อย จึงเปลี่ยนอาชีพมาทำค้าขาย อาศัยอยู่กับสามีและบุตร 2 คน คนโตจบปวช. คนเล็กกำลังเรียนระดับมัธยมต้น ปัจจุบันประกอบอาชีพขายอาหาร

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: สองเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง โดยเริ่มเรียนรู้จากการทำอาหารให้ครอบครัว จากนั้นก็มาประกอบอาชีพขายก๋วยเตี๋ยวเนื้ออยู่ประมาณ 1 ปี ซึ่งสามารถขายได้ดีในช่วงแรกจนกระทั่งต่อมาเกิดโรควัวบ้าระบาด ทำให้คนไม่กล้ากินเนื้อวัวช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทำให้กิจการต้องประสบกับการขาดทุนและต้องเลิกขายไปในที่สุด จากนั้นเมื่อ

Copyright by Mahidol University

กลับมาทำอาชีพขายอาหารอีกครั้งหนึ่งจึงกระจายความเสี่ยงในการขายอาหารออกไป คือไม่ขายอาหารอย่างเดียว แต่จะขายหลากประเภทขึ้น คือขายก๋วยเตี๋ยวราดหน้า ก๋วยเตี๋ยวหมู ก๋วยเตี๋ยวเนื้อ รวมไปถึงอาหารตามสั่งง่าย ๆ อย่างเช่น ข้าวไข่เจียว ข้าวกระเพรา ข้าวผัด โดยเน้นไปที่เมนูอาหารที่ทำง่ายไม่ซับซ้อนและสามารถขายได้ในราคาถูก ซึ่งกลยุทธ์ในการเลือกสินค้า และตั้งราคาดังกล่าวก็ได้มาจากการเรียนรู้ผ่านคนที่ประกอบอาชีพค้าขายด้วยกันที่พบเห็น ตอนไปเดินเที่ยวงานวัดและพบว่าร้านที่ขายก๋วยเตี๋ยวราดหน้า 10 บาท เป็นร้านที่ขายดีเป็นพิเศษ จึงได้นำแนวคิดนี้มาเปิดร้านของตัวเอง แต่ก็ขยายความคิดจากประสบการณ์ที่ตนเองเคยมีว่าการขายสินค้าชนิดเดียวค่อนข้างมีความเสี่ยง จึงขยายประเภทสินค้าออกเป็นหลากชนิดขึ้น นอกจากกระจายความเสี่ยงในเรื่องของโรคระบาดในเนื้อสัตว์ที่เคยพบแล้ว ยังทำให้ได้กลุ่มลูกค้าที่กว้างขึ้นอีกด้วย

จากการสัมภาษณ์สามีของสองพบว่า สองเป็นตัวหลักในการดูแลครอบครัวในหลายปีที่ผ่านมา เพราะตนเองค่อนข้างเป็นคนชอบเที่ยวเตร่ ที่ผ่านมาจึงมีแต่สร้างปัญหาให้กับสองมาโดยตลอด เพิ่งมาไม่กี่ปีนี้เองที่ตนเองกลับเนื้อกลับตัวและหันมาช่วยดูแลครอบครัวมากขึ้น จากที่สองต้องทำทุกอย่างคนเดียว ตนเองก็มาช่วยแบ่งเบาภาระได้มากขึ้น เดิมที่สองขายอาหารเพียงไม่กี่อย่างพอมีตนมาช่วยจึงขายสินค้าได้หลายอย่างมากขึ้น เพราะมีคนช่วยเตรียม ช่วยปรุงให้กับลูกค้า จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าเลือกรับประทานอาหารที่ร้านสองเพราะระดับราคาอาหารที่ขายค่อนข้างต่ำ รสชาติและปริมาณอาหารจัดว่าสมควรกับราคา ถึงแม้ความสะอาดสะอ้านของบริเวณที่ตั้งร้านอาหารยังไม่ค่อยดีเท่าที่ควร แต่เนื่องจากพักอยู่บริเวณแถวนี้จึงสะดวกที่จะซื้ออาหารจากร้านของสอง

ความสามารถในการจัดการ: สองแบ่งเงินออกเป็นส่วน ๆ คือ ใช้หมุนเวียนในการซื้อวัตถุดิบ ค่าใช้จ่ายในบ้าน ค่าใช้จ่ายของบุตร และสำรองค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน สองนำเงินที่ได้จากการกู้มาลงทุนในอุปกรณ์และวัตถุดิบสำหรับกิจการ ในการขายอาหารบางครั้งจะประสบปัญหาเรื่องการประมาณจำนวนวัตถุดิบที่ใช้ในแต่ละวัน ซึ่งสองแก้ปัญหาเรื่องของวัตถุดิบเหลือด้วยการสั่งในจำนวนที่น้อยก่อน แล้วค่อยโทรศัพท์สั่งให้ร้านค้าเจ้าประจำมาส่งเมื่อจำเป็นต้องใช้เพิ่มเติม ทำให้ได้ของสดกว่าและไม่มีของเหลือทิ้ง สองจะโทรสั่งของตอนประมาณ 9.00 น. จากนั้นเมื่อของมาส่งก็เตรียมของสำหรับขาย ของจะพร้อมขายตอนประมาณ 10.00 น. จะขายเรื่อยไปจนถึงประมาณ 20.00 น. จึงเริ่มเก็บร้าน เป็นเช่นนี้ทุกวัน ยกเว้นวันอาทิตย์ที่เป็นวันหยุดหนึ่งวัน จากการสัมภาษณ์สามีของสองพบว่าทั้งสองคนจะช่วยกันเตรียมของเปิดร้านตั้งแต่เวลาประมาณ 9.00 น และเริ่มขายตอน 10.00 น. โดยจะแบ่งงานกันทำคือสามีจะทำของที่ต้องยก หรือใช้กำลังมาก ส่วนสองก็จะหยิบจับของเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้เข้าที่เข้าทาง เช่น หยิบจานชามจัดวาง นำพวงเครื่องปรุงออกไว้ที่แต่ละโต๊ะ เป็นต้น ในเรื่องการเงินนั้นสองจะเป็นคนดูแลรับผิดชอบทั้งหมดตั้งแต่เรื่องค่าใช้จ่ายในบ้าน ทุนที่ต้องใช้

Copyright by Mahidol University

สำหรับขายของในแต่ละวัน ค่าใช้จ่ายของบุตร ซึ่งสามีจะไว้ใจและมอบหมายให้สองดูแลเรื่องต่าง ๆ ทั้งหมดเพราะในอดีตที่ผ่านมาสองต้องรับผิดชอบดูแลครอบครัวคนเดียวมาโดยตลอด ดังนั้นสามีจึงเชื่อในการตัดสินใจของสอง

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าใช้บริการร้านสองเพราะเปิดร้านสม่ำเสมอ อาหารราคาไม่แพงและรสชาติใช้ได้ ปกติสองจะไม่ได้โฆษณาเรื่องรสชาติของอาหารแต่จะเชิญชวนลูกค้าให้รับประทานในลักษณะของการเรียกให้ช่วยอุดหนุนมากกว่า ลูกค้าบอกว่าความพิการของสองมีไม่มากนักกล่าวคือสองเป็นคนหลังค่อมซึ่งเธอคิดว่าไม่ได้มีผลต่อการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ของสองเท่าใดนักโดยเฉพาะเรื่องของการขายอาหาร ในการเปรียบเทียบอาหารร้านของสองกับร้านอื่นนั้นลูกค้าบอกว่าร้านค้าส่วนใหญ่ก็จะเลี่ยงไม่ทำรายการอาหารที่ซ้ำกันอยู่แล้ว ดังนั้นถ้าเทียบแบบที่เหมือนกันจริง ๆ จึงไม่มี จะเทียบได้ก็คือเรื่องราคา เรื่องปริมาณ และเรื่องความสะดวกมากกว่ากล่าวคือราคาถูก ปริมาณไม่มากเกินไปและใกล้บ้าน

มนุษยสัมพันธ์: นอกจากสองจะทำงานขายอาหารแล้ว ยังปลีกเวลาไปเป็นอาสาสมัครชุมชนทำงานด้านประชาสัมพันธ์อีกด้วย สองบอกว่าการทำงานค้าขายต้องรู้จักบริการลูกค้า ต้องรู้จักเก็บอารมณ์ไม่ใส่อารมณ์กับลูกค้า อย่างที่ผ่านมาก็ไม่เคยมีปัญหากับลูกค้า กับครอบครัวของตนเองสองก็รับฟังความคิดเห็นของสามีและบุตร เดิมสองอยากจะให้บุตรออกมาช่วยทำงานร้านอาหารหลังจากเรียนจบ เพราะเห็นว่าเป็นอาชีพที่มีรายได้ดี แต่เมื่อบุตรให้เหตุผลว่าต้องการเรียนต่อโดยจะหางานทำส่งเสียตัวเอง ที่ไม่เลือกทำอาชีพร้านอาหารกับมารดาเพราะว่าระยะเวลาในการทำงานจะทำให้ไม่สามารถเรียนต่อ ซึ่งสองก็เข้าใจและยอมรับในเหตุผลของบุตร ถึงแม้ที่ผ่านมาสองและสามีจะมีความขัดแย้งกันในเรื่องความประพฤติของสามีแต่สองก็ไม่เคยปล่อยให้ปัญหาลุกลาม แต่ใช้วิธีการอดทนและใจเย็น จนกระทั่งปัจจุบันสามีก็ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาช่วยสองรับผิดชอบทำมาหากินเลี้ยงบุตรได้ จากการสัมภาษณ์สามีพบว่าการที่สองใจเย็นและดูแลรับผิดชอบครอบครัวมาโดยตลอด ทำให้สามีรู้สึกถึงความดีของสอง จึงพยายามกลับตัว นอกจากช่วยสองขายอาหารแล้วก็เข้าเป็นสมาชิกของชุมชนชาวแฟลตที่อาศัยอยู่ด้วย โดยสามีเข้าเป็นกรรมการของชุมชนในขณะที่สองเข้าเป็นอาสาสมัครช่วยงานในบางวัน และหลังจากที่สามีเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองแล้วทั้งสามีและสองก็จะมีการปรึกษาหารือกันในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น เช่น เรื่องการศึกษาของบุตร เรื่องการทำร้านอาหาร เป็นต้น จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่าสองบริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เคยมีอารมณ์ใส่ลูกค้า เป็นลูกค้ามาหลายปีก็ยังไม่เคยเห็นสองทะเลาะกับสามีหรือดุลูกเลย สองมักเรียกลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการร้านอาหารด้วยถ้อยคำสุภาพ ลูกค้าไม่คิดว่าสองจำเป็นต้องปรับปรุงสิ่งใด

ความอดทนมุ่งมั่น: สองทำงานทุกวัน ตั้งแต่ 8.00-19.00 น. ทำอย่างนี้มา 10-20 ปีแล้ว แต่ก่อนลำบากกว่านี้เพราะต้องขายปากซอย ลูกก็ยังเล็ก เวลาอาบน้ำให้ลูกก็ต้องวางบนเท้า ตัวเองอุ้มไม่ค่อย

Copyright by Mahidol University

ได้เพราะว่าแรงไม่ค่อยมีกลัวลูกจะตก เลยต้องให้สามีเลี้ยงลูกอยู่บ้าน กลางวันก็อุ้มมาให้นมที่ร้าน ช่วงที่ร้านมีปัญหาเจอภาวะเรื่องโรควัวบ้าร้านต้องหยุดขาย สองก็ทำทุกอย่างเพื่อหารายได้ ส่วนใหญ่จะรับจ้างไปขายของตามที่ต่าง ๆ กลับมาถึงบ้านก็เก็บขวดเก็บกระดาษขาย ที่ผ่านมาเจอปัญหาหลายอย่าง สองใช้วิธีแก้ไขปัญหาไปทีละอย่าง แต่ก็ไม่ได้คิดท้อถอยเพราะมีลูกที่ต้องเลี้ยงดู หากมัวแต่นั่งท้อแท้ก็จะไม่มีเงินมาให้ลูก ร้านที่ทำอยู่จากร้านที่ขายอาหารเพียงอย่างเดียวก็ขยายเพิ่มมาขายอาหารหลายอย่างขึ้น จนกลายเป็นสิบกว่าอย่างแล้ว คิดว่าถ้ามีโอกาสที่จะทำกิจการที่ใหญ่มากขึ้นก็จะทำ เพียงแต่การที่จะลงทุนก็จะต้องคิดหลายอย่าง อย่างการที่จะร่วมลงทุนกับคนอื่นก็จะต้องคิดประการแรกเลยคือความคิดเห็นของตนเองกับผู้ร่วมทุนไปด้วยกันได้หรือเปล่า เพราะหากไปด้วยกันไม่ได้ก็ไม่มีโอกาสประสบความสำเร็จ สองคิดว่าสองได้เรียนรู้จากชีวิตที่ผ่านมาหลายอย่างโดยเฉพาะในเรื่องของการต่อสู้ชีวิต ไม่ท้อถอย หากไม่ยอมแพ้เสียแล้ว อุปสรรคต่าง ๆ ก็จะไม่สามารถขวางกั้นความพยายามของเราได้ จากการสัมภาษณ์สามีพบว่าสามีเชื่อว่าสองจะประสบความสำเร็จในชีวิตเพราะที่ผ่านมาสองก็ทำทุกอย่างได้ดีมาตลอด ถึงแม้จะมีปัญหาบ้างแต่ก็สามารถฝ่าฟันแก้ไขมาได้ทุกครั้ง ปัจจุบันสามีและสองช่วยกันทำร้านอาหารซึ่งการกำหนดตารางเวลาการทำงานก็พิจารณาจากกลุ่มลูกค้าเป็นหลัก กล่าวคือลูกค้าจะเริ่มมารับประทานอาหารตั้งแต่มื้อเที่ยงไปจนถึงมื้อเย็น ดังนั้นจึงต้องเริ่มงานก่อนลูกค้าและเลิกงานหลังลูกค้า คือตั้งแต่เวลาประมาณ 10.00-19.00 น. จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่าสองเปิดร้านทุกวัน ไม่เคยหยุดเลย ตั้งแต่ 10.00-19.00 น. ลูกค้าเป็นแม่บ้านอยู่กับบ้านไม่ได้ทำงาน ส่วนใหญ่ก็จะมารับประทานช่วงบ่าย ๆ เพราะช่วงเช้าไม่ค่อยทานอาหาร บางครั้งมื้อเย็นไม่ได้หุงข้าวรับประทานก็จะมาอุดหนุนบ้าง ลูกค้าคิดว่าอาชีพนี้เหมาะสมกับสองเพราะสองเป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใส ใจเย็น อีกทั้งงานที่ทำก็ไม่หนักมากเมื่อพิจารณาถึงสภาพร่างกายของสอง

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ไม่เคยมีใครคัดค้านที่สองประกอบอาชีพนี้ สองบอกว่าตั้งแต่สมัยเด็กที่ต้องเรียนด้วย ทำงานด้วย บิดามารดาก็ไม่เคยว่าอะไรอยู่แล้ว เพราะรู้ว่าสองเหงาเนื่องจากไม่สามารถเล่นได้เหมือนเด็กคนอื่น ๆ เลยใช้เรื่องงานแก้เหงาแทน อีกประการหนึ่งบิดามารดามีบุตรหลายคน เมื่ออยากเรียนก็ต้องพยายามช่วยเหลือตัวเองให้มาก ตอนที่เรียนจบ ปวช. ก็ทำงานช่วงกลางวัน เรียนต่อปวส.ภาคค่ำ ถึงแม้การขายอาหารที่ทำอยู่ตอนนี้จะไปได้ดี แต่ก็คิดว่าตัวเองจะต้องมองหาอาชีพอื่นเผื่อไว้ด้วย เพราะการขายอาหารเป็นงานที่เหนื่อย ตอนนี้อายุมากขึ้นทุกวันก็อาจจะมีปัญหาได้ ก็จำเป็นต้องดูอาชีพอื่นไว้ด้วย ซึ่งเท่าที่มองอยู่ตอนนี้ก็อาจเป็นอาชีพค้าสลาก เพราะว่างานน่าจะเบากว่าไม่น่าจะมีปัญหาที่จะทำถึงแม้ว่าจะอายุมาก จากการสัมภาษณ์สามีพบว่าสามีเคยมีประพฤติตัวไม่ดี แต่สองก็ไม่เคยต่อว่า กลับเลี้ยงดูบุตรคนเดียวโดยไม่เคยบ่น ที่ผ่านมาสองเคยถูกกลั่นแกล้งจากเพื่อน ๆ บ้างสมัยเด็ก แต่เมื่อโตขึ้นก็ไม่มีใครแสดงกริยาแบบนั้นอีก สองเคยบอกว่าตอนเด็ก

Copyright by Mahidol University

เสียใจที่คนล้อเลียนเรื่องความพิการแต่เมื่อโตขึ้นก็ค่อนข้างชิน ส่วนหนึ่งอาจเพราะรับสภาพด้วย และถึงแม้สองจะพิการสามีคิดว่าสองภูมิใจที่แม้จะพิการ แต่สองก็พยายามเรียนรู้จนจบการศึกษาระดับ ปวส. ด้วยตนเอง และสามารถเลี้ยงดูครอบครัวจนบุตรคนโตจบการศึกษาระดับ ปวช.แล้ว จากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่ผ่านมาไม่เคยมีปัญหากับเรื่องอาหารที่ร้านสอง จะมีก็แต่บอกให้เขาใส่หมูให้น้อยหน่อยไม่ต้องใส่มาก สองก็ทำให้ตามที่บอก ในเรื่องของการเป็นแม่ค้าขายอาหารของสองคิดว่าสองเป็นแม่ค้าที่ลูกค้าสบายใจที่จะซื้อของด้วย

สรุป สองเรียนรู้จากประสบการณ์ในการประกอบอาชีพเป็นระยะเวลาประมาณ 15 ปี ลูกค้ายอมรับในคุณภาพสินค้าของสองว่าเป็นสินค้าที่ดี สองนำเงินกู้ยืมที่ได้มาลงทุนในกิจการเต็มจำนวน แบ่งเงินออกเป็นส่วนๆ สำหรับหมุนเวียนในการค้า ค่าใช้จ่ายในบ้าน และสำรองฉุกเฉิน การทำงานมีการลำดับอย่างเป็นขั้นตอน และในการแก้ปัญหาสองพิจารณาโดยใช้เหตุผล สองมีลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ลูกค้า สุภาพ บริการดี รู้จักรับฟังผู้อื่น ไม่คิดท้อถอย คิดว่าถ้าพยายามแล้วปัญหาต่าง ๆ ก็ไม่เป็นอุปสรรค เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง สามารถตัดสินใจเลือกทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ไม่คิดหวังพึ่งพิงความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ

<u>คนที่สาม</u>: สาม (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 51 ปี ตั้งแต่เด็กไม่ได้เรียนหนังสือ เนื่องจากไม่มีความรู้จึงทำงานโรงงานมาโดยตลอด ตอนอายุ 29 ปี เกิดอุบัติเหตุรถสองแถวที่นั่งชนกับรถคันอื่นทำให้แขนขวาขาดถึงหัวไหล่ หลังจากพิการก็ทำงานกับคนที่บ้านขายโจ๊ก ขายกาแฟ โดยเข็นรถขายในหมู่บ้าน แต่งงานตอนอายุ 33 ปี สามีเป็นคนตาบอดอายุ 44 ปี เป็นเพื่อนของบิดา พอแต่งงานแล้วสามีให้เลิกทำงานจึงอยู่แต่บ้านมาตลอดเป็นเวลาสิบกว่าปี ปัจจุบันสามีเสียชีวิตมาประมาณ 4 ปีแล้ว บ้านที่อยู่อาศัยปัจจุบันเป็นของตนเอง อาศัยอยู่กับบุตรสาว 1 คน บุตรชาย 1 คน กำลังศึกษาทั้งสองคน หลังจากสามีเสียชีวิตจึงต้องทำงานหาเลี้ยงชีพ ซึ่งก็ลองทำมาหลายอย่างแต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จ จนกระทั่งน้องสาวที่ขายเสื้อผ้าเด็กโอนงานนี้มาให้ทำ

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: สามรับช่วงกิจการนี้ต่อมาจากญาติพี่น้องอีกทีหนึ่ง เนื่องจากว่าญาติที่ทำอยู่ได้งานประจำเป็นลูกจ้าง จึงคิดเลิกกิจการ ประจวบเหมาะกับที่สามกำลังแสวงหาอาชีพที่เหมาะสมกับตนอยู่หลายอาชีพแล้ว แต่ก็ยังไม่ลงตัวเพราะที่ผ่านมาประสบปัญหาตลอด มีทั้งที่ประสบกับปัญหาในการเตรียมสินค้าเพราะว่าสามมีแขนข้างเดียว เคยขายสินค้าที่เป็นประเภทอาหารก็จำเป็นต้องมีผู้ช่วยตลอด ไม่ว่าจะเป็นในเวลาเตรียมของหรือเวลาขายของ การหาพื้นที่ขายที่มีทำเลดีก็หายาก พอมาได้รับทอดกิจการขายเสื้อผ้าเด็กก็ค่อนข้างจะลงตัว เพราะว่าต้องการผู้ช่วยแค่ตอนเข็นรถออกไปตั้ง และตอนเข็นเก็บกลับบ้านเท่านั้น ในช่วงขายของสามารถ

Copyright by Mahidol University

ขายได้เอง เรื่องความรู้เกี่ยวกับสินค้าและแหล่งซื้อได้รับการถ่ายทอดมาจากญาติทั้งหมด จากนั้นเมื่อมาเริ่มขายเองแล้วก็เรียนรู้ความนิยมในตัวสินค้าจากการที่ลูกค้าซื้อสินค้า แล้วค่อยสะสมเป็นความชำนาญในการเลือกสินค้าที่ลูกค้านิยมเพิ่มขึ้น ๆ นอกจากนั้นประสบการณ์ในการซื้อสินค้าจากแหล่งสินค้าก็ทำให้สามเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับตัวเอง เช่น เรื่องของจำนวนเงินทุนที่จะลงในแต่ละงวดสินค้าจะเป็นตัวกำหนดทางเลือกแบบและจำนวนสินค้าของแต่ละรุ่น เป็นต้น โดยสรุปแล้วสามเรียนรู้จากญาติและประสบการณ์ในการประกอบอาชีพโดยตรงซึ่งสามเพิ่งจะประกอบอาชีพนี้ได้ประมาณ 3 ปี

จากการสัมภาษณ์บุตรชายของสามพบว่า บุตรชายจะช่วยในการเข็นสินค้าออกไปขายตอนเช้าและช่วยเข็นกลับในตอนเย็น นอกจากวันหยุดที่อาจจะออกไปช่วยมารดาขายด้วยหากว่าไม่ติดกิจกรรมของโรงเรียน นอกเหนือจากนั้นแล้วบุตรชายก็ไม่ได้ช่วยอะไรมารดามากนักเพราะส่วนใหญ่มารดาจะเป็นคนดูแลทั้งหมด ส่วนใหญ่มารดาจะคุยกับญาติผู้ใหญ่คนอื่น ๆ ในเรื่องของปัญหาต่าง ๆ มากกว่า ตนเองมีหน้าที่เรียนหนังสือเป็นหลัก จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าซื้อสินค้าจากสามเพราะเห็นว่าสามเป็นคนพิการ สินค้าที่ขายมีคุณภาพปานกลางพอสมควรกับราคาที่ลูกค้าจะจับจ่ายได้ อีกทั้งสามเป็นคนที่พูดจาดี ไพเราะหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักจูงใจที่จะให้ลูกค้าสนใจและอยากได้สินค้า จึงเลือกที่จะเป็นลูกค้าของสาม

ความสามารถในการจัดการ: สามแบ่งเงินออกเป็นค่าใช้จ่ายในบ้านรวมถึงชำระหนี้ต่าง ๆ ค่าเล่าเรียนของบุตร และค่าซื้อสินค้าหมุนเวียน สามนำเงินกู้มาลงทุนในเสื้อผ้าเด็กเพิ่มเติม ปัญหาที่พบในการขายเสื้อผ้าคือเวลาที่มีเสื้อผ้าค้างสต๊อกนานเกินควรซึ่งสามก็จะแก้ปัญหา ด้วยการนำมาลดราคาร่วมไปกับเสื้อผ้าใหม่เพื่อกระจายต้นทุนสินค้าที่ขาย สามจะเริ่มตารางเวลาทำงานในตอนเช้าหลังจากที่เตรียมอาหารให้บุตรและรับประทานเรียบร้อยแล้ว บุตรก็จะช่วยเข็นรถเข็นไปให้ที่หน้าตลาด ก่อนที่บุตรจะไปโรงเรียนกัน ส่วนสามก็จะขายสินค้าไปจนถึงประมาณสี่โมงเย็นซึ่งเป็นเวลาที่บุตรจะกลับมาช่วยเข็นรถกลับบ้าน หากช่วงไหนที่สินค้าหมดก็อาจจะหาช่วงวันหยุดไปซื้อที่โบ๊เบ๊ แต่จะดูตามความเหมาะสมไม่ให้มีสินค้าเหลือค้างมากนัก

จากการสัมภาษณ์บุตรชายของสามพบว่า สามจะตื่นแต่เช้าเพื่อเตรียมอาหารไว้ให้บุตรชายและบุตรสาวไปโรงเรียน จากนั้นก็จะให้บุตรชายเข็นรถไปให้ที่หน้าตลาด และสามจะอยู่ขายของที่นั่นจนถึงช่วงเย็นที่บุตรชายจะไปช่วยเข็นรถกลับมาบ้าน สามจะพักผ่อนสักพักแล้วจึงเตรียมอาหารเย็นให้กับบุตรชายและบุตรสาว ส่วนใหญ่แล้วสามจะเป็นคนขายเสื้อผ้าคนเดียว บุตรชายและบุตรสาวจะไปช่วยบ้างก็ตอนวันหยุดเท่านั้น ซึ่งสามก็ไม่อยากให้ทั้งสองคนมาช่วยเท่าไรนักเพราะเกรงจะกระทบเรื่องการเรียนของบุตร ที่ผ่านมาบุตรก็ไม่เคยทำงานค้าขาย แต่เนื่องจากสามีของสามเพิ่งเสียชีวิตมาได้ประมาณ 3 ปี สามจึงต้องทำงานหาเลี้ยงบุตรทั้ง ๆ ที่ตั้งแต่แต่งงานกับสามีมาสิบ

Copyright by Mahidol University

กว่าปีสามไม่เคยทำงานนอกบ้านเลย ค่าใช้จ่ายที่สามต้องรับภาระในตอนนี้ก็คือค่าใช้จ่ายในบ้าน ค่าใช้จ่ายของบุตร และค่าใช้จ่ายสำหรับลงทุนในการขายเสื้อผ้า ซึ่งสามก็พยายามจัดสรรเงินให้พอกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าสามเป็นแม่ค้าที่พูดชักชวนลูกค้าเก่ง และพยายามพูดถึงคุณภาพของสินค้าในด้านดีเพื่อชักจูงให้ลูกค้าสนใจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแบบ สี เนื้อผ้า ราคา เวลาขายของสามก็มีปัญหาบ้างเนื่องจากมีแขนข้างเดียว การหยิบจับเสื้อผ้าให้ลูกค้าดูจึงไม่ค่อยถนัดนัก แต่ส่วนใหญ่ลูกค้าก็จะช่วยหยิบจับเองด้วย สินค้าของสามเมื่อเทียบกับของคนอื่น ๆ ก็ไม่ได้แตกต่างกันมากนัก ที่แตกต่างกันคือเรื่องของการพูดจาและการให้ความใส่ใจลูกคาของสามมากกว่า

มนุษยสัมพันธ์: บ้านที่สามอยู่ในปัจจุบันนั้นสามอยู่มาตั้งแต่แต่งงานกับสามี ซึ่งเป็นเวลากว่า 30 ปีแล้ว ดังนั้นจึงมีเพื่อนบ้านเก่าแก่ค่อนข้างมาก อีกทั้งที่ผ่านมาสามีเป็นคนเอื้อเฟื้อเป็นที่รักใคร่ของคนในชุมชน สามจึงได้รับความรัก ความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจจากเพื่อนบ้านเป็นอย่างดี ทุกวันจะมีเพื่อนข้างบ้านคอยเอากับข้าวมาฝากเพราะเป็นห่วงเห็นว่าสามไม่สะดวกในการหุงหาอาหาร จากการที่สามเพิ่งจะเสียสามีไปได้ประมาณ 3 ปี โดยที่ก่อนหน้านั้นสามเองก็ไม่เคยทำงานอะไรเลยหลังจากแต่งงานกับสามีแล้ว จึงทำให้สามค่อนข้างจะเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ๆ ค่อนข้างมาก สามลองค้าขายหลาย ๆ อย่างที่มีคนแนะนำ จนกระทั่งมาลงตัวกับอาชีพขายเสื้อผ้าที่ญาติของสามโอนกิจการมาให้ สามไม่เคยมีปัญหาขัดแย้งกับใครเลย กับลูกค้าสามจะพยายามเป็นกันเอง ส่วนใหญ่ลูกค้าเห็นสามไม่ค่อยถนัดที่จะหยิบของด้วยมือข้างเดียว ก็จะช่วยบริการตัวเองในการหยิบจับสินค้าด้วย สมัยก่อนที่สามียังมีชีวิตอยู่ก็จะมีคนมาขอความช่วยเหลือจากสามและสามีอยู่บ่อย ๆ แต่ตอนนี้ถึงแม้ว่าสามีจะจากไปแล้วแต่หากมีคนมาขอความช่วยเหลือใดที่สามพอจะทำได้สามก็จะช่วย

จากการสัมภาษณ์บุตรชายพบว่าสามจะรักและเป็นห่วงบุตรชายมาก แต่ก็จะมอบหมายหน้าที่ให้ทำตามสมควร เช่น งานเข็นรถไปหน้าตลาดตอนเช้าและเข็นกลับในตอนเย็น เป็นต้น สามจะสนิทสนมกับคนแถวบ้านมากเพราะเป็นเพื่อนบ้านกันมาเป็นระยะเวลานาน อีกทั้งพี่ ๆ น้อง ๆ ที่เป็นญาติของสามเองสามก็จะสนิทสนมและไปมาหาสู่มาโดยตลอด ดังนั้นเมื่อครอบครัวของสามประสบปัญหาจึงได้รับการยื่นมือช่วยเหลือจากหลาย ๆ คน แต่ตัวสามเองก็จะรับความช่วยเหลือเฉพาะในบางเรื่องที่เห็นว่าจำเป็นเท่านั้น ซึ่งบุตรชายก็เห็นด้วยกับสาม ในบางครั้งที่บุตรชายมีความคิดเห็นที่ต่างไปจากสามก็จะพูดให้สามฟัง สามก็จะรับฟังแล้วหาข้อสรุปร่วมกันระหว่างสามและบุตรโดยพูดจากันด้วยเหตุและผล จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่าสามเป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใส พูดเพราะ ใจเย็น แม้จะเลือกของมากต่อราคามากก็ไม่โมโห สามจะมีวิธีพูดจาหว่านล้อมให้ลูกค้าซื้อสินค้าของสามทั้งพูดในเรื่องของราคาสินค้าที่ถูก หรือพูดให้ช่วยเหลือซื้อเพราะ

Copyright by Mahidol University

วันนี้ยังขายไม่ได้เลย เป็นต้น ลูกค้าคิดว่าสามเป็นแม่ค้าที่สุภาพ และไม่คิดว่าสามจำเป็นจะต้องปรับปรุงการแสดงออกต่อลูกค้าอย่างใด

ความอดทนมุ่งมั่น: สามไม่สามารถทำงานต่อเนื่องได้นานมากนัก เพราะสุขภาพไม่ดี สามค่อนข้างปวดแขนมาก หมอบอกว่าเป็นเพราะใช้แขนข้างเดียวมาเป็นเวลานาน ทำให้แขนล้า แต่ถึงกระนั้นสามก็ออกขายของทุกวัน มิฉะนั้นจะไม่มีรายได้ สามมักท้อแท้บ่อย ๆ เนื่องจากเพิ่งสูญเสียสามีไปเมื่อประมาณ 3 ปีที่ผ่านมา ซึ่งทำให้ชีวิตสามต้องเปลี่ยนแปลงจากที่เป็นแม่บ้านอยู่บ้าน ต้องออกมารับผิดชอบหารายได้หลักเลี้ยงครอบครัว สามใช้วิธีการคิดถึงภาระที่มีต่อบุตร เพื่อจะให้ตนเองไม่ท้อถอยและมีแรงสู้ต่อไป ก่อนจะสรุปทำอาชีพนี้สามพยายามลองหาอาชีพมาหลายอย่าง แต่ก็ค่อนข้างลำบากเพราะสามมีมือเพียงข้างเดียว ถึงจะไม่เคยท้อถอยแต่สภาพร่างกายที่ไม่เอื้ออำนวยก็เป็นข้อจำกัดในการทำงานหลายอย่าง โดยเฉพาะงานที่ต้องทำคนเดียวโดยไม่มีผู้ช่วย สามยังโศกเศร้าจากการสูญเสียสามีอยู่และยังคงอยู่ในช่วงการทำใจจากการสูญเสีย ขณะที่สัมภาษณ์และพูดถึงเรื่องราวของสามีก็จะมีน้ำตาคลอเบ้าตาอยู่ตลอดเวลา

จากการสัมภาษณ์บุตรชายพบว่าบุตรชายเป็นห่วงสามมาก เพราะทราบว่าสุขภาพของสามไม่ดี อยากจะหางานพิเศษทำเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระสาม ทุกวันบุตรจะเป็นคนเข็นรถขายเสื้อผ้าไปให้สามที่หน้าตลาด และตอนเย็นหลังเลิกเรียนก็จะรีบกลับมาเพื่อเข็นรถกลับ ถึงแม้จะไม่มีลูกค้าหรือไม่สบายก็ตามสามก็จะยืนขายของอยู่ที่เดิม เพราะจะต้องรอบุตรชายมาช่วยเข็นรถเข้าบ้าน จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่าเดินผ่านมาแถวนี้เห็นสามทุกครั้ง จึงคิดว่าสามขายทุกวัน คงไม่เคยหยุด ลูกค้าก็เคยอุดหนุนสามบ้างแต่ไม่บ่อยนักเพราะเสื้อผ้าไม่ใช่ของที่ต้องเปลี่ยนบ่อยมากนัก ส่วนงานที่สามทำอยู่ลูกค้าคิดว่าค่อนข้างลำบากสำหรับสาม แต่เมื่อเทียบกับอาชีพอื่น ๆ แล้วก็คิดว่าเหมาะกับสามมากกว่าอย่างอื่น

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ไม่มีใครคัดค้านเรื่องการทำงานของสาม ที่สามตัดสินใจประกอบอาชีพนี้ก็เพราะลองประกอบอาชีพอื่นมาแล้วแต่ก็ไม่สามารถทำได้ ด้วยหลายสาเหตุ ที่เลือกทำอาชีพนี้เพราะมีฐานลูกค้าเดิมจากที่น้องสาวขายอยู่แล้ว และเป็นงานที่สามสามารถทำได้คนเดียว จะอาศัยบุตรบ้างก็เพียงตอนที่เข็นรถไปกลับตลาดเท่านั้น สามบอกว่าถึงแม้ว่าจะมีพี่น้องที่คอยให้ความช่วยเหลือ แต่ก็เข้าใจว่าแต่ละคนมีภาระของเขาเอง ไม่มีใครสามารถจะมาแบกภาระของคนอื่นไว้ได้ตลอด ดังนั้นเราก็จะต้องช่วยเหลือตัวเอง ไม่งอมืองอเท้า อย่างเสื้อผ้าเด็กที่น้องสาวยกให้ขาย สามก็จดบันทึกเอาไว้ พอขายได้ก็เอาเงินให้เขา น้องชายที่ให้สามยืมเงินมาลงทุน สามก็ทยอยใช้คืนจนหมด จากการสัมภาษณ์บุตรชายพบว่าบุตรให้ความเคารพสาม ไม่เคยโต้เถียง ยิ่งรู้ว่าสามต้องรับภาระหนักในช่วงนี้ก็ยิ่งพยายามทำตัวดีมากกว่าแต่ก่อน สามีของสามที่เสียชีวิตไปเป็นคนตาบอด การที่เป็นคนพิการเหมือนกันทำให้สามและสามีเข้าอกเข้าใจกันดี รู้สึกมีเพื่อนที่อยู่ในสภาพเดียวกัน พอสามีจาก

Copyright by Mahidol University

ไปจึงเป็นเรื่องหนักมากสำหรับสาม ทั้งปัญหาการเงิน และขาดคนที่คอยปรึกษาหารือ แต่สามก็ไม่ท้อถอย พยายามหาทางประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวให้ได้ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่าเวลาเลือกซื้อของ บางครั้งก็มีบ้างที่สินค้ามีตำหนิ ก็จะแจ้งสาม สามก็เปลี่ยนให้ ไม่ได้ว่าอะไร ลูกค้าคิดว่าสามปฏิบัติตัวเหมือนแม่ค้าทั่วไปไม่ได้แตกต่างอะไร

สรุป สามได้รับการถ่ายทอดความรู้มาจากญาติในเบื้องต้น จากนั้นจึงเรียนรู้เพิ่มเติมจากประสบการณ์ในการประกอบอาชีพเป็นระยะเวลาประมาณ 3 ปี ลูกค้าบอกว่าสินค้าของสามมีคุณภาพสมราคา สามนำเงินกู้ยืมมาลงทุนในกิจการเพิ่ม จัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ สำหรับค่าใช้จ่ายในบ้าน และหมุนเวียนในการค้า ในการทำงานสามมีตารางเวลาการทำงานชัดเจนและแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยใช้เหตุผลพิจารณา สามมีลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส พูดเพราะ ใจเย็น สุภาพเอื้อเฟื้อเป็นที่รักใคร่ของคนในชุมชน แม้สามจะสุขภาพไม่ดีแต่ก็พยายามออกขายของทุกวัน ถึงล้มเหลวกับการลองพยายามทำกิจการหลายอย่างแต่ก็ไม่ยอมแพ้ ไม่โทษคนอื่น แต่พยายามแก้ไขปัญหา สามไม่คิดหวังพึ่งพิงความช่วยเหลือจากคนอื่น ตัดสินใจเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

<u>คนที่สี่</u>: สี่ (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 47 ปี เริ่มพิการตอนอายุ 40 ปีเนื่องจากเกิดอุบัติเหตุทำให้ขาขวาขาดใต้เข่า จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ตอนที่เข้ามาพักที่กรุงเทพฯ ใหม่ ๆ ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย ตอนหลังโรงงานที่ทำอยู่ปิดกิจการก็เลยหันมาประกอบอาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้างจนกระทั่งเกิดอุบัติเหตุเมื่อปี 2542 ปัจจุบันประกอบอาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้างเช่นเดิม โดยมีอาชีพเสริมคือเลี้ยงปลา

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: อาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้างเป็นอาชีพที่เรียนรู้จากคนที่ประกอบอาชีพนี้มาก่อน และเป็นอาชีพที่ทำอยู่ก่อนจะพิการ พอหลังจากพิการแล้วก็ต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้ประมาณหนึ่งปีจึงกลับมาประกอบอาชีพนี้ได้ใหม่ ส่วนอาชีพเลี้ยงปลาก็เป็นอาชีพที่สี่เคยทำมาตลอดสมัยที่ยังอยู่ต่างจังหวัด เป็นความรู้ที่ถ่ายทอดมาจากครอบครัวและเรียนรู้จากการใช้ชีวิตที่ต่างจังหวัดในแต่ละวันมาโดยตลอด ระยะเวลาในการเรียนรู้อาชีพทั้งสองของสี่แตกต่างกันออกไป อาชีพแรกมีระยะเวลาเรียนรู้ประมาณ 10 ปี ส่วนอาชีพเสริมมีระยะเวลาการเรียนรู้มานับแต่จำความได้ก็จะออกหาปลา ทำกระชังเลี้ยงปลามาโดยตลอด มีจะหยุดไปก็ตอนที่มาทำงานที่กรุงเทพฯ รวมคิดเป็นระยะเวลาได้ประมาณ 30 กว่าปี

จากการสัมภาษณ์บุตรสาวของสี่พบว่าสี่มีสุขภาพไม่ค่อยแข็งแรงนักในระยะหลัง ๆ ทำให้ไม่สามารถประจำอยู่ที่วินได้ตลอดเวลา พอช่วงสายลูกค้าซาแล้ว สี่ก็จะกลับมาบ้านนอนพักผ่อน ส่วนใหญ่จะมีลูกค้าประจำในช่วงเช้าและช่วงเย็น หากสี่พอจะมีแรงบ้าง หลังจากนอนหลับในช่วง

Copyright by Mahidol University

เช้าแล้วก็จะออกมาที่ร้านที่ตนเองและมารดาทำอาหารขายที่ริมบ่อปลาของข้างบ้าน ส่วนเรื่องการเลี้ยงปลาของสี่นั้น สี่ทำบ่อเลี้ยงปลาเล็ก ๆ อยู่ที่หน้าบ้าน โดยช่วยกันกับสามีของตน ที่ผ่านมาเพิ่งจะลงปลาชุดแรก แต่ก็พอดีน้ำท่วม ปลาหนีออกไปหมด ตอนนี้ยังไม่ได้ทำต่อเพราะจะต้องลอกบ่อและหาปลามาลงใหม่ ซึ่งสี่ยังไม่ได้บอกว่าจะตัดสินใจอย่างไร จากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่นั่งมอเตอร์ไซค์ของสี่พบว่า ลูกค้าไม่ได้สังเกตเรื่องความพิการของสี่ เลือกนั่งรถของสี่ตามคิวของวินที่จัดมากกว่า เท่าที่ใช้บริการของสี่ก็ขับรถสุภาพเรียบร้อยดี แรก ๆ ไม่ทราบด้วยซ้ำว่าสี่พิการ

ความสามารถในการจัดการ: ปัจจุบันสี่มีบุตรสาวและบุตรเขยช่วยรับภาระค่าใช้จ่ายส่วนหนึ่ง ดังนั้นสี่จะดูแลในเรื่องค่าใช้จ่ายส่วนตัว ชำระหนี้กองทุนและเรื่องค่าใช้จ่ายรักษาพยาบาลตัวเองมากกว่า สี่มีอาชีพเสริมคือเลี้ยงปลาซึ่งเป็นอาชีพที่แจ้งตอนขอกู้ยืมเงิน และสี่นำเงินกู้มาซื้อพันธุ์ปลา และปรับปรุงบ่อปลา แต่เมื่อปลายปี 2548 ประสบกับปัญหาน้ำท่วมทำให้ปลาหนีออกไปหมด ซึ่งสี่ก็คิดจะแก้ปัญหาด้วยการไปหาพันธุ์ปลาจากบ่อว่างใกล้เคียงมาเพาะพันธุ์ด้วยตัวเอง สี่จะออกเริ่มวิ่งมอเตอร์ไซค์ช่วงเช้าประมาณตีห้าครึ่ง จากนั้นประมาณ 9.00 น. ก็จะกลับมาบ้านรับประทานอาหาร จากนั้นก็จะไปช่วยภรรยาและบุตรสาวบุตรเขยที่ร้านอาหารตรงบ่อปลาใกล้ ๆ บ้าน ตอนช่วงเย็นก็จะออกไปวิ่งมอเตอร์ไซค์อีกครั้งก่อนจะกลับเข้าบ้าน จากการสัมภาษณ์บุตรสาวของสี่พบว่า สี่กำหนดการทำงานในแต่ละวันโดยออกจากบ้านช่วงเช้าไปวิ่งมอเตอร์ไซค์ หลังจากนั้นก็จะกลับมาพักผ่อน และวิ่งรถอีกครั้งในตอนเย็น งานวิ่งมอเตอร์ไซค์เป็นงานที่ทำคนเดียวจึงไม่ต้องให้ใครช่วยเหลือ ส่วนเรื่องเลี้ยงปลาก็จะมีบุตรเขยช่วยทำด้วย แต่เนื่องจากช่วงนี้ยังขาดทุนจากครั้งแรกที่น้ำท่วมทำให้ปลาหนีไปหมด จึงยังไม่คิดเลี้ยงปลาใหม่ เรื่องรายได้ที่ได้รับจากการวิ่งมอเตอร์ไซค์นั้นสี่ก็จะเก็บไว้ใช้จ่ายสำหรับค่าใช้จ่ายของตนเองเป็นส่วนใหญ่ ทางครอบครัวจะมีรายได้จากการขายอาหารที่บุตรสาว ภรรยา และบุตรเขย ช่วยกันขายอยู่นั่นเอง เนื่องจากสุขภาพของสี่ไม่ค่อยดีนักเพราะว่าถูกรถชนอีกครั้งหลังจากที่เกิดอุบัติเหตุจนกลายเป็นคนพิการ ทำให้เจ็บออด ๆ แอด ๆ เรื่อยมา ดังนั้นบุตรสาวและภรรยาจึงอยากให้สี่พักผ่อนเพื่อรักษาสุขภาพมากกว่า

มนุษยสัมพันธ์: สี่เป็นคนมีอัธยาศัยดี จนกระทั่งตำรวจที่รู้จักกันแถวบ้านพักเป็นคนค้ำประกันเงินกู้ยืมให้ ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้เป็นญาติกัน เพียงแต่เห็นหน้ากัน ได้พูดคุยกันแล้วถูกอัธยาศัย ถึงขนาดไปคอยที่กองทุนฯ เพื่อจะค้ำประกันให้โดยที่ยังไม่ได้นัดหมายเวลากันชัดเจน ในการขี่มอเตอร์ไซค์รับส่งลูกค้า เนื่องจากเป็นวินมอเตอร์ไซค์ดังนั้นก็จะมีคิววิน คือใครมาก่อนก็จะได้ลูกค้าก่อนเรียงกันไปเป็นลำดับ เวลาที่ได้ลูกค้าแล้วสี่ก็จะขี่ไปส่งตามที่ลูกค้ากำหนด ส่วนใหญ่สี่จะขี่ค่อนข้างช้าซึ่งลูกค้าก็มักจะชอบเพราะการขับขี่หวาดเสียวมักก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ที่ผ่านมาสี่ไม่เคยมีปัญหาขัดแย้งกับใคร มีบางคนที่เคยพูดจาพาดพิงไปถึงเรื่องความพิการของสี่ แต่สี่ก็ไม่โกรธกลับพูดจาหยอกกลับคนนั้นเสียอีก สี่ไม่เคยขอความช่วยเหลือจากใคร คนอื่นมักจะเห็นว่าสี่เป็นคนซื่อจึงมักจะให้

Copyright by Mahidol University

ความช่วยเหลือเป็นส่วนใหญ่ อย่างเช่น ที่พักที่สี่อาศัยอยู่ในปัจจุบันก็ได้รับความเมตตาจากนายจ้างเก่าให้อาศัยที่ดินว่างเปล่าของเขามาปลูกที่พักได้ หรือตำรวจคนที่ช่วยค้ำประกันเงินกู้กับทางกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการให้กับสี่ เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์บุตรสาวพบว่าสี่มักจะคอยช่วยเหลือบุตรเสมอ ๆ ทั้งที่ปัจจุบันบุตรมีครอบครัวแล้ว แต่สี่ก็มักจะเป็นห่วงในทุก ๆ เรื่อง สี่จะมีเพื่อนฝูงอยู่ที่มอเตอร์ไซค์วิน ทุก ๆ คนจะรู้จักและคอยให้ความช่วยเหลือสี่อยู่เสมอ ส่วนใหญ่คนที่สี่ทำงานด้วยจะรักสี่ทุกคน อย่างบ้านที่อยู่ก็ปลูกในที่ที่เขาให้อยู่ฟรีโดยบอกว่าให้อยู่ไปตลอดชั่วลูกหลาน นอกจากขี่มอเตอร์ไซค์แล้วสี่ยังประกอบอาชีพเลี้ยงปลาด้วย แต่เนื่องจากประสบปัญหาน้ำท่วมทำให้ปลาหนีไปหมด ซึ่งบุตรสาวก็ออกความเห็นให้สี่พักเรื่องนี้ไว้ก่อน เพราะตอนนี้สี่ก็ไม่ค่อยแข็งแรง จะต้องลอกบ่อใหม่ก็จะต้องใช้แรงงานมาก ถึงแม้บุตรเขยจะช่วยก็อาจจะใช้เวลานานมาก เพราะตอนนี้บุตรเขยก็ต้องไปช่วยงานที่ร้านอาหารด้วย ซึ่งสี่ก็รับฟังและเห็นด้วย จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าสี่ปฏิบัติตัวกับลูกค้าด้วยความสุภาพ ทั้งในการขับรถ และการสอบถามจุดหมายปลายทาง ซึ่งสี่ขี่มอเตอร์ไซค์วินตามคิวของท่ารถ ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องเรียกลูกค้าให้มาใช้บริการ และการปฏิบัติตัวของสี่ก็คิดว่าไม่มีสิ่งที่ต้องปรับปรุงในการแสดงออกต่อลูกค้า

ความอดทนมุ่งมั่น: ทุกวันสี่จะต้องออกขี่มอเตอร์ไซค์รับจ้างไม่ขาด ถึงแม้สุขภาพกายจะไม่ดีนัก แต่ก็จะพยายามทำเท่าที่ทำได้ หลังจากที่เกิดอุบัติเหตุจนต้องตัดขาแล้วกลับมาขี่มอเตอร์ไซค์รับจ้างใหม่ ก็ยังเกิดอุบัติเหตุซ้ำอีกครั้ง แต่หลังจากออกจากโรงพยาบาลในครั้งหลังสี่ก็ยังคงทำอาชีพนี้อยู่ เพราะคิดว่าเป็นอาชีพที่พอทำได้และสามารถมีรายได้เลี้ยงตัวเองและครอบครัว ทุกวันนี้สี่พยายามจะหาอาชีพเสริมเพิ่มเติมด้วยการเลี้ยงปลาแต่ก็ประสบปัญหาน้ำท่วมจึงไม่ประสบความสำเร็จ สี่ยังคิดจะเลี้ยงปลาอีกครั้งหนึ่ง แต่บุตรสาวทัดทานไว้เนื่องจากสุขภาพยังไม่แข็งแรง การออกแรงเพื่อวิดบ่อปลาจะเกินกำลังเกินไป จึงรอให้ร่างกายแข็งแรงกว่านี้ก่อน จากการประสบอุบัติเหตุที่ผ่านมาทำให้สี่เข้มแข็งมากขึ้น เพราะได้ไปพบกับคนอื่นที่มีปัญหามากกว่าสี่ กล่าวคือตอนที่ไปอยู่โรงพยาบาล ได้พบคนที่เสียอวัยวะ และพิการมากกว่าที่สี่เป็น จึงทำให้สี่รู้สึกว่าตนเองยังมีโอกาสดีกว่าคนอื่น ๆ อีกหลายคน

จากการสัมภาษณ์บุตรสาวพบว่า ตอนที่เกิดอุบัติเหตุครั้งแรกครอบครัวลำบากมากเรื่องค่าใช้จ่าย แต่ก็สู้และฝ่าฟันมาด้วยกันจนเดี๋ยวนี้ก็ดีขึ้นมาก มีบ้านอยู่ มีอาชีพทำกิน ถึงแม้สี่อาจจะหารายได้จากการขี่มอเตอร์ไซค์รับจ้างไม่ได้เท่าเดิมแต่ก็พยายามออกทุกวัน ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าสี่เหนื่อยมากอยากให้หยุด แต่สี่ก็ไม่หยุด บอกว่ายังพอทำได้ก็ทำไป สี่พักอยู่ที่บ้านนี้กับภรรยา บุตรสาว บุตรเขยและหลานอีกสองคน ดังนั้นบุตรสาวก็จะทราบว่าสี่ทำงานเวลาใดบ้าง บุตรสาวบอกว่าตอนเช้าพอลูกค้าซาบิดาก็จะเข้ามาพัก หลังจากนั้นก็จะออกไปใหม่ในช่วงเย็นซึ่งลูกค้าเริ่มทยอยกลับบ้าน

Copyright by Mahidol University

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าสี่มาขี่มอเตอร์ไซค์วินทุกวัน แต่บางครั้งลูกค้าก็จะนั่งรถของสี่ บางครั้งก็นั่งรถคนอื่นแล้วแต่คิวที่จัด ปกติลูกค้าจะนั่งในช่วงเช้าเพื่อออกไปทำงานและกลับบ้านในตอนเย็น ลูกค้าคิดว่างานที่สี่ทำอยู่เหมาะสมดีเพราะสี่สามารถขี่มอเตอร์ไซค์ได้แม้จะพิการ และจากที่เคยใช้บริการสี่ก็ขับขี่ได้เหมือนปกติ

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ไม่มีคนคัดค้านที่สี่ประกอบอาชีพนี้ เพียงแต่ตอนพิการใหม่ ๆ สี่ไม่สามารถขี่มอเตอร์ไซค์ได้ ต้องใช้เวลาฝึกอยู่เป็นปี จึงสามารถกลับมาขี่ใหม่ได้ จากนั้นจึงมาประกอบเป็นอาชีพใหม่อีกครั้งหนึ่ง สี่คิดว่าตนเองต้องพยายามช่วยเหลือตนเองเท่าที่ทำได้ สี่บอกว่าตอนขาขาดใหม่ ๆ คิดมาก แต่ตอนนี้ไม่คิดเช่นนั้นแล้วเพราะว่ามีโอกาสได้เจอคนพิการที่โรงพยาบาลจำนวนมาก จึงรู้ว่ามีคนอื่นที่เขาพิการมากกว่าตนเองอีกมาก ตอนหลังได้มีโอกาสไปเที่ยวงานบุญบั้งไฟก็สนุกสนานและออกเต้นรำกับคนอื่นด้วย ไม่สนใจว่าใครจะว่าพิการ บอกเขากลับไปด้วยซ้ำว่าพิการแต่ขาแต่ใจเต็มร้อย จากการสัมภาษณ์บุตรสาวบอกว่าไม่เคยเถียงกับสี่ เพียงแต่เปรยว่าอยากให้สี่เลิกขี่มอเตอร์ไซค์เพราะเป็นห่วงกลัวว่าจะเกิดอุบัติเหตุซ้ำอีก แรก ๆ สี่คิดมากเรื่องพิการ แต่พักหลังใครจะว่าพิการสี่ก็เฉย ๆ เห็นบอกว่าปลงตกแล้ว คนอื่นเป็นมากกว่าเขาตั้งมาก คนอื่นเขาทำอะไรได้ สี่ก็ต้องทำได้ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าไม่เคยตำหนิสี่ เพราะว่าสี่ขับรถสุภาพดี ลูกค้าจึงไม่เคยตำหนิสิ่งใด และที่ผ่านมาก็เห็นสี่ขับมอเตอร์ไซค์วินนี้มาตลอดจึงมั่นใจที่จะใช้บริการ

สรุป สี่เรียนรู้การประกอบอาชีพขี่มอเตอร์ไซค์รับจ้างมาจากผู้ที่ประกอบอาชีพนี้มาก่อนและมีระยะเวลาเรียนรู้ประมาณ 10 ปี คุณภาพในการให้บริการดี ส่วนอาชีพเลี้ยงปลาสี่เรียนรู้มาตั้งแต่ยังเด็กสมัยอยู่ต่างจังหวัด ระยะเวลาในการเรียนรู้ประมาณ 30 ปี แต่ยังไม่สามารถประเมินคุณภาพสินค้าได้เนื่องจากยังไม่เคยมีสินค้าออกจำหน่าย สี่นำเงินกู้มาลงทุนในการสร้างบ่อเลี้ยงปลาและเพาะพันธุ์ปลา สี่จัดสรรเงินออกเป็นค่าใช้จ่ายส่วนตัว ชำระหนี้และค่ารักษาพยาบาล รู้จักที่จะกำหนดตารางเวลาการทำงานในแต่ละวัน ในการแก้ปัญหารู้จักใช้เหตุผล สี่มีอัธยาศัยดี ไม่เคยมีปัญหาขัดแย้งกับใคร แสดงออกกับลูกค้าด้วยท่าทีสุภาพ รู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แม้สุขภาพไม่ดีแต่สี่ก็พยายามทำงานเท่าที่จะสามารถทำได้ มองว่าคนอื่นลำบากมากกว่าที่ตนเองเป็นอยู่ แม้บางครั้งจะล้มเหลวแต่ก็จะพยายามหาทางลองใหม่ ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ ไม่คิดว่าความพิการเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิต

<u>คนที่ห้า</u>: ห้า (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 53 ปี พิการแต่กำเนิดมือซ้ายขยับไม่ได้แขนขยับได้น้อย จบการศึกษาประถมปีที่ 7 หลังจากเรียนจบรับจ้างทำงานทั่วไป จนกระทั่งอายุ 14 ปี จึงได้ฝึกงานเป็นช่างทาสี

Copyright by Mahidol University

ทำงานช่างสีจนกระทั่งได้เป็นผู้รับเหมา แต่มาภายหลังเกิดเข้าใจผิดกับผู้ว่าจ้างในด้านการรับงานทาสีจึงเลิกประกอบอาชีพนี้ ในช่วงที่รับเหมาทาสีได้ประกอบอาชีพเกษตรกรควบคู่ไปด้วย ทั้งเลี้ยงปลา เลี้ยงไก่ และเลี้ยงนก นอกจากนั้นยังนำกำไรที่ได้จากการรับเหมางานสีสร้างห้องไว้ให้เช่า 4 ห้อง ปัจจุบันมีอาชีพเพาะพันธุ์นกสวยงาม

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: อาชีพเพาะพันธุ์นกสวยงามเป็นอาชีพที่ห้าได้รับการถ่ายทอดมาจากบิดาอีกต่อหนึ่ง นอกจากนั้นก็มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างคนที่เลี้ยงนกด้วยกัน พอมีปัญหาเรื่องของไข้หวัดนกก็ทำให้ได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากปศุสัตว์จังหวัดบ้างในเรื่องของการเลี้ยงดู และระมัดระวังในเรื่องการระบาดของโรค แต่อย่างไรก็ตามห้าเพิ่งจะมาเรียนรู้ที่จะประกอบเป็นอาชีพได้ประมาณ 5 ปีนี่เอง โดยสรุปแล้วห้าได้ความคิดในเรื่องของการเลี้ยงนกสวยงามมาจากการที่เคยเห็นบิดาเลี้ยงในสมัยเด็ก แต่ก็ไม่ได้รับความรู้ในการเลี้ยงนกในช่วงนั้น เพิ่งจะมาสนใจศึกษาตอนที่ตัดสินใจจะประกอบอาชีพในช่วง 4-5 ปีนี้เอง ซึ่งใช้วิธีการศึกษาจากการที่เลี้ยงนกอยู่ก่อน การสอบถามจากปศุสัตว์จังหวัด และศึกษาด้วยตนเอง จากการสัมภาษณ์บุตรสะใภ้ของห้าพบว่าห้าเป็นคนดูแลนกที่เลี้ยงด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการให้อาหารหรือการทำความสะอาดกรงนก ตนเองและคนอื่น ๆ ไม่ได้ช่วยเหลือห้าในเรื่องนี้ และเนื่องจากเป็นช่วงที่ห้าไม่สามารถขายนกได้เพราะอยู่ในช่วงของการเกิดโรคระบาด ผู้สัมภาษณ์ไม่สามารถสัมภาษณ์ลูกค้าของห้าได้ดังนั้นจึงใช้วิธีการเข้าไปสังเกตการณ์นกที่เลี้ยงของห้าด้วยตนเอง พบว่านกที่เลี้ยงมีหลากหลายพันธุ์ แต่ละตัวค่อนข้างตัวใหญ่ซึ่งห้าบอกว่าเป็นตัวพ่อพันธุ์แม่พันธุ์ เท่าที่ดูสภาพภายนอกของนกดูแข็งแรง สวยงาม แต่บริเวณที่เลี้ยง ภายในกรงค่อนข้างสกปรกและเหม็นอับ จำนวนนกดูมีปริมาณมากจนดูแออัดเมื่อเทียบกับกรงที่มีอยู่

ความสามารถในการจัดการ: ถึงแม้ว่าช่วงนี้จะเป็นช่วงที่ประสบปัญหาเนื่องจากไข้หวัดนกระบาดทำให้ห้าไม่มีรายได้ แต่ห้าก็แบ่งสรรภาระหน้าที่ในการจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไปยังสมาชิกในบ้านที่มีรายได้แต่ละคน ทำให้สามารถจัดการเรื่องเงินในบ้านได้อย่างลงตัว ห้านำเงินกู้มาลงทุนในพันธุ์นกสวยงามและจัดทำกรงสำหรับนก ห้าบอกว่าเมื่อเกิดโรคระบาดไข้หวัดนกทำให้ทราบว่าการเลี้ยงนกสวยงามอย่างเดียวมีโอกาสเสี่ยงจากโรคระบาด และทำให้ขาดรายได้ จึงคิดพัฒนาพื้นที่ว่างของตนที่เหลือสำหรับเลี้ยงปลาเพื่อเป็นรายได้เพิ่ม ดังนั้นตอนนี้ในช่วงเช้าจะเอาเศษอาหารให้ปลา นำอาหารไปให้นก จากนั้นจึงจะออกไปพบปะแลกเปลี่ยนข่าวสารกับคนในชุมชน จากการสัมภาษณ์บุตรสะใภ้ของห้าพบว่าในตอนเช้าห้าจะทำกิจวัตรส่วนตัว จากนั้นก็จะดูแลนกที่เลี้ยงอยู่ สาย ๆ ก็มักชอบออกไปพูดคุยกับคนในหมู่บ้าน ตอนนี้เนื่องจากห้าไม่ได้ทำงานดังนั้นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในบ้านจึงเป็นภาระของภรรยาและบุตรชาย

มนุษยสัมพันธ์: ห้าได้รับความเชื่อถือจากคนที่รู้จักมาก เพราะนอกจากจะช่วยเหลือเขาเท่าที่จะทำ

Copyright by Mahidol University

ได้แล้ว ยังอาสาทำงานรับใช้ชุมชนด้วยการพยายามรวบรวมผู้สูงอายุที่อยู่ในชุมชนจัดตั้งเป็นชมรมผู้สูงอายุอีกด้วย เนื่องจากในช่วงที่สัมภาษณ์ห้าเป็นช่วงที่อยู่ในระหว่างการระบาดของไข้หวัดนก ดังนั้นห้าจึงจำเป็นต้องหยุดการทำกิจกรรมเกี่ยวกับเรื่องของนกที่ทำอยู่ทั้งหมด ที่สามารถทำได้ก็เพียงแต่ดูแลรักษานกที่มีอยู่ไม่ให้มีการติดเชื้อจนกระทั่งถูกกำจัดเท่านั้น แต่ถึงแม้จะไม่ได้พบกับลูกค้าของห้าก็ตาม จากการสัมภาษณ์บุตรสะใภ้พบว่าแม้ว่าห้าจะไม่ได้เป็นคนหารายได้ให้แก่ครอบครัวในช่วงนี้ แต่ก็ช่วยดูแลหลานและดูแลบ้าน ห้าเลี้ยงเป็ด ไก่ และปลาไว้สำหรับบริโภคในครอบครัว ส่วนใหญ่คนแถวนี้จะชอบที่จะมาคุยกับห้า เพราะห้ามักจะมีความคิดเห็นที่ดีให้คนอื่นเสมอ ห้าชอบเป็นผู้นำในการต่อสู้เมื่อพบเห็นสิ่งที่ไม่เป็นธรรม ดังนั้นจึงมีความขัดแย้งกับผู้ที่เสียประโยชน์บ้าง แต่กับคนส่วนใหญ่ในชุมชนแล้วห้าจะได้รับการเคารพ เนื่องจากรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและเป็นผู้นำที่เสียสละ

ความอดทนมุ่งมั่น: ตั้งแต่สมัยยังเด็กห้าจะต้องช่วยเหลือตนเองมาตลอด ช่วงที่เรียนประถมก็ต้องออกหารายได้ด้วยการขายไอติม เมื่อเรียนจบชั้นประถมก็ต้องพยายามรับจ้างทั่วไปหาเลี้ยงชีพ ตอนที่ไปฝึกช่างสีก็มีคนพยายามคัดค้านว่าความพิการของห้าไม่เหมาะกับงานนี้ แต่ห้าก็พยายามฝึกฝนจนได้รับการยอมรับและยึดมาเป็นอาชีพเป็นเวลานับสิบปี ห้าบอกว่าที่ผ่านมาทำงานใช้แรงงานมาตลอดจึงไม่เคยกลัวกับการหนัก ไม่เคยคิดท้อแท้และสู้ชีวิตด้วยตนเองเรื่อยมาจนถึงทุกวันนี้ แต่เดิมเคยได้รับความไว้วางใจให้ทำงานเป็นช่างรับเหมาทำสี ซึ่งก็เป็นรายได้หาเลี้ยงครอบครัวมานานจนเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานแล้วต้องเลิกอาชีพนี้ไปแต่ห้าก็ไม่ได้ระบุให้ทราบชัดเจนว่าเป็นข้อผิดพลาดเข้าใจผิดกับผู้ว่าจ้างในลักษณะใด ห้าคิดว่าหากมีโอกาสที่จะลงทุนทำอะไรใหม่ ๆ ก็จะทำ เพียงแต่ตอนนี้พยายามมองจากสิ่งที่มีอยู่ก่อน เช่นมีที่อยู่แล้วก็คิดจะเลี้ยงปลาเพิ่มเติม เป็นต้น ห้าคิดว่าประสบการณ์ที่ผ่านมาสอนให้รู้จักขยัน สู้งาน ไม่ท้อแท้ ซึ่งทำให้ห้าสามารถใช้ชีวิตอย่างประสบความสำเร็จมาได้จนถึงปัจจุบัน จากการสัมภาษณ์บุตรสะใภ้บอกว่าห้าจะทำงานตั้งแต่เช้าจนจรดเย็น ถ้าไม่ได้ทำงานก็จะต้องออกไปพูดคุยสารทุกข์สุขดิบกับคนแถวนี้ อย่างเรื่องน้ำเสียที่โรงงานแถวนี้ปล่อยลงคลอง ห้าก็พยายามต่อสู้เป็นเวลาหลายปี เขาก็ยังพยายามอยู่ อย่างเรื่องติดต่อหน่วยงานราชการเพื่อสิทธิประโยชน์เรื่องต่าง ๆ ค่อนข้างจะใช้เวลานานและประสบปัญหามาก แต่ห้าก็พยายามจนกว่าจะได้เรื่อง ตอนนี้ถึงแม้ไม่มีงานที่เป็นรายได้เข้ามาสู่ครอบครัวก็ตามแต่ห้าก็ไม่เคยหยุดนิ่ง พยายามคิดทำโน่นทำนี่ตลอดเวลา

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ไม่เคยมีใครคัดค้านที่ห้าจะประกอบอาชีพใด ที่ผ่านมาห้าเคยประกอบอาชีพอิสระเลี้ยงตนเองมาตลอดอยู่แล้ว เพียงแต่ล่าสุดหันมาประกอบอาชีพเลี้ยงนกสวยงาม เพราะกิจการรับเหมาทาสีเกิดประสบปัญหาจึงต้องเลิกกิจการไป เลือกอาชีพเลี้ยงนกสวยงามเพราะคิดว่ามีสถานที่เหมาะสม อีกทั้งกำลังสนใจอาชีพด้านการเกษตร และคิดว่าลงทุนไม่มากแต่รายได้ดีกว่าการ

Copyright by Mahidol University

เลี้ยงสัตว์ประเภทอื่นมาก ห้าบอกว่าที่ผ่านมาไม่เคยคิดว่าความพิการของตนเองมีปัญหา แต่เดิมไม่เคยสนใจที่จะจดทะเบียนคนพิการเลย แต่พอจะมาดำเนินการด้านคนสูงอายุแล้วเห็นว่าน่าจะสามารถรวมคนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสที่อยู่ในชุมชนเข้าเป็นกลุ่มเดียวกันได้ จึงได้จดทะเบียนคนพิการ ในความคิดของตนเองแล้วเชื่อว่าการจดทะเบียนคนพิการอาจเป็นการเสียเครดิตของตนเองในด้านอื่นด้วยซ้ำ จากการสัมภาษณ์บุตรสะใภ้บอกว่าไม่เคยถกเถียงกับห้า ห้าเป็นคนที่ได้รับการนับถือในชุมชนเพราะเป็นคนเก่าแก่ในพื้นที่ และทำตัวเป็นประโยชน์กับชุมชนสม่ำเสมอ และคิดว่าห้าไม่เคยรู้สึกว่าตนเองไม่ปกติหรือผิดแผกไปจากคนอื่นเลย คิดว่าเขาทำหลาย ๆ อย่างได้ดีมากกว่าคนหลาย ๆ คนด้วยซ้ำ

สรุป ห้าได้เรียนรู้การเพาะพันธุ์นกมาจากบิดา แต่ก็ไม่เคยประกอบเป็นอาชีพ มาภายหลังที่ประกอบเป็นอาชีพได้เรียนรู้จากผู้ประกอบอาชีพเลี้ยงนกด้วยกัน และจากนักวิชาการของหน่วยงานราชการ และศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยประเมินคุณภาพของนกที่เลี้ยงจากสภาพความสวยงามภายนอกที่เห็นจัดว่ามีคุณภาพดี ห้ากู้เงินมาลงทุนในการทำกิจการเพาะพันธุ์นก แต่ก็ประสบปัญหาในช่วงโรคระบาด ห้ารู้จักการจัดสรรการใช้จ่ายเงินในครอบครัว ให้ช่วยกันแบ่งเบาภาระในยามที่บุคคลในครอบครัวบางคนขาดรายได้ ห้าจัดการทำงานของตนเองในแต่ละวันอย่างมีขั้นตอนพยายามหาวิธีการแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล ห้ารู้จักช่วยเหลือคนอื่น ทำตัวเป็นประโยชน์กับชุมชน รู้จักรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ห้าไม่รู้สึกว่างานที่ตนเองทำอยู่เป็นงานหนักเกินไป แม้จะเจออุปสรรคและปัญหาก็จะพยายามหาทางแก้ไข ห้าไม่เคยคิดว่าความพิการของตนเองเป็นปัญหาเชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง

<u>คนที่หก</u>: หก (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 61 ปี ที่ส้นเท้าเป็นแผลเรื้อรังรักษามากว่า 20 ปี จนในที่สุดต้องตัดขาขวาไปเมื่อประมาณ 3 ปีที่แล้วขณะอายุประมาณ 58 ปี จบการศึกษาชั้นมัธยมปีที่ 2 ตอนแรกประกอบอาชีพขับรถสามล้ออยู่ประมาณ 10 ปี หลังจากนั้นเพื่อนชวนมาเปิดร้านทำกุญแจ ก็เลยมาทำร่วมกับเพื่อน สักพักหนึ่งเพื่อนก็ถอนทุนไปจึงทำคนเดียวมาตั้งแต่นั้นจนกระทั่งปัจจุบัน มีบุตร 3 คน บุตรชายขับแท็กซี่ บุตรสาว 2 คนคนหนึ่งทำกุญแจโดยสลับเวลาทำงานกับหก อีกคนหนึ่งทำงานบริษัทเอกชน ปัจจุบันพักอยู่กับภรรยาและบุตรสาว 2 คน ภรรยาไม่ได้ทำงานมา 10 กว่าปีแล้วเนื่องจากป่วยเรื้อรัง บ้านที่พักอยู่เป็นบ้านเช่า

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: แต่แรกที่เริ่มประกอบอาชีพนี้ใช้วิธีการเรียนรู้ด้วยตัวเอง โดยสังเกตจากคนที่เขาทำอยู่ เพราะตอนที่ลงทุนซื้อเครื่องกับเพื่อนเพื่อมาทำกิจการนี้นั้นทั้งตนเองและเพื่อนต่างก็ไม่เคยทำอาชีพนี้เลย พอทำไปเรื่อย ๆ ก็ทำให้เรียนรู้จากงานที่ลูกค้าเอามาสั่ง

Copyright by Mahidol University

ทำมากขึ้น จนปัจจุบันทำมาเกือบห้าสิบปีแล้ว แต่ก็บอกว่ายังต้องเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาโดยสามารถเรียนรู้ได้จากชิ้นงานที่ลูกค้ามาสั่งทำนั่นเอง จากการสัมภาษณ์บุตรสาวของหกพบว่าหกมีความเชี่ยวชาญและฝีมือในการทำงานจนกระทั่งรับเปิดสอนการทำกุญแจ ที่ผ่านมาเคยมีลูกศิษย์หลายคนออกไปเปิดร้านทำกุญแจเอง บุตรสาวก็เป็นลูกศิษย์ของหกคนหนึ่ง เดิมเคยแยกออกไปทำที่อื่น แต่มาภายหลังถูกเรียกที่คืนจึงกลับมาทำอยู่ที่เดียวกับหกโดยสลับกันทำ บุตรสาวทำช่วงเช้าหกทำช่วงบ่าย จากการสัมภาษณ์ลูกค้าของหกพบว่าลูกค้านิยมมาทำกุญแจร้านหกเพราะว่าทำแล้วไม่เคยมีปัญหา เคยไปลองทำร้านอื่นเหมือนกันแต่ก็เกิดปัญหาต้องกลับมาแก้ไข ภายหลังจึงเป็นลูกค้าประจำของหก

ความสามารถในการจัดการ: หลังจากที่หกรับทำกุญแจมาประมาณ 20 ปี หกได้เปิดรับสอนการทำกุญแจด้วย เพื่อเป็นช่องทางเพิ่มรายได้อีกทางหนึ่ง แต่ด้วยปัญหาทางสุขภาพจนทำให้ต้องตัดขากลายเป็นคนพิการ จึงทำให้ต้องประสบกับปัญหาในเรื่องการเงินช่วงหนึ่งจึงต้องไปขอกู้เงินจากกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการมาไถ่ถอนเครื่องมือทำกุญแจออกจากโรงรับจำนำ เพื่อมาประกอบอาชีพใหม่ โดยปกติแล้วหกจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ ในเรื่องของค่าใช้จ่ายในบ้าน ค่าใช้จ่ายส่วนตัว และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตอนที่เอาเครื่องทำกุญแจไปไว้ในโรงรับจำนำ หกก็แก้ปัญหาด้วยการแบ่งกันใช้กับลูกสาว ด้วยการผลัดช่วงเวลาทำงานกันทำให้สามารถรับลูกค้าได้ตลอดวันโดยใช้เครื่องเพียงเครื่องเดียว หกจะทำงานทุกวันไม่มีวันหยุด โดยจะเริ่มงานตอนประมาณเที่ยง เลิกงานตอนประมาณสามทุ่ม จากการสัมภาษณ์บุตรสาวของหกพบว่า หกจะมารับงานต่อจากบุตรสาว กล่าวคือบุตรสาวจะทำกุญแจตั้งแต่ประมาณ 8.00-12.00 น. หลังจากนั้นหกก็จะมารับช่วงต่อจนถึงสามทุ่ม ในแต่ละกะที่ทำทั้งบุตรสาวและหกสามารถทำงานเพียงลำพังได้โดยไม่จำเป็นต้องมีคนช่วย เรื่องการชำระหนี้กองทุนหกก็จะเป็นคนไปชำระหนี้ด้วยตนเอง โดยจะขี่มอเตอร์ไซค์ไปชำระที่บ้านราชวิถี เพราะเกรงว่าการชำระผ่านทางไปรษณีย์อาจเกิดข้อผิดพลาด และที่สำคัญคือไปชำระด้วยตนเองจะได้รับใบเสร็จเลย เรื่องค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในบ้านบุตรสาวและหกจะช่วยกันรับภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าอาหาร และค่ารักษาพยาบาลมารดาซึ่งตอนนี้ป่วยเป็นโรคเรื้อรังอยู่ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าหกจะพูดถึงงานทำกุญแจของตนเองว่ามีคุณภาพกล่าวคือทำแล้วสามารถใช้ได้แน่นอน ไม่จำเป็นต้องเอามาแก้ไขอีก ถึงแม้ว่าอาจจะคิดราคาแพง แต่ก็เป็นราคามาตรฐาน ไม่ว่าวันนี้หรือพรุ่งนี้ก็ยังเป็นราคานี้อยู่ ไม่เอาเปรียบลูกค้า ส่วนเรื่องปัญหาในการทำงานของหกนั้นเท่าที่เป็นลูกค้าหกมาก็ไม่คิดว่ามีปัญหาใด ส่วนการรับบริการจากหกเมื่อเทียบกับร้านอื่น ๆ แล้วก็มีความแตกต่างกันบ้างในเรื่องของงานที่ทำออกมา เท่าที่พบคือทำร้านอื่นแล้วพอนำกุญแจไปไขแล้วไขไม่ออก ส่วนที่ทำกับหกยังไม่เคยพบปัญหาดังกล่าว

มนุษยสัมพันธ์: หกไม่ค่อยได้เข้าสมาคมกับเพื่อนฝูงนัก เพราะต้องดูแลภรรยาที่ป่วยอยู่ รวมถึง

Copyright by Mahidol University

สุขภาพของตัวเองก็ไม่แข็งแรงนัก หกเป็นคนพูดไม่เก่ง ส่วนใหญ่ลูกค้ามาจู้จี้ต่อรองราคาหน่อยก็จะไม่ค่อยตอบ มักจะยืนยันกลับไปว่าราคามาตรฐาน ไม่ว่าจะมาวันนี้หรือวันไหนก็จะราคาเดิม กับครอบครัวหกก็จะไม่ค่อยพูดเช่นกัน หากมีคนเสนอความคิดเห็นใด หากหกไม่เห็นด้วยหกก็จะเงียบ ๆ แต่ก็ไม่โต้แย้งหากคนที่ออกความเห็นจะดำเนินการใด ๆ ตามที่พูด โดยปกติแล้วหกจะไม่ชอบที่จะมีปัญหากับใคร ออกจะมีนิสัยเป็นคนขี้รำคาญ ที่ผ่านมาฐานะครอบครัวของหกค่อนข้างลำบาก จึงไม่มีใครที่จะมาขอความช่วยเหลือสิ่งใดจากหก และหกเองก็ไม่เคยขอความช่วยเหลือจากใครเช่นกัน เพราะคิดว่าใครที่ไหนจะอยากให้ความช่วยเหลือคนอื่น จากการสัมภาษณ์บุตรสาวบอกว่าหกเป็นคนไม่ชอบพูด ไม่ชอบสุงสิงกับใคร ทุกวันนี้ก็ทำงานแล้วก็กลับบ้าน เนื่องจากมีภาระต้องดูแลภรรยาซึ่งป่วยหนักมานับสิบปี จึงไม่มีเวลาที่จะออกไปพบปะเพื่อนฝูง หกเป็นคนเงียบ หากไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยก็จะใช้วิธีนิ่งเป็นส่วนใหญ่ มักปล่อยให้คนอื่นทำตามความพอใจของแต่ละคนโดยไม่ขัดแย้ง จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าหกมักแสดงกิริยาเฉย ๆ ไม่เคยเรียกหรือชักจูงให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ เพียงแต่การปั๊มกุญแจลูกค้าสนใจว่าคุณภาพของกุญแจที่ออกมาใช้ได้หรือเปล่าเท่านั้น จึงมิได้สนใจท่าทีของหกนัก เพียงแค่ไม่ถึงกับพูดจาไม่สุภาพก็พอแล้ว แต่หากจะให้ความเห็นว่าหกควรจะต้องปรับปรุงสิ่งใดบ้างก็คิดว่าควรจะแสดงท่าทียิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองกับลูกค้ามากกว่าที่เป็นอยู่

ความอดทนมุ่งมั่น: หกบอกว่างานที่ทำอยู่ทุกวันนี้ก็ไม่หนักหนาอะไร มาเริ่มทำตอนประมาณบ่าย 4โมง ถึงประมาณ 3 ทุ่ม ยกเว้นเสาร์อาทิตย์จะมาตั้งแต่ตอนเที่ยงเพราะบุตรสาวจะไม่ทำ 2 วันนี้ หกไม่เคยท้อแท้กับการทำงาน สมัยก่อนภรรยาจะขายก๋วยเตี๋ยวอยู่ข้าง ๆ ร้านกุญแจของหก แต่มาสิบปีหลังนี้ภรรยาป่วย ช่วยตัวเองแทบไม่ได้ ตัวหกเองก็เป็นแผลเรื้อรังจนต้องตัดเท้าทิ้ง เงินค่ารักษาพยาบาลไม่มีก็ต้องเอาเครื่องทำกุญแจไปจำนำ แต่หกก็ผ่านเรื่องราวเหล่านั้นมาแล้ว ตอนนี้ก็สามารถเอาเงินกู้จากกองทุนมาถ่ายเครื่องออกมา แล้วประกอบอาชีพหาเลี้ยงครอบครัวได้ สิ่งที่อยากทำในตอนนี้คือเพิ่มสินค้าพวกแม่กุญแจ แต่ก็ต้องหาทุนมาลงเพิ่ม ซึ่งหกก็ดูสถานการณ์และเงินทุนที่นำมาลงไว้ว่าอาจจะกู้จากกองทุนในงวดใหม่หลังจากชำระงวดนี้หมดแล้ว นอกจากนั้นหกก็เปิดรับสอนทำกุญแจด้วย แต่อาจจะเนื่องจากเศรษฐกิจไม่ดีจึงไม่มีคนสนใจมาเรียน เรื่องการสอนทำกุญแจนั้นเป็นเรื่องที่หกภูมิใจมากเพราะเคยมีคนมาเรียนเป็นลูกชายเจ้าของร้านทอง จบปริญญาตรีมาแต่ก็คิดอยากหาอาชีพอิสระทำ หลังจากเรียนจากหกจบก็นำไปประกอบอาชีพจนถึงปัจจุบันทำให้หกคิดว่าอาชีพที่ตนเองก็เป็นอาชีพที่น่าสนใจสำหรับคนทุกประเภท ไม่ว่าจะมีความรู้หรือไม่ก็ตาม และเป็นความภาคภูมิใจที่หกมีโอกาสสร้างอาชีพให้กับคนอื่น จากการสัมภาษณ์บุตรสาวคิดว่าหกเป็นคนอดทนมาก ช่วงที่ป่วยต้องรักษาเท้าอยู่ 20 ปี ต้องทรมานมาก แต่หกก็ไม่เคยบ่น และทำงานเลี้ยงตัวเองและมารดามาโดยตลอด ซึ่งบุตรสาวคิดว่านั่นถือเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่งของหก

Copyright by Mahidol University

แล้ว งานที่หกทำอยู่จะสลับเวลากับบุตรสาวเพราะจะใช้พื้นที่ตลาดที่ทำเป็นร้านรับทำกุญแจที่เดียวกัน เดิมตนเองกับหกเคยแยกกันคนละร้าน แต่มาภายหลังร้านของตนถูกยึดที่คืนไปจึงต้องมาสลับใช้ร้านเดียวกับหก จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่าหกเปิดร้านทุกวัน ส่วนใหญ่ลูกค้าจะมาแวะทำกุญแจในช่วงเลิกงาน และคิดว่างานที่หกทำอยู่ก็เหมาะสมกับหกดี

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ไม่เคยมีใครคัดค้านที่หกประกอบอาชีพนี้ และอาชีพนี้ก็เป็นอาชีพที่หกทำมาเป็นระยะเวลากว่า 30 ปีแล้ว หกบอกว่าทุกวันนี้มีลมหายใจก็ทำมาหาเลี้ยงตัวเองไป ตอนนี้หกสุขภาพไม่แข็งแรงต้องไปรับยาที่สาธารณสุขทุกเดือน ภรรยาก็เจ็บออด ๆแอด ๆ มาเป็นสิบปีแล้วไม่อยากคิดอะไรอีก จากการสัมภาษณ์บุตรสาวบอกว่าไม่เคยถกเถียงกับหก และหกเพิ่งจะพิการมาได้ไม่นานนัก เนื่องจากเป็นแผลเรื้อรังที่เท้าจึงต้องตัดเท้าทิ้ง หกไม่เคยหวังพึ่งคนอื่น จะพึ่งแต่ตนเองเท่านั้น จะสอนบุตรเสมอว่าให้รู้จักทำมาหากินเลี้ยงตัวเอง ไม่ให้คิดเอาจากคนอื่น จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าไม่เคยตำหนิสินค้าของหก เพราะว่ากุญแจที่หกทำให้ไม่เคยมีปัญหาที่จะต้องกลับไปแก้ไข จึงทำให้กลับมาใช้บริการใหม่ทุกครั้งที่ต้องทำลูกกุญแจ

สรุป หกเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นระยะเวลาประมาณ 50 ปี คุณภาพของสินค้าดีได้รับการยอมรับจากลูกค้า หกกู้เงินเพื่อนำมาไถ่ถอนเครื่องทำกุญแจออกจากโรงรับจำนำ หกจัดสรรเงินออกเป็นค่าใช้จ่ายในบ้าน ค่าใช้จ่ายส่วนตัว และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ และทำงานอย่างมีขั้นตอนมีตารางเวลาการทำงานชัดเจน ในการแก้ปัญหาหกใช้หลักเหตุผล หกเป็นคนเป็นคนพูดน้อย ไม่ค่อยมีสมาคมกับใคร เวลาให้บริการลูกค้าไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส หกรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่ใช่งานหนักเกินไป มองว่าเป็นงานที่ตนเองสามารถทำได้ ไม่พยายามโทษคนอื่นเมื่อมีปัญหาแต่มองหาวิธีการในการแก้ปัญหา หกไม่เคยคิดหวังพึ่งพิงคนอื่น เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง

<u>คนที่เจ็ด</u>: เจ็ด(นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 30 ปี เริ่มพิการอายุ 13 ปี เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุขี่มอเตอร์ไซค์ชนกับรถกระบะทำให้ต้องตัดขาขวาใต้เข่า จบการศึกษาชั้นประถมปีที่ 6 อาศัยอยู่กับบิดามารดาและญาติพี่น้อง ที่บ้านเป็นครอบครัวใหญ่ตั้งบ้านเรือนอยู่ติด ๆ กัน รวมแล้วประมาณ 40 คน นอกจากที่ส่วนตัวของบิดามารดาแล้ว บิดามารดายังรับดูแลสวนรอบ ๆ บริเวณไว้ด้วยซึ่งเจ้าของที่เขาให้ทำประโยชน์ได้และที่ดังกล่าวมีส่วนที่เป็นท้องร่องดังนั้นจึงสามารถใช้เลี้ยงปลาได้ สามีเป็นพนักงานชลประทานจะกลับมาบ้านเฉพาะวันหยุด ปัจจุบันประกอบอาชีพหลักคือแม่บ้านทำความสะอาดที่โรงพยาบาล อาชีพเลี้ยงปลาเป็นอาชีพเสริม

Copyright by Mahidol University

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: เจ็ดเลือกอาชีพเลี้ยงปลา เพราะว่าที่บ้านมีท้องร่องสวนที่พี่ชายเคยใช้เลี้ยงปลาอยู่ก่อน อีกทั้งบิดามารดาสามารถช่วยดูแลในระหว่างที่ตนเองออกไปทำงานได้ คำแนะนำในการเลี้ยง อาหารที่จะใช้เลี้ยง ตลอดจนแหล่งหาซื้อพันธุ์ปลาและขายปลา มาจากพี่ชายที่เคยทำอาชีพนี้อยู่และบิดาซึ่งเคยเลี้ยงปลาไว้เป็นอาหารในครอบครัวด้วย แต่เจ็ดเพิ่งเรียนรู้ที่จะประกอบเป็นอาชีพได้ไม่ถึง 1 ปี จากการสัมภาษณ์สามีของเจ็ดพบว่าเจ็ดขอคำแนะนำจากสามีในเรื่องของการเลี้ยงปลาด้วย โดยสามีจะช่วยหาข้อมูลต่าง ๆ ตามที่เจ็ดขอให้ช่วย เพราะส่วนใหญ่แล้วสามีจะไม่ได้อยู่ที่นี่ แต่จะมาเฉพาะวันหยุด หรือเสาร์อาทิตย์เป็นส่วนใหญ่ นอกเหนือจากเรื่องการหาข้อมูลต่าง ๆ แล้วสามีก็จะช่วยขับรถให้เจ็ดไปซื้อพันธุ์ปลาบ้าง ไปขายปลาบ้าง เป็นต้น จากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่ซื้อปลาจากเจ็ดพบว่าปลาของเจ็ดตัวไม่ใหญ่มากนัก ส่วนใหญ่ที่ซื้อก็เพราะว่าเป็นปลาเป็น ราคาไม่แพง และไม่ต้องไปซื้อถึงตลาด

ความสามารถในการจัดการ: เจ็ดแบ่งเงินสำหรับค่าใช้จ่ายส่วนตัว เงินให้บิดามารดา เงินสำหรับซื้ออาหารและน้ำมันสำหรับเครื่องยนต์ปั๊มน้ำเข้าบ่อปลา ที่เหลือแบ่งเป็นเงินเก็บ ส่วนเงินกู้ที่รับมาเจ็ดนำมาซื้อพันธุ์ปลา ขุดลอกท้องร่องสวน และส่วนหนึ่งเก็บไว้สำหรับซื้ออาหารปลา ในการเลี้ยงปลานั้นเจ็ดจะนำเศษอาหารมาผสมกับหัวปลาที่ซื้อเหมามาจากตลาด เพื่อลดต้นทุนของอาหารปลาที่ต้องใช้ในแต่ละเดือน ช่วงเช้าหลังจากเตรียมอาหารไว้ให้บิดามารดาแล้วเจ็ดก็จะออกไปทำงาน ตอนเย็นกลับมาจะแวะรับหัวปลาที่ว่าจ้างเหมาไว้หน้าตลาดเพื่อที่จะเอามาสับปนกับเศษอาหาร แล้วนำใส่ในกระชังหย่อนให้ปลาในแต่ละบ่อกิน จะกะเวลาทิ้งไว้ระยะหนึ่งจากนั้นก็จะต้องเก็บขึ้นเพื่อไม่ให้อาหารเน่าเสีย จะเลี้ยงปลาไปอย่างนี้ประมาณ 3-4 เดือน แล้วจึงค่อยลองช้อนปลาขึ้นดู หากเห็นว่าโตได้ที่ก็จะให้ญาติมาช่วยวิดบ่อ แยกปลาเล็กและปลาใหญ่ออกจากกัน แล้วนำปลาตัวใหญ่ไปขาย นำน้ำเข้าบ่อใหม่แล้วนำปลาเล็กที่แยกไว้ลงส่วนหนึ่ง อีกส่วนหนึ่งก็จะหาซื้อพันธุ์ปลาใหม่มาลงเพิ่มเติม เป็นอย่างนี้เป็นระยะ ๆ

จากการสัมภาษณ์สามีของเจ็ดพบว่าเขาจะมาอยู่ที่บ้านเจ็ดเฉพาะในช่วงวันหยุด แต่ก็ทราบว่าเจ็ดทำงานหลายอย่างทั้งงานประจำเป็นแม่บ้านที่โรงพยาบาล เลี้ยงปลา และงานพิเศษทำความสะอาดบ้านให้แพทย์ที่โรงพยาบาลด้วย โดยเจ็ดจะจัดแบ่งเวลาทำงานด้วยการดูแลปลาในช่วงเช้าและช่วงเย็น งานที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่จะทำในช่วงเวลาทำงานราชการยกเว้นวันที่มีตารางเวร ส่วนงานพิเศษก็จะทำในวันที่เป็นเวรหยุด นอกจากงานต่าง ๆ เหล่านี้แล้วเจ็ดก็จะต้องดูแลหลาน ๆ ที่อยู่ในวัยเรียนด้วย เนื่องจากบ้านของเจ็ดเป็นครอบครัวใหญ่ ญาติ ๆ ก็จะปลูกบ้านอยู่ในละแวกเดียวกัน เด็ก ๆ จะมารวมตัวอยู่ที่บ้านบิดามารดาของเจ็ดเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นเจ็ดก็มักจะต้องคอยดูแลในเรื่องอาหารการกินของเด็ก ๆ ด้วย หากงานใดที่เจ็ดทำด้วยตนเองได้เจ็ดก็จะไม่ขอความช่วยเหลือคนอื่น แต่หากงานนั้นเหลือบ่ากว่าแรง เช่น สูบน้ำจากคลองมาลงที่บ่อปลา วิดน้ำจากบ่อ

Copyright by Mahidol University

ปลาเพื่อจับปลา เจ็ดจะขอความช่วยเหลือจากญาติ หรือจะรอให้ตนเองกลับมาช่วยในวันหยุด เจ็ดจะแบ่งเงินส่วนหนึ่งให้บิดามารดาตอนสิ้นเดือน ส่วนหนึ่งเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เหลือจะกันไว้เป็นเงินเก็บ ซึ่งเจ็ดตั้งใจไว้ว่าจะรวบรวมเงินทุนสำหรับเปิดร้านของเครื่องสำอาง ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ เจ็ดมักจะตัดสินใจโดยใช้เหตุผลเป็นหลัก เช่น ตั้งใจว่าจะเลี้ยงเป็ดแต่เมื่อเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบถึงปัญหาเรื่องไข้หวัดนกระบาด อาจเสี่ยงกับภาวะขาดทุนได้ง่าย ก็ไม่ดื้อดึงที่จะทำตามที่คิด แต่พิจารณาหาลู่ทางใหม่จนมาได้ข้อสรุปที่การเลี้ยงปลาซึ่งมีท้องร่องสวนสามารถปรับเป็นบ่อปลาได้ง่าย อีกทั้งพี่ชายเคยประกอบอาชีพนี้มาก่อน หากมีปัญหาก็ขอคำแนะนำได้ เป็นต้น

มนุษยสัมพันธ์: เจ็ดใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำงานแทบทุกวัน ในวันธรรมดาจะมีงานแม่บ้านทำความสะอาดประจำโรงพยาบาล ซึ่งบางครั้งก็จะมีเวรที่ต้องทำในวันหยุดบ้าง นอกจากนั้นทุกวันในตอนเย็นยังต้องให้เตรียมและให้อาหารปลา อีกทั้งยังรับภาระงานบ้านในการทำอาหารและดูแลหลาน ๆ ซึ่งเป็นบุตรของพี่สาวพี่ชายที่อยู่ในบ้านใกล้เคียงกัน แต่จะมารับประทานอาหารรวมกันที่บ้านของเจ็ด นอกจากนั้นเจ็ดยังมีอาชีพเสริมอีกหลายอย่าง ทำให้เจ็ดไม่ได้มีโอกาสที่จะพบปะกับเพื่อนฝูงในลักษณะของการสังสรรค์ แต่เจ็ดก็จะมีเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานซึ่งคุ้นเคยกันเพราะทำงานด้วยกันมาหลายปี อีกทั้งบ้านที่เจ็ดอยู่ก็เป็นบ้านที่เจ็ดอยู่อาศัยมาตั้งแต่เด็ก ดังนั้นจึงคุ้นเคยกับผู้คนในแถบนั้นเป็นอย่างดี ในการนำปลาที่เจ็ดเลี้ยงไปขายให้กับลูกค้าแถวบ้านจึงเป็นไปด้วยความสนิทสนมคุ้นเคยกัน เจ็ดเล่าว่าสมัยเด็กเกเร หนีพ่อแม่ไปบ้านเพื่อนที่ต่างจังหวัดจนกระทั่งประสบอุบัติเหตุและกลายเป็นคนพิการส่วนหนึ่งเป็นเพราะไม่เคยฟังใคร แต่หลังจากได้ประสบการณ์ชีวิตมาแล้วก็ปรับปรุงตัว รับฟังคนอื่นมากขึ้น ใจเย็นมากขึ้น มุ่งมั่นว่าจะทำตัวเป็นคนดีให้พ่อแม่ภูมิใจ ดังนั้นจึงไม่เคยมีปัญหากับใครอีกเลยนับแต่นั้น หากพ่อแม่หรือพี่น้องของความช่วยเหลือใด ๆ ก็จะรีบทำให้ด้วยความเต็มใจ หรือแม้ว่าจะเป็นเพื่อน หรือคนรู้จักกันก็ตามหากช่วยเหลือสิ่งใดได้ก็จะทำให้ไม่เคยปฏิเสธ

จากการสัมภาษณ์สามีพบว่าสามีของเจ็ดมีอายุห่างจากเจ็ดค่อนข้างมาก ดังนั้นเจ็ดจึงให้ความเคารพสามีมาก และการที่บ้านเจ็ดเป็นครอบครัวใหญ่ มีเด็ก ๆ มาก ดังนั้นเจ็ดจะช่วยพี่ ๆ ดูแลหลาน ๆ ไม่มีเวลาที่จะเที่ยวเตร่ แต่ถึงแม้จะไม่ได้มีเวลาสังสรรค์กับเพื่อน แต่เจ็ดก็สนิทกับพวกเพื่อนที่ทำงาน พวกเขาจะรู้ว่าหากมีธุระด่วนไปไหนก็จะเรียกเจ็ดมาเข้ากะแทนได้ตลอด กับหมอพยาบาลที่ทำงานเจ็ดก็รู้จักวางตัว ทำให้เขาชอบและอยากจะให้ไปทำงานที่บ้านให้มากกว่าคนอื่น จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าเจ็ดเป็นคนสุภาพ ลูกค้าจะรู้จักกับเจ็ดเป็นอย่างดี เพราะแถวนั้นเป็นพื้นที่ที่คนส่วนใหญ่จะเป็นคนเก่าแก่ที่อยู่อาศัยกันมานาน สนิทสนมคุ้นเคยกันมาก มักเห็นกันจนเป็นเหมือนญาติพี่น้อง ดังนั้นเวลาซื้อขายของกันก็มักเป็นไปอย่างกันเอง ทุกคนมักจะชื่นชมความ

Copyright by Mahidol University

ขยันขันแข็งของเจ็ดและช่วยอุดหนุนสินค้ากันเสมอ ลูกค้าคิดว่าเจ็ดไม่จำเป็นต้องปรับปรุงการแสดงออกต่อลูกค้าอย่างใด

ความอดทนมุ่งมั่น: ทุกวันเจ็ดจะต้องทำงานโดยไม่มีวันหยุด ถ้าไม่ได้ออกไปข้างนอกก็จะต้องทำงานในบ้าน ในสวนตลอดเวลา วันไหนเป็นวันหยุดงานหากมีคนขอให้ไปทำงานแทนก็จะไปทำไม่เคยเกี่ยง เจ็ดบอกว่าเคยรู้สึกท้อเหมือนกันแต่เมื่อคิดว่าตอนนี้ยังมีบิดามารดาคอยช่วยอยู่ยังท้อแท้หากอีกหน่อยไม่มีแล้วจะอยู่อย่างไร ก็จะรู้สึกเข้มแข็งขึ้น เจ็ดตั้งใจว่าอยากจะเปิดร้านขายเครื่องสำอางของตัวเอง แต่ก็ต้องรอจังหวะอีกสักระยะหนึ่งเพราะต้องรวบรวมเงินทุนก่อน จากประสบการณ์ในวัยเด็กช่วงที่เกิดอุบัติเหตุทำให้เจ็ดกลับตัวจากที่ไม่เคยเอาใจใส่ดูแลครอบครัว ก็กลับมาดูแลทุกคน พยายามทำทุกอย่างเพื่อให้เวลาที่ผ่านไปมีค่า จากการสัมภาษณ์สามีบอกว่าเจ็ดใส่ขาเทียมไปทำงานทั้งวันก็จะเมื่อยขาแล้ว กลับมาพอถอดขาเทียมก็จะไม่ได้หยุด เดินไม่ได้ก็นั่งทำงานตลอด จะหยุดไม่ทำงานก็แค่ตอนนอน และเจ็ดจะคิดที่จะทำงานใหม่ ๆ ตลอดเวลา เจ็ดจะเดินทางไปทำงานที่โรงพยาบาลโดยการขี่จักรยานไปกลับเป็นระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร ซึ่งก็สะดวกสำหรับเจ็ดเพราะการขึ้นรถโดยสารประจำทางไม่ค่อยปลอดภัยนักเนื่องจากเจ็ดเคยตกรถประจำทางมาก่อนแล้ว เพราะคนขับเร่งออกรถโดยไม่ได้ระวังผู้โดยสาร จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าเจ็ดจะนำปลามาขายเป็นบางช่วงเท่านั้น ส่วนใหญ่หากเจ็ดมีปลาจะขายก็จะออกเร่ถามตามบ้านคนที่รู้จักกันอยู่แล้ว ตนเองคิดว่าเจ็ดทำอาชีพต่าง ๆ ได้หลายอาชีพยิ่งเรื่องของการเลี้ยงปลาคิดว่าไม่เหลือบ่ากว่าแรงเจ็ดอยู่แล้ว

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ไม่เคยมีคนคัดค้านที่เจ็ดประกอบอาชีพนี้ แต่เจ็ดบอกว่าที่ลงทุนเลี้ยงปลาก็รู้ว่าเสี่ยงเหมือนกัน แต่คิดว่าถึงแม้จะขาดทุนเงินที่ลงทุนไปแต่ก็มีปลาเอามาไว้กินกันในครอบครัว จากการสัมภาษณ์สามีบอกว่าไม่เคยขัดแย้งกับเจ็ด ส่วนใหญ่เจ็ดจะมาขอคำปรึกษาเวลาจะทำสิ่งต่าง ๆ มากกว่า คงเป็นเพราะอายุต่างกันมาก เจ็ดจึงค่อนข้างให้ความเคารพ เจ็ดเล่าว่าตอนตัดขาใหม่ ๆ คิดฆ่าตัวตาย แต่พอเห็นแม่ร้องไห้ก็เลยกลับใจ หลังจากนั้นเขาก็พยายามสู้งานทุกอย่างไม่ให้เป็นภาระของใคร เลี้ยงตัวเอง เลี้ยงพ่อแม่ แถมบางครั้งยังส่งหลาน ๆ เรียนด้วย

สรุป เจ็ดเรียนรู้อาชีพเลี้ยงปลาจากพี่ชายที่เคยประกอบอาชีพนี้มาก่อน ระยะเวลาในการเรียนรู้ไม่ถึง 1 ปี คุณภาพของสินค้าได้รับการยอมรับจากลูกค้าว่าเหมาะสมกับราคา เจ็ดกู้เงินมาลงทุนในการเลี้ยงปลาทั้งจำนวน มีการจัดสรรเงินไว้สำหรับค่าใช้จ่ายในบ้าน ค่าใช้ส่วนตัว ค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงปลา และจัดเป็นเงินเก็บ ทำงานอย่างมีขั้นตอนและรู้จักแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล เจ็ดมีน้ำใจชอบช่วยเหลือคนอื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เจ็ดทำงานทุกวันโดยไม่มีวันหยุด มองว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ตนเองสามารถทำได้ ไม่ใช่งานหนักเกินไป เจ็ดไม่คิดว่าความพิการเป็นปัญหากับ

Copyright by Mahidol University

ตนเอง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเองที่สามารถเลี้ยงดูตนเองและเป็นที่พึ่งพิงให้กับครอบครัว

<u>คนที่แปด</u>: แปด (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 27 ปี เป็นโปลิโอที่ขาสองข้างตอนอายุ 2 ปี จบการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 เข้ารับการฝึกอบรมที่ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการพระประแดง 1 ปี จากนั้นจึงไปอบรมคอมพิวเตอร์ที่โรงเรียนอาชีวะพระมหาไถ่อีกประมาณ ปีเศษ ก็พักการศึกษาเพื่อไปแข่งเฟสปิกเกมส์ประมาณ 6 เดือน กลับมาเรียนต่อที่มหาไถ่อีก 1 ปี จึงจบการศึกษา เป็นคนจังหวัดพิจิตร เป็นบุตรชายคนเดียว บิดายังชีวิตอยู่ ส่วนมารดาเสียชีวิตแล้ว สมรสมาประมาณ 3 ปี มีบุตร 1 คน อายุประมาณ 2 ขวบ บิดามาและมารดาเลี้ยงที่พิจิตรช่วยเลี้ยงดูอยู่ ปัจจุบันประกอบอาชีพรับออกแบบสิ่งพิมพ์เป็นอาชีพเสริมจากงานประจำที่ทำอยู่

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: แปดจบการศึกษาทางด้านคอมพิวเตอร์ และมาเรียนรู้เพิ่มเติมในด้านการออกแบบด้วยการใช้คอมพิวเตอร์จากการทำงาน จากที่ทำงานมาจนถึงปัจจุบันแปดสั่งสมระยะเวลาเรียนรู้มามากกว่า 5 ปี จากการสัมภาษณ์นายจ้างของแปดพบว่านายจ้างชื่นชอบฝีมือและนิสัยใจคอของแปดมาก จนกระทั่งมอบหมายงานสำคัญให้ทำและเป็นพนักงานคนเดียวในบริษัทที่ได้เพิ่มเงินเดือนในปีนี้ อีกทั้งมีลูกค้าที่มาติดต่องานสนใจที่จะขอซื้อตัวแปดไปทำงานที่บริษัทเขาที่ต่างประเทศอีกด้วย และเนื่องจากในช่วงหลังแปดไม่มีลูกค้าเลยจึงมิได้สัมภาษณ์ลูกค้าของแปด

ความสามารถในการจัดการ: แปดแบ่งเงินไว้สำหรับค่าเช่าบ้าน ค่าน้ำ ค่าไฟ ส่งไปให้พ่อค่าเลี้ยงดูบุตร นอกนั้นเก็บเป็นค่าใช้จ่ายส่วนตัว และเงินเก็บสะสม แปดนำเงินกู้มาลงทุนซื้อคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สำหรับงานออกแบบ มีงานประจำเป็นลูกจ้างอยู่ที่โรงพิมพ์ ช่วงเวลาทำงานจะอยู่ที่สำนักงาน ตอนช่วงเย็นจึงจะกลับมาทำงานพิเศษ งานพิเศษที่ทำส่วนใหญ่ก็จะมีรายละเอียดงานใกล้เคียงกับที่ทำที่สำนักงาน คือสรุปแบบกับลูกค้าเป็นภาพร่างตามแนวความคิดคร่าว ๆ จากนั้นจึงทำแบบจริงโดยใช้คอมพิวเตอร์ให้ลูกค้าดู หากมีแก้ไขเพิ่มเติมก็จะทำตามที่ลูกค้าต้องการให้ใหม่ หลังจากกู้เงินมาแล้วก็ประสบปัญหาในเรื่องของปริมาณงานพิเศษที่มีน้อยมาก จึงขยับขยายหาอาชีพเสริมเพิ่มเติมด้วยการรับของกิ๊ฟชอปมาขายตอนกลางคืนซึ่งจะออกขายประมาณ 2 ทุ่ม จนถึงประมาณเที่ยงคืน จากการสัมภาษณ์นายจ้างของแปดพบว่าแปดจะรับผิดชอบงานออกแบบและงานพิมพ์ งานออกแบบเริ่มจากรับทราบแนวคิดของลูกค้าจากนายจ้างหรือฝ่ายขาย จากนั้นก็จะทำออกมาเป็นอาร์ตเวิร์คให้นายจ้างดูเบื้องต้น หากมีแก้ไขก็จะทำการแก้ไขก่อนจนกว่านายจ้างจะเห็นด้วย จึงส่งให้ลูกค้า ส่วนงานพิมพ์เป็นงานควบคุมการพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก

Copyright by Mahidol University

ซึ่งนายจ้างเพิ่งจะมอบหมายให้แปดทำไม่นานนัก งานที่แปดทำเป็นงานที่ทำคนเดียว แต่มีการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าภายนอกบ้าง ซึ่งนายจ้างก็บอกว่าแปดทำได้ดี ที่ผ่านมาไม่เคยได้ยินแปดมีปัญหาเรื่องใด หรือกับใครในที่ทำงาน แต่ก่อนที่จะมีครอบครัวแปดก็พักอยู่ที่ทำงานด้วยจึงค่อนข้างจะใกล้ชิดกับนายจ้าง และทราบว่าเป็นคนรู้จักใช้จ่าย ไม่สุรุ่ยสุร่ายฟุ่มเฟือย การทำงานที่ได้รับมอบหมายไปจากตนก็รับผิดชอบและหากมีปัญหาในตอนที่ตนไม่อยู่ก็สามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไปได้ เช่น หากไม่แน่ใจในงานที่สั่งทำและสงสัยว่าน่าจะมีข้อผิดพลาดแต่นายจ้างไม่อยู่ก็จะโทรไปสอบถามกับลูกค้าโดยตรง เป็นต้น

มนุษยสัมพันธ์: แปดจะเข้าร่วมกิจกรรมของสมาคมคนพิการ หรือกิจกรรมโรงเรียนคนพิการที่แปดเคยเรียนทุกครั้งที่มีโอกาส แปดเป็นคนสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และคิดว่าที่บริษัทเลือกตนเองเข้าทำงานก็เพราะตนเองเป็นคนสุภาพ คุยเก่ง ยิ้มเก่ง เข้ากับคนง่าย ไม่เคยทะเลาะกับใคร แปดมักจะรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นก่อน จากนั้นจึงพูดถึงความคิดเห็นของตนเองเป็นการแลกเปลี่ยนกลับไป ที่ผ่านมาจึงไม่เคยมีปัญหาขัดแย้งกับใคร และหากมีใครมาขอความช่วยเหลือที่แปดทำได้ แปดก็จะทำด้วยความเต็มใจ จากการสัมภาษณ์นายจ้างบริษัทที่แปดทำงานประจำอยู่พบว่านายจ้างชื่นชอบแปดเป็นอย่างมาก ในการทำงานด้วยกันแปดจะรู้จักวางตัว เวลาสั่งงานก็จะรับผิดชอบ นายจ้างบอกว่าแปดเป็นคนมนุษยสัมพันธ์ดี เข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงานทุกคน ไม่เรื่องมาก อดทน ทำงานเก่ง หากแปดไม่เห็นด้วยกับคำสั่งที่ตนเองแจ้งไป เช่น การให้ออกแบบงานตามที่ลูกค้าสั่ง แต่แปดมีความเห็นเป็นอย่างอื่น แปดก็จะมาปรึกษาว่าแปดคิดอย่างไร นายจ้างคิดอย่างไร จากนั้นก็จะหารือกันเพื่อหาข้อสรุปเรื่องแบบงานที่เหมาะสมให้ลูกค้ากัน เป็นต้น นายจ้างคิดว่างานออกแบบเป็นงานที่คนทำงานต้องรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นด้วย ซึ่งแปดก็เป็นคนที่เปิดใจรับฟังความคิดเห็นคนอื่น ไม่ยึดว่าสิ่งที่ตนเองทำดีไปเสียทั้งหมด

ความอดทนมุ่งมั่น: งานที่แปดทำอยู่บางครั้งจะต้องทำงานล่วงเวลาจนถึงห้าทุ่ม เที่ยงคืน โดยหากงานเลิกดึกแปดก็จะขอเข้าสายหน่อยในวันถัดไป แต่หากช่วงไหนที่งานไม่มาก ไม่มีล่วงเวลาแปดก็จะหาอาชีพเสริมด้วยการไปขายของตอนดึกแถวใกล้ ๆ ที่พัก โดยจะออกขายตั้งแต่ประมาณ 2 ทุ่มจนถึงเที่ยงคืน เพราะคิดว่าหากมีแรงทำงานหาเงินได้ก็พยายามที่จะหาเงินเก็บไว้ให้มากหน่อย แปดไม่ท้อแท้กับงานเพราะว่าเข้ากับที่ทำงานได้ดี ส่วนงานเสริมถึงแม้ไม่มีก็ไม่เป็นปัญหาเพราะอุปกรณ์ที่ลงทุนก็มีเพียงคอมพิวเตอร์ซึ่งถึงแม้ไม่ใช้ทำงานเสริม แปดก็ใช้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมอยู่แล้ว แปดคิดอยากหางานทำเพิ่มเติมแต่ก็ต้องพิจารณาเรื่องเวลาที่จะกระทบกับงานประจำหรือไม่ด้วย แปดบอกว่าประสบการณ์ที่แปดคิดว่าสำคัญกับตนเองมากที่สุด คือการที่ได้มีโอกาสไปเรียนที่อาชีวะมหาไถ่ทำให้แปดมีวิชาชีพติดตัวใช้เลี้ยงชีพและรู้จักที่จะใช้ชีวิตเพียงลำพัง เช่น เดินทางคนเดียวไปต่างจังหวัดโดยใช้วีลแชร์ เป็นต้น ซึ่งทำให้แปดสามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

Copyright by Mahidol University

จากการสัมภาษณ์นายจ้างบอกว่าเมื่อก่อนนั่งทำงานด้วยกันกับแปดข้างบน แปดก็จะต้องไปลงติดต่อข้างล่างบ่อย ๆ ซึ่งแปดก็จะใช้วิธีถัดไปกับพื้น โดยใช้มือ บางทีต้องขึ้นลงทั้งวันแต่แปดก็ไม่เคยบ่นเลย ในการทำงานบางครั้งต้องใช้ความรู้ใหม่ ๆ แต่ก็ไม่มีโอกาสที่จะส่งให้แปดไปศึกษาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม แต่แปดก็พยายามค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเอง จนทำให้ได้รับคำชื่นชมทั้งจากตนเอง เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า แต่เดิมแปดเคยพักอยู่ที่ทำงาน แต่ภายหลังจากแต่งงานแล้วก็แยกออกไปเช่าบ้านพักอยู่แถวหน้าสำนักงาน ซึ่งการเดินทางไปมาก็สะดวกไม่แตกต่างจากการพักที่สำนักงานมากนัก ปกติแล้วตารางเวลาการทำงานของแปดก็จะเป็นเช่นเดียวกับพนักงานคนอื่น ๆ มิได้มีข้อยกเว้นใด

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ไม่เคยมีคนคัดค้านเรื่องการประกอบอาชีพของแปด ในทางตรงข้าม อาชีพที่แปดทำอยู่เป็นอาชีพที่หลาย ๆ คนอยากทำ เพราะถึงแม้จะเรียนมาทางด้านคอมพิวเตอร์เหมือนกัน แต่ไม่ใช่ทุกคนที่จะทำงานด้านออกแบบได้ แปดมีโอกาสทำอาชีพนี้ก็เพราะบริษัทไปรับสมัครพนักงานโดยตรงที่โรงเรียนของแปด และคนที่สนใจสมัครก็มีแปดเพียงคนเดียวเท่านั้น แปดบอกว่าไม่ค่อยชอบรับความช่วยเหลือจากคนอื่น เช่น เรื่องเดินทาง ปกติแปดจะชอบเดินทางคนเดียว ถึงแม้จะใช้วีลแชร์ก็ไม่ได้มีปัญหาอะไร ส่วนหนึ่งเป็นเพราะได้ฝึกเดินทางมาตั้งแต่สมัยอยู่ที่มหาไถ่ด้วย จากการสัมภาษณ์นายจ้างบอกว่าที่ผ่านมาไม่เคยมีเรื่องถกเถียงหรือขัดแย้งกับแปด และที่รับแปดเข้าทำงานก็เพราะเขามีฝีมือ มีความสามารถ ไม่เคยคิดว่าแปดมีปมด้อยเรื่องความพิการ นายจ้างคิดว่าแปดเองก็ทราบว่าตนเองมีความสามารถเพราะได้รับคำชื่นชมจากลูกค้าเสมอ ทั้งลูกค้าในประเทศและต่างประเทศ

สรุป แปดจบการศึกษาด้านคอมพิวเตอร์ แม้จะไม่ได้ตรงกับงานที่ทำโดยตรงแต่ก็ทำให้มีพื้นฐานที่จะทำงาน แปดเรียนรู้และสะสมความชำนาญจากการทำงานในฐานะลูกจ้าง ระยะเวลาในการเรียนรู้มากกว่า 5 ปี คุณภาพสินค้าไม่สามารถสัมภาษณ์ลูกค้าได้ แต่จากการสัมภาษณ์นายจ้างซึ่งลักษณะงานเหมือนกันพบว่านายจ้างชื่นชมในคุณภาพงานของแปด แปดนำเงินกู้ยืมมาลงทุนในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แบ่งเงินไว้สำหรับค่าใช้จ่ายในครอบครัว ค่าใช้จ่ายส่วนตัวและเงินเก็บสะสม การทำงานอย่างมีขั้นตอน แก้ปัญหาใช้เหตุผล แปดชอบเข้าร่วมกิจกรรมกับคนอื่น สุภาพ คุยเก่ง ยิ้มแย้ม เข้ากับคนง่าย รับฟังความคิดเห็นของคนอื่น แปดสามารถทำงานได้ต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนานโดยไม่คิดว่าเป็นงานหนักจนเกินไป แปดไม่รู้สึกว่าความพิการเป็นอุปสรรคสำหรับตน สามารถเดินทางไปไหนเพียงลำพัง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง

Copyright by Mahidol University

<u>คนที่เก้า</u>: เก้า (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 38 ปี เริ่มพิการอายุ 30 ปี เนื่องจากไปช่วยมารดาบดอาหารกุ้ง ทำให้โดนเครื่องบดบดนิ้วสามนิ้วกลางมือซ้ายขาดไปเหลือแต่นิ้วโป้งและนิ้วก้อย เดิมประกอบอาชีพเป็นช่างเสริมสวย พอพิการแล้วจึงต้องเปลี่ยนอาชีพ จบการศึกษาชั้นประถมปีที่ 4 สามีเป็นคนขับรถของหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง มีบุตร 3 คน กำลังเรียนหนังสือทุกคน ปัจจุบันประกอบอาชีพรับจ้างขัดชิ้นงานที่ทำจากเงิน เป็นอาชีพเสริมที่รับต่อเนื่องมาจากงานประจำที่เป็นลูกจ้างอยู่บริษัทที่ทำเครื่องประดับเงิน

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: งานอิสระที่รับมาทำมักจะไม่ต่อเนื่องถึงแม้จะมีบริษัทที่ทำงานอยู่เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ดีก็ตาม แต่ชิ้นงานที่รับที่แตกต่างจากที่บริษัทรับอยู่ ก็ทำให้เกิดปัญหาว่าตนเองมีข้อจำกัดในการรับงานที่อุปกรณ์ของตัวเองไม่เหมาะสม ดังนั้นจึงทำให้เรียนรู้ที่จะรับงานที่สมรรถนะของอุปกรณ์ของตัวเองสามารถทำได้ ระยะเวลาที่เก้าใช้ในการเรียนรู้ในการประกอบอาชีพนี้คือ 5 ปี โดยเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานโดยตรง จากการสัมภาษณ์สามีของเก้าพบว่าเขาช่วยเก้าทำงานขัดชิ้นเงินด้วย ซึ่งปัญหาที่พบก็คือฝีมือในการขัดสามารถทำงานได้ในระดับชิ้นงานที่มีความละเอียดปานกลาง ยังไม่สามารถทำงานที่มีความละเอียดสูงได้ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสม อีกส่วนหนึ่งเป็นเพราะยังขาดความชำนาญในการทำชิ้นงานละเอียด ทำให้งานที่ทำไม่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของลูกค้า จำเป็นจะต้องเลือกงานที่สามารถทำได้ ไม่ต้องใช้เครื่องมือที่ขัดงานละเอียด ดังนั้นจึงทำให้มีลูกค้าไม่มากนัก และขณะที่สัมภาษณ์เก้าก็ไม่มีลูกค้ามานานมากแล้ว

ความสามารถในการจัดการ: เก้าแบ่งเงินออกเป็นส่วน ๆ สำหรับ ค่าใช้จ่ายในบ้าน ค่าใช้จ่ายสำหรับบุตร และสำหรับค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เก้ากู้เงินมาลงทุนซื้อเครื่องขัดสำหรับรับงานที่บ้าน ซึ่งมีขั้นตอนการทำงานคล้ายคลึงกับงานที่ทำอยู่แล้ว แต่ก็ประสบปัญหาว่างานที่รับมายากเกินกว่าที่จะทำได้ บางครั้งเมื่อฝืนทำไปก็ทำให้งานเสีย และโดนหักค่าชิ้นงาน จึงแก้ปัญหาส่วนหนึ่งด้วยการเลือกรับชิ้นงานที่เหมาะสมกับฝีมือและอุปกรณ์ที่มีมากขึ้น ตลอดจนหาอาชีพเสริมเพิ่มเติมด้วยการปลูกกล้าไม้ไปขายที่ตลาด รับจ้างซักผ้า เลี้ยงปลา เลี้ยงไก่ มาภายหลังที่แทบจะไม่มีงานขัดเครื่องเงินเข้ามา เก้าจึงตัดสินใจขายเครื่องขัดออกไป แล้วนำเงินมาต่อเติมบ้าน จากการสัมภาษณ์สามีของเก้าพบว่าบางครั้งสามีก็จะช่วยเก้าทำงานขัดเครื่องเงินด้วย แต่ก็มีปัญหาเรื่องชิ้นงานขัดที่ละเอียดเกินไปทำให้ชิ้นงานเสีย จึงปรึกษาหารือกันกับเก้าเลิกรับงานที่เกินกำลัง ทำให้งานที่สามารถรับทำได้มีน้อยลงเรื่อย ๆ จนต้องเลิกทำในที่สุด ปกติสามีเก้าจะออกต่างจังหวัดบ่อย ดังนั้นเรื่องดูแลการใช้จ่ายในครอบครัวจึงเป็นภาระหน้าที่ของเก้า ซึ่งเก้าก็จะจัดสรรในเรื่องของอาหารสำหรับครอบครัว ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของบุตร และเนื่องจาก

Copyright by Mahidol University

ครอบครัวของเก้าอาศัยปลูกบ้านอยู่ในที่ดินของญาติ ซึ่งพอจะมีบริเวณเหลือ ดังนั้นเก้าจึงใช้ที่ว่างสำหรับปลูกพืชผักสำหรับไว้เก็บกินในครอบครัวด้วย ทำให้ทุ่นค่าใช้จ่ายและแก้ปัญหาเรื่องการเงินในครอบครัวไปได้มาก

มนุษยสัมพันธ์: เก้ามีการติดต่อพบปะเพื่อนฝูงเสมอ ทำให้เก้าได้รับข้อมูลที่ช่วยในการทำงานของเก้าได้หลายอย่าง เช่น งานขัดเงินที่เก้าทำก็ได้รับงานมาจากเพื่อนอีกทอดหนึ่ง หรืองานเหมาทำเครื่องประดับง่าย ๆ เพื่อนก็เป็นคนส่งงานมาให้เก้าเช่นกัน งานประจำที่ทำอยู่ปัจจุบันเก้าเข้าออกมาประมาณ 3 รอบแล้ว เก้าบอกว่าที่ออกไม่ใช่เพราะออกเอง แต่เจ้านายผู้ชายชอบด่าว่าคนงาน ทำให้มีปัญหากับคนงานมาก แต่เจ้านายผู้หญิงดี พอเจ้านายผู้ชายเขาให้เก้าออก เจ้านายผู้หญิงก็ให้เก้ากลับเข้าไปทำใหม่ เก้าบอกว่าเจ้านายผู้หญิงจะดีกับเก้าเป็นพิเศษ อย่างที่บริษัทไม่มีงานเขาก็จะเรียกเก้าไปช่วยทำพิเศษที่บ้าน เพื่อไม่ให้เก้าว่างงาน จนทำให้กลายเป็นความผูกพันและไม่กล้าออกจากงาน เก้ากับครอบครัวจะพูดคุยกันในทุกเรื่อง ทำให้ไม่เคยมีปัญหาขัดแย้งกัน หรือแม้กับเพื่อนฝูงเก้าก็ไม่เคยมีปัญหาขัดแย้งกับใครเช่นกัน เก้าเป็นคนมีน้ำใจช่วยเหลือทุกคนโดยไม่ต้องเอ่ยปาก จากการสัมภาษณ์สามีพบว่าเก้าและสามีจะอยู่กันอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัย ทั้งสองคนจะปรึกษาหารือกันตลอด สามีบอกว่าเจ้านายจะรักเก้ามาก เพราะเก้ามีน้ำใจ สามีบอกหลายครั้งให้ออกจากงานนี้แต่เก้าก็ให้เหตุผลว่าเป็นห่วงที่เจ้านายไม่มีใคร แม่สามีก็จะรักเก้ามากเพราะเขานิสัยดี อย่างเรื่องบดกุ้งที่ทำให้เขาพิการก็เพราะว่าไปช่วยแม่ทำงานทั้ง ๆ ที่ไปเที่ยว เก้าจะมีเพื่อนฝูงมาก เพราะเก้าจะคอยช่วยเหลือทุก ๆ คน เป็นคนคอยรับฟังคนอื่น กับสามีเองก็จะฟังความคิดเห็นของสามีเสมอ หากไม่เห็นด้วยก็จะอธิบายเหตุผลของตนเองให้ฟัง ที่ผ่านมาจึงไม่เคยมีเรื่องขัดแย้งกันเลย

ความอดทนมุ่งมั่น: ตั้งแต่เกิดอุบัติเหตุทำให้นิ้วมือข้างขวาสามนิ้วขาด ทำให้เก้าประกอบอาชีพเสริมสวยไม่ได้ ก็ต้องหาอาชีพทำใหม่ ทำทุกอย่างที่ทำได้ตั้งแต่ปลูกผักขาย รับจ้างซักผ้า งานก่อสร้าง ขายก๋วยเตี๋ยว ขายอาหารตามสั่ง ปัจจุบันก็ปลูกต้นไม้เอาไว้ คิดว่าพอเริ่มโตได้ที่แล้วจะเอาไปขายวันเสาร์อาทิตย์ เก้าจะพยายามหาสิ่งต่าง ๆ ทำเพื่อเป็นรายได้ให้กับตนเองและครอบครัวโดยตลอดแทบไม่เคยหยุด ก่อนหน้าที่จะกู้เงินจากกองทุนฯที่กรุงเทพฯ เก้าเคยขอกู้เงินจากต่างจังหวัดเพื่อเปิดร้านรับซักรีบเสื้อผ้า แต่ก็ได้รับการปฏิเสธเพราะเห็นว่าความพิการของเก้ามีไม่มากนัก ซึ่งตอนนั้นก็ทำให้เก้าท้อแท้ใจว่าไม่ได้รับการส่งเสริมจากกองทุนฯ แต่หลังจากนั้นเก้าย้ายบ้านมาพักที่กรุงเทพฯ จึงลองทำเรื่องขอกู้เงิน ก็ได้รับการอนุมัติ เก้าบอกว่าเวลาท้อแท้ก็พักกับเรื่องที่ทำให้ท้อแท้ไปก่อนสักพัก หลังจากนั้นก็กลับมาลองสู้ใหม่อีกครั้งเป็นวิธีที่เก้าใช้อยู่ ปกติเก้าและสามีชอบที่จะหางานทำเสริมรายได้โดยตลอด ทุกวันนี้หากมีเวลาว่างก็จะพากันไปดูที่ตลาดว่ามีช่องทางที่จะทำอาชีพใดเพิ่มเติมบ้าง แต่ก็จะพยายามพิจารณาให้รอบคอบถึงความเสี่ยงที่จะลงทุนในการประกอบอาชีพเป็นหลัก เก้าคิดว่าสิ่งที่ทำให้เก้าสามารถมีบ้าน มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร

Copyright by Mahidol University

อย่างที่มีทุกวันนี้ได้ก็เพราะการที่เก้าไม่เคยยอมแพ้กับปัญหาต่าง ๆ และขยัน ไม่เกี่ยงงาน รู้จักกตัญญูรู้คุณคน ก็จะทำให้เรามีช่องทางประกอบอาชีพได้ในที่สุด จากการสัมภาษณ์สามีบอกว่าเก้าเป็นคนหนักเอาเบาสู้ ไม่เคยเกี่ยงงาน ไม่ว่าอย่างไรจะพยายามหางานทำตลอด ไม่เคยบ่น ไม่เคยหยุด ทำงานทุกงานที่มีให้ทำ ทำให้เก้าประสบความสำเร็จในงานที่ทำ อย่างเช่น งานที่บริษัททำเครื่องประดับก็เป็นที่รักใคร่ของเจ้านายได้รับการส่งเสริมในโอกาสที่ทำได้ หรืออย่างการออกมาเปิดรับขัดเงินเป็นงานอิสระ ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถทำต่อเนื่องได้ แต่ก็ไม่ขาดทุน เพราะพอประเมินว่าไม่สามารถรับงานได้ก็ขายเครื่องคืนให้กับผู้ขาย เป็นต้น ส่วนใหญ่แล้วเก้าและสามีจะเดินทางไปทำงานพร้อมกัน เพราะที่ทำงานอยู่ใกล้กัน ยกเว้นเวลาที่สามีต้องเดินทางไปทำงานต่างจังหวัด เก้าก็จะต้องขึ้นรถเมล์ไปทำงาน ระยะเวลาการทำงานที่ทำงานของเก้าก็จะเป็นไปตามเวลาเปิดปิดของบริษัท คือทุกวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่ 8.00-17.00 น ยกเว้นมีการทำล่วงเวลา แต่หลังจากกลับจากทำงาน หรือวันหยุดแล้ว เก้าก็จะทำงานทุกอย่างแทบไม่ค่อยมีเวลาว่าง

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ตอนที่ไปสมัครงานที่โรงงานเครื่องประดับนั้น เจ้าของโรงงานไม่มั่นใจว่าเก้าจะทำได้ จึงทดลองให้ทำตอนนั้นเลย ซึ่งเก้าก็ทำได้ นายจ้างจึงรับเข้าทำงาน แต่เนื่องจากนายจ้างผู้ชายมักมีปัญหากับคนงานบ่อย ๆ และเก้าเองก็ถูกนายจ้างให้ออกจากงานหลายครั้ง ถึงแม้เจ้านายผู้หญิงจะเรียกกลับไปทำตลอด แต่ก็ทำให้เก้าคิดอยากทำอาชีพของตนเอง บังเอิญเพื่อนมีเครื่องขัดเงินเก่ามาขาย เก้าเลยตัดสินใจลงทุน ตอนแรกงานที่รับมาก็ได้กำไร แต่หลัง ๆ ชิ้นงานที่รับมายากขึ้น ๆ อีกทั้งเครื่องขัดที่มีอยู่ก็ไม่ใช่เครื่องขัดชิ้นงานคุณภาพ ดังนั้นจึงตัดสินใจเลิกไปในที่สุด และกลับไปทำงานโรงงานเต็มเวลา เก้าบอกว่าไม่คิดอยากรับความช่วยเหลือจากคนอื่น คิดว่าตนเองสามารถทำทุกอย่างได้ด้วยตนเองอยู่แล้ว จากการสัมภาษณ์สามีบอกว่าไม่เคยมีเรื่องถกเถียงกัน แรก ๆ ที่เก้าพิการก็ไม่กล้าไปไหน กลัวคนอื่นมอง แต่หลัง ๆ เก้าบอกว่าไม่ได้ทำอะไรผิด ทำไมจะต้องกลัวคนอื่นเขา สามีบอกว่าถ้าพูดถึงเรื่องทำงาน อย่างขัดเครื่องเงิน ก็เป็นงานที่ไม่เคยทำ แต่ก็เก้าก็คิดว่าตัวเองทำได้ ถึงแม้จะมีนิ้วไม่ครบ เก้าไม่เคยคิดว่าทำอะไรไม่ได้ เขาทำงานทุกงานอย่างนิ้วเขาพิการหายไป 3 นิ้ว ก็ยังช่วยกันทำงานก่อสร้าง ผูกเหล็ก งานซักผ้าซึ่งไม่สะดวกเลยสำหรับเก้าแต่เก้าก็รับจ้างทำ

สรุป เก้าเรียนรู้จากการทำงานในฐานะลูกจ้างมาก่อน จากนั้นจึงสะสมประสบการณ์ในการประกอบอาชีพโดยตรงเพิ่มเติมโดยมีระยะเวลาในการเรียนรู้ 5 ปี ขณะสัมภาษณ์ไม่มีลูกค้า ทราบแต่ว่าขณะที่มีลูกค้าผลงานที่ออกมาบางครั้งไม่ผ่านการตรวจประเมินของลูกค้า เก้านำเงินกู้ยืมนำมาลงทุนในอุปกรณ์ขัดเครื่องเงิน เก้าจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ สำหรับค่าใช้จ่ายในบ้าน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทำงานอย่างมีขั้นตอน เมื่อเกิดปัญหาเก้าใช้เหตุผลในการตัดสินใจ เก้ารู้จักคบค้าสมาคมกับคนอื่น มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ไม่สร้างความขัดแย้งกับใคร ถ้อยทีถ้อยอาศัย รับฟัง

Copyright by Mahidol University

ผู้อื่น เก้าพยายามหาหนทางต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาโดยไม่ย่อท้อแม้จะต้องเผชิญกับความล้มเหลวครั้งแล้วครั้งเล่า แสวงหางานทุกอย่างที่ตนเองทำได้และทำหลายอย่างพร้อมกันโดยไม่คิดว่าเป็นงานหนักจนเกินไป เก้าคิดว่าตนเองสามารถทำทุกอย่างได้ด้วยตนเอง ไม่คิดหวังพึ่งคนอื่น

<u>คนที่สิบ</u>: สิบ(นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 39 ปี เริ่มพิการอายุ 25 ปี เนื่องจากเหยียบกับระเบิดในระหว่างปฏิบัติราชการทหารทำให้ต้องตัดขาซ้ายใต้เข่า พักรักษาตัวอยู่ประมาณ 1 ปี จึงเข้าฝึกงานทำเครื่องหนังที่มูลนิธิสายใจไทย ทำอยู่ประมาณ 4 ปี มีการเปิดแผนกใหม่ด้านเซรามิก เพ้นท์กระเบื้องจึงได้เข้าฝึกงานในแผนกใหม่นี้ ส่วนหนึ่งเพราะชอบเรียนศิลปะมาแต่เด็กจึงมีความสนใจแผนกใหม่นี้เป็นพิเศษ จบ ปวช.ช่างยนต์ ปัจจุบันอาศัยอยู่บ้านของตนเองกับภรรยาและบุตร 2 คน ประกอบอาชีพเพ้นท์ชิ้นงานเซรามิกเป็นอาชีพเสริม มีงานประจำอยู่ที่มูลนิธิสายใจไทย

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: เริ่มแรกเรียนรู้จากครูฝึกที่มูลนิธิ มาตอนหลังก็เรียนรู้เพิ่มเติมจากหนังสือและการเข้าอบรมจากสถาบันที่มีการสอนด้านนี้ โดยนอกจากจะทำชิ้นงานของมูลนิธิแล้วยังเป็นอาจารย์สอนคนพิการรุ่นหลังที่เข้ามาใหม่อีกด้วย กล่าวโดยสรุปสิบเรียนรู้การทำงานจากประสบการณ์ทำงานในอาชีพและแสวงหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งเรียนรู้ภายนอกด้วย โดยมีระยะเวลาในการเรียนรู้อาชีพนี้ประมาณ 10 ปี จากการสัมภาษณ์ภรรยาของสิบพบว่าภรรยาทำงานอยู่ที่เดียวกับสิบและรับทราบถึงความชื่นชมในฝีมือเพ้นท์งานของสิบจากเจ้าหน้าที่ในมูลนิธิมาโดยตลอด ในขณะเดียวกันในช่วงที่สิบเคยออกมารับงานเอง ก็มีคนติดต่อเพื่อจะให้ไปแสดงสินค้าถาวรในโรงแรมชั้นหนึ่งอีกด้วย ทั้งนี้ตัวเธอเองไม่ได้มีความรู้ในด้านนี้แต่อย่างใด และไม่ได้มีส่วนช่วยเหลือสิบในการทำงานด้านการเพ้นท์เลย ทั้งนี้ขณะที่สัมภาษณ์สิบหยุดรับงานนอกเนื่องจากกลับไปทำงานที่มูลนิธิและทางมูลนิธิสั่งห้ามมิให้รับงานนอก

ความสามารถในการจัดการ: สิบจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ เป็นค่าใช้จ่าย ๆ ต่าง ๆ และเก็บเป็นเงินสะสมส่วนหนึ่ง เดิมสิบเคยลงทุนรับงานใหญ่ แล้วประสบปัญหาว่าไม่สามารถทำงานทันตามกำหนด ส่วนหนึ่งมาจากปัญหาการต้องลงทุนล่วงหน้าในวัตถุดิบก่อนที่จะส่งชิ้นงานและรับเงินจากลูกค้าได้ ทำให้ต้องแบกรับภาระเรื่องต้นทุน อีกส่วนหนึ่งคือสิบทำงานคนเดียวถึงแม้จะพยายามทำหามรุ่งหามค่ำแล้วก็ไม่สามารถทำงานได้ตามกำหนด หนำซ้ำการเร่งงานทำให้งานเพ้นท์ที่ออกมาไม่ได้คุณภาพอีกด้วย ตอนที่กู้เงินนั้นสิบนำเงินมาลงทุนซื้อเตาสำหรับอบเซรามิก ซึ่งก็มีปัญหาว่าเตาเผาเล็กทำให้ไม่สามารถรับงานเซรามิกชิ้นใหญ่ได้ จึงแก้ปัญหาเรื่องการรับงานที่เหมาะกับขนาดเตาเผาเป็นหลัก แต่หากมีงานที่เกินกว่าเตาจะรับได้ก็นำงานไปจ้างเผาเตาข้างนอก โดยคิดเผื่อราคาค่าจ้างเผาเอาไว้ด้วย สิบลาออกจากงานและมารับงานอิสระอยู่ได้ไม่นานนักก็ประสบปัญหา

Copyright by Mahidol University

ขาดทุน ในที่สุดก็เลิกกิจการแล้วขายเตาเผาออกไปชำระหนี้ ส่วนสิบกลับไปทำงานเป็นลูกจ้างที่เดิม แต่ก็ยังมีแนวคิดที่จะออกมาประกอบธุรกิจส่วนตัวอยู่ โดยคิดจะเปิดเป็นโรงเรียนสอนเพ้นท์และขายอุปกรณ์เครื่องมือในการเพ้นท์แทนการเปิดรับผลิตชิ้นงาน จากการสัมภาษณ์ภรรยาของสิบพบว่าภรรยาทำงานอยู่ที่เดียวกับสิบ แต่ว่ามิได้ทำงานด้านเพ้นท์และไม่สามารถช่วยงานสิบได้ ดังนั้นเมื่อรับงานลูกค้ามาแล้วสิบจึงทำงานทั้งหมดเพียงคนเดียว และจากเดิมที่เคยทำงานอยู่ที่มูลนิธินั้น งานที่ทำจะถูกแบ่งออกเป็นหลายขั้นตอน แต่ละขั้นตอนจะมีแผนกที่รับผิดชอบเป็นช่วง ๆ ซึ่งทำให้งานเสร็จได้ตามกำหนด เพราะเวลารับงานทางมูลนิธิสามารถกำหนดตารางเวลางานได้ค่อนข้างแม่นยำ ในขณะที่สิบมารับงานเองนั้น สิบต้องทำงานทุกขั้นตอนเพียงคนเดียว และประมาณเวลาทำงานได้ไม่ถูกต้อง กะเวลาส่งงานให้ลูกค้าผิดพลาด ซึ่งทำให้ต้องเร่งงานเพื่อจะส่งมอบให้ลูกค้าแต่ก็ไม่สามารถทำได้ จึงทำให้เสียลูกค้าไปในที่สุด แต่อย่างไรก็ตามภายหลังจากที่ประสบปัญหาขาดทุนแล้ว สิบก็รีบแก้ปัญหาด้วยการตัดตอนเคลียร์หนี้สินทั้งหมดไม่ให้บานปลายและกลับไปทำงานที่มูลนิธิในฐานะลูกจ้าง แต่ก็ยังมุ่งมั่นที่จะเก็บเงินเพื่อออกมาทำธุรกิจเองใหม่อีกครั้งหนึ่ง

มนุษยสัมพันธ์: เพื่อนของสิบส่วนใหญ่คือเพื่อนที่ทำงานร่วมกันที่มูลนิธิ เพราะนอกจากจะเป็นคนพิการด้วยกันแล้วยังเคยเป็นทหารเหมือนกันด้วย ก่อนหน้านี้สิบเคยออกจากมูลนิธิและออกไปรับงานอิสระด้วยตนเอง สิบบอกว่าตอนที่รับงานลูกค้ามาแล้วเกิดปัญหางานเสร็จไม่ทันตามกำหนด สิบจึงต้องโทรไปแจ้งลูกค้าให้ทราบ ซึ่งสิบก็ไม่ได้พูดสิ่งใดมาก เพียงแต่แจ้งให้ลูกค้าทราบเท่านั้น มีบางงานที่เป็นงานใหม่ลูกค้าให้สิบลองทำทั้ง ๆ ที่สิบไม่เคยทำมาก่อน สิบพยายามทำส่งให้ลูกค้าพิจารณาหลายครั้ง แต่ก็ไม่ได้รับคำตอบ จนครั้งสุดท้ายลูกค้าก็เงียบไปเลย แต่สิบก็ไม่ได้ถามลูกค้าถึงเหตุผล สิบคิดว่าตนเองรับฟังความคิดเห็นคนอื่น แต่ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ สิบมักตัดสินใจด้วยตนเองโดยไม่สอบถามความคิดเห็นของภรรยา สิบมีน้ำใจชอบช่วยเหลือโดยไม่ต้องเอ่ยปากอย่างเช่นตอนผู้สัมภาษณ์จะกลับบ้านหลังจากสัมภาษณ์เสร็จ สิบก็เอื้อเฟื้อจะขับรถออกมาส่งปากทางหน้าหมู่บ้านเพราะแถวนั้นการขนส่งสาธารณะยังไม่มี เป็นต้น จากการสัมภาษณ์ภรรยาพบว่าสิบเป็นคนไม่ค่อยพูด ส่วนใหญ่ถามคำตอบคำ อย่างเวลาคุยกันก็ไม่ค่อยพูดอะไรมากนักจนบางครั้งตนเองก็ไม่ทราบว่าสิบคิดสิ่งใดอยู่ ส่วนใหญ่สิบจะคบกับเพื่อนที่ทำงานด้วยกันที่มูลนิธิ จะมีคบหากับเพื่อนทหารที่เคยทำงานร่วมกันบ้างแต่ก็ไม่บ่อยนัก โดยปกติสิบมักชอบทำตัวเป็นผู้นำ ชอบคิดและตัดสินใจคนเดียวมากกว่าจะปรึกษาหรือขอความคิดเห็นจากภรรยา

ความอดทนมุ่งมั่น: ตอนที่สิบออกจากงานที่มูลนิธิเพื่อมารับงานเองนั้น สิบเริ่มประสบปัญหาจากการที่ลูกค้ากำหนดเวลาส่งมอบงานชัดเจน แต่สิบไม่สามารถกะประมาณเวลาในการทำงานได้ตามที่คิด เพราะแต่เดิมตอนทำที่มูลนิธิสิบมักจะทำไปเรื่อย ๆ เป็นส่วนใหญ่ หากมีงานเร่งทุก ๆ คน

Copyright by Mahidol University

ก็จะมาช่วยกัน ทำให้งานเสร็จทันเวลา แต่พอออกมาทำคนเดียวแล้ว ทำไม่ทัน ก็จะต้องอยู่ทำคนเดียวจนเสร็จตามจำนวนที่ตั้งใจไว้ และไม่ว่าจะดึกดื่นแค่ไหนสิบก็จะต้องทำให้เสร็จ แต่กระนั้นก็ตามสิบก็ยังไม่สามารถส่งมอบงานให้กับลูกค้าได้ตามกำหนด อันเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น งานที่ออกมาไม่ได้คุณภาพตามต้องการ ไม่มีเงินทุนที่จะใช้ซื้อวัตถุดิบมาทำงาน เตาเผาที่ใช้เผางานมีขนาดเล็กกว่าชิ้นงานที่รับมา เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทำให้สิบเกิดความรู้สึกท้อแท้ แต่ก็ไม่นานนัก พอนึกถึงความรับผิดชอบที่จะต้องส่งมอบงานให้กับลูกค้า สิบก็หาหนทางแก้ไขปัญหาด้วยการเข้าไปเจรจากับทางมูลนิธิให้ช่วยรับงานของลูกค้าไปทำและขอกลับเข้าไปทำงานใหม่ ซึ่งทางมูลนิธิก็ช่วยแต่มีเงื่อนไขว่าสิบจะต้องเลิกรับงานนอก โดยให้เหตุผลว่ามูลนิธิจำเป็นต้องควบคุมการรั่วไหลของวัสดุอุปกรณ์ หากปล่อยให้พนักงานรับงานนอกมาทำแล้วก็อาจจะเกิดการนำวัสดุของมูลนิธิไปใช้อันเป็นต้นเหตุที่จะก่อให้เกิดการทุจริตต่อไปได้ มูลนิธิจึงจำเป็นต้องออกมาตรการเพื่อตัดไปแต่ต้นลม จากที่ผ่านมาถึงแม้ว่าสิบจะประสบปัญหาขาดทุนจากการออกไปประกอบอาชีพอิสระดังกล่าว แต่สิบก็ตั้งใจว่าหลังจากเก็บเงินได้ใหม่แล้ว สิบก็จะนำเงินไปลงทุนใหม่ แต่จะไม่นำเงินไปลงทุนรับงานเองอย่างเดิม หากจะเปิดเป็นโรงเรียนสอนเพ้นท์งานแทน สิบบอกว่าประสบการณ์จากการลงทุนในครั้งก่อนทำให้สิบพอจะทราบปัญหาของการทำธุรกิจ ดังนั้นจึงมีแนวคิดใหม่ที่จะไม่ให้เกิดปัญหาในการประกอบกิจการอย่างที่เคยประสบ จากการสัมภาษณ์ภรรยาบอกว่าช่วงรับงานเองสิบเหนื่อยมาก ต้องอยู่จนดึกจนดื่นแทบตลอด บางวันภรรยาเข้านอนจนตื่นแล้วก็ยังไม่เห็นสิบเข้านอนเลย เป็นอย่างนี้อยู่หลายเดือนจนที่สุดสิบจึงตัดสินใจเลิก เพราะว่าเหนื่อยมากแต่ก็ยังขาดทุน ภรรยาคิดว่าความตั้งใจในการทำงานของสิบน่าจะส่งผลให้สิบประสบความสำเร็จได้ และคิดว่าบทเรียนจากความล้มเหลวในกิจการในครั้งก่อนน่าจะทำให้สิบไม่ผิดพลาดอีกในการลงทุนครั้งต่อไป สิบและภรรยาทำงานอยู่ที่มูลนิธิสายใจไทยด้วยกันแต่ทำงานคนละแผนก สิบจะขับรถด้วยตนเองพาลูกไปส่งที่โรงเรียนจากนั้นจึงไปที่ทำงานพร้อมภรรยา ตอนนี้หลังจากกลับเข้าไปทำงานที่มูลนิธิแล้ว เวลาที่เลิกงานกลับบ้านสิบก็มีงานที่คนรู้จักกันว่าจ้างทำเพื่อจะให้เป็นของขวัญแก่คนรู้จักบ้าง แต่ก็ทำในลักษณะว่าจ้างกันเป็นส่วนตัวในฐานะคนรู้จักมากกว่า

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ไม่เคยมีใครคัดค้านเรื่องการประกอบอาชีพของสิบ เพราะสิบทำงานด้านเพ้นท์เซรามิกมานานแล้วจนกระทั่งมีความชำนาญ และเป็นอาจารย์สอนให้กับคนพิการรายใหม่ที่เข้ามาทำงานที่มูลนิธิ เพียงแต่ว่าในการรับงานด้วยตนเอง สิบประสบปัญหาในเรื่องของการจัดการทั้งเรื่องของสภาพคล่อง การจัดตารางเวลาทำงาน อุปกรณ์ในการทำงาน ทำให้งานที่ประมาณการไว้ว่าน่าจะกำไรกลายเป็นขาดทุน สิบจึงกลับไปทำงานเป็นลูกจ้างมูลนิธิเหมือนเดิม สิบคิดว่าพอเก็บเงินได้ใหม่ก็จะลงทุนทำอะไรเองอีก แต่คงไม่รับทำงานเหมือนเดิม เพราะว่ารับปากกับทาง

Copyright by Mahidol University

มูลนิธิแล้วว่าจะไม่ทำอีกคงไม่อยากผิดคำพูด สิบบอกว่าจะรับสอนคนอื่น นอกจากจะได้ค่าสอนแล้ว คิดว่าจะได้เงินจากการขายอุปกรณ์ให้กับนักเรียนด้วย อีกทั้งชิ้นงานที่นักเรียนทำได้ก็จะสามารถขายได้อีก จากการสัมภาษณ์ภรรยาบอกว่าไม่เคยถกเถียงกับสิบ ภรรยาคิดว่าสิบค่อนข้างอายเรื่องความพิการของตนเอง เวลาไปไหนมาไหนจะรู้ว่าสิบไม่ค่อยอยากจะออกเดิน มักจะนั่งอยู่กับที่มากกว่า เพราะเกรงคนจะสังเกตเห็นความพิการ เรื่องความสามารถในการเพ้นท์งานสิบรู้ว่าตัวเองมีความสามารถมากเพราะเคยมีคนจะให้ไปเปิดร้านที่โรงแรมใหญ่ แต่ปัญหาคือสิบไม่มีชิ้นงานมากพอที่จะไปตั้งขายมากขนาดนั้น

สรุป สิบเรียนรู้จากการฝึกอาชีพที่มูลนิธิมาก่อน จากนั้นจึงสะสมประสบการณ์จนกระทั่งภายหลังได้เป็นครูของมูลนิธิ ระยะเวลาในการเรียนรู้ 10 ปี คุณภาพของสินค้าเป็นที่ยอมรับของลูกค้า สิบกู้เงินมาลงทุนในอุปกรณ์สำหรับทำเซรามิก สิบจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ โดยแบ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่บ้าน ค่าใช้จ่ายส่วนตัวและเงินเก็บสะสม ทำงานอย่างมีขั้นตอนและแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล สิบมีน้ำใจชอบช่วยเหลือคนอื่น แต่ก็มีนิสัยไม่ง้อใคร ชอบคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ค่อยรับฟังความเห็นของคนอื่น แม้ว่าสิบจะต้องทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนานก็ไม่บ่น และพยายามทำให้สำเร็จลุล่วง ถึงแม้จะผิดพลาดหรือล้มเหลวแต่ก็ถือเป็นบทเรียนและพยายามหาทางอื่นแก้ไขปัญหา แม้ว่าสิบจะยังมีปัญหากับความพิการบ้าง แต่ก็เชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและภาคภูมิใจในฝีมือของตน ไม่คิดหวังพึ่งความช่วยเหลือจากคนอื่น

<u>คนที่สิบเอ็ด</u>: สิบเอ็ด (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศหญิง อายุ 55 ปี ป่วยเพราะแพ้ยาทำให้ตาบอดตอนอายุประมาณ 35 ปี อาชีพเดิมก่อนพิการรับราชการเป็นครูโรงเรียนคนทั่วไป พอตาบอดแล้วก็พยายามศึกษาอักษรเบรลล์และขอย้ายตัวเองมาโรงเรียนสอนคนตาบอด เคยสมรสและมีบุตร 2 คน ชาย 1 คน หญิง 1 คน ทั้งสองคนทำงานแล้ว ปัจจุบันแต่งงานใหม่แต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรส ที่พักอาศัยปัจจุบันเช่าคอนโดฯ อยู่เพราะว่าเดินทางมาทำงานสะดวกกว่าที่บ้าน ไม่ต้องตื่นเช้ามากเกินไป จบการศึกษา ปวส.วิทยาลัยครูสวนดุสิต ปัจจุบันประกอบอาชีพหมอดู โดยมีอาชีพหลักเป็นครูโรงเรียนสอนคนตาบอด

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: อาชีพหมอดูได้มาจากการเข้าอบรมที่ศูนย์ฝึกอาชีพของคนตาบอด หลังจากนั้นก็มาเรียนเพิ่มเติมในภายหลังอีก ระหว่างที่เรียนอยู่ก็เริ่มรับดูหมอแล้ว สิบเอ็ดบอกว่าการที่มีลูกค้ามารับบริการมากรายก็ยิ่งจะทำให้มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น เพราะว่าการดูหมอส่วนหนึ่งเป็นเรื่องของการรวบรวมสถิติ โดยพิจารณาถึงรายละเอียดปลีกย่อยที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันของลูกค้าแต่ละราย ก็จะสามารถทำให้หมอดูสามารถทำนายผลได้แม่นยำมากขึ้นเป็นลำดับ ตอนนี้ก็เรียนรู้วิธีการดูหมอเพิ่มเติมขึ้นทั้งดูลายมือ ดูดวงทางโหราศาสตร์ ตลอดจนถึงไพ่

Copyright by Mahidol University

ยิปซี ทั้งนี้สิบเอ็ดสะสมระยะเวลาในการเรียนรู้อาชีพนี้มามากว่า 10 ปี ทั้งจากการเรียน และการทำงานดูหมอเป็นอาชีพ จากการสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานของสิบเอ็ดซึ่งเป็นครูที่โรงเรียนเดียวกัน พบว่า สิบเอ็ดมีลูกค้ามาดูหมอที่โรงเรียนเป็นประจำ ส่วนใหญ่จะใช้เวลาว่างในการรับดูหมอ ตนเองก็เคยเป็นลูกค้าของสิบเอ็ดเหมือนกัน แต่ก็ไม่ได้ใช้บริการบ่อยนัก จะใช้บริการตอนที่รู้สึกไม่สบายใจเป็นส่วนใหญ่ โดยส่วนตัวแล้วลูกค้าคิดว่าหมอดูตาบอดดูแม่นกว่าหมอดูตาดี

ความสามารถในการจัดการ: สิบเอ็ดแบ่งเงินออกเป็นส่วน ๆ ชัดเจน สำหรับค่าใช้จ่ายส่วนตัว ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน และที่เหลือเป็นค่าใช้จ่ายอื่น ๆ และเงินสะสม แต่อย่างไรก็ตามสิบเอ็ดมีภาระค่าใช้จ่ายของลูก ๆ ซึ่งถึงแม้จะออกเรือนไปแล้วแต่ก็ยังพึ่งพาสิบเอ็ดด้านการเงินอยู่ เช่น สิบเอ็ดต้องผ่อนเงินค่าทำบ้านใหม่ซึ่งสร้างขึ้นมาแทนบ้านเก่าและให้บุตรอยู่ ต้องผ่อนเงินค่างวดรถกระบะที่ซื้อให้บุตรชาย เป็นต้น สิบเอ็ดบอกว่านำเงินกู้ไปลงทุนเรียนหมอดูจากทางสถาบันต่าง ๆ ตลอดจนซื้อหาตำราเพิ่มเติม ปัญหาที่สิบเอ็ดเคยประสบในการดูหมอก็คือการที่ลูกค้าบางรายที่รับบริการทางโทรศัพท์เบี้ยวเงินค่าดูหมอ ภายหลังจึงแก้ไขด้วยการให้ลูกค้าที่ดูหมอทางโทรศัพท์โอนเงินมาก่อนแล้วจึงค่อยให้บริการ ส่วนใหญ่สิบเอ็ดจะใช้เวลาว่างจากการสอนหนังสือดูหมอโดยนัดหมายกับลูกค้าล่วงหน้า หรือไม่เช่นนั้นก็จะดูทางโทรศัพท์ หรือหากเป็นคนคุ้นเคยก็จะนัดดูที่ที่พักของสิบเอ็ด จากการสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานของสิบเอ็ดพบว่า สิบเอ็ดจะเป็นคนที่ประกอบอาชีพหลายอย่าง นอกจากจะดูหมอแล้วยังนำ ชา กาแฟ และของขบเคี้ยวต่าง ๆ มาขายให้เพื่อนครูในโรงเรียนด้วย สิบเอ็ดมีเงินสะสมไว้พอสมควร โดยจะเป็นคนออกเงินกู้ให้กับเพื่อนครูด้วยกัน นอกจากนั้นยังเป็นท้าวแชร์ในโรงเรียนด้วย ในเรื่องการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของสิบเอ็ดนั้นตนเองจะชื่นชมในเรื่องการจัดการบริหารเวลาของสิบเอ็ดมาก เพราะจะเห็นว่าสิบเอ็ดทำงานทั้งของโรงเรียนและงานส่วนตัวได้ตลอดเวลาโดยไม่เสียงานทั้งสองอย่าง ที่สำคัญคือเป็นงานที่สร้างรายได้ให้สิบเอ็ดทุกงานด้วย

มนุษยสัมพันธ์: สิบเอ็ดมีเพื่อนหลากหลายกลุ่มและยังคบหากันตลอด ทั้งเพื่อนที่โรงเรียนเก่า เพื่อนในสมาคมคนตาบอด และเพื่อนที่โรงเรียนปัจจุบัน อย่างตอนที่ตาบอดเพื่อน ๆ ที่โรงเรียนเก่า รวมถึงผู้อำนวยการบอกว่าไม่ให้ย้ายโรงเรียน ไม่อยากให้ไปอยู่ที่อื่น เพราะว่ารักและเป็นห่วงสิบเอ็ด หรือแม้แต่ลูกค้าที่ดูหมอก็จะคุ้นเคยจนสนิทสนมกันเป็นส่วนใหญ่ เพราะว่าเวลาดูหมอก็จะดูอย่างเป็นกันเอง อีกทั้งลูกค้าจะบอกว่าสิบเอ็ดดูแม่นจึงมักแวะเวียนมาดูเสมอ ในการทำงานร่วมกับคนอื่นสิบเอ็ดจะรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นเสมอ อย่างเช่นมีนักศึกษามาฝึกงานที่โรงเรียน สิบเอ็ดก็จะให้เขาเสนอแนะว่าต้องการสอนวิชานี้อย่างไร จากนั้นถึงจะพูดถึงความคิดเห็นของตน ว่าสิ่งที่นักศึกษาคิดนั้นในทางปฏิบัติสามารถทำได้หรือไม่ อย่างไร ที่จะนำสิ่งต่าง ๆ ที่คิดมาสอนนักเรียนตาบอด สิบเอ็ดไม่เคยมีปัญหากับใครทั้งที่ทำงานเก่าก็เป็นที่รักของเพื่อน ๆ ในที่ทำงานใหม่ก็

Copyright by Mahidol University

เช่นเดียวกัน ส่วนหนึ่งเป็นเพราะความเอื้ออารีของสิบเอ็ด อย่างเช่นการที่สิบเอ็ดเอาขนมหรือกาแฟชา มาวางขายในห้องพักครู สาเหตุก็มาจากการที่รู้ว่าคนตาบอดไม่สะดวกในการที่จะเดินทางไปภายนอกมากนัก ดังนั้นจึงนำของว่าง ๆ ต่างเหล่านั้นมาขาย ถึงแม้ว่าจะต้องลงเงินส่วนตัวไปก่อนและกำไรจากการขายก็ไม่ได้มากมายนัก แต่ที่สำคัญสิบเอ็ดคิดว่าจะช่วยให้เพื่อนครูตาบอดด้วยกันได้รับความสะดวกสบายขึ้น สิบเอ็ดบอกว่าส่วนใหญ่แล้วสิบเอ็ดเองก็พึ่งพาเพื่อนฝูงไม่น้อยเหมือนกัน เช่น เรื่องการขอให้เพื่อนตาดีช่วยกดเงินจากเอทีเอ็ม เป็นต้น ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันจึงถือเป็นเรื่องปกติสำหรับสิบเอ็ดและเพื่อน ๆ จากการสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานของสิบเอ็ดพบว่าสิบเอ็ดจะเอื้อเฟื้อเพื่อน ๆ เสมอ เช่น วันใดที่ทำกับข้าวเองก็จะนำมาฝากเพื่อน ๆ ส่วนใหญ่นอกจากเป็นเพื่อนร่วมงานกันแล้ว บางคนก็ยังเป็นคนพิการเหมือนกันจึงค่อนข้างจะมีความเห็นอกเห็นใจกันมากกว่าเพื่อนทั่วไป สิบเอ็ดจะเป็นคนรับฟังคนอื่น ซึ่งอาจจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เหมาะกับการทำอาชีพดูหมอ เพราะจะต้องคอยรับฟังปัญหาหรือข้อข้องใจจากลูกค้าไปด้วยในเวลาที่บริการดูหมอ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าสิบเอ็ดจะเป็นกันเอง สุภาพ ทำให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจที่จะให้สิบเอ็ดดูดวงให้ ที่มาดูหมอก็เพราะได้รับคำแนะนำจากเพื่อนมาอีกต่อหนึ่ง เมื่อพูดคุยว่าดูหมอแม่นแค่ไหน สิบเอ็ดก็บอกว่าตนเองใช้ประสบการณ์ในการดูหมอมาพัฒนาฝีมือของตนเองเรื่อย ๆ เพราะการดูหมอส่วนหนึ่งเป็นเรื่องของสถิติ การสังเกตและจดจำไปใช้ในการดูหมอครั้งต่อ ๆ ไป มักจะทำให้ลูกค้าบอกว่าสิบเอ็ดดูหมอแม่น ลูกค้าคิดว่าการที่สิบเอ็ดพยายามอธิบายด้วยหลักการเช่นนี้ เป็นการชักจูงให้ลูกค้าสนใจที่จะใช้บริการสิบเอ็ดมากขึ้น และคิดว่าสิบเอ็ดให้บริการได้ดีอยู่แล้วไม่คิดว่าสิบเอ็ดจะต้องปรับปรุงสิ่งใด

ความอดทนมุ่งมั่น: หลังจากที่ตาบอดได้สักระยะหนึ่ง สิบเอ็ดก็บอกบุตรสาวว่าไม่ต้องมารับที่โรงเรียน จะลองเดินทางกลับบ้านเอง ปรากฏว่าตอนที่จะลงรถเมล์เกิดอุบัติเหตุขึ้น เพราะว่าสิบเอ็ดได้ยินกระเป๋าพูดว่าให้รีบลง ๆ ก็เลยก้าวลง แต่ปรากฏว่ารถเมล์ไม่ได้หยุด ก็เลยทำให้สิบเอ็ดหล่นลงมาหมุนเคว้งกลางถนน โชคดีว่าไม่มีรถหลังตามมา ทำให้ไม่ได้รับบาดเจ็บอะไรมากนัก แต่จากนั้นมาก็ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุอีกเลย เพราะจะระมัดระวังมากขึ้น สิบเอ็ดบอกว่าสิบเอ็ดไม่อยากให้ตนเองเป็นภาระกับบุตร ดังนั้นจึงต้องพยายามที่จะต้องเดินทางเพียงลำพังให้ได้เร็วที่สุด ส่วนในเรื่องของการทำงาน ถ้าเป็นวันธรรมดาสิบเอ็ดจะออกจากบ้านตั้งแต่ประมาณหกโมงเช้า กลับถึงบ้านประมาณ 2ทุ่ม แล้วก็จะทำธุระส่วนตัว กวาดบ้าน ถูบ้าน ซักผ้า ทำอาหาร จากนั้นก็จะพักผ่อนฟังเทปเสียงประมาณชั่วโมงหนึ่ง ดูโทรทัศน์แล้วก็เข้านอน เสาร์อาทิตย์จะมีเวลาสำหรับลูกค้าหมอดูหรือวันธรรมดา ถ้าพอมีเวลาว่างก็จะนัดมาดูที่โรงเรียนด้วย สิบเอ็ดบอกว่าการกำหนดเวลาทำงานของตนเองดังกล่าวก็คิดว่าเป็นระยะเวลาที่พอดี ไม่หนักเกินไปสำหรับตนเอง แต่หากอยู่ในช่วงจำเป็นต้องใช้เวลาทำงานมากกว่านั้น เช่นที่โรงเรียนมีกิจกรรมพิเศษ ต้องมาเช้ากลับดึกสิบเอ็ดก็

Copyright by Mahidol University

สามารถทำได้ ไม่มีปัญหาใด ที่ผ่านมาสิบเอ็ดบอกว่าไม่เคยให้เวลาตัวเองท้อแท้ เพราะตนเองมีภาระต้องรับผิดชอบมาก จากที่รู้ว่าตนเองจะต้องตาบอดก็ตั้งสติ และเตรียมรับสภาพให้เร็วที่สุดเท่านั้น สิบเอ็ดตั้งใจว่าหลังจากเกษียณแล้วจะเปิดโรงเรียนสอนดูหมอ เพราะคิดว่าน่าจะเป็นอาชีพที่ดีอีกอาชีพหนึ่ง สิบเอ็ดคิดว่าที่ตนเองสามารถประสบความสำเร็จดังเช่นปัจจุบันก็เพราะรู้จักคิด รู้จักตั้งสติ ใช้เหตุผล ไม่ใช้อารมณ์และมีความพยายาม ไม่ท้อกับงานหนักหรือปัญหาต่าง ๆ จากการสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานพบว่าเพื่อนร่วมงานสิบเอ็ดที่เป็นคนขยัน อย่างเวลาว่างจากการสอนก็ยังนัดลูกค้ามาดูหมอ ไม่เคยปล่อยเวลาให้เสียไปโดยเปล่าประโยชน์เลย ในการเดินทางมาทำงานของสิบเอ็ดทราบว่าตอนที่สิบเอ็ดมาทำงานที่โรงเรียนใหม่ ๆ เคยตกรถโดยสาร ซึ่งนักเรียนที่โรงเรียนก็เคยประสบปัญหานี้กันหลายคน แต่หลังจากนั้นก็ไม่เคยมีปัญหาอีก ส่วนเรื่องเวลาเข้าออกงานของสิบเอ็ดก็จะเป็นเช่นเดียวกับครูคนอื่น ๆ

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ไม่เคยมีคนคัดค้านที่สิบเอ็ดประกอบอาชีพนี้ สิบเอ็ดบอกว่าตั้งแต่รู้ตัวว่าจะต้องตาบอด ก็เดินทางมาที่โรงเรียนสอนคนตาบอด มาถามรายละเอียดของการเตรียมความพร้อมสำหรับตนเองไว้ทุก ๆ อย่าง รวมถึงเรื่องการทำงานการขอโอนย้ายตำแหน่งงาน อาชีพเสริมที่สามารถทำได้ พยายามหาแนวทางที่ตนเองจะทำได้ในอนาคตและพยายามไปให้ถึงสิ่งที่ตนเองตั้งเป้าหมายไว้ จากการสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานพบว่าไม่เคยมีปัญหาขัดแย้งกับสิบเอ็ด และเนื่องจากสถานที่ทำงานเป็นโรงเรียนสำหรับคนพิการอยู่จึงไม่มีเรื่องของการดูถูกหรือกลั่นแกล้งกันเพราะความพิการ ตนเองคิดว่าสิบเอ็ดรู้ว่ามีความสามารถในการดูหมอมาก เพราะได้รับคำชื่นชมและเชื่อถือจากลูกค้ามาก ทราบว่าลูกค้าบางคนเวลาจะตัดสินใจทำเรื่องต่าง ๆ บางครั้งจะต้องให้สิบเอ็ดเช็คจากการดูหมออีกครั้งก่อนตัดสินใจทำ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าคิดว่าสิบเอ็ดดูแม่น จึงทำให้เชื่อถือและคอยแวะเวียนมาใช้บริการกับสิบเอ็ดเป็นประจำ

สรุป สิบเอ็ดเรียนรู้การประกอบอาชีพมาจากการฝึกอาชีพที่ศูนย์ฝึกอาชีพของคนตาบอด จากนั้นก็สะสมประสบการณ์เรื่อยมาเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี ลูกค้าชื่นชมฝีมือในการดูหมอ สิบเอ็ดแบ่งเงินออกเป็นส่วน ๆ สำหรับค่าใช้จ่ายส่วนตัว ค่าใช้จ่ายทางบ้าน และจัดสรรเป็นเงินเก็บ สิบเอ็ดกู้เงินมาอบรมวิชาชีพหมอดูตลอดจนหาซื้อตำราเพิ่มเติม ทำงานอย่างเป็นขั้นตอน การแก้ปัญหาใช้เหตุผล สิบเอ็ดชอบคบหาสมาคมกับผู้อื่น เป็นกันเองกับลูกค้า สุภาพและรับฟังผู้อื่น สิบเอ็ดสามารถทำงานต่อเนื่องในระยะเวลายาวนาน โดยไม่คิดว่าเป็นงานหนักจนเกิน ไป มองว่างานที่ทำเป็นงานที่ตนเองสามารถทำได้ เมื่อประสบปัญหาก็พยายามหาทางแก้ไข ไม่โทษคนอื่น สิบเอ็ดไม่รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ เชื่อว่าตนเองมีความสามารถและภาคภูมิใจในตนเอง

Copyright by Mahidol University

<u>คนที่สิบสอง</u>: สิบสอง (นามสมมติ)

ข้อมูลทั่วไป: เพศชาย อายุ 51 ปี ตาบอดสองข้างแต่กำเนิด จบการศึกษาชั้นประถมปีที่ 7 จากนั้นศึกษาต่อด้านดนตรีและทำงานด้านดนตรีบ้าง เป็นคนจังหวัดเชียงใหม่ ย้ายมาอยู่กรุงเทพฯ เมื่ออายุประมาณ 20 ปี แรก ๆ ที่เข้ามาประกอบอาชีพค้าสลาก ทำอยู่ได้สักระยะหนึ่งก็หันมาเล่นดนตรีเพราะมีใจรัก เล่นอยู่ได้ 10 ปี ก็คิดว่าถึงจุดอิ่มตัว เริ่มมีความรู้สึกว่าไม่อิสระ เริ่มจำเจ มีความแน่นอนมาก เพราะร้านมักเปิด ๆ ปิด ๆ ก็เลยหันมาประกอบอาชีพค้าสลากเป็นงานหลัก

ความรู้ความชำนาญในการประกอบอาชีพอิสระ: สิบสองเป็นนักดนตรีอยู่ประมาณสิบกว่าปีก็รู้สึกว่าอยากจะเปลี่ยนอาชีพ จึงศึกษาเกี่ยวกับเรื่องสลากจากพวกรุ่นพี่ที่ทำอาชีพนี้อยู่ ทั้งในเรื่องของแหล่งที่จะหาซื้อ เรื่องการตั้งราคา แหล่งขาย วิธีขาย แล้วจึงมาทำเป็นอาชีพหลัก โดยทำอาชีพนักดนตรีเป็นอาชีพรอง ปัจจุบันก็ต้องพยายามเรียนรู้จากคู่แข่งด้วยเพื่อจะให้รู้ข้อได้เปรียบเสียเปรียบในการที่จะขายแข่งกับเขา นับระยะเวลาในการเรียนรู้อาชีพนี้มาประมาณ 25 ปี โดยเป็นการศึกษาจากคนที่ประกอบอาชีพนี้และศึกษาจากประสบการณ์ในการประกอบอาชีพโดยตรง จากการสัมภาษณ์แม่บ้านที่ทำงานกับสิบสองพบว่าสิบสองเป็นคนที่ร้องเพลงได้ไพเราะมาก ตนเองทำงานอยู่กับสิบสองมาตั้งแต่เขายังไม่มีบุตร และเป็นพี่เลี้ยงดูแลบุตรสาวคนเดียวของเขามาจนถึงปัจจุบันนี้ที่บุตรสาวของสิบสองจบปริญญาตรี และทำงานแล้ว เรื่องอาชีพการเล่นดนตรีของสิบสองแม่บ้านคิดว่าเขาทำได้ดีมาก ส่วนเรื่องการขายสลากแม่บ้านบอกว่าเห็นสิบสองออกจากบ้านไปขายสลากทุกวันที่ห้างสรรพสินค้าที่เขาขายอยู่ ตั้งแต่ห้างเปิดจนห้างปิดแทบทุกวัน ยกเว้นวันที่ยังไม่ได้สลากคือวันรุ่นขึ้นหลังจากออกรางวัลเขาก็จะไปรับงานเล่นดนตรี ที่ผ่านมาแม่บ้านเห็นว่าสิบสองทำงานนี้คนเดียวเพราะภรรยาของเขาก็ทำงานที่มหาวิทยาลัย แต่ก่อนบุตรสาวก็เรียนหนังสือ ไม่ได้ช่วยในการประกอบอาชีพของสิบสองทั้งสองคน จากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่ซื้อสลากของสิบสองพบว่า เขาซื้อเพราะสิบสองมีความโดดเด่นในเรื่องการเจรจา ในขณะที่บริเวณห้างก็มีมีคนขายสลากรายอื่นอยู่อีกหลายราย แต่เขาก็เลือกซื้อจากสิบสอง ไม่ใช่เพราะว่าสิบสองมีตัวเลขที่เขาต้องการแต่เพราะสิบสองพูดเก่ง ประกอบกับการที่สิบสองพิการจึงทำให้เขาเลือกซื้อจากสิบสองเพราะเชื่อว่าเป็นการทำดีอาจจะทำให้ได้อานิสงส์ได้ถูกรางวัลด้วย

ความสามารถในการจัดการ: สิบสองมีการจัดแบ่งการใช้จ่ายเงินออกเป็นส่วน ๆ ชัดเจน วางแผนการใช้จ่ายล่วงหน้า และให้ความสำคัญกับการออม สิบสองนำเงินกู้มาลงทุนซื้อสลากเพิ่มเติม โดยจะมีพื้นที่ขายประจำที่บริเวณห้างแห่งหนึ่งซึ่งแต่แรกก็เปิดให้ขายฟรี แต่ภายหลังมีการเรียกเก็บเงินค่าเช่าพื้นที่และมีผู้ค้าสลากรายอื่น ๆ เข้ามาเป็นคู่แข่งด้วย ซึ่งสิบสองก็ตัดสินใจจ่าย ไม่ย้ายที่หนีเพราะคิดว่าไม่คุ้มกับการที่จะต้องไปสร้างฐานลูกค้าใหม่ แต่ก็แก้ปัญหาด้วยการขายสลากในราคาที่แพงขึ้นโดยใช้วิธีการเจรจากับผู้ซื้อถึงความจำเป็นของตนเองในการที่ต้องขายเกินราคา สิบสองจะ

Copyright by Mahidol University

ไปขายสลากตอนห้างเปิดคือประมาณ 9.30 น-22.00 น. ทุกวัน ยกเว้นวันที่จะต้องไปรับสลากออกใหม่ ก็จะต้องไปขายในวันรุ่งขึ้นแทน หรือว่าบางครั้งอาจมีงานเล่นดนตรีเข้ามาบ้าง แต่ก็จะเลือกรับเฉพาะวันที่ไม่มีสลากขายเป็นส่วนใหญ่ จากการสัมภาษณ์แม่บ้านของสิบสองพบว่า สิบสองจะเป็นคนรับผิดชอบจ่ายค่าจ้าง และที่ผ่านมายี่สิบกว่าปีก็ไม่เคยมีปัญหาในการจ่ายเลยสักครั้ง แม่บ้านจะเห็นสิบสองออกทำงานเป็นเวลาอย่างสม่ำเสมอมาตลอด โดยจะมีงานหลักอยู่สองอย่าง คือขายสลาก และเล่นดนตรี สิบสองจะขายสลากที่ห้างและจะออกขายทุกวัน จะหยุดเฉพาะวันที่ต้องไปรับสลากใหม่เท่านั้น ส่วนงานดนตรีก็จะมีเล่นเป็นครั้งคราว และหากมีงานดนตรี สิบสองก็จะต้องใช้เวลาฝึกซ้อมก่อนวันแสดง บางครั้งสิบสองก็จะเปิดห้องดนตรีให้เพื่อนที่รู้จักกันเช่าสำหรับซ้อมดนตรีบ้าง แต่ก็ไม่บ่อยนัก เนื่องจากว่าไม่สามารถมองเห็นเวลาที่คนอื่นมาที่บ้าน ดังนั้นหากเกิดความเสียหายกับเครื่องดนตรีก็เกรงว่าจะไม่คุ้ม ตนเองถึงแม้จะเป็นแม่บ้าน ตาดี แต่ก็ไม่สามารถจะไปคอยเฝ้าดูตลอดเวลาได้ ดังนั้นสิบสองจึงตัดปัญหาด้วยการให้เช่าห้องซ้อมเฉพาะคนที่สนิทสนมคุ้นเคยกันจริง ๆ เท่านั้น

มนุษยสัมพันธ์: สิบสองมีเพื่อนฝูงค่อนข้างมาก ส่วนใหญ่จะเป็นเพื่อนที่รู้จักกันจากการทำงาน ทั้งในเรื่องเล่นดนตรีและค้าสลาก กับลูกค้าสิบสองจะเชิญชวนให้ลูกค้าซื้อสลากโดยมักจะพูดถึงเรื่องการเสี่ยงโชค และเงินรางวัลที่ลูกค้าจะได้รับเป็นหลัก สิบสองขายสลากเกินราคาซึ่งเวลาพูดกับลูกค้าก็จะทั้งขอความเห็นใจ และอธิบายเหตุผลที่ต้องขายเกินราคาว่าจำเป็นที่ต้องทำเช่นนั้นเพราะต้องเช่าพื้นที่ห้างทำให้ต้นทุนแพงกว่าคนอื่น แม้บางครั้งลูกค้าจะไม่พอใจและต่อว่า สิบสองก็จะไม่ใช้อารมณ์ตอบกลับลูกค้าก็จะพยายามอธิบายว่าไม่เป็นไรหากจะไม่อุดหนุนสิบสอง กับครอบครัวของสิบสองจะใช้วิธีปรึกษาหารือกันในทุกเรื่อง แม้แต่กับแม่บ้านที่เป็นคนงานที่บ้านของสิบสองสิบสองก็จะเปิดโอกาสให้เขาแสดงความคิดเห็นเสมอ เช่น ช่วยวิจารณ์การซ้อมดนตรีของสิบสอง เป็นต้น สิบสองไม่เคยมีเรื่องขัดแย้งกับคนอื่น จะพยายามใช้วิธีประนีประนอม อย่างเช่น บางครั้งเพื่อนให้ช่วยในสิ่งที่สิบสองไม่ถนัดด้วยการให้เป็นสมาชิกขายแอมเวย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่สิบสองรู้ว่าตนเองไม่ถนัดแต่ก็พยายามทำให้เพราะคิดว่าไม่เหลือบ่ากว่าแรง เป็นต้น จากการสัมภาษณ์แม่บ้านพบว่าทั้งสิบสองและภรรยาจะปฏิบัติต่อเขาดีมาก ทำให้แม่บ้านอยู่กับสิบสองมานานมาก และรู้สึกสนิทสนมไว้ใจกันเพราะลูกจ้างเป็นพี่เลี้ยงลูกของสิบสองตั้งแต่แรกเกิดจนเรียนจบ ทำงานแล้วในปัจจุบัน ลูกจ้างบอกว่าสิบสองจะมีเพื่อนฝูงมาก ถ้าอยู่บ้านก็จะมีโทรศัพท์แทบตลอดเวลา บางครั้งก็จะมีกลุ่มเพื่อนมาซ้อมดนตรีที่บ้านของสิบสองด้วย สิบสองมักจะให้ตนเองได้แสดงความคิดเห็นตลอดเวลาและทุกเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องของบุตร สิบสองจะสอบถามความคิดเห็นของแม่บ้านและให้เกียรติเสมือนว่าเป็นญาติคนหนึ่ง จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าสิบสองพูดเก่ง รู้จักพูดชักจูงให้

Copyright by Mahidol University

ลูกค้าซื้อสินค้า สิบสองมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจที่เลือกซื้อสินค้า และแม้จะไม่ซื้อก็ไม่ได้ต่อว่าต่อขานหรือทำกริยาไม่พอใจ ลูกค้าคิดว่าสิบสองปฏิบัติต่อลูกค้าดีแล้ว

ความอดทนมุ่งมั่น: สิบสองจะกำหนดเวลาขายเป็นช่วงเวลาที่ค่อนข้างแน่นอน คือพอหลังจากหวยออกแล้ววันรุ่งขึ้นจะไม่มีสลากขาย จะไปรับได้ในวันถัดไป และจะเริ่มขายตั้งแต่วันนั้นจนถึงวันหวยออก ทำอย่างนี้ทุกงวด ส่วนวันที่ว่างก็จะไปเล่นดนตรีกับทางสมาคมบ้าง ไปเสริมกับวงอื่น ๆ บ้างเป็นรายได้เสริม ซึ่งสิบสองบอกว่าถึงแม้ว่าจะไม่เคยมีวันหยุด แต่ก็ไม่ได้คิดว่าเป็นงานหนักหนาอะไร สิบสองบอกว่าตนเองไม่เคยท้อแท้ แต่จะพยายามหาทางแก้ไขปัญหามากกว่า อย่างตอนที่ห้างที่ขายสลากเรียกเก็บเงินค่าแผงจากที่ไม่เคยเก็บ ก็ทำให้ต้องตัดสินใจว่าจะทำอย่างไร สิบสองก็ตัดสินใจสู้ด้วยการยอมจ่ายค่าแผง แต่ก็จำเป็นต้องขายสลากให้กับลูกค้าเกินราคาควบคุมซึ่งก็ทำให้ได้รับการต่อว่าจากลูกค้าในเบื้องต้น สิบสองต้องหาวิธีเจรจาและให้เหตุผลกับลูกค้าเพื่อที่จะขายให้ได้ราคาที่คุ้มกับการลงทุน นอกจากขายสลากแล้วสิบสองก็มีรายได้เสริมจากการเปิดห้องซ้อมดนตรีให้เช่าด้วย สิบสองบอกว่าเพื่อน ๆ มักจะคิดว่าสิบสองรวย แต่สิบสองบอกว่าสิบสองไม่ได้ทำอาชีพแตกต่างไปจากเพื่อน ๆ เลย สิ่งที่แตกต่างคือการรู้จักใช้จ่ายเงินต่อเมื่อมีจ่ายและรู้จักเก็บหอมรอมริบมากกว่า จากการสัมภาษณ์แม่บ้านบอกว่าสิบสองขยันทำงานหลายอย่าง นอกจากขายสลากแล้วก็ร้องเพลงด้วย ทั้งเพลงไทยและสากลซึ่งสิบสองร้องได้ไพเราะมาก แม่บ้านคิดว่าครอบครัวของสิบสองเป็นครอบครัวที่ประสบความสำเร็จทุกคนตั้งแต่สิบสอง ภรรยา และบุตร อย่างบ้านที่อยู่ในปัจจุบันแม่บ้านก็ทราบว่าสิบสองผ่อนธนาคารหมดมาหลายปีแล้ว และยังมีคอนโดฯ ที่ซื้อไว้ที่อื่นอีกด้วย แม่บ้านบอกว่าสิบสองจะออกไปทำงานโดยใช้รถโดยสารสาธารณะและจะออกไปทำงานแทบทุกวัน หากวันใดไม่ไปก็คือจะอยู่ซ้อมดนตรี จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบอกว่ามาที่ห้างที่สิบสองขายสลากอยู่เป็นประจำทำให้เห็นสิบสองบ่อย ๆ ปกติแล้วก็จะอุดหนุนสิบสองแทบทุกงวดเพราะชอบเสี่ยงโชค ชอบซื้อจากสิบสองเพราะชอบที่คุยเก่ง

ความเชื่อมั่นในตนเอง: ไม่เคยมีใครคัดค้านในการประกอบอาชีพของสิบสอง และเหตุที่สิบสองประกอบอาชีพที่ทำอยู่ก็เพราะเห็นว่าเป็นอาชีพที่มีรายได้และตนเองสามารถทำได้ เดิมสิบสองประกอบอาชีพเล่นดนตรีอย่างเดียว แต่มีช่วงหนึ่งที่รู้สึกอิ่มตัวกับการเล่นดนตรีจึงหันมาค้าสลาก แต่หลังจากหยุดเล่นดนตรีไปหลายปีก็กลับมาเล่นใหม่ บอกว่าเพราะตนเองรักดนตรี และภายหลังเล่นในลักษณะเป็นอาชีพเสริมมากกว่าเป็นอาชีพหลัก ซึ่งก็ทำให้มีความสุขกับการเล่นดนตรีมากกว่าเดิม สิบสองบอกว่าปัจจุบันถือว่าตนเองประสบความสำเร็จอันเนื่องมาจากความเชื่อว่าตนเองต้องทำได้ อย่างการขายสลากเกินราคา สิบสองบอกว่าตนเองก็กลัวเพราะเป็นเรื่องที่ผิดกฎหมายแต่ก็ต้องดิ้นรน เพราะต้นทุนสูง กำไรน้อย หากไม่ทำเช่นนั้นก็อยู่ไม่ได้ เพราะภาระที่จะต้องหารายได้รับผิดชอบตนเองและครอบครัว จากการสัมภาษณ์แม่บ้านพบว่าแม่บ้านไม่เคยมี

Copyright by Mahidol University

ปัญหาถกเถียงกับสิบสอง เท่าที่ทราบคนแถวนี้ก็จะรู้สึกทึ่งในความสามารถของสิบสองทั้งในเรื่องการเล่นดนตรีและหาเงินส่งเสียบุตรเรียนหนังสือจนจบมหาวิทยาลัย จึงไม่คิดว่าจะมีใครดูถูกสิบสอง และคิดว่าสิบสองก็คิดว่าตัวเขาเองมีความสามารถที่ทำมาหาเลี้ยงตัวเองได้จนมีฐานะที่มั่นคงอย่างเช่นปัจจุบัน จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าเคยต่อว่าสิบสองเรื่องการขายสลากเกินราคา แต่สิบสองก็อธิบายเหตุผลของตนให้ฟัง ซึ่งตนเองก็ไม่เห็นด้วยนักเพราะบางคนก็ไม่เห็นขายเกินราคา แต่ก็คิดว่าคนปกติมากมายก็ขายเกินราคาจึงไม่ได้รู้สึกอะไรกับเรื่องนี้มากนัก ส่วนใหญ่จะซื้อก็เพราะสลากเป็นสินค้าที่ซื้อที่ไหนก็เหมือนกัน เพียงแต่มักจะซื้อตามความพอใจเป็นหลักมากกว่า

สรุป สิบสองเรียนรู้การประกอบอาชีพค้าสลากจากคนที่ประกอบอาชีพนี้มาก่อน จากนั้นจึงสะสมความรู้เพิ่มเติมจากการประกอบอาชีพนี้โดยตรง ระยะเวลาเรียนรู้ประมาณ 25 ปี คุณภาพของสินค้าไม่แตกต่างจากคนอื่น สิบสองกู้เงินเพื่อมาลงทุนในการค้าสลากเพิ่ม สิบสองจัดสรรเงินออกเป็นส่วน ๆ มีการออมเงินและวางแผนล่วงหน้าเวลาใช้เงิน ทำงานอย่างมีขั้นตอนและเวลา แก้ปัญหาใช้หลักเหตุผล สิบสองพูดเก่ง รู้จักพูดคุยกับลูกค้า ชอบช่วยเหลือและมีน้ำใจกับคนอื่น เปิดโอกาสให้คนอื่นได้แสดงความคิดเห็น สิบสองทำงานทุกวันไม่มีวันหยุดโดยไม่รู้สึกว่าเป็นงานหนัก แม้ประสบปัญหาก็จะหาทางแก้ไข ไม่โทษคนอื่นแต่พร้อมที่จะเผชิญปัญหา สิบสองเชื่อว่าสิ่งที่ตนเองทำอยู่เป็นสิ่งที่ตนเองสามารถทำได้และทำได้ดี ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกจำกัดด้วยความพิการ พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ และภาคภูมิใจในตนเอง

Copyright by Mahidol University

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล กิ่งกาญจน์ หงษ์ร่อน

วันเกิด 19 มกราคม 2506

สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ.2525-2528
ศ.บ. (เศรษฐศาสตรบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2545-2550
ศศ.ม. (งานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ)

ที่อยู่ 81 ซอยศรีอยุธยา 14 ถนนศรีอยุธยา แขวงวชิรพยาบาล
เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

Copyright by Mahidol University