



สภากรรมการทำงานของคนพิการทางการมองเห็นในสถานประกอบการ
ศึกษาเฉพาะกรณีในกลุ่มพนักงานสลับสายโทรศัพท์
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชางานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2545

ISBN 974-04-1811-2

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

วพ
ค 325ค
2545
น.2

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

สภาพการทำงานของคนพิการทางการมองเห็นในสถานประกอบการ
ศึกษาเฉพาะกรณีในกลุ่มพนักงานสลับสายโทรศัพท์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



[Signature]

นายศักดิ์ธร อุบลวัตร

ผู้วิจัย

[Signature]

นายมณฑิธร บุญตัน M.A.

ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

[Signature]

รองศาสตราจารย์ฉลอง บุญญานันต์ Ph.D.

กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

[Signature]

นางชนิษฐา เทวินทรภักดี M.S.

กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

[Signature]

ศาสตราจารย์เลียงชัย ถิมล้อมวงศ์ Ph.D.

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

[Signature]

นางพิมพ์พา ขจรธรรม Ph.D.

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชางานบริการ

ฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

วิทยาลัยราชสุดา

วิทยานิพนธ์

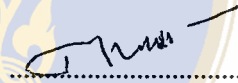
เรื่อง

สภาพการทำงานของคนพิการทางการมองเห็นในสถานประกอบการ
ศึกษาเฉพาะกรณีในกลุ่มพนักงานสลับสายโทรศัพท์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชางานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2545



นายศักดิ์ธร อุบลวัตร
ผู้วิจัย



นายมนเชียร บุญตัน M.A.
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



รองศาสตราจารย์ฉลอง บุญญานันต์ Ph.D.
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



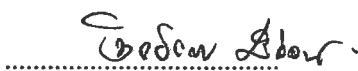
นางชนิษฐา เทวินทรภักดี M.S.
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



นายกิตติพงษ์ สุทธิ ร.ศ.ม.
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ศาสตราจารย์เกียรติยศ ลี้มล่อมวงศ์ Ph.D.
คณบดี
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล



นางสาวจิตประภา ศรีอ่อน Ph.D.
ผู้อำนวยการวิทยาลัยราชสุดา
มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี โดยอาศัยความช่วยเหลือของอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ทั้งสามท่านคือ อาจารย์ฉมณเทวีชร บุญตัน รศ.ดร.ฉลอง บุญญานันต์ อาจารย์ชัชนิษฐา เทวินทรภักดี ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือเป็นอย่างดี พร้อมทั้งขอขอบพระคุณ คุณกิตติพงษ์ สุทธิ ผู้ซึ่งให้เกียรติมาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และได้ให้ข้อชี้แนะที่ช่วยให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ขอขอบพระคุณอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้เอ่ยชื่อนามมา ณ ที่นี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่วิทยาลัยราชสุดา เจ้าหน้าที่สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยทุกคนที่ได้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อนๆ ทุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา ขอขอบพระคุณบิดา มารดาที่ได้ช่วยเหลือ ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ และเป็นกำลังใจให้โดยตลอด และที่สำคัญ คือ ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ประโยชน์อันใดที่เกิดจากการศึกษานี้ขอมอบแก่เพื่อนผู้พิการทุกคน คุณความดีอันเกิดจากการวิจัยครั้งนี้ขอมอบแด่บุพการี และอาจารย์ทุกท่านด้วย

ศักดิ์ธร อุบลวัตร

4037768 RSRS/M : สาขาวิชา : งานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ; ศศ.ม. (งานบริการ
ฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ)

คำสำคัญ : พนักงานสลับสายโทรศัพท์ / คนพิการทางการมองเห็น / สภาพการทำงาน /
เจตคติ

ศักดิ์ธร อุบลวัตร : สภาพการทำงานของคนพิการทางการมองเห็นในสถาน
ประกอบการ ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มพนักงานสลับสายโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล (WORKING CONDITIONS OF PERSONS WITH VISUAL IMPAIRMENT IN
BUSINESS ENTERPRISE : A CASE STUDY OF TELEPHONE OPERATORS IN
BANGKOK AND VICINITY) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: มณฑิธร บุญตัน, MA.,
ฉลอง บุญญานันต์, Ph.D., ขนิษฐา เทวินทรภักดี, MS., 128 หน้า ISBN 974-04-1811-2

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้เพื่อที่จะประเมินสภาพการทำงานและเจตคติต่อผู้บริหาร
และเพื่อนร่วมงานของพนักงานสลับสายโทรศัพท์ที่พิการทางการมองเห็น การศึกษานี้ทำโดยการ
สัมภาษณ์พนักงานสลับสายโทรศัพท์จำนวน 40 คน (ผู้ชาย 19 คน ผู้หญิง 21 คน) ซึ่งปฏิบัติงานใน
กรุงเทพและปริมณฑล ในระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2543 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2544

ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานภาครัฐมีส่วนช่วยน้อยมากในการฝึกอาชีพ, การหางาน
และการจ้างงานของผู้ถูกสัมภาษณ์ อายุการทำงานของกลุ่มประชากรอยู่ระหว่าง 0.5-35 ปี แต่ส่วนใหญ่
(85%) ทำงานนานกว่า 5 ปี สถานประกอบการเกือบทั้งหมดเพิกเฉยต่อการจัดหาอุปกรณ์ช่วย
สำหรับคนสายตาพิการ กลุ่มประชากรได้รับความสนใจและการคาดหวังจากผู้บริหารน้อยมาก
ส่วนใหญ่ของกลุ่มประชากร (80%) มีความลำบากในการใช้บริการขนส่งสาธารณะซึ่งไม่มีการ
ปรับปรุงเพื่ออำนวยความสะดวกต่อคนพิการทางการมองเห็น การตรวจสอบเจตคติพบว่า ส่วน
ใหญ่ปรับตัวได้ดีทางสังคม โดยมีความเชื่อมั่น และมีเจตคติเชิงบวกต่อผู้บริหารและผู้ร่วมงาน แต่
หนึ่งในสามของกลุ่มประชากรที่ปรับตัวยังไม่สมบูรณ์ ยังรู้สึกไม่สบายใจภายใต้สิ่งแวดล้อม
ของการทำงาน และมีปมความรู้สึกลึบและจำยอมอยู่ ข้อมูลจากการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าควรมี
การประสานงานอย่างมีระบบระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการฟื้นฟูด้านอาชีพของทั้งภาครัฐและ
เอกชน สภาพการทำงานไม่เหมาะสมที่ตรวจพบควรได้รับการแก้ไขมาตรการทางกฎหมายที่มี
อยู่แล้ว และการปฏิบัติงานเชิงรุกของหน่วยงานที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ควรมีการกำหนด และ
ปลูกฝังมาตรฐานการปฏิบัติต่อคนพิการที่ถูกต้องในสังคมทุกส่วนและควบคุมให้มีการปฏิบัติโดย
สม่ำเสมอ

4037768 RSRS/M:MAJOR : REHABILITATION SERVICE FOR PERSONS WITH
DISABILITIES; M.A. (REHABILITATION SERVICE FOR
PERSONS WITH DISABILITIES)

KEY WORDS : TELEPHONE OPERATORS / PERSONS WITH VISUAL
IMPAIRMENT / WORKING CONDITIONS/ ATTITUDES

SAKDITHORN UBOLWAT: WORKING CONDITIONS OF PERSONS
WITH VISUAL IMPAIRMENT IN BUSINESS ENTERPRISES: A CASE STUDY
OF TELEPHONE OPERATORS IN BANGKOK AND VICINITY. THESIS
ADVISORS: MONTIAN BUNTAN, M.A. CHALONG BOONYANANTA, Ph.D.
KANITTHA DEVINPUKDI, M.S. 128 p. ISBN 974-04-1811-2

The objective of this study was to evaluate the working conditions of visually impaired telephone operators and their attitudes toward their administrators and colleagues. This study was conducted by interviewing a group of 40 visually impaired telephone operators (19 males, 21 females) in Bangkok and vicinity during December and March 2000-2001.

The study revealed little participation of governmental agencies in vocational training, job finding and employing of the studied population. Their working durations ranged widely from 0.5 to 35 years, but the majority (85 %) had been working longer than 5 years. Procurement of suitable assistive devices for the visually impaired was ignored by most of the employing enterprises. They worked independently in an isolated corner and received little attention and expectations from the administrators. The majority (80%) had difficulties in using public transportation that was not appropriately accessible to the visually impaired. Despite these difficulties and limited income, most of them could carry on successful family lives. Most of the respondents were socially well-adapted and had positive attitudes toward their employers and colleagues, but one-third of them were not, and continued to feel uneasy in the office environment even after several years of working. It was likely that submissive attitudes and feelings of inferiority were still present in a large portion of the studied population.

It is suggested that the success of rehabilitation for the disabled needs a systematic collaboration of all responsible structures and enthusiastic participation by the involved social parties. The poor working conditions of the studied population can be corrected by enforcement of the existing legal regulations and more proactive approaches of the responsible authorities. The standards and norms relating to disabled persons must be clearly established in all social sectors, and applied regularly.

สารบัญ

| | หน้า |
|-------------------------------------------------------|------|
| กิติกรรมประกาศ | ค |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| สารบัญตาราง | ช |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ | |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 6 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 6 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 6 |
| ข้อจำกัดในการวิจัย | 6 |
| คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย | 7 |
| 2. แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | |
| ความหมายของคำว่าคนพิการ | 8 |
| หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินและจำแนกประเภทความพิการ | 9 |
| การดำเนินงานเกี่ยวกับคนพิการในระดับนานาชาติ | 10 |
| การดำเนินการเพื่อพัฒนางานด้านคนพิการในประเทศไทย | 13 |
| ความสำคัญของการทำงาน | 15 |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติและคนพิการ | 17 |
| ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อคนพิการที่เข้าสู่ระบบการจ้างงาน | 18 |
| ข้อเสนอแนะในการสร้างโอกาสทำงานแก่คนพิการ | 22 |
| 3. วิธีดำเนินการวิจัย | |
| กลุ่มประชากรศึกษา | 24 |
| กลุ่มตัวอย่าง | 24 |
| วิธีการรวบรวมข้อมูล | 24 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3. (ต่อ) | |
| ระยะเวลาการดำเนินการวิจัย | 25 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 25 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 26 |
| 4. ผลการวิจัย | |
| หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรศึกษา | 27 |
| หมวดที่ 2 สภาพการทำงานของกลุ่มประชากร | 33 |
| หมวดที่ 3 การเดินทางหรือการคมนาคม | 46 |
| หมวดที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการตอบแทนจากการจ้างงานของกลุ่มประชากร | 51 |
| หมวดที่ 5 เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน | 57 |
| หมวดที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพครอบครัวของกลุ่มประชากร | 64 |
| หมวดที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวของกลุ่มประชากร | 68 |
| หมวดที่ 8 ข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่ทำงานร่วมกับ กลุ่มประชากร | 73 |
| 5. บทสรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ | |
| ลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร และวิธีการได้เข้ามาทำงาน | 78 |
| สภาพการทำงานของกลุ่มประชากร | 81 |
| สถานภาพทางเศรษฐกิจ และสภาพครอบครัวของกลุ่มประชากร | 87 |
| เจตคติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่ทำงานร่วมกับกลุ่มประชากร | 89 |
| สรุปผลการวิจัย | 92 |
| ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย | 94 |
| บรรณานุกรม | 99 |
| ภาคผนวก | 103 |
| ประวัติผู้วิจัย | 116 |
| Executive Summary | 117 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า | |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1 | ข้อมูลเกี่ยวกับเพศอายุ และระดับการศึกษาของกลุ่มประชากร | 28 |
| 2 | ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุแห่งความพิการ ระยะเวลาที่เริ่มพิการและระดับความพิการของกลุ่มประชากร | 30 |
| 3 | สถานภาพสมรสของกลุ่มประชากร | 31 |
| 4 | ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะที่อยู่อาศัยของกลุ่มประชากรและบุคคลที่กลุ่มประชากรพักอาศัยอยู่ด้วย | 32 |
| 5 | รายได้ของครอบครัว | 33 |
| 6 | อายุที่เริ่มทำงาน | 34 |
| 7 | ระยะเวลาในการทำงาน | 34 |
| 8 | วิธีการเข้ามาทำงาน | 35 |
| 9 | หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเมื่อแรกเข้าทำงาน | 36 |
| 10 | จำนวนพนักงานของสถานประกอบการ | 37 |
| 11 | ระยะเวลาในการทำงานประจำวัน | 38 |
| 12 | ลักษณะสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน | 39 |
| 13 | ลักษณะงานที่ทำในปัจจุบัน | 40 |
| 14 | ลักษณะการประกอบธุรกิจของทางสถานประกอบการ | 41 |
| 15 | การปฏิบัติกิจกรรมในระหว่างพักรับประทานอาหารกลางวัน | 43 |
| 16 | การทำธุรกิจส่วนตัว | 43 |
| 17 | การทำกิจกรรมนันทนาการกับเพื่อนร่วมงาน | 43-44 |
| 18 | ปัญหาที่ประสบในการทำงาน | 45 |
| 19 | พาหนะนำที่ใช้ในการเดินทาง | 46 |
| 20 | ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง | 47 |
| 21 | ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | 48 |
| 22 | ปัญหาในการเดินทาง | 49-50 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|-------|
| 23 แนวทางในการแก้ปัญหา | 51 |
| 24 ค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเริ่มเข้ามาทำงาน | 52 |
| 25 ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน | 52-53 |
| 26 เจตคติต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ | 54 |
| 27 หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเงินค่าตอบแทน | 55 |
| 28 สวัสดิการในการทำงาน | 56-57 |
| 29 ลักษณะของอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน | 58 |
| 30 ขั้นตอนในการทำงาน | 59 |
| 31 ปัญหาการใช้อุปกรณ์เมื่อแรกเข้าทำงาน | 61 |
| 32 แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน | 62 |
| 33 การฝึกงาน | 63 |
| 34 การนำค่าตอบแทนไปสนับสนุนค่าใช้จ่ายของครอบครัว | 64 |
| 35 ภาระของครอบครัวต่อการมาทำงานประจำวัน | 65 |
| 36 การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการกิจประจำวันของครอบครัว | 66 |
| 37 อุปสรรคต่อการไปทำงานต่างจังหวัดอันเนื่องมาจากภาระของครอบครัว | 67 |
| 38 ปัญหาของครอบครัวที่ทำให้กังวลใจในปัจจุบัน | 68 |
| 39 การทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน | 69 |
| 40 การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 71 |
| 41 การเดินทาง | 72 |
| 42 ผลกระทบต่อครอบครัว | 73 |
| 43 ข้อมูลเจตคติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่ทำงานร่วมกับกลุ่มประชากร | 74-75 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

สังคมประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่มีความแตกต่างกันหลากหลายทั้งด้านเชื้อชาติ ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ตลอดจนฐานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งความแตกต่างกันเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีส่วนช่วยให้กลุ่มบุคคลบางกลุ่มได้รับโอกาสที่ดีกว่าในการดำเนินชีวิต แต่บางกลุ่มกลับถูกจำกัดไม่ให้ได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกับกลุ่มบุคคลอื่น กลุ่มคนพิการเองก็นับเป็นกลุ่มบุคคลที่จัดอยู่ในประเภทหลังนี้ เนื่องจากสภาพร่างกายที่เป็นอุปสรรคของพวกเขา ทำให้กลุ่มคนพิการในสังคมมักไม่ค่อยได้รับโอกาสต่างๆ ทัดเทียมกับบุคคลทั่วไป ทั้งด้านการรับบริการ รักษาพยาบาล โอกาสทางการศึกษา การประกอบอาชีพการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ แต่เนื่องจากสังคมไทยในอดีตนั้นมีลักษณะการอยู่ร่วมกันเป็นแบบสังคมเกษตรกรรมที่สมาชิกในชุมชนอาศัยอยู่ร่วมกันเป็นแบบครอบครัวใหญ่อันมีญาติพี่น้องอาศัยอยู่ร่วมกันภายในบ้าน หรือท้องถิ่นเดียวกัน ทำให้ปัญหาของคนพิการในชุมชนไม่เป็นที่ปรากฏอย่างเด่นชัด คนพิการส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้รับโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กับสมาชิกอื่นของชุมชน (อิง).

แต่ในปัจจุบันนี้ สืบเนื่องจากการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคมสมัยใหม่อันก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยเป็นอย่างมาก มีการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรกรรมมาสู่สังคมอุตสาหกรรมมากขึ้น เกิดการอพยพย้ายถิ่นฐานของแรงงานหนุ่มสาวในภาคเกษตรจากชนบทเข้ามาประกอบอาชีพขายแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองใหญ่และนิคมอุตสาหกรรมต่าง ๆ ส่งผลให้ระบบครอบครัวใหญ่อันเคยเป็นแหล่งพักพิงของคนพิการต้องประสบภาวะการล่มสลายในที่สุด เป็นเหตุให้คนพิการในชุมชนเป็นจำนวนมากถูกทอดทิ้งละเลยโดยไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ คนพิการหลายคนถูกขาย หรือถูกล่อลวงให้ไปอยู่กับกลุ่มมิจฉาชีพ เพื่อใช้ความพิการของพวกเขาเป็นเครื่องมือในการหาเงินต่อไปก่อให้เกิดขอทานพิการขึ้นตามแหล่งชุมชน หรือแหล่งท่องเที่ยวโดยทั่วไปเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความรำคาญ และความเวทนาแก่ประชาชนผู้พบเห็น อย่างไรก็ตามท่ามกลางสภาวะความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ ยังปรากฏคนพิการบางส่วนที่ได้มี

โอกาสเข้ารับการศึกษามาจากโรงเรียนการศึกษาพิเศษ เช่น โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ โรงเรียนศรีสังวาลย์ โรงเรียนเศรษฐเสถียร หรือเข้ารับการฝึกวิชาชีพจากศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการทั้งที่ดำเนินการโดยกรมประชาสงเคราะห์ และองค์กรพัฒนาเอกชนต่าง ๆ แต่เมื่อคนพิการเหล่านี้สำเร็จการศึกษา หรือการฝึกอาชีพเข้าสู่ตลาดแรงงาน กลับปรากฏว่าคนพิการเหล่านี้กลับไม่ค่อยได้รับโอกาสในการประกอบอาชีพตามความรู้ความสามารถของตน อันเนื่องมาจากปัญหาต่าง ๆ หลายประการ เช่น มีกฎหมาย หรือกฎระเบียบของหน่วยงานต่าง ๆ ที่จำกัดสิทธิไม่ให้นำคนพิการเข้าทำงาน ปัญหาในการเดินทางมายังสถานที่ทำงาน รวมทั้งการที่นายจ้างไม่ให้การยอมรับในศักยภาพการทำงานของคนพิการ เป็นต้น ทำให้คนพิการเหล่านี้ประสบปัญหาการว่างงาน หรือได้ทำงานที่มีค่าแรงต่ำไม่ตรงกับสาขาวิชาชีพที่ตนมีความรู้ ความสามารถ

ต่อมาเมื่อวิทยาการในด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ได้มีการพัฒนามากขึ้น ประกอบกับความตื่นตัวด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศต่าง ๆ รวมทั้งการร่วมกันเรียกร้องของกลุ่มคนพิการเองและผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคนพิการ ส่งผลให้ประชาคมโลกเริ่มตระหนักถึงการมีสิทธิของคนพิการ และความสำคัญของกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ มีการยอมรับในสิทธิความเสมอภาคของคนพิการในฐานะพลเมืองของโลกเช่นเดียวกับคนทั่วไป ดังที่ปรากฏในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ ซึ่งประกาศใช้เมื่อปีพ.ศ.2491 อันเป็นการยอมรับในสิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนพึงได้รับการยอมรับ และคุ้มครองไม่มีการแบ่งแยกโดยเหตุแห่งความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ถิ่นที่อยู่อาศัย ความคิดเห็นทางการเมือง ตลอดจนสภาพร่างกายอันเป็นการยอมรับในสิทธิของกลุ่มคนพิการด้วยเช่นกัน (องค์การสหประชาชาติ, 2491:1-7) โดยสิทธิขั้นพื้นฐานนี้ครอบคลุมอย่างกว้างขวางในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ สิทธิในการรับบริการรักษาพยาบาล การได้รับการศึกษาอย่างเต็มที่ตามศักยภาพของตน การประกอบอาชีพตลอดจนการใช้บริการสาธารณะต่างๆ เป็นต้น

ต่อมาในปี พ.ศ.2518 องค์การสหประชาชาติได้ประกาศใช้ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการแห่งสหประชาชาติขึ้นเพื่อย้ำให้ประเทศต่าง ๆ ให้ความสำคัญในเรื่องสิทธิของคนพิการอย่างจริงจัง ในปีพ.ศ.2519 ทางผู้เชี่ยวชาญขององค์การอนามัยโลกได้ประมาณการจำนวนคนพิการทั้งโลก พบว่าจำนวนคนพิการมีอยู่ประมาณร้อยละ 10 ของจำนวนประชากรโลกทั้งหมด (ขนิษฐา เทวินทรภักดี, 2540ก:1) องค์การอนามัยโลกในปีพ.ศ. 2533 ทำการศึกษาโดยระบาดวิทยา พบว่ามีคนตาบอดในโลกมากถึง 38 ล้านคน และยังมีถึงอีก 110 ล้านคนที่มีสายตาเลือนราง และกำลังมีความเสี่ยงที่จะกลายเป็นคนตาบอด และพบว่าคนตาบอดร้อยละ 90 อาศัยอยู่ในประเทศกำลังพัฒนา การเฝ้าระวังพบว่าความชุกของคนพิการด้านการมองเห็นมีแนวโน้มสูงขึ้นสวนทางกับความเจริญด้านการแพทย์ โดยในปีพ.ศ.2540 องค์การอนามัยโลกรายงานว่ามีคนพิการด้านการมองเห็นของ

โลกสูงถึง 180 ล้านคน และเป็นคนตาบอดถึง 45 ล้านคน และในปีพ.ศ.2563 ปริมาณคนพิการด้านการมองเห็นของโลกจะเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าถ้าไม่มีการดำเนินการป้องกันอย่างจริงจัง(WHO, 1997:1, 2001:1) สำหรับจำนวนคนพิการทางการมองเห็นในประเทศไทยข้อมูลจากการวิจัยยังมีความขัดแย้งกันอยู่ สำนักงานสถิติแห่งชาติร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข (ขนิษฐา เทวินทรภักดี, 2540ข:6) ได้รายงานไว้ในรายงานการสำรวจเกี่ยวกับอนามัยและสวัสดิการ พบว่ามีจำนวนคนพิการในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 1.8 ของประชากรทั่วประเทศ และมีจำนวนคนพิการทางการมองเห็น 148,500 คน คิดเป็นร้อยละ 13.48 ของคนพิการทั้งหมด ข้อมูลด้านจำนวนคนพิการนี้แตกต่างมากกับรายงานของสถาบันวิจัยสาธารณสุขไทย มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ(ขนิษฐา เทวินทรภักดี, 2540 ข: 6-7) ซึ่งทำการสำรวจในปี พ.ศ. 2534-2535 โดยการสุ่มตัวอย่างจากครัวเรือนตามรายการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ การวิจัยนี้พบว่าอัตราคนพิการในประเทศไทยใกล้เคียงกับการประมาณการขององค์การอนามัยโลก คือร้อยละ 8.1 ของประชากรทั้งประเทศ (57.1ล้านคน) คิดเป็นจำนวนคนพิการทั้งประเทศ 4,825,681 คน และมีคนพิการด้านการมองเห็น 955,344 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ของคนพิการทั้งหมด ผลการสำรวจดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการว่าเป็นสิ่งที่สังคมจำเป็นต้องให้ความสนใจ และดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อเสริมสร้างให้คนพิการเหล่านี้ได้รับการพัฒนาศักยภาพของตน มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถดูแลพึ่งพาตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรี ไม่เป็นภาระของครอบครัว และสังคมต่อไป

ในประเทศไทยความตระหนักถึงสิทธิ และความเสมอภาคของคนพิการ และความจำเป็นของกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพ ที่มีต่อคนมีการเคลื่อนไหวช้ากว่าประเทศทางตะวันตกมาก การริเริ่มอย่างเป็นทางการเพิ่งปรากฏเป็นรูปธรรมชัดเจนในวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ.2534 ที่รัฐบาลไทยได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการขึ้นเป็นครั้งแรก (พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2534) โดยมีเหตุผลในการตราพระราชบัญญัติ ดังนี้ "โดยที่คนพิการเป็นทรัพยากรส่วนหนึ่งของประเทศ แต่เนื่องจากสภาพของความพิการเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิต ในการประกอบอาชีพ และในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม และโดยที่สมควรสนับสนุน ส่งเสริมให้คนพิการได้มีโอกาสในด้านต่างๆ สามารถดำรงชีวิต ประกอบอาชีพ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคมเท่าเทียมกับคนทั่วไป ในการนี้สมควรให้คนพิการได้รับการคุ้มครอง การสงเคราะห์ การพัฒนาและการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยวิธีทางการแพทย์ การศึกษา ทางสังคมและการฝึกอาชีพตลอดจนแก้ไขปัญหา และขจัดอุปสรรคต่างๆ ทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่คนพิการ รวมทั้งให้สังคมมีส่วนร่วมในการเกื้อกูล และการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้" พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้มีการตั้งคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการขึ้นในระดับชาติ, ตั้งสำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการขึ้นใน

กรมประชาสัมพันธ์ โดยมีลักษณะเป็นองค์กรตรงกลางสำหรับการบริการ, รวบรวมข้อมูล, วิจัย, ติดตามประเมินผล และทำหน้าที่นายทะเบียนกลาง และตั้งกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการขึ้น พระราชบัญญัตินี้ระบุให้มีการจดทะเบียนคนพิการเพื่อการเข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ และยังคงครอบคลุมไปถึงด้านการปฏิบัติให้สถานประกอบการของเอกชนได้รับลูกจ้างที่เป็นคนพิการตามสัดส่วนที่เหมาะสมกับจำนวนลูกจ้างอื่นๆ พร้อมทั้งให้แรงจูงใจโดยให้ใช้ค่าใช้จ่ายสำหรับลูกจ้างที่เป็นคนพิการในการลดภาษี สิ่งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกโดยตรงต่อคนพิการในลักษณะอาคาร สถานที่ บริการสาธารณะ ก็มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน

มีกฎกระทรวงที่ออกตามความในพระราชบัญญัติฉบับนี้ 4 ฉบับ โดย 3 ฉบับแรกเริ่มออกในปีพ.ศ. 2537 ฉบับแรก (กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, 2537) กำหนดให้สถานประกอบการของเอกชนที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 200 คนขึ้นไปรับลูกจ้างพิการ 1 คน ในอัตราส่วนลูกจ้างปกติ 200 คน ต่อลูกจ้างพิการ 1 คน หรือส่งเงินสมทบเข้ากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ถ้าไม่ประสงค์จะรับลูกจ้างที่เป็นคนพิการ กฎกระทรวงฉบับที่ 2 และ 3 (กระทรวงสาธารณสุข, 2547ก, 2537ข) กำหนดหลักเกณฑ์การจำแนกชนิดคนพิการ และสิทธิในการรับการฟื้นฟูด้านการแพทย์ของคนพิการตามลำดับ กฎกระทรวงฉบับที่ 4 (กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, 2542) ประกาศเมื่อ 3 ธันวาคม พ.ศ.2542 เป็นข้อบังคับให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกโดยตรงต่อคนพิการตามพระราชบัญญัติ ต่อมาในปีพ.ศ.2540 รัฐบาลได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งมีเนื้อหาหลายประการที่มีส่วนสนับสนุนให้คนพิการเกิดความมั่นใจในสิทธิของตนเองในฐานะที่เท่าเทียมกับประชาชนทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นข้อความในมาตราที่ 4 ที่มุ่งให้มีการคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการคุ้มครองสิทธิของบุคคล และข้อความในมาตราที่ 30 ที่ระบุให้บุคคลมีความเสมอภาคกันโดยกฎหมาย และได้รับความคุ้มครองโดยกฎหมายเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติต่อบุคคลโดยเหตุแห่งความแตกต่างจะกระทำมิได้ เนื้อหาต่าง ๆ ในรัฐธรรมนูญนี้ นับเป็นหลักสำคัญที่องค์กรคนพิการต่างๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการรณรงค์เกี่ยวกับสิทธิและการสร้างโอกาสของคนพิการในเวลาต่อมา (พระราชธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2540)

นอกจากนี้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติที่ประกาศใช้ในปีพ.ศ.2542(พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2540) ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนในการส่งเสริมให้คนพิการมีโอกาสเข้ารับการศึกษอย่างกว้างขวาง เช่น มาตราที่ 10 วรรคสอง สาม และสี่ที่กล่าวถึงการเปิดโอกาสทางการศึกษาแก่คนพิการ และข้อความในมาตราที่ 60 วรรคหนึ่ง ที่กำหนดให้รัฐจัดสรรงบประมาณให้กับกลุ่มคนที่มีความต้องการพิเศษเป็นต้น ส่งผลให้เด็กพิการจำนวนมากที่เคยถูกทอดทิ้งในชุมชน ได้เข้ารับการศึกษอย่างกว้างขวาง ซึ่งเด็กพิการเหล่านี้จะกลายเป็นแรงงานที่มีคุณภาพเข้าสู่ตลาดแรงงานต่อไป จากกฎหมาย และมาตรการต่างๆ ที่ออกมานี้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงใน

สังคมไทย และงานเกี่ยวกับคนพิการในประเทศไทยอย่างมาก มีคนพิการที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพออกมาใช้ชีวิตร่วมในสังคม และเข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามจากภาพรวมจะเห็นได้ว่าโครงสร้างของกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการของประเทศค่อนข้างจะซับซ้อน กระบวนการที่รับผิดชอบสามกระทรวง และคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการจะต้องประสานการทำงานอย่างใกล้ชิดกับส่วนราชการอื่นๆ ของรัฐ และยังคงต้องการการควบคุมทางกฎหมายของสถาบันเอกชนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ดังนั้นความสำเร็จในระดับประเทศจะต้องเกิดจากความร่วมมืออย่างมีระบบของหน่วยงานเหล่านี้ทุกหน่วย

ในส่วนของคนพิการทางการมองเห็นนั้นก็เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคนพิการทั้งหลายที่ได้รับประโยชน์จากกฎหมาย และมาตรการต่างๆ เช่นกัน ส่งผลให้มีคนพิการทางการมองเห็นได้รับโอกาสให้เข้าร่วมทำงานในสถานประกอบการเพิ่มมากขึ้น แต่ตำแหน่งงานที่ทางสถานประกอบการเปิดโอกาสให้คนพิการทางการมองเห็นเข้าทำงาน ส่วนใหญ่ได้แก่งานในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์ (Telephone Operator) แต่เมื่อคนพิการทางการมองเห็นเข้าไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการก็ต้องประสบปัญหาต่างๆ หลายประการทำให้คนพิการบางคนต้องลาออกไปประกอบอาชีพจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล บางคนต้องเปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อย แต่ก็มีคนพิการทางการมองเห็นบางส่วนเช่นกันที่ประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นพนักงานสลับสายโทรศัพท์สามารถปฏิบัติงานได้เป็นเวลานาน โดยได้รับการยอมรับในความรู้ ความสามารถจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ รวมทั้งโทรศัพท์ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในสถานประกอบการมากขึ้น เนื่องจากมีข้อดีหลายประการ เช่น (US Department of Labour, 2001: 1-8)

1. ทางสถานประกอบการไม่ต้องเสียเวลาในการฝึกอบรมพนักงานก่อนเข้าทำงาน
2. ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องจัดสวัสดิการต่างๆ ให้เหมือนพนักงานทั่วไป
3. อุปกรณ์เหล่านี้สามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่จำเป็นต้องมีวันหยุด

จากปัญหาดังกล่าวนี้ ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับสภาพการทำงานของคนพิการทางการมองเห็นในสถานประกอบการว่าคนพิการทางการมองเห็นที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์ในสถานประกอบการมีลักษณะสภาพการทำงานเป็นอย่างไร ประสบปัญหา และอุปสรรคในการทำงานอย่างไรบ้าง ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาการทำงานในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์อย่างไร เพื่อให้สามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้น สามารถทำงานร่วมในสถานประกอบการได้อย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับ สภาพการทำงานของคนพิการทาง

การมองเห็นในสถานประกอบการ - ศึกษาเฉพาะกรณี กลุ่มพนักงานสลับสายโทรศัพท์ ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ให้เป็นประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการทำงานของคนพิการทางการมองเห็นในสถานประกอบการ

2. ศึกษาเจตคติต่อนายจ้าง และผู้ทำงานร่วมกับคนพิการ

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาเฉพาะกลุ่มคนพิการทางการมองเห็นที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์ในสถานประกอบการ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 40 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบเจตคติของคนพิการทางการมองเห็นที่มีต่อนายจ้าง และผู้ร่วมงาน
2. ทราบถึงปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการทำงานที่คนพิการทางการมองเห็นประสบขณะทำงานในสถานประกอบการ
3. เป็นแนวทางในการวางแผนแก้ไขและส่งเสริม โอกาสการมีงานทำของคนพิการทางการมองเห็น
4. เป็นข้อมูลให้กับสถานประกอบการอื่นๆ ที่มีความประสงค์จะรับคนพิการทางการมองเห็นเข้ามาทำงานในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องยังมีอยู่ค่อนข้างน้อย และอยู่กันอย่างกระจัดกระจาย ทำให้เป็นปัญหาในการค้นคว้ารวบรวมข้อมูล

2. เนื่องจากยังไม่เคยมีหน่วยงานใด ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคนพิการทางการมองเห็นที่ประกอบอาชีพพนักงานสลับสายโทรศัพท์ทำให้ประสบปัญหาในการหากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3. กลุ่มตัวอย่างมีสถานที่ทำงาน และที่อยู่อาศัยอยู่กันอย่างกระจัดกระจาย ทำให้มีความไม่สะดวกในการเก็บข้อมูล

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. คนพิการทางการมองเห็น หมายความว่า คนที่มีขีดจำกัด หรือไม่สามารถมองเห็นสิ่งต่างๆ ได้เช่นเดียวกับคนปกติทั่วไป ภายหลังจากได้รับการแก้ไขทางการแพทย์แล้ว

2. คนตาบอด หมายความว่า คนที่มีการมองเห็นของสายตาในข้างที่ดีที่สุดภายหลังจากการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ต่ำกว่า 20/200 ฟุต จมมองไม่เห็นเลขแม่แสงสว่าง หรือมีลานสายตาแคบกว่า 15 องศา

3. คนสายตาเลือนราง หมายความว่า คนที่มีการมองเห็นของสายตาในข้างที่ดีที่สุดภายหลังจากการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ในช่วงตั้งแต่ 20/70 - 20/200 ฟุต หรือมีลานสายตาอยู่ในช่วงระหว่าง 15 - 30 องศา

4. สถานประกอบการ หมายความว่า บริษัท ห้างร้าน หน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจที่จ้างคนพิการทางการมองเห็นเข้าทำงาน

5. นายจ้าง หมายความว่า ผู้ที่รับคนพิการทางการมองเห็นเข้าทำงาน

6. พนักงานสลับสายโทรศัพท์ หมายความว่า บุคคลที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกกับบุคลากรของสถานประกอบการ ตลอดจนการให้บริการภายในสถานประกอบการเองด้วย

7. ครอบครัว หมายความว่า บุคคลที่อยู่ร่วมครอบครัวเดียวกัน หรือไม่ได้อยู่ร่วมครอบครัวเดียวกัน แต่มีความสัมพันธ์กับคนพิการไม่ว่าจะ โดยทางสายเลือดหรือทางกฎหมาย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของคำว่า คนพิการ

คำว่า "คนพิการ" นี้ เป็นคำที่สามารถกำหนดคำนิยามได้หลายประการ โดยมีปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้อง คือ เป็นการกำหนดคำนิยามขึ้นเพื่อนำไปใช้ในวัตถุประสงค์อย่างไร เช่น ทางการศึกษา ทางกฎหมาย ทางการแพทย์ หรือทางการฝึกอาชีพ เป็นต้น รวมทั้งช่วงเวลา และสภาพสังคมแวดล้อมในขณะที่กำหนดคำนิยามนั้น ดังความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ที่เสนอต่อสมาชิกรัฐสภาแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา ว่าไม่สามารถกำหนดนิยามความหมายของคำว่า "คนพิการ" ได้ เนื่องจากสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ (Edwards, 1996: 9)

1. ศาสตร์ทางการแพทย์เป็นศาสตร์ที่ไม่ตายตัว มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงเสมอ
2. ความพิการนั้นเป็นปัญหาทางสังคมและทางจิตวิทยา ดังนั้นจึงไม่สามารถให้คำนิยาม

โดยพิจารณาจากลักษณะทางกายภาพได้

แต่อย่างไรก็ตามเพื่อความสะดวกในการทำงาน ทางองค์กรและหน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ต่างก็ได้มีการให้นิยามความหมายของคำว่า คนพิการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการทำงาน ดังตัวอย่าง

1. ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิคนพิการแห่งสหประชาชาติ พ.ศ. 2518 ได้ให้ความหมายของคำว่า "คนพิการ" ดังนี้ "คนพิการ หมายความว่า บุคคลใดก็ตามซึ่งไม่สามารถ "ประกันการจัดหาสิ่งสิ่งอันจำเป็นต่อการดำรงชีพตามปกติของตนเอง และ/หรือ ต่อสังคม อันเป็นผลมาจากความบกพร่องไม่ว่าจะโดยกำเนิดหรือไม่ก็ตามของสมรรถภาพทางร่างกาย หรือจิตใจ" (องค์การสหประชาชาติ, 2518: 2)

2. องค์การสหประชาชาติได้ใช้นิยามคำศัพท์ขององค์การอนามัยโลกในการให้ความหมายของคำสามคำที่เกี่ยวข้องกับความพิการไว้ดังนี้ {UN, 2000:1}

1. ความบกพร่อง หรือชำรุด (Impairment) หมายความว่า การสูญเสีย หรือมีความผิดปกติในการปฏิบัติหน้าที่ของอวัยวะของร่างกายจิตใจหรือในด้านสรีรวิทยา

2. ความไร้สมรรถภาพ (Disability) เป็นผลที่เกิดจากการชำรุดให้เกิดข้อจำกัด หรือสูญเสียสมรรถภาพที่จะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ที่ถือว่าเป็นปกติวิสัยของมนุษย์โดยทั่วไป ที่ควรทำได้

3. ความเสียเปรียบหรือความด้อยโอกาส (Handicap) หมายความว่า ความเสียเปรียบของแต่ละบุคคลอันสืบเนื่องมาจากความด้อยสมรรถภาพ ทำให้ไม่อาจดำเนินชีวิต หรือแสดงบทบาทได้เหมาะสมตลอดสอดคล้องตามวัย เพศ สังคม และสิ่งแวดล้อม จึงทำให้การดำเนินชีวิตยากลำบากกว่าคนทั่วไป

4. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525 : 592) “พิการ” หมายความว่า การสูญเสียอวัยวะ มีแขนขา เป็นต้นหรือเสียไปจากสภาพเดิม”

5. พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ได้ให้ความหมายของคำว่า คนพิการไว้ดังนี้ “คนพิการ หมายความว่า คนที่มีความผิดปกติทางร่างกาย ทางสติปัญญา หรือทางจิตใจ” และกฎกระทรวงฉบับที่ 2 ออกตามความในพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดหลักเกณฑ์แบ่งคนพิการออกเป็น 5 ประเภทได้แก่ (กระทรวงสาธารณสุข, 2537ก)

1. คนพิการทางการมองเห็น
2. คนพิการทางการได้ยิน หรือการสื่อความหมาย
3. คนพิการทางการเคลื่อนไหว
4. คนพิการทางจิตใจ หรือพฤติกรรม
5. คนพิการทางสติปัญญา หรือการเรียนรู้

2.2 หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน และจำแนกประเภทความพิการ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะเห็นว่าคำนิยามที่ใช้เกี่ยวกับคนพิการนั้นมีค่อนข้างมากตลอดจนประเภทของคนพิการเองก็มีอยู่ด้วยกันหลายประเภทด้วยกัน จึงควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมในการประเมิน เพื่อจัดจำแนกประเภทของคนพิการอย่างละเอียดรอบคอบ มุ่งประโยชน์ในการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพแก่คนพิการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับสภาพความพิการของแต่ละบุคคล ดังนั้นทางองค์การอนามัยโลกได้กำหนดไว้ใน International Classification of Functioning, Disability and Health (WHO, 20001) ใช้หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาประเมินความพิการไว้ 4 ประการ คือ

1. Body Function คือ พิจารณาการทำหน้าที่ของระบบร่างกาย และจิตใจว่าสามารถทำงานได้อย่างปกติหรือไม่ (WHO, 2001: 37)

2. Body Structure คือ พิจารณาลักษณะโครงสร้างของระบบร่างกาย เช่น แขนขา และอวัยวะต่างๆ รวมทั้งองค์ประกอบของอวัยวะเหล่านั้น (WHO, 2001:79)

3. Activities and Participation คือ พิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือ ทำกิจกรรมต่างๆ ของแต่ละบุคคล ตลอดจนการเข้าไปมีส่วนร่วมในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมาในการดำเนินชีวิต (WHO, 2001:95)

4. Environmental Factors คือ พิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทั้งทางด้านกายภาพ สังคม เจตคติในที่ซึ่งบุคคลพักอยู่อาศัยและดำเนินชีวิตอยู่ว่าเป็นอย่างไร (WHO, 2001: 129)

2.3 การดำเนินงานเกี่ยวกับคนพิการในระดับนานาชาติ

จากหลักเกณฑ์ต่างๆ เหล่านี้แสดงให้เห็นว่า ทางองค์การอนามัยโลกเองได้ตระหนักถึงความสำคัญในการจำแนกและประเมินคนพิการมาก เนื่องจากการประเมินความพิการนี้ ถือได้ว่าเป็นขั้นตอนแรกก่อนการนำคนพิการเข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านอาชีพ และการจ้างงานคนพิการนั้นถือเป็นบทพิสูจน์ถึงความสำเร็จของกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งหมดว่าประสบผลมากน้อยเพียงไร คนพิการจะสามารถดำรงชีวิตร่วมในสังคมกับบุคคลทั่วไปได้หรือไม่ ทางองค์การสหประชาชาติเองก็ได้กำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้คนพิการได้รับสิทธิ และโอกาสในการประกอบอาชีพเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป ดังนี้ (องค์การสหประชาชาติ, 2491:3)

ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ พ.ศ. 2491 ข้อ 23

1. บุคคลมีสิทธิที่จะทำงาน และเลือกงานอย่างเสรี โดยได้รับเงื่อนไขในการทำงานที่พึงพอใจ และเป็นธรรมตลอดจนได้รับความคุ้มครองจากการว่างงาน

2. บุคคลมีสิทธิในการได้รับค่าตอบแทนที่เท่าเทียมต่อการทำงานที่เท่ากันโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใดๆ

3. บุคคลที่ทำงานมีสิทธิในรายได้ซึ่งยุติธรรม และเอื้อประโยชน์เพื่อเป็นประกันสำหรับตนเองและครอบครัว ให้การดำรงชีวิตมีค่าควรแก่ศักดิ์ศรีของมนุษย์ และถ้าจำเป็นก็ชอบที่จะได้รับความคุ้มครองทางสังคมอื่นๆ เพิ่มเติม

4. บุคคลมีสิทธิที่จะก่อตั้ง และเข้าร่วมในสหภาพแรงงานเพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ของตน (องค์การสหประชาชาติ, 2491:5)

ต่อมาทางองค์การสหประชาชาติได้แสดงออกถึงการตระหนักในความสำคัญของสิทธิคนพิการ โดยการประกาศปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการแห่งสหประชาชาติในปีพ.ศ.2518 โดยมีวัตถุประสงค์ในการรับรองสิทธิขั้นพื้นฐานของคนพิการที่คนพิการพึงได้รับเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป เช่น สิทธิทางการศึกษา สิทธิในการใช้บริการสาธารณะต่างๆ (องค์การสหประชาชาติ, 2518) และเพื่อเป็นการสนับสนุนให้ประเทศต่างๆ ตระหนักถึงความสำคัญในงานเกี่ยวกับคนพิการมากขึ้น ทางองค์การสหประชาชาติจึงได้ประกาศปี พ.ศ.2524 เป็นปีคนพิการสากล และให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ โลกเกี่ยวกับคนพิการ หรือทศวรรษคนพิการแห่งสหประชาชาติตามมาในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2526-2535 (World Programme for Action Concerning Disabled Persons) เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนางานด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ให้ชาติสมาชิกปฏิบัติตาม (UN,1982) แต่เมื่อครบระยะเวลาที่กำหนดของแผนปฏิบัติการโลกดังกล่าวแล้ว บรรดาชาติสมาชิกมีความเห็นว่า ยังคงมีงานต่างๆ อีกมากที่ยังดำเนินการไม่เสร็จสิ้นสมบูรณ์ จึงมีความต้องการให้มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คนพิการได้รับโอกาสในการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ และได้รับความเสมอภาคในสังคมอย่างแท้จริง ดังนั้นทางคณะกรรมการเศรษฐกิจ และสังคมสำหรับเอเชีย และแปซิฟิก จึงได้กำหนดวาระเพื่อปฏิบัติ (ทศวรรษคนพิการแห่งเอเชีย และแปซิฟิก) ขึ้น เพื่อดำเนินการสานต่อกิจกรรมต่าง ๆ ต่อจากแผนปฏิบัติการ โลกเกี่ยวกับคนพิการ โดยมีระยะเวลาการดำเนินงานระหว่างปี พ.ศ. 2536 - 2545 มีเนื้อหากล่าวถึงมาตรการในการป้องกันความพิการการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ตลอดจนการส่งเสริมให้คนพิการได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกับบุคคลทั่วไปในการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพ มาตรการที่สำคัญต่อการประกอบอาชีพของคนพิการอันจะยกมากล่าวในที่นี้ คือ (เอสแคป, 2534:17-19)

นโยบายในการฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านอาชีพ และการจ้างงานคนพิการ

- ก. ใช้มาตรฐานด้านแรงงานที่เป็นสากลในการฟื้นฟูด้านอาชีพ และการจ้างงานคนพิการ เป็นแนวทางและอ้างอิงสำหรับการพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานฝึกอบรมและการจ้างงาน
- ข. ให้ความสนใจโดยเฉพาะต่อกลุ่มเด็กหญิง และสตรีพิการให้มีโอกาสรับการฝึกและจ้างงานด้วย
- ค. ให้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับการฝึกอาชีพตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา ในกรณีที่เด็กต้องการเลือกเรียนสายอาชีพ
- ง. ให้ความมั่นใจในเรื่อง

1. คุณภาพของแผนงานฝึกอบรมอาชีพ ในแง่ของความสอดคล้องและเพียงพอต่อการเตรียมคนพิการเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงาน

2. การให้บริการจัดหางานสำหรับคนพิการ เพื่อให้คนพิการได้งาน และตำแหน่งที่เหมาะสมในตลาดแรงงานทั่วไป

จ. จัดการสัมมนา และประชุมปฏิบัติการแก่คนงาน นายจ้าง ผู้แทนสถานประกอบการ องค์กรเอกชน ตลอดจนองค์กรของคนพิการ และผู้นำในชุมชน เพื่อ

1. กำหนดแนวทาง และ โอกาสใหม่ ๆ สำหรับคนพิการที่จะได้รับการจ้างงาน

2. กระตุ้นให้มีการปรับสภาพงาน และสภาพที่ทำงานให้เหมาะสมสำหรับ

คนพิการ

3. พัฒนาแผนการฝึกอบรม และจ้างงานสำหรับคนพิการ

ฉ. สร้างความเข้มแข็งในระบบบริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ โดยมีมาตรการที่เน้นถึง

1. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่

2. การประเมินด้านอาชีพที่เหมาะสมต่อคนพิการ

3. พัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่จัดหางานของส่วนราชการ และศูนย์ฝึกอาชีพต่าง ๆ

ในด้านการกำหนดลักษณะงาน, การ เลือกรับงาน, การคัดคน, การบรรจุ และติดตามผล

ช. ฝึกอบรมคนพิการ

1. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง รวมทั้งทักษะด้านธุรกิจ และการใช้บริการ

ให้คำปรึกษา

2. เพื่อให้ได้รับการจ้างงาน

3. กลยุทธ์การหางาน การเตรียมความพร้อมเพื่อการสัมภาษณ์ลักษณะต่างๆ

ของนายจ้าง

4. ถ้ามีความเหมาะสม และเป็นไปได้ให้ใช้สถานที่ฝึกอบรมเดียวกับสำหรับ

คนทั่วไป

ซ. ส่งเสริม สนับสนุนธุรกิจของคนพิการ โดย

1. วิเคราะห์และแนะนำผลิตภัณฑ์ และบริการที่อยู่ในความต้องการของตลาด ให้เหมาะสมกับความต้องการที่เกี่ยวข้อง

2. ทำการสำรวจความเป็นไปของธุรกิจ ให้คำแนะนำด้านธุรกิจ แหล่งเงินทุน ทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีอยู่ ตามผลทั้งนี้ให้เน้นผลต่อคนพิการในชนบท

ณ. สนับสนุนและช่วยเหลือการสหกรณ์ให้คนพิการเข้ามีส่วนร่วมกิจการด้วย

ต่อมาองค์การสหประชาชาติยังได้มีการประกาศใช้ กฎมาตรฐานเพื่อการสร้างโอกาสที่เท่าเทียมแก่คนพิการ (Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities) ขึ้นในปี พ.ศ.2537 และให้องค์การชาติสมาชิกทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชน จัดทำรายงานผลการนำกฎมาตรฐานดังกล่าวไปปฏิบัติด้วย (องค์การสหประชาชาติ, 2537)

2.4 การดำเนินการเพื่อพัฒนางานด้านคนพิการในประเทศไทย

หลักการ, พันธสัญญาและนโยบาย, เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนางานด้านคนพิการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคนพิการด้านการมองเห็นของประเทศไทย อาจสรุปได้ดังนี้

2.4.1 หลักการและพันธสัญญาของชาติได้ถูกกำหนดไว้ชัดเจนในรัฐธรรมนูญ และปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ.2540 นอกจากมาตรา 30 ที่อ้างอิงไว้ในตอนต้นบทที่สองแล้ว มาตรา 55 ซึ่งกล่าวไว้ว่า บุคคลที่พิการหรือทุพพลภาพมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ และความช่วยเหลืออื่นของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ และในมาตรา80 ซึ่งกล่าวว่า รัฐจะต้องคุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของครอบครัว และความเข้มแข็งของชุมชน รัฐจะต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และพึ่งตนเองได้(รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2540) นอกจากจะบอกสิทธิของคนพิการแล้วยังกำหนดความรับผิดชอบของรัฐไว้อย่างชัดเจน ตามที่กล่าวมานี้แสดงให้เห็นว่างานด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการนับเป็นงานหนึ่งที่มีความสำคัญ หลักการเหล่านี้ได้ถูกขยายความ และลงรายละเอียดไว้ใน 14 ข้อของปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทยพ.ศ.2541 โดยกล่าวถึงศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์และสิทธิเสรีภาพบุคคลของคนพิการ, สิทธิในการรับการสนับสนุนจากรัฐในการฟื้นฟูด้านการแพทย์ ด้านการศึกษาและการอบรมวิชาชีพ นอกจากนี้ยังเน้นที่สิทธิในการรับข้อมูล ข่าวสารและส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในสังคม (ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย, 2541)

2.4.2 มาตรการด้านกฎหมาย ได้แก่ พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 ซึ่งเป็นความสำเร็จการทำงานร่วมกันขององค์กรคนพิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำร่างกฎหมายนี้เสนอต่อรัฐบาล จนมีการใช้เป็นกฎหมายในปีพ.ศ.2534 และมีการออกกฎกระทรวงเพื่อประกอบพระราชบัญญัตินี้ 4ฉบับ ดังมีรายละเอียดสรุปไว้แล้วในบทที่1

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 เป็นกฎหมายที่ช่วยเอื้อประโยชน์ให้คนพิการได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างกว้างขวางทั้งใน และนอกระบบโรงเรียน (พระราชบัญญัติ

การศึกษาแห่งชาติ, 2542) นอกจากนี้รัฐบาลยังได้ประกาศให้ ปี พ.ศ. 2542 เป็นปีการศึกษาคนพิการ โดยมีหลักการในการรณรงค์ว่า ถ้าเด็กพิการอยากเรียนต้องได้เรียน ไม่ว่าจะเป็นการเรียนใน โรงเรียนการศึกษาพิเศษเฉพาะประเภทความพิการ หรือโรงเรียนทั่วไปในท้องถิ่นที่เด็กพิการ และครอบครัวอยู่อาศัย

ในจุดที่มีข้อขัดข้องจากกฎหมายเดิม และที่กฎหมายปัจจุบันยังครอบคลุมไม่ถึง ก็มี การดำเนินการแก้ไข โดยมติคณะรัฐมนตรี ที่สำคัญได้แก่

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 8 เมษายน พ.ศ.2540 เรื่องให้โอกาสคนพิการเข้าทำงานใน หน่วยงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ (มติคณะรัฐมนตรี, 2540) โดยอนุมัตินโยบายให้คนพิการที่ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ มีสิทธิที่จะสอบแข่งขัน หรือคัดเลือกเพื่อบรรจุเป็นข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจได้ดังเช่นบุคคลทั่วไป

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ.2541 เรื่องจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการ (มติคณะรัฐมนตรี, 2541) เห็นชอบให้หน่วยงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจที่ รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนถือปฏิบัติในการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ คนพิการตามที่กระทรวงแรงงานสวัสดิการสังคมเสนอ

2.4.3 หน่วยงานภาคปฏิบัติและภาคบริการของรัฐ กระบวนการในภาคปฏิบัติจะต้องมี การประสานงานอย่างสอดคล้องของหลายหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีคณะกรรมการฟื้นฟู- สมรรถภาพคนพิการที่มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเป็นประธาน คณะกรรมการ เป็นผู้วางแผนและควบคุมทิศทาง มีกระทรวงรับผิดชอบโดยตรง 3 กระทรวง คือ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงศึกษาธิการ

ช่องทางที่คนพิการแสวงหาการฟื้นฟูด้านอาชีพก่อนข้างจะแคบ คนพิการจะต้องติดต่อ โดยตรงกับสำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ กรมประชาสงเคราะห์ หรือที่ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยทั้งสองหน่วยงานจะใช้ข้อมูลอัน เดียวกัน ในส่วนภูมิภาคมีเพียงประชาสงเคราะห์จังหวัดทำหน้าที่นี้

คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการได้จัดทำแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแห่ง ชาติ พ.ศ. 2540-2544 (คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2540) โดยกำหนดแนวทางหลัก ไว้ 6 แนวทาง และมาตรการย่อย 41 ข้อ แนวทางเหล่านี้มุ่งไปสู่ การขยายการฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านอาชีพ, การส่งเสริมคนพิการให้สามารถพึ่งตนเองและประกอบอาชีพอิสระได้, ความร่วมมือ ของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน, การพัฒนาด้านวิชาการและระบบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อ การฟื้นฟู, ความร่วมมือของชุมชนและองค์กรท้องถิ่นทั้งในด้านการฟื้นฟู และการจ้างงาน และ การปลูกจิตสำนึกและเจตคติทั้งในด้านคนพิการ และส่วนต่างๆของสังคมทุกระดับชั้น

2.4.4 องค์กรภาคเอกชน องค์กรเหล่านี้นอกจากจะเป็นรากฐานเริ่มแรกที่ทำให้การฟื้นฟูคนพิการก่อนที่รัฐจะพัฒนาหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงขึ้นมา ยังเป็นแรงผลักดันที่สำคัญในการกำหนดนโยบายและการออกกฎหมายของรัฐ องค์กรเหล่านี้ส่วนแรกเป็นองค์กรของคนพิการด้านการมองเห็น ที่สำคัญได้แก่ สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย, สถาบันคนตาบอดแห่งชาติ และมูลนิธิคนตาบอดไทย อีกกลุ่มหนึ่งได้แก่องค์กรการกุศลเพื่อคนตาบอดซึ่งในประเทศไทยมีอยู่ไม่ต่ำกว่า 75 องค์กร และที่มีความสำคัญในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้แก่ มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์, มูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด, มูลนิธิส่งเสริมอาชีพคนตาบอด และมูลนิธิธรรมิกชนเพื่อคนตาบอด องค์กรเหล่านี้ถึงแม้ว่าจะมีการประชุมร่วมกันและประสานงานกันในบางกรณี แต่ระบบการทำงานจะแยกเป็นอิสระจากกัน

2.5 ความสำคัญของการทำงาน

2.5.1. แนวคิดเรื่องความสำคัญของการทำงาน

มนุษย์กับการทำงานเป็นของคู่กันเพราะการทำงานจะนำมาซึ่งปัจจัยอื่นๆที่มนุษย์ปรารถนา และช่วยสนองต่อความต้องการของมนุษย์ ดังที่ Jim Hasse ได้สรุปถึงสาเหตุที่การทำงานมีความสำคัญไว้ 10 ประการ ได้แก่ (Hasse, n.d.: 1-4)

1. การทำงานเป็นเวลาที่ทดสอบถึงหนทางในการหาเลี้ยงชีวิตของตน
2. การทำงานทำให้สามารถดำรงชีวิตอย่างอิสระ และพึ่งพาตนเองได้
3. การทำงานเป็นขั้นแรกที่จะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหบางประการของตน ทั้งที่เกี่ยวข้องกับความพิการและอื่นๆ โดยวิถีทางและตามความต้องการของตนภายใต้การจัดการของตนเอง
4. การทำงานช่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น
5. การทำงานเป็นหนทางที่ดีที่สุดที่จะช่วยให้ได้พัฒนาทักษะในการทำงาน
6. การทำงานทำให้มีความเป็นไปได้ที่จะได้งานที่ดีขึ้นในโอกาสต่อไป ถ้าสามารถทำงานแรกได้อย่างดี
7. การทำงานทำให้มีความหวังสำหรับอนาคตช่วยให้ได้รับความก้าวหน้าทั้งด้านส่วนตัว และหน้าที่การงานอันนำมาซึ่งความเชื่อมั่นในตัวเอง
8. การทำงานเป็นหนทางเริ่มแรกที่จะนำไปสู่การนับถือตนเองและ โดยอาศัยความเชื่อมั่นในตนเองนี้ส่งผลให้ประสบผลสำเร็จในการทำงาน
9. การทำงานทำให้การดำรงชีวิตอยู่มีความหมายแทนที่จะดำรงชีวิตอยู่อย่างไร้ค่า

10. งาน หมายถึง การก้าวผ่านก้าวสำคัญจากการถูกแยกตัวอย่างโดดเดี่ยวไปสู่การมีส่วนร่วมในสังคม

เมื่อพิจารณาถึงหลักการทั้ง 10 ประการนี้ พอจะอนุมานได้ว่า โอกาสที่คนพิการได้ทำงานนั้นน่าจะมีความสำคัญอย่างยิ่ง นอกจากเป็นการสนองต่อความต้องการในด้านต่างๆ ของคนพิการเช่นเดียวกับมนุษย์ทั่วไปแล้ว ยังเป็นก้าวสำคัญในการพัฒนาตนเอง และเป็นจุดเริ่มต้นในการมีส่วนร่วมในสังคม ไพศาล ไกรสิทธิ์ (กิตติพงษ์ สุทธิ, 2543:9) ได้สรุปอิทธิพลของการทำงานในการสนองต่อความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ความต้องการด้านวัตถุ การทำงานเป็นการเปลี่ยนวัตถุดิบที่มีอยู่ตามธรรมชาติให้เป็นสิ่งที่สามารถสนองความต้องการของมนุษย์ได้

2. ความต้องการนับถือตนเอง การทำงานมีความสัมพันธ์กับการนับถือตนเองมาก ทำให้บุคคลตระหนักถึงสมรรถภาพในการทำงาน และทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองสามารถจะเอาชนะได้ ทั้งตนเองและสภาวะแวดล้อม ได้รับการยอมรับว่าเป็นพลเมืองเต็มขั้น

3. ความต้องการมีกิจกรรม มนุษย์ทุกคนต้องการทำกิจกรรม เพื่อหลีกเลี่ยงความเบื่อหน่ายการทำงานทำให้มนุษย์มีกิจกรรมมีจิตใจจดจ่ออยู่กับงาน และสภาวะแวดล้อมของงาน ไม่ฟุ้งซ่าน เป็นการช่วยลดความวิตกกังวล และไม่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเนื่องจากมีเวลาว่างมากอีกด้วย

4. ความต้องการการริเริ่มสร้างสรรค์ ในที่นี้มีได้หมายเฉพาะการริเริ่มสร้างสรรค์ทางวิทยาศาสตร์หรือศิลปะเท่านั้น แต่หมายรวมถึงสิ่งต่างๆ สิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ที่มนุษย์คิดสร้างขึ้นมาจากสิ่งใหม่ๆ เหล่านี้จะเกิดขึ้นด้วยการทำงาน โดยสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดจากการทำงานเหล่านี้สามารถสนองความต้องการของมนุษย์ได้สมบูรณ์กว่าเดิม

แนวความคิดที่กล่าวมาทั้งหมดมีความสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (จันนิษฐา เทวินทรภักดี, 2540ก: 36 – 37) ซึ่งกล่าวว่า “มนุษย์จะพัฒนาไปสู่ความสุขความสำเร็จได้ต้องได้รับการสนองต่อความต้องการตามขีดลำดับขั้นของความต้องการเสียก่อน”

Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ชั้น ได้แก่

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน ปัจจัยสี่ และการพักผ่อนนอนหลับ
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยและสวัสดิการ
3. ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หมู่คณะ ตลอดจนความรัก และความเป็นเจ้าของ
4. ความมีศักดิ์ศรี เกียรติยศ ชื่อเสียง
5. ความสำเร็จ และความสมหวังในชีวิต

2.5.2 ความสำคัญของการทำงานของคนพิการต่อสังคม และประเทศชาติ

การที่คนพิการได้รับโอกาสในการทำงานนั้น นอกจากจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลพิการ และครอบครัวแล้วยังเป็นความจำเป็น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติหลายประการ ดังนี้(กิตติพงษ์ สุทธิ, 2543: 11 - 12)

1. การขยายตัวของจำนวนประชากรที่อยู่ในสถานะที่ต้องพึ่งพิงผู้อื่น
2. การลงทุน และการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการฟื้นฟูสมรรถภาพ และพัฒนาความรู้ ความสามารถของคนพิการเช่น การจัดการศึกษา การฝึกอาชีพ เป็นเรื่องสูญเสียไป
3. คนพิการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามสถานภาพทางครอบครัว และสังคมของตนได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพซึ่งจะช่วยต่อยอดเจตคติในแง่ลบของสังคมที่มีต่อคนพิการ และจะเป็นอุปสรรคที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งสำหรับการแก้ปัญหาในอนาคต
4. ประเทศสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่จะร่วมพัฒนาประเทศ
5. เกิดช่องว่างระหว่างบุคคลพิการกับบุคคลทั่วไปซึ่งบั่นทอนความเป็นเอกภาพของสังคม

2.6 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติและคนพิการ

เจตคติ (Attitude) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ให้ความหมายของคำว่า เจตคติ ไว้ว่า เจตคติ หมายความว่า ทำที่ หรือความรู้สึกต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525:238)

Baron and Byrne ให้คำจำกัดความของเจตคติไว้ว่า “เจตคติ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึก ความเชื่อตลอดจนพฤติกรรมการแสดงออกทางความคิดและความมุ่งหมายทั้งของบุคคล และของกลุ่ม” ซึ่งเจตคติของมนุษย์นั้นจะมีการพัฒนามาเป็นลำดับโดยเรียนรู้จากการบอกเล่าของบิดา มารดา และกระบวนการทางสังคมต่างๆ เช่น การให้รางวัล หรือ การทำโทษ (Underwood, 2000: 1-4) โดยอาศัยองค์ประกอบ 6 ประการที่ช่วยในการรับรู้ ได้แก่ (Will, 1999: 1-3)

1. การรับรู้โดยการสัมผัส 3 ประการ ได้แก่ การดมกลิ่น การลิ้มรส และการแตะต้องสัมผัส
2. การรับรู้ทางไกล 2 ประการ ได้แก่ การมองเห็น และการได้ยิน
3. อารมณ์

สำหรับปัญหาเจตคติกับคนพิการพบว่าอาจเกิดได้ทั้งจากตัวของคนพิการเอง หรือจากอุปสรรคทางสังคมที่มีต่อคนพิการก็ได้ โดยเราอาจจำแนกลักษณะของเจตคติของสังคมที่มีต่อคนพิการได้เป็น 3 ระยะ คือ ในระยะแรกนั้นคนพิการถูกมองว่าเป็นชนชั้นระดับล่างของสังคมปราศจากคุณค่า หรือความหมายทางกายภาพที่จะทุ่มเททรัพยากรต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือให้พวกเขาสามารถเอาชนะสภาพความพิการของตนได้ ต่อมาเจตคติของสังคมต่อคนพิการได้เปลี่ยนแปลงไป คนพิการถูกมองว่าเป็นผู้ที่ต้องทนทุกข์ทรมานจากสภาพความพิการของตน ความพิการถือเป็น โศกนาฏกรรมประการหนึ่งซึ่งมีผลให้คนพิการตกอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ จำเป็นต้องได้รับความคุ้มครองป้องกันจากสังคมจนกระทั่งในสมัยปัจจุบันเมื่อมีการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ มากขึ้น เรื่องราวเกี่ยวกับความพิการ ได้มีการศึกษาจนเกิดความเข้าใจอย่างกว้างขวางส่งผลให้สังคมเริ่มมองคนพิการในอีกแง่มุมหนึ่ง มีการยอมรับว่าคนพิการเป็นผู้มีคุณค่า มีศักยภาพในการพัฒนาสามารถช่วยเหลือตนเองได้ ซึ่งลักษณะของเจตคตินี้เป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือคนพิการว่าจะวางเป้าหมายในการมีวิถีอิสระของคนพิการ ผู้มารับบริการอย่างไร (Finkelstein, 1980: 6 -14)

2.7 ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อคนพิการที่เข้าสู่ระบบการจ้างงาน

ถึงแม้ว่าทางองค์กร และหน่วยงานต่างๆ จะได้มีมาตรการเพื่อส่งเสริมโอกาสของคนพิการในการประกอบอาชีพ แต่เมื่อคนพิการเหล่านี้เข้าสู่ตลาดแรงงาน กลับปรากฏว่า มีคนพิการเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ได้รับผลสำเร็จจากการทำงานในสถานประกอบการ ในขณะที่มีคนพิการอีกมากที่ต้องเปลี่ยนสถานที่ทำงาน หรือลาออกจากงานไปประกอบอาชีพอิสระเนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ กัน รวมทั้งมีคนพิการอีกมากที่ไม่ได้รับโอกาสในการเข้าไปทำงานในสถานประกอบการเลย โดยมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

2.7.1 ปัญหาจากตัวของบุคคลพิการเอง

1. ความสามารถในการปรับตัวของคนพิการ

คนพิการบางคนเมื่อเข้าไปทำงานไม่สามารถปรับตัวได้ อันเนื่องมาจากสภาพการทำงานเพื่อนร่วมงานหรือความไม่พร้อมด้านทักษะทางสังคมเองของคนพิการ (กิตติพงศ์ สุทธิ, 2543:44) ส่งผลให้คนพิการมีอารมณ์ที่หงุดหงิด ไม่โหยงายมักมีเรื่องทะเลาะเบาะแว้งกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อต้องทำงานที่หนัก และมีรายได้ที่ไม่แน่นอน (อรพิน พิทักษ์มหาเกตุ, 2537:42-45) คนพิการก็

ไม่ทราบว่าจะไปขอคำปรึกษาจากใคร จึงมักแก้ปัญหาด้วยการเปลี่ยนสถานที่ทำงาน หรือลาออกไปประกอบอาชีพอิสระ

2. ประสิทธิภาพในการทำงานของคนพิการ

คนพิการส่วนมากยังเป็นแรงงานไร้ฝีมือ โดยเฉพาะคนพิการที่อยู่ในชนบทห่างไกล แหล่งให้บริการ และคนพิการที่ได้รับโอกาสการฝึกอาชีพก็มักเป็นคนพิการที่ทางศูนย์ฝึกอาชีพได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้แล้ว เช่น คนพิการทางการเคลื่อนไหวที่มีความพิการอยู่ในระดับที่ไม่รุนแรง เป็นเหตุให้คนพิการมักได้รับโอกาสน้อยกว่าบุคคลทั่วไปในการเรียนรู้ หรือการฝึกอบรมทักษะต่างๆ ที่จำเป็นในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้พิการแต่กำเนิด หรือผู้ที่พิการตั้งแต่วัยเด็ก และด้วยข้อจำกัดนี้ทำให้คนพิการมีข้อจำกัดในลักษณะงานของตน (กิตติพงศ์ สุทธิ, 2543:11,42-43) นอกจากนี้ระดับการศึกษาที่สถานประกอบการกำหนดขึ้น ในการประกาศรับคนพิการเข้าทำงานมักเป็นวุฒิการศึกษาที่อยู่ในระดับสูงทำให้คนพิการขาดคุณสมบัติในการเข้าทำงาน หรือหากได้ทำงานก็มักเป็นงานในระดับล่างที่มีความก้าวหน้าน้อย (กิตติพงศ์ สุทธิ, 2543:44, สมพร แซ่เฮ้ง, 2540: 17.)

3. ปัญหาจากสุขภาพร่างกายของคนพิการ

ปัญหาประการหนึ่งที่คนพิการมักประสบในขณะที่เข้าไปทำงานในสถานประกอบการก็คือปัญหาทางสุขภาพ โดยเฉพาะเมื่อต้องทำงานหนัก ติดต่อกันเป็นเวลานาน คือ วันละ 12-15 ชั่วโมงมักเกิดการเจ็บป่วยขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่ไม่สามารถลุกขึ้นเดิน ต้องนั่งเก้าอี้ล้อเลื่อนในขณะที่ทำงาน ทำให้เกิดเป็นแผลกดทับขึ้น (อรพิน พิทักษ์มหาเกตุ, 2537: 43-44) คนพิการเหล่านี้จึงมักต้องลาหยุดงานเพื่อไปรับการรักษาพยาบาลบ่อย

4. ปัญหาจากสภาพจิตใจของคนพิการ

จากการติดตามผลของเจ้าหน้าที่จัดหางานพบว่า คนพิการบางส่วนยังขาดความพร้อมทางจิตใจ เมื่อเข้าไปทำงานในสถานประกอบการมักมีพฤติกรรมแยกตัวออกจากสังคม และดำเนินชีวิตแต่ปมด้อยของตนเอง เกรงว่าเพื่อนร่วมงานจะรังเกียจ ขาดความอดทนในการทำงานทำให้เข้าใจว่าไม่มีความตั้งใจจริงในการทำงาน (กรมประชาสัมพันธ์, 2540:2)

5. ปัญหาการเดินทาง และการขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ทำงาน

คนพิการส่วนใหญ่มีปัญหาในการเดินทางจากที่พักมายังสถานที่ทำงาน โดยเฉพาะกับ ผู้พิการทางการมองเห็น ผู้พิการทางเคลื่อนไหว และผู้พิการทางสติปัญญา (กิตติพงศ์ สุทธิ, 2543:11) ดังนั้นคนพิการเหล่านี้ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ประสบปัญหาในการใช้บริการขนส่งมวลชนต่างๆ (กรมประชาสัมพันธ์, 2540:2) จึงจำเป็นต้องมีที่พักอยู่ภายใน หรือใกล้สถานที่ทำงาน แต่ปรากฏว่ามีสถานประกอบการเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่จัดที่พักให้ ทำให้คนพิการต้องเช่าที่พักในการ

อยู่อาศัย หรือต้องมีความลำบากในการเดินทางมาทำงาน โดยเฉพาะคนพิการที่มีบ้านอยู่ต่างจังหวัด ซึ่งเดินทางเข้ามาทำงานในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อีกทั้งที่พักส่วนใหญ่ที่คนพิการเช่าอยู่ก็มักมีราคาแพง ในส่วนที่พักที่มีราคาถูกลงนั้นก็มักมีปัญหาด้านสุขอนามัย และขาดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ (สมพร แซ่เฮ้ง, 2540:17) นอกจากนี้สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ทำงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการทำงานของคนพิการ เช่น ขันบันไดสำหรับขึ้นลง เป็นอุปสรรคสำคัญต่อคนพิการทางการเคลื่อนไหว(กิตติพงศ์ สุทธิ, 2543: 11)

2.7.2 ปัญหาจากเจตคติที่ไม่ถูกต้อง

ปัญหาจากเจตคติเป็นอุปสรรคสำคัญที่สุด ในการแก้ปัญหาคนพิการของประเทศไทย ร.ศ. วิริยะ นามศิริพงศ์พันธ์ (2542:12) ได้กล่าวถึงปัญหาด้านเจตคตินี้ไว้ว่า การที่คนพิการในประเทศไทยไม่ได้รับการพัฒนามีสาเหตุมาจากความเชื่อ 2 ประการ คือ

1. คนไทยไม่มีความเชื่อในศักยภาพ และความสามารถที่ตนเองมีอยู่ หรือมีเพียงจำนวนน้อยที่เชื่อในความสามารถของตนเอง ทำให้ต้องหันไปพึ่งสิ่งศักดิ์สิทธิ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมได้หล่อหลอมให้คนพิการเข้าใจว่า ตน ไม่มีความสามารถต้องคอยพึ่งผู้อื่นอยู่เสมอ การแก้ปัญหาของสังคมไทยจึงเป็นการโยนภาระให้คนอื่น โดยครอบครัวจะพยายามหาสถานที่อื่นให้คนพิการอยู่แทนที่จะให้อยู่กับครอบครัว

2. คนไทยไม่เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน โดยมองว่าคนพิการเป็นคนที่น่าสงสารต้องได้รับการช่วยเหลือ

ดังนั้นในการแก้ปัญหาจึงต้องเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถที่จะพัฒนา และแก้ไข ปัญหาของตนเองได้ โดยสังคมเพียงแต่ให้โอกาสคนพิการพัฒนาความสามารถ และมีโอกาสมีงานทำเช่นเดียวกับคนทั่วไป

จากความเชื่อที่ไม่ถูกต้องนี้ทำให้ครอบครัวของคนพิการ ไม่ต้องการให้คนพิการออกไปทำงานนอกบ้าน เพราะมีความเป็นห่วงในความปลอดภัยของคนพิการ (กิตติพงศ์ สุทธิ, 2543:33) นอกจากนี้เพื่อพิจารณาปัญหาทางเจตคติอาจกล่าวได้ว่า ปัญหาทางเจตคติที่ไม่ถูกต้องต่อคนพิการ ในปัจจุบันมีรากฐานมาจากนโยบายในอดีตของประเทศที่มีได้มีความเด่นชัดในด้านคนพิการ ทั้งในด้านการสงเคราะห์ หรือการพัฒนา โดยปล่อยให้เป็นการของครอบครัว ชุมชนหรือองค์กรการกุศล คนพิการไม่ได้ถูกนับรวมให้อยู่ในกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาให้มีความพร้อมในการสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ ดังที่ โรเบิร์ต เฮอร์อน ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ ประจำประเทศไทย กล่าวว่า “เป็นนโยบายแบ่ง

คนพิการออกจากบุคคลทั่วไปในสังคม” ซึ่งยิ่งทำให้คนในสังคมมองคนพิการว่าเป็นบุคคลอื่น เป็นบุคคลกลุ่มพิเศษ จึงหลีกเลี่ยงที่จะทำความเข้าใจ หรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย และด้วยความไม่เข้าใจนี้ ส่งผลให้คนในสังคมมีความเชื่อผิดๆ เกี่ยวกับคนพิการหลายประการ เช่น คนพิการไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยตนเอง (กิตติพงษ์ สุทธิ, 2543:11, 46)

2.7.3 ปัญหาจากทางสถานประกอบการ

นายจ้างนับเป็นบุคคลที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการเปิดโอกาสในการทำงานของคนพิการ แต่ที่ผ่านมามีนายจ้างในสถานประกอบการเพียงบางส่วนที่ยินดีเปิดโอกาสในการทำงานให้แก่คนพิการ ซึ่งพอจะสรุปปัญหาจากทางสถานประกอบการได้ดังนี้

1. นายจ้างพิจารณาให้ค่าตอบแทนในการทำงานแก่คนพิการน้อย เนื่องจากสาเหตุ 2 ประการ คือ

1.1 นายจ้างเห็นว่าคนพิการคงไม่มีรายจ่ายอะไรมาก

1.2 คนพิการทำงานได้ไม่เท่าคนปกติจึงให้เงินเดือนน้อยกว่า (อรพิน

พิทักษ์มหาเกตุ, 2537: 35-41)

2. เมื่อคนพิการไปสมัครงานกับทางสถานประกอบการมักได้รับการปฏิเสธว่าคนพิการคงทำงานให้ไม่ได้ เขาจ้างคนปกติดีกว่า (อรพิน พิทักษ์มหาเกตุ, 2537:42) อันเป็นการแสดงให้เห็นถึงการขาดข้อมูลของนายจ้างเกี่ยวกับตำแหน่งงานที่คนพิการสามารถทำได้ (กิตติพงษ์ สุทธิ, 2543:60)

3. นายจ้างเป็นจำนวนมากยังไม่ทราบสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ จึงยังไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย (กิตติพงษ์ สุทธิ, 2543:60)

4. นายจ้างมีความกังวลว่า การรับคนพิการเข้าทำงาน โดยเฉพาะคนพิการทางการมองเห็นจะทำให้ต้องสิ้นเปลืองเงินในการจัดซื้ออุปกรณ์พิเศษเพื่อช่วยในการทำงานเป็นมูลค่าสูง

5. ในภาพรวมเมื่อนายจ้างจะเริ่มมีความเข้าใจ และให้การยอมรับในสมรรถภาพของคนพิการมากขึ้น แต่คุณสมบัติของคนพิการเองกลับยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของนายจ้าง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะยังไม่มีหลักสูตรที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานได้อย่างแท้จริง (กิตติพงษ์ สุทธิ, 2543:60-62)

6. นายจ้างมีความกังวลว่าการรับคนพิการเข้าทำงานอาจทำให้เกิดปัญหาติดตามมาอีกหลายประการ ทั้งที่เป็นความลำบากของคนพิการเอง และความยุ่งยากของผู้ร่วมงาน (กิตติพงษ์ สุทธิ, 2543:43)

2.7.4 ปัญหาจากอุปสรรคทางกฎหมาย

ปัญหาด้านการจำกัดสิทธิของคนพิการ โดยกฎหมาย หรือกฎระเบียบต่างๆ พอดีจะแยกออกได้เป็น 2 ประเด็นดังนี้

1. สิทธิ มีกฎหมาย ข้อบังคับที่จำกัดสิทธิคนพิการไม่ให้ประกอบอาชีพ และเลือกปฏิบัติในเรื่องค่าตอบแทน ความก้าวหน้า สวัสดิการ และการเข้าเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน
2. โอกาส คนพิการไม่ได้รับโอกาสให้มีงานทำเหมือนบุคคลทั่วไป (สภาคณพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย, 2542:1)

2.8 ข้อเสนอแนะในการสร้างโอกาสการทำงานแก่คนพิการ

1. รัฐบาลควรให้เงินสมทบแก่สถานประกอบการ เพื่อปรับปรุงหรือตัดแปลงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เหมาะกับลูกจ้างพิการ (วาสนา ตะเกียง, 2537: 54)
2. ให้มีการเพิกถอนกฎหมายที่จำกัดสิทธิของคนพิการ โดยเสนอเรื่องไปยังศาลรัฐธรรมนูญผ่านหน่วยงานที่มีหน้าที่ตามกฎหมาย(สภาคณพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย, 2542: 1)
3. จัดให้มีโครงการนำร่องเพื่อพัฒนาอาชีพและส่งเสริมการมีงานทำของคนพิการอย่างครบวงจร (สภาคณพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย, 2542:4) นับตั้งแต่การบริการจัดหางานภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอาชีพ ควรให้มีการพิจารณาว่าอาชีพที่ทำการฝึกให้คนพิการนั้นเหมาะสมและพอเพียงหรือยัง เพราะบางอาชีพเช่น เย็บผ้า เย็บหนัง หางานทำได้ยากและมีรายได้น้อย (อรพิน พิทักษ์มหาเกตุ, 2537:46)
4. เพิ่มบทบาทของรัฐบาลในการจัดหางานที่เหมาะสมให้คนพิการ (วาสนา ตะเกียง, 2537: 95)
5. ปลุกฝังจิตสำนึกของนายจ้างให้ตระหนักว่า การจ้างงานคนพิการเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความรับผิดชอบทางสังคมของนายจ้าง (วาสนา ตะเกียง, 2537: 54)
6. ให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับคนพิการในสื่อทุกประเภท เพื่อให้ครอบครัวคนพิการ เจ้าของสถานประกอบการ และสาธารณชนได้รับทราบ และมีความเข้าใจอย่างถูกต้องต่อคนพิการ (กรมประชาสัมพันธ์, 2542: 2)
7. คนพิการต้องมีการพัฒนาตนเองและแสดงความสามารถของตนให้นายจ้างยอมรับ (วาสนา ตะเกียง, 2537: 95) เพราะจากการศึกษาพบว่าทั้งหัวหน้างาน และคนพิการเอง

ต่างก็มีความเห็นตรงกันว่ามีความเป็นไปได้ที่จะพัฒนาศักยภาพของคนพิการในการทำงาน (สุรพล ประธานวาณิช และคนอื่นๆ, 2541: หน้าบทคัดย่อ)

8. ต้องมีการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ และการจ้างงานคนพิการให้มีวิสัยทัศน์ต่อสังคมยุคโลกาภิวัตน์ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่จัดหางานต้องเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้น หรือ โน้มน้ำใจจิตใจนายจ้างให้เห็นความสำคัญในการจ้างงานคนพิการ (คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2540: 2)

9. จัดบริการหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้คนพิการมีความพร้อมทางร่างกาย และจิตใจ โดยปลูกฝังอุปนิสัยให้มีความเชื่อมั่น ความรับผิดชอบ และเจตคติที่ดีต่อตนเอง ผู้อื่น และชุมชน (คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2540: 2)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการทำงานของคนพิการทางการมองเห็น ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์ที่สถานประกอบการ ตลอดจนเจตคติต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ว่าประสบปัญหา หรืออุปสรรคในการทำงานอย่างไร มีเจตคติต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์ในการหาทางช่วยเหลือ ให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม และเป็นข้อมูลให้กับสถานประกอบการอื่นๆ ที่มีความประสงค์จะรับพนักงานสลับสายโทรศัพท์ที่มีความพิการทางการมองเห็นเข้าทำงานต่อไป

3.1 กลุ่มประชากรที่ศึกษา

กลุ่มประชากรที่ศึกษา ได้แก่ กลุ่มคนพิการทางการมองเห็นที่ประกอบอาชีพพนักงานสลับสายโทรศัพท์ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานสลับสายโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

ใช้กลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่พิการทางการมองเห็นที่ประกอบอาชีพพนักงานสลับสายโทรศัพท์ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลทั้งหมดจำนวน 40 คน

3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ บทความวารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรายชื่อสถานประกอบการที่รับคนพิการทางการมองเห็น

เข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์จากข้อมูลการสำรวจของสถาบันคนตาบอดแห่งชาติ สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย

3.3.2 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดย ติดต่อคนพิการทางการมองเห็นตามรายชื่อจากการสำรวจของสถาบันคนตาบอดแห่งชาติ สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยเพื่อขอนัดวัน และเวลาในการสัมภาษณ์ โดยในบางกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความสะดวกผู้ศึกษาจะขออนุญาตไปทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะขอให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ อาจจะเป็นในวัน เวลาทำงาน หรือขณะอยู่บ้านตามความสะดวก และบางกรณีผู้ให้สัมภาษณ์ขอให้ส่งแบบสัมภาษณ์ไปให้ตอบทางไปรษณีย์ ผู้ศึกษาจะดำเนินการจัดส่งแบบสัมภาษณ์ไปให้ทั้งฉบับอักษรเบรลล์ และฉบับที่เป็นอักษรปกติ พร้อมทั้งใช้วิธี Snowball ร่วมด้วย คือ ขอให้ผู้ให้สัมภาษณ์แนะนำผู้ให้สัมภาษณ์รายอื่นๆ ให้ต่อไป

3.4 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

3.4.1 ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง 5 เดือน (พ.ย. 2542 - 2543)

3.4.2 จัดทำโครงร่างวิทยานิพนธ์ 2 เดือน (เมย. 2543 - พ.ค. 2543)

3.4.3 จัดทำแบบสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูล 9 เดือน (มิย. 2543 - มีค. 2544)

3.4.4 วิเคราะห์ข้อมูล สรุป อภิปรายผล 7 เดือน (มีค. 2544 - พ.ย. 2544)

หลังจากนั้นนำผลการศึกษาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขจนเสร็จสมบูรณ์ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2545

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสัมภาษณ์ขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ศึกษา โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

- ข้อมูลส่วนตัวของคนพิการ
- สภาพการทำงานของคนพิการ
- การเดินทาง หรือการคมนาคม
- ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน
- การนำเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกมาใช้ในการทำงาน
- สภาพครอบครัวของคนพิการ

- การปรับตัวของคนพิการ
 - เจตคติต่อผู้บังคับบัญชา และผู้ทำงานร่วมกับคนพิการ
- โดยมีขั้นตอนในการจัดทำแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงานของคนพิการทางการมองเห็น จัดทำเป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. เสนอแบบสัมภาษณ์ที่จัดสร้างขึ้นยังคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรงของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูล (ดังปรากฏในภาคผนวก ก.)

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแปลค่าเป็นตัวเลข แล้วนำเสนอในรูปของบทความที่ตรงแสดงค่าเป็นร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอในรูปแบบของบทความกึ่งตารางตามลำดับรวม 8 หมวด ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร
2. สภาพการทำงานของกลุ่มประชากร
3. การเดินทาง หรือการคมนาคม
4. ค่าตอบแทนจากการจ้างงาน
5. เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
6. สภาพครอบครัว
7. แนวทาง หรือวิธีการที่ใช้ในการปรับตัว
8. เจตคติต่อผู้บังคับบัญชา และผู้ทำงานร่วมกับกลุ่มประชากร

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

1.1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ เพศ อายุและระดับการศึกษาของกลุ่มประชากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรจำนวน 40 คน พบว่ากลุ่มประชากรจำแนกตามเพศได้ดังนี้ เพศชายจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ของกลุ่มประชากร และเพศหญิงจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 ของกลุ่มประชากร ในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับอายุของกลุ่มประชากรนั้นพบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่อยู่ในช่วงของวัยทำงาน คือ อายุระหว่าง 26 - 40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มประชากร โดยกลุ่มประชากรที่มีอายุมากที่สุด คือ อยู่ในช่วงระหว่างอายุ 56-60 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากร และกลุ่มประชากรที่อายุน้อยที่สุดคือ อยู่ในช่วงระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มประชากร ในส่วนข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาของกลุ่มประชากรนั้น จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มประชากรทั้งหมดและผู้สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับปริญญาตรีมีจำนวนเท่ากัน คือ ระดับละ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และ ร้อยละ 20 ของกลุ่มประชากรตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ที่สำเร็จการศึกษาในประเภทอื่น ๆ อีก 2 คน คือ ประกาศนียบัตร

วิชาชีพชั้นสูง และอนุปริญญา อย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากร ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุและระดับการศึกษาของกลุ่มประชากร

| อายุ(ปี) | จำนวน(คน) | | | | | |
|----------------------|-------------|-------------|---------------|-----------|-----------|----------|
| | เพศ | | ระดับการศึกษา | | | |
| | ชาย | หญิง | ม3 | ม6 | ปริญญาตรี | อื่น ๆ |
| 21-25 | 1 | 3 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| 26-30 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 0 |
| 31-35 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 |
| 36-40 | 7 | 4 | 3 | 6 | 1 | 1 |
| 41-45 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| 46-50 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 51-55 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 56-60 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| รวมจำนวน(คน) | 19 | 21 | 8 | 22 | 8 | 2 |
| คิดเป็นร้อยละ | 47.5 | 52.5 | 20 | 55 | 20 | 5 |

เฉลี่ยอายุต่ำที่สุด = 20 ปี, อายุสูงที่สุด= 56 ปี

อายุเฉลี่ยของทั้งกลุ่ม = 34.78 ± 7.00 ปี

อายุเฉลี่ยในกลุ่มผู้ชาย = 34.80 ± 8.70 ปี

อายุในกลุ่มผู้หญิง = 34.70 ± 9.15 ปี

1.2 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับความพิการของกลุ่มประชากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรจำนวน 40 คน เกี่ยวกับเรื่อง สาเหตุ ระยะเวลาและระดับความพิการของกลุ่มประชากร พบว่า สาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้กลุ่มประชากรเกิดความพิการ ได้แก่การเจ็บป่วยโดยมีจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มประชากร สาเหตุอื่นๆ ที่รองลงมา ได้แก่ สาเหตุจากกรรมพันธุ์จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มประชากร

มารดาติดเชื้อในระหว่างตั้งครรภ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ประสบอุบัติเหตุ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ของกลุ่มประชากร แพ้ยาจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มประชากรสาเหตุอื่น ๆ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 4 คนที่ให้ข้อมูลว่าแพทย์ไม่สามารถบอกสาเหตุที่ทำให้ตนเกิดความพิการขึ้น ได้คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะประสบภาวะความพิการตั้งแต่กำเนิด รวมทั้งสิ้นจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 17 คนที่ประสบภาวะความพิการภายหลังคิดเป็นร้อยละ 42.5 ของกลุ่มประชากร โดยแบ่งตามระยะเวลาที่เริ่มพิการจะพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ที่พิการภายหลังนี้ส่วนใหญ่จะพิการตั้งแต่วัยเด็ก คือในช่วงอายุตั้งแต่แรกเกิด 0 - 5 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มประชากร รองลงมาคือผู้ที่ประสบความพิการในช่วงอายุระหว่าง 6 - 10 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มประชากร ที่เหลือเป็นผู้ที่ประสบภาวะความพิการในช่วงอายุระหว่าง 11 - 15 ปี , 16 - 20 ปี และอายุมากกว่า 25 ปี อีกระดับอายุละ 1 คน ตามลำดับคิดเป็นร้อยละ 7.5 ของกลุ่มประชากร และเมื่อพิจารณาเกี่ยวกับระดับความพิการของกลุ่มประชากร พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพิการในระดับสายตาดำเนินกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ของกลุ่มประชากร โดยที่กลุ่มประชากรเพียง 17 คน ที่มีความการมากจนถึงตาบอด คิดเป็นร้อยละ 42.5 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด ดังปรากฏในตารางที่ 2

1.3 สถานภาพสมรสของกลุ่มประชากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรจำนวน 40 คน พบว่ามีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 24 คนที่แต่งงานมีครอบครัวแล้ว โดยอาจแบ่งเป็นเพศชายจำนวน 12 คน และเพศหญิง 12 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มประชากร โดยมีเพียง 14 คนที่ยังไม่มีครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ให้สัมภาษณ์เพียง 1 คนเท่านั้นที่ประสบปัญหาการหย่าร้าง นอกจากนี้ยังมีผู้ให้สัมภาษณ์อีก 1 คน ที่ให้ข้อมูลว่าตนเองอาศัยอยู่ร่วมกับฝ่ายหญิงเพื่อทดลองดูใจกันก่อนที่จะตัดสินใจแต่งงานกัน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด และนอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ยังพบข้อมูลว่า มีผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนประกอบอาชีพพนักงานสลับสายโทรศัพท์ร่วมกันทั้งสามี และภรรยา ดังปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุแห่งความพิการ ระยะเวลาที่เริ่มพิการ และระดับความพิการของกลุ่มประชากร

| หัวข้อ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------|--------|
| 1. สาเหตุแห่งความพิการ | | |
| - แผลยา | 4 | 10 |
| - มารดาติดเชื้อระหว่างตั้งครรภ์ | 2 | 5 |
| - กรรมพันธุ์ | 6 | 15 |
| - อุบัติเหตุ | 5 | 12.5 |
| - เจ็บป่วย | 18 | 45 |
| - ไม่ทราบสาเหตุ | 3 | 7.5 |
| - อื่น ๆ | 2 | 5 |
| 2. ระยะเวลาที่เริ่มพิการ | | |
| - ตั้งแต่เกิด หรือแรกเกิด | 23 | 57.5 |
| - พิการภายหลังเมื่ออายุ | | |
| - 0-5 ปี | 8 | 20 |
| - 6-10 ปี | 6 | 15 |
| - 11-15 | 1 | 2.5 |
| - 16-20 | 1 | 2.5 |
| - 21-25 | 0 | 0 |
| - มากกว่า 25 ปี | 1 | 2.5 |
| 3. ระดับของความพิการ | | |
| - ตาบอด | 17 | 42.5 |
| - สายตาเลือนลาง | 23 | 57.5 |

ตารางที่ 3 สถานภาพสมรสของกลุ่มประชากร

| สถานภาพสมรส | จำนวน | | รวม | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| | ชาย | หญิง | | |
| โสด | 6 | 8 | 14 | 35 |
| แต่งงาน | 12 | 12 | 24 | 60 |
| หย่า | 0 | 1 | 1 | 2.5 |
| อื่นๆ* | 1 | 0 | 1 | 2.5 |
| รวม | 19 | 21 | 40 | 100 |

*ผู้ให้สัมภาษณ์พักอยู่กับภรรยาโดยไม่ได้แต่งงานกัน

1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะที่อยู่อาศัย และบุคคลที่พักอาศัยด้วย

จากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ที่แต่งงานมีครอบครัวแล้วจะแยกครอบครัวออกไปอยู่กับสามี หรือภรรยาของตน มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 13 คน ที่ยังพักอาศัยอยู่กับบิดามารดา หรือญาติพี่น้องของตน ถึงแม้บางคนจะแต่งงานมีครอบครัวไปแล้วก็ตาม คิดเป็นร้อยละ 32.5 ของกลุ่มประชากร นอกจากนี้เป็นผู้ที่พักอาศัยอยู่ตามลำพังจำนวน 5 คน และพักอยู่กับเพื่อนจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากรตามลำดับและเมื่อสอบถามเกี่ยวกับลักษณะที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จำนวน 28 คน มีลักษณะที่อยู่ อาศัยเป็นบ้านพักส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มประชากร รองลงมาคือกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีที่อยู่ลักษณะเป็น คอนโดมิเนียม หรือแฟลต จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ของกลุ่มประชากร โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์เพียง 4 คนที่ต้องเช่าบ้านหรือห้องพักในการอยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มประชากร

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 3 คน ที่ได้พักอาศัยในที่พักซึ่งทางสถานประกอบการเป็นผู้จัดให้ คิดเป็นร้อยละ 7.5 ของกลุ่มประชากร ดังปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะที่อยู่อาศัยของกลุ่มประชากร และบุคคลที่กลุ่มประชากรพักอาศัยอยู่ด้วย

| หัวข้อ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------|-------|--------|
| 1. บุคคลที่พักอาศัยอยู่ด้วยในปัจจุบัน | | |
| - สามีหรือภรรยา | 20 | 50 |
| - บิดามารดา | 8 | 20 |
| - เพื่อน | 2 | 5 |
| - พักอยู่ตามลำพัง | 5 | 12.5 |
| - อื่น ๆ* | 5 | 12.5 |
| 2. ลักษณะที่พักอาศัยในปัจจุบัน | | |
| - บ้านพักส่วนตัว | 28 | 70 |
| - คอนโดมิเนียมหรือแฟลต | 5 | 12.5 |
| - บ้านพักหรือห้องพักพนักงาน | 3 | 7.5 |
| - บ้านเช่าหรือห้องเช่า | 4 | 10 |

* ผู้ให้สัมภาษณ์พักอาศัยกับญาติพี่น้อง

1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ของครอบครัว

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรพบว่า รายได้ครอบครัวของกลุ่มประชากรจะมีความแตกต่างกันมาก โดยกลุ่มประชากรที่มีรายได้ในระดับสูง คือ มากกว่า 15,000 บาท มีถึง 19 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ของกลุ่มประชากร รองลงมาผู้ที่มีรายได้ครอบครัวอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มประชากร และกลุ่มประชากรที่มีรายได้ครอบครัวน้อยที่สุด คือ ในช่วงระหว่าง 5,001 - 7,500 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ของกลุ่มประชากร จะเห็นว่ารายได้ครอบครัวของกลุ่มประชากรจะอยู่ในระดับสูงทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มประชากรมักมีการประกอบอาชีพทั้งสามีและภรรยาเพื่อช่วยกันหารายได้ ประกอบกับผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนยังทำงานมาเป็นเวลานานทำให้มีอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับค่อนข้างสูง ประกอบกับผู้ให้สัมภาษณ์หลายราย ยังจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเพื่อเสริมรายได้ของตนด้วย ดังปรากฏในตารางที่ 5



ตารางที่ 5 รายได้ของครอบครัว

| รายได้ของครอบครัว(บาท/เดือน) | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------------------|-----------|---------------|
| ต่ำกว่า 5,000 | 0 | 0 |
| 5,000 – 7,500 | 5 | 12.5 |
| 7,501 – 10,000 | 6 | 15 |
| 10,001 – 15,000 | 10 | 25 |
| มากกว่า 15,000 | 19 | 47.5 |
| รวม | 40 | 100 |

รายได้ของครอบครัวที่ต่ำที่สุด = 5,000-7,000 บาทต่อเดือน

รายได้ของครอบครัวที่สูงที่สุด = 50,000 บาทต่อเดือน

หมวดที่ 2 สภาพการทำงานของกลุ่มประชากร

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับอายุที่เริ่มทำงาน และระยะเวลาในการทำงานของกลุ่มประชากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรในเรื่องอายุที่เริ่มทำงาน และระยะเวลาในการทำงาน พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เริ่มทำงานในช่วงอายุระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มประชากร รองลงมา คือกลุ่มประชากรที่เริ่มทำงานในช่วงอายุระหว่าง 16 - 20 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มประชากร และกลุ่มประชากรที่เริ่มทำงานในช่วงอายุระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มประชากร โดยกลุ่มที่เริ่มทำงาน ในช่วงอายุสูงสุด คือ ผู้ที่เริ่มทำงานในช่วงอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด และเมื่อสอบถามถึงระยะเวลาในการทำงานของกลุ่มประชากรพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 6 - 10 ปี รวม 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มประชากรรองลงมา คือ กลุ่มประชากรที่มีระยะเวลาในการทำงานรวมในช่วงตั้งแต่ 0 - 5 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มประชากร โดยกลุ่มประชากรที่ทำงานมานานที่สุด คือ มากกว่า 30 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากร ดังปรากฏในตารางที่ 6 และ 7

ตารางที่ 6 อายุที่เริ่มทำงาน

| อายุที่เริ่มเข้าทำงาน(ปี) | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------------|-----------|---------------|
| 16 - 20 | 8 | 20 |
| 21 - 25 | 24 | 60 |
| 26 - 30 | 6 | 15 |
| 31 - 35 | 2 | 5 |
| รวม | 40 | 100 |

อายุที่เริ่มเข้าทำงานที่ต่ำที่สุด = 16 ปี

อายุที่เริ่มเข้าทำงานที่สูงที่สุด = 33 ปี

ตารางที่ 7 ระยะเวลาในการทำงาน

| ระยะเวลาในการทำงาน(ปี) | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------------|-----------|---------------|
| 0 - 5 | 6 | 15 |
| 6 - 10 | 16 | 40 |
| 11 - 15 | 6 | 15 |
| 16 - 20 | 6 | 15 |
| 21 - 25 | 2 | 5 |
| 26 - 30 | 3 | 7.5 |
| 31 - 35 | 1 | 2.5 |
| รวม | 40 | 100 |

อายุการทำงานที่ต่ำที่สุด = 0.5 ปี, อายุการทำงานที่สูงที่สุด = 35 ปี

อายุการทำงานเฉลี่ยของทั้งกลุ่ม = 12.35 ± 7.91 ปี

อายุการทำงานเฉลี่ยในกลุ่มผู้ชาย = 11.66 ± 6.51 ปี

อายุการทำงานเฉลี่ยในกลุ่มผู้หญิง = 12.98 ± 9.28 ปี

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการในการเข้ามาทำงานของกลุ่มประชากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรจำนวน 40 คน เกี่ยวกับวิธีการในการมาทำงาน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เข้าทำงาน โดยการมาติดต่อด้วยตนเองกับทางสถานประกอบการจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ของกลุ่มประชากร รองลงมา คือ ผู้ที่ติดต่อผ่านทางสมาคม หรือ มูลนิธิต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพิการทางการมองเห็น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ที่ได้เข้าทำงานโดยมีผู้อื่นช่วยฝากเข้าทำงานจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มประชากร กลุ่มประชากรที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้สมัครที่เข้าทำงานโดยการติดต่อผ่านทางหน่วยงานราชการ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ของกลุ่มประชากร นอกจากนี้ยังพบข้อมูลที่น่าสนใจว่ามีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 6 คน ที่เข้ามาทำงานโดยใช้วิธีอื่นๆ คือทางสถานประกอบการติดต่อมาที่โรงเรียนสอนคนตาบอดเพื่อขอให้นักเรียนมาทำงานในตำแหน่งพนักงาน-สลับสายโทรศัพท์และเพื่อนที่กำลังจะลาออกจากงานแนะนำให้มาสมัครทำงานแทน ตลอดจนมีผู้ให้สัมภาษณ์บางรายที่เข้ามาทำงานจากการแนะนำของแพทย์ที่มาตรวจสุขภาพนักเรียนที่โรงเรียนสอนคนตาบอด รวมทั้งสิ้น 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด ดังปรากฏในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 วิธีการเข้ามาทำงาน

| วิธีการเข้ามาทำงาน | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-----------------------------------------------|-----------|---------------|
| ติดต่อผ่านทางสมาคม , มูลนิธิหรือองค์กรคนตาบอด | 11 | 27.5 |
| ติดต่อผ่านหน่วยงานราชการ | 3 | 7.5 |
| มีผู้อื่นผ่านให้เข้ามาทำงาน | 6 | 15 |
| ติดต่อสมัครด้วยตนเอง | 15 | 37.5 |
| อื่นๆ | 5 | 12.5 |
| รวม | 40 | 100 |

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเมื่อแรกเข้าทำงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรจำนวน 40 คน ถึงหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติเมื่อแรกเข้าทำงาน พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 97.5 ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสลับสายโทรศัพท์เมื่อแรกเข้าทำงาน โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์เพียง 1 คน เท่านั้นที่ได้ทำงานในตำแหน่งพนักงานพิมพ์ดีดเมื่อแรกเข้าทำงาน แล้วจึงเปลี่ยนมาทำงานในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์ในภายหลัง คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากร โดยมีเหตุผลในการเปลี่ยนหน้าที่การทำงาน คือ เพื่อความเหมาะสม ดังปรากฏในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเมื่อแรกเข้าทำงาน

| หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเมื่อแรกเข้าทำงาน | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------------------------------|-----------|---------------|
| พนักงานสลับสายโทรศัพท์แรกเข้าทำงาน | 39 | 97.5 |
| ทำงานในหน้าที่อื่นก่อนแล้วเปลี่ยนภายหลัง | 1 | 2.5* |
| รวม | 40 | 100 |

* เปลี่ยนเพื่อความเหมาะสม

2.4 จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรจำนวน 40 คน เกี่ยวกับจำนวนของพนักงานในสถานประกอบการที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานอยู่พบว่าทางสถานประกอบการที่เปิดโอกาสในการรับคนพิการทางการมองเห็นเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์นั้นมีทั้งสถานประกอบการขนาดเล็กที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 100 คน ไปจนถึงสถานประกอบการขนาดใหญ่ที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คน ขึ้นไป โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 10 คน ที่ทำงานในสถานประกอบการขนาดเล็กที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 1-100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 5 คน ที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 101- 200 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 6 คน ที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ

15 ของกลุ่มประชากรโดยสถานประกอบการขนาดใหญ่ที่สุดนั้นมีจำนวนพนักงานมากกว่า 5,000 คนขึ้นไป และสถานประกอบการขนาดเล็กที่สุดนั้นมีจำนวนพนักงาน 34 คน นอกจากนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานในสถานประกอบการขนาดต่างๆ คือ 201-300 คน 301-400 คน 401-500 คน 501 - 600 คน และ 901-1,000 คน ในจำนวน 7 คน 2 คน , 1 คน, 4 คน และ 5 คนตามลำดับ ดังปรากฏในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนพนักงานของสถานประกอบการ

| จำนวนพนักงาน(คน) | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------|-----------|---------------|
| 1 – 100 | 10 | 25.0 |
| 101 – 200 | 5 | 12.5 |
| 201 – 300 | 7 | 17.5 |
| 301 – 400 | 2 | 5.0 |
| 401 – 500 | 1 | 2.5 |
| 501 – 600 | 4 | 10.0 |
| 601 – 700 | 0 | 0 |
| 701 – 800 | 0 | 0 |
| 801 – 900 | 0 | 0 |
| 901 - 1,000 | 5 | 12.5 |
| มากกว่า 1,000 | 6 | 15.0 |
| รวม | 40 | 100 |

2.5 ระยะเวลาในการทำงานแต่ละวันของกลุ่มประชากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรจำนวน 40 คน เกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละวันนั้นพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานวันละ 8 ชั่วโมง มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติในแต่ละวันน้อยกว่า 8 ชั่วโมงมีจำนวนทั้งสิ้น 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มประชากร โดยมีกลุ่มประชากรจำนวนถึง 7 คน ที่มีระยะเวลาในการทำงานในแต่ละวันมากกว่า 8 ชั่วโมง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ของกลุ่มประชากร โดยกลุ่มประชากรที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย

ที่สุด คือ 7 ชั่วโมง และกลุ่มประชากรที่มีระยะเวลาในการทำงานสูงสุด คือ 10 ชั่วโมง ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเล่าว่าตนเองต้องเข้าเวรกันกับเพื่อนร่วมงานว่าใครจะต้องอยู่ทำงานเย็นในแต่ละวัน หรือบางสถานประกอบการได้กำหนดให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงาน-สลับสายโทรศัพท์ต้องมาทำงานก่อนและเลิกงานหลังพนักงานอื่น ๆ ของสถานประกอบการ ดังปรากฏในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ระยะเวลาในการทำงานประจำวัน

| ระยะเวลาทำงาน(ชั่วโมง) | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------------|-------|---------------|
| 7 | 2 | 5.0 |
| 7 ชั่วโมง 30 นาที | 5 | 12.5 |
| 7 ชั่วโมง 45 นาที | 1 | 2.5 |
| 8 | 25 | 62.5 |
| 8 ชั่วโมง 30 นาที | 2 | 5.0 |
| 9 | 3 | 7.5 |
| 10 | 2 | 5.0 |
| รวม | 40 | 100 |

2.6 ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรจำนวน 40 คน เกี่ยวกับลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานสลับสายโทรศัพท์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นห้อง หรือเคาน์เตอร์แยกเป็นสัดส่วนออกจากพนักงานในแผนกอื่นของสถานประกอบการ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ของกลุ่มประชากร โดยมีกลุ่มประชากรเพียง 13 คนที่ได้นั่งทำงานในห้องเดียวกับพนักงานในแผนกอื่นๆ ของสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 32.5 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ให้สัมภาษณ์อีก 1 คนที่ไม่ได้ให้ข้อมูลในข้อคำถามนี้ คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากร ดังปรากฏในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ลักษณะสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

| ลักษณะสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------------------------------|-----------|---------------|
| เป็นห้องหรือเคาน์เตอร์ที่แยกเป็นสัดส่วน | 26 | 65.0 |
| อยู่ร่วมกับพนักงานอื่นๆ ของสถานประกอบการ | 13 | 32.5 |
| อื่นๆ * | 1 | 2.5 |
| รวม | 40 | 100 |

* ไม่มีข้อมูล

2.7 ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่การทำงานในปัจจุบัน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรจำนวน 40 คน เกี่ยวกับหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันพบว่า กลุ่มประชากรทั้งหมดมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อระหว่างพนักงานของสถานประกอบการ ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการติดต่อระหว่างพนักงานของสถานประกอบการกับบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด โดยกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ จำนวน 22 คน มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ของพนักงานเพียงอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 14 คน ที่ต้องมีหน้าที่ช่วยเหลือในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลทั้งภายใน และภายนอกของสถานประกอบการเพิ่มเติมจากหน้าที่หลักของตน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มประชากร นอกจากนี้ยังมีผู้ให้สัมภาษณ์อีก 4 คน ที่ต้องทำหน้าที่อื่นๆ นอกจากนี้ เช่น การถ่ายเอกสาร การส่งโทรสาร การดูแลเครื่องพิมพ์ ดูแลระบบโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มประชากร ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์บางรายยังได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า หน้าที่อื่นๆ ที่เพิ่มเติมขึ้นมาบ้างบางครั้งเกิดจากความจำเป็นเมื่อพนักงานในฝ่ายอื่นทำงานไม่ทันจึงต้องเข้าช่วยเหลือ หรือหน้าที่บางอย่างทางสถานประกอบการให้ทดลองทำดู เมื่อเห็นว่าผู้ให้สัมภาษณ์สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้จึงได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ต่อไป ซึ่งหน้าที่บางประการนั้นผู้ให้สัมภาษณ์ถือว่าเป็นหน้าที่ที่นอกเหนือจากการตกลงกันเมื่อตนแรกเข้ามาทำงาน ดังปรากฏในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ลักษณะงานที่ทำในปัจจุบัน

| ลักษณะงานที่ทำในปัจจุบัน | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|
| 1. อำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ ของพนักงานทั้งหมดเพียงอย่างเดียว | 22 | 55.0 |
| 2. อำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ ของพนักงานเพียงแผนกใดแผนกหนึ่ง | 0 | 0 |
| 3. อำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ของพนักงาน และบริการตอบข้อซักถามของบุคคลภายนอก | 14 | 35.0 |
| 4. อำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ของพนักงาน และให้บริการถ่ายเอกสาร ส่งโทรสาร | 2 | 5.0 |
| 5. อำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ของพนักงาน และ ดูแลเอกสารและเครื่องพิมพ์ | 1 | 2.5 |
| 6. อำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ของพนักงาน และคอยซ่อมแซมระบบโทรศัพท์ | 1 | 2.5 |
| รวม | 40 | 100 |

2.8 ลักษณะการประกอบธุรกิจของทางสถานประกอบการ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรจำนวน 40 คน เกี่ยวกับลักษณะ หรือประเภทในการประกอบธุรกิจของทางสถานประกอบการที่รับคนพิการทางการมองเห็นเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์พบว่า มีการกระจายตัวอยู่ในธุรกิจต่างๆ หลายประเภทโดยกลุ่มธุรกิจที่รับคนพิการทางการมองเห็นเข้าทำงานมากที่สุด ได้แก่ ธุรกิจด้านการประกันชีวิต และการประกันภัยมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ของกลุ่มประชากร รองลงมาได้แก่ ธุรกิจด้านการธนาคาร หรือสถาบันการเงิน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ของกลุ่มประชากร และธุรกิจเกี่ยวกับสถานพยาบาล จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มประชากร นอกจากนี้ยังพบการจ้างงานคนพิการทางการมองเห็นเข้าทำงานในธุรกิจอื่นๆ เช่น สถาบันการศึกษา การจำหน่ายเครื่องใช้สำนักงาน การคมนาคมและการติดต่อสื่อสาร องค์กรพัฒนาเอกชนและหน่วยงานราชการ เป็นต้น รวมทั้งสิ้น 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มประชากร และข้อมูลที่

น่าสนใจอีกประการหนึ่งก็คือ สถานที่ผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนทำงานอยู่เป็นสำนักงานใหญ่ของสถานประกอบการนั้น อีกทั้งสถานประกอบการบางแห่งจ้างคนพิการทางการมองเห็นเข้าทำงานทั้งที่สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาของสถานประกอบการด้วย ดังปรากฏในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ลักษณะการประกอบธุรกิจของสถานประกอบการ

| ลักษณะการประกอบธุรกิจของสถานประกอบการ | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------------------------|-----------|---------------|
| 1. ธนาคารและสถาบันการเงิน | 5 | 12.5 |
| 2. การนำเข้าและส่งออกสินค้า | 1 | 2.5 |
| 3. การประกันชีวิตและประกันภัย | 9 | 22.5 |
| 4. สถาบันการศึกษา | 2 | 5.0 |
| 5. สถานพยาบาล | 4 | 10.0 |
| 6. การคมนาคมและการติดต่อสื่อสาร | 2 | 5.0 |
| 7. จำหน่ายเครื่องใช้สำนักงาน | 4 | 10.0 |
| 8. ธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ | 3 | 7.5 |
| 9. ผลิตสินค้าอุปโภค บริโภค | 1 | 2.5 |
| 10. นิตยสารและสิ่งพิมพ์ | 1 | 2.5 |
| 11. ออกแบบก่อสร้าง โฆษณาและสิ่งพิมพ์ | 1 | 2.5 |
| 12. ธุรกิจการซื้อขายหลักทรัพย์ | 2 | 5.0 |
| 13. องค์กรพัฒนาเอกชน | 1 | 2.5 |
| 14. สถานทูต | 1 | 2.5 |
| 15. อุตสาหกรรมผลิตอาหาร | 1 | 2.5 |
| 16. หน่วยงานราชการ | 1 | 2.5 |
| 17. ตรวจสอบบัญชี และปรับโครงสร้างหนี้ | 1 | 2.5 |
| รวม | 40 | 100 |

- เป็นองค์กรของรัฐบาล 3 ราย = 7.5%

2.9 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจกรรมในระหว่างพักรับประทานอาหารกลางวัน และการทำกิจกรรมนันทนาการกับเพื่อนร่วมงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน เกี่ยวกับการปฏิบัติกิจกรรมในระหว่างพักรับประทานอาหารกลางวัน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 6 คน นำอาหารจากบ้านมารับประทานในสถานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มประชากร โดยผู้ให้สัมภาษณ์บางรายให้เหตุผลประกอบว่า เพื่อความประหยัด และบางรายให้เหตุผลว่าเพื่อความสบายใจของมารดาของตน อีกทั้งผู้ให้สัมภาษณ์บางรายให้เหตุผลว่าตนเองเคยฝากเพื่อนร่วมงานให้ซื้ออาหารเข้ามาให้ แต่อาหารไม่ถูกปากจึงนำอาหารมารับประทานเอง และมีผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนที่ซื้ออาหารมารับประทานในสถานที่ทำงานทั้งที่เป็นการซื้ออาหารมาด้วยตนเอง และมีผู้อื่นซื้ออาหารเข้ามาให้รับประทานรวมทั้งสิ้นจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ของกลุ่มประชากร โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะนิยมเดินไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ของกลุ่มประชากร โดยผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเล่าว่าตนเองต้องเดินไปรับประทานอาหารที่ร้านตามลำพังเนื่องจากมีเวลาพักไม่ตรงกับเวลาพักของพนักงานอื่น และมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 8 คน ที่มีการปฏิบัติกิจกรรมในระหว่างพักรับประทานอาหารกลางวันไม่แน่นอน คือ บางครั้งเดินไปรับประทานที่ร้านอาหาร และบางครั้งก็ซื้ออาหารเข้ามารับประทานเองยังสถานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มประชากร นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 2 คน ที่ทางสถานประกอบการจัดอาหารกลางวันให้รับประทาน อันเป็นสวัสดิการเช่นเดียวกับพนักงานอื่น ๆ ของทางสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายยังเล่าว่าตนเองต้องรับประทานอาหารไป ทำงานไป หรือบางรายเมื่อรับประทานอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้วก็ต้องลงมือทำงานต่อเลยทันที

เมื่อสอบถามถึงการทำกิจกรรมส่วนตัวต่างๆ ในขณะที่อยู่ที่ทำงานพบว่า กลุ่มประชากรทั้งหมดสามารถช่วยเหลือตนเองในการปฏิบัติกิจกรรมส่วนตัวต่าง ๆ ได้ คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด ในส่วนของการปฏิบัติกิจกรรมนันทนาการกับเพื่อนร่วมงานนั้นพบว่า มีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 16 คน ที่ให้ข้อมูลว่าตนเองไม่มีกิจกรรมนันทนาการกับเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มประชากร โดยผู้ให้สัมภาษณ์บางคนได้อธิบายถึงสาเหตุที่ตนไม่มีกิจกรรมนันทนาการกับเพื่อนร่วมงานว่า เนื่องจากตนเองไม่มีเวลาเพราะต้องทำงานตลอดเวลา และกว่าจะเลิกงานก็เย็นมากแล้ว ในส่วนกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ที่ให้ข้อมูลว่าตนเองมีกิจกรรมนันทนาการกับเพื่อนร่วมงานนั้น พบว่ากิจกรรมส่วนใหญ่ได้แก่การพูดคุยกันกับเพื่อนร่วมงานมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มประชากรและมีกิจกรรมอื่นๆ เช่น การซื้อขนม ผลไม้มารับประทาน

ร่วมกัน บางคนใช้เวลาว่างไปเดินซื้อของในห้างสรรพสินค้าใกล้สถานที่ทำงาน บางคนดูโทรทัศน์ หรือฟังวิทยุ และผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คนที่มีกิจกรรมนันทนาการ คือ การเล่นเปียโนกับเพื่อนร่วมงาน ดังปรากฏในตารางที่ 15, 16 และ 17

ตารางที่ 15 การรับประทานอาหารกลางวัน

| การรับประทานอาหารกลางวัน | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------------------------------|-----------|---------------|
| 1. นำอาหารมารับประทานเอง | 6 | 15.0 |
| 2. ซื้ออาหารมารับประทานที่ทำงาน | 6 | 15.0 |
| 3. เดินออกไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร | 13 | 32.5 |
| 4. ผู้อื่นซื้อมาให้รับประทาน | 5 | 12.5 |
| 5. ทางสถานประกอบการจัดหาอาหารให้รับประทาน | 2 | 5.0 |
| 6. ไม่แน่นอน | 8 | 20.0 |
| รวม | 40 | 100 |

ตารางที่ 16 การทำกิจกรรมส่วนตัว

| การทำกิจกรรมส่วนตัว | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------------------------|-----------|---------------|
| 1. สามารถทำได้ด้วยตนเอง | 40 | 100 |
| 2. ต้องขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน | 0 | 0 |
| รวม | 40 | 100 |

ตารางที่ 17 การปฏิบัติกิจกรรมนันทนาการกับเพื่อนร่วมงาน (ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

| กิจกรรมนันทนาการกับเพื่อนร่วมงาน | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------------------|-------|---------------|
| 1. ไม่มีกิจกรรมนันทนาการ | 16 | 40.0 |
| 2. พุดคุยกัน | 20 | 50.0 |

ตารางที่ 17 การปฏิบัติกิจกรรมนันทนาการกับเพื่อนร่วมงาน (ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (ต่อ)

| กิจกรรมนันทนาการกับเพื่อนร่วมงาน | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------------------------|-------|---------------|
| 3. รับประทานอาหารขนมหรือผลไม้กัน | 2 | 5.0 |
| 4. ไปซื้อของในห้างสรรพสินค้า | 3 | 7.5 |
| 5. ฟังรายการเพลงที่เพื่อนร่วมงานเป็นผู้จัด | 1 | 2.5 |
| 6. เล่นเปตอง | 1 | 2.5 |
| 7. ดูโทรทัศน์ | 1 | 2.5 |

2.10 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานของกลุ่มประชากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน เกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 20 คน ไม่ประสบปัญหาใดๆ ในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มประชากร ในส่วนข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ประสบปัญหาในการทำงานจำนวน 20 คนนั้น พบว่าปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการขาดอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน หรืออุปกรณ์ที่ใช้ยังมีข้อบกพร่องอยู่ ซึ่งบางครั้งช่างที่มาดูแลซ่อมแซมก็ขาดความเข้าใจในปัญหาจึงไม่สามารถซ่อมแซมให้ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ เช่น ไม่มีอุปกรณ์ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถรับข้อมูลต่าง ๆ ที่ปรากฏบนจอภาพเครื่องโทรศัพท์ได้ รวมทั้งขาดอุปกรณ์ หรือระบบที่ช่วยให้ผู้สัมภาษณ์สามารถรอกข้อมูลบันทึกการใช้โทรศัพท์ติดต่อภายนอกของพนักงานของสถานประกอบการได้ด้วยตนเอง ผู้ให้สัมภาษณ์จึงต้องขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือปัญหาในการที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายในสถานประกอบการที่เป็นปัจจุบัน เช่น การเปลี่ยนแปลงโยกย้ายตำแหน่ง การลาออกของพนักงาน หรือการบรรจุพนักงานใหม่ เป็นต้น และปัญหาการขาดแคลนบุคลากรของทางสถานประกอบการ โดยผู้ให้สัมภาษณ์หลายรายให้ข้อมูลว่า บางครั้งตนไม่สามารถทำงานได้ทัน จนเพื่อนพนักงานในแผนกอื่นต้องรับโทรศัพท์แทน หรือบางครั้งผู้ที่ติดต่อเข้ามาต้องรอสายเป็นเวลานาน ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายกล่าวว่าตนเองต้องทำงานคนเดียว ดังนั้นจึงมักประสบปัญหาเมื่อมีความจำเป็นต้องการจะลางาน บางรายระบุว่าตนเองต้องทำงานมากขึ้นในขณะที่ค่าตอบแทนที่ได้รับเพิ่มน้อยลงเป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่น ๆ เช่น

สถานประกอบการบางแห่งมีกฎระเบียบห้ามพนักงานนำเครื่องเสียงเข้ามาฟังในสถานที่ทำงาน เป็นเหตุให้ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องทำงานอย่างเบื่อบ่อย สำหรับในประเด็นนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นว่าควรจะอนุญาตให้สามารถนำเครื่องเสียงเข้ามาฟังได้ เช่นเดียวกันกับที่พนักงานทั่วไปนำหนังสือต่างๆ เข้ามาอ่านในสถานที่ทำงาน โดยปัญหาที่มีผู้กล่าวถึงน้อยที่สุด คือ ปัญหาความไม่เข้าใจกันกับเพื่อนร่วมงาน คือ มีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากร ดังปรากฏในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ปัญหาที่ประสบในการทำงาน (ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

| ปัญหาในการทำงาน | จำนวน | คิดเป็น ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------|-------|-------------------|
| 1. ไม่ประสบปัญหา | 20 | 50.0 |
| 2. ต้องทำงานคนเดียวจึงไม่สะดวกในการลาหยุด | 1 | 2.5 |
| 3. มีระเบียบห้ามฟังวิทยุในขณะที่ทำงาน จึงทำให้เกิดความเบื่อบ่อย | 1 | 2.5 |
| 4. ขาดอุปกรณ์ช่วยในการอ่านข้อมูลบนจอภาพของเครื่อง โทรศัพท์ | 6 | 15.0 |
| 5. ต้องทำงานมากขึ้น ในขณะที่เงินเดือนเพิ่มน้อยลง | 1 | 2.5 |
| 6. ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางภายในอาคารที่ทำงาน | 1 | 2.5 |
| 7. ขาดขาดความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ | 1 | 2.5 |
| 8. ไม่สามารถจดจำหมายเลข โทรศัพท์ได้ทั้งหมด | 1 | 2.5 |
| 9. ระบบยังไม่สมบูรณ์ทำให้งานมีข้อบกพร่อง | 1 | 2.5 |
| 10. การบริหารภายในยังไม่เป็นระบบ | 1 | 2.5 |
| 11. ขาดข้อมูลเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงภายในที่เป็นปัจจุบัน | 3 | 7.5 |
| 12. อุปกรณ์ไม่สมบูรณ์และช่างที่ซ่อมไม่เข้าใจปัญหา | 1 | 2.5 |
| 13. ไม่สามารถรอกข้อมูลบันทึกการใช้โทรศัพท์ด้วยตนเอง | 1 | 2.5 |
| 14. มีโทรศัพท์เรียกเข้ามากร ทำงาน ไม่ทัน | 1 | 2.5 |
| 15. ความไม่เข้าใจกันกับเพื่อนร่วมงาน | 1 | 2.5 |

หมวดที่ 3 การเดินทาง หรือการคมนาคม

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรจำนวน 40 เกี่ยวกับพาหนะที่ใช้ในการเดินทางพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเป็นพาหนะในการเดินทางระหว่างที่พัก และสถานที่ทำงานเพียงอย่างเดียว จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 17 คนที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางในการเดินทางระหว่างที่พัก และสถานที่ทำงานร่วมกับพาหนะชนิดอื่น เช่น รถจักรยานยนต์รับจ้าง เรือ รถตุ้ และรถไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 42.5 ของกลุ่มประชากร นอกจากนี้ยังพบผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 3 คนที่ใช้วิธีการเดินเพื่อมาทำงานยังสถานที่ทำงานของตน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ของกลุ่มประชากร โดยผู้ให้สัมภาษณ์รายหนึ่งเล่าว่าตนเองประสบปัญหาในการเดินทาง จึงเลือกที่จะมาหาบ้านเช่าอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ทำงาน ทำให้สามารถเดินมาทำงานได้แต่ตนเองก็ต้องเสียค่าเช่าบ้านด้วยราคาแพงเช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์เพียง 2 คน เท่านั้นที่ทางสถานประกอบการมีการจัดบริการรถรับ/ส่ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากร แต่บริการดังกล่าวนี้ก็เป็นบริการที่ทางสถานประกอบการจัดให้กับพนักงานทุกคนของสถานประกอบการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และมีผู้ให้สัมภาษณ์เพียง 3 คน เท่านั้นที่ใช้บริการรถส่วนตัวของทางครอบครัว หรือญาติพี่น้องในการมาทำงาน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ของกลุ่มประชากร

ดังปรากฏในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง (ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

| พาหนะที่ใช้ | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|---------------|
| 1. รถโดยสารประจำทางเพียงอย่างเดียว | 15 | 37.5 |
| 2. รถโดยสารประจำทางร่วมกับพาหนะอื่นๆ | 17 | 42.5 |
| 3. เดิน | 3 | 7.5 |
| 4. รับ-ส่งพนักงานของทางสถานประกอบการ | 2 | 5.0 |
| 5. รถยนต์ส่วนตัว | 3 | 7.5 |
| รวม | 40 | 100 |

3.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานของกลุ่มประชากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรในเรื่องเกี่ยวกับระยะเวลาที่ต้องใช้ในการเดินทางไป/กลับ ระหว่างที่พักกับสถานที่ทำงานในแต่ละวัน พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 14 คนที่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไป/กลับ ระหว่างที่พักกับสถานที่ทำงานในแต่ละวันมากกว่า 3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มประชากร รองลงมา ได้แก่ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ใช้เวลาในการเดินทางอยู่ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ของกลุ่มประชากร โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์เพียง 4 คนเท่านั้นที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางต่ำกว่า 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มประชากร กลุ่มที่เหลือคือผู้ที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไป/กลับในแต่ละวันอยู่ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ของกลุ่มประชากร ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์หลายรายให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ตนเองต้องใช้บริการรถโดยสารประจำทางหลายต่อ หรือต้องเปลี่ยนใช้พาหนะหลายชนิด ประกอบกับบางรายมีที่พักอยู่ห่างไกลสถานที่ทำงานมาก ดังปรากฏในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง

| ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง (ชั่วโมง) | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|---------------|
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 4 | 10.0 |
| 1- 1 ชั่วโมง 59 นาที | 13 | 32.5 |
| 2- 2 ชั่วโมง 59 นาที | 9 | 22.5 |
| มากกว่า 3 ชั่วโมง | 14 | 35.0 |
| รวม | 40 | 100 |

3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรจำนวน 40 คน เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการเดินทาง พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีรายจ่ายในการเดินทางมาทำงานในแต่ละวันอยู่ระหว่าง 21 - 40 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ของกลุ่มประชากร และ ผู้ที่มีรายจ่ายในการเดินทางอยู่ระหว่าง 41 - 60 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ของกลุ่มประชากร รองลงมาได้แก่กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางอยู่ตั้งแต่ 0 - 20 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ของกลุ่มประชากร

และผู้ที่เกี่ยวข้องค่าใช้จ่ายในแต่ละวันตั้งแต่ 61 - 80 บาท จำนวน 2 คน 81 - 100 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และ 7.5 ของกลุ่มประชากรทั้งหมดตามลำดับ ดังปรากฏในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

| ค่าใช้จ่ายในการเดิน(บาท) | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------|-------|---------------|
| 0 - 20 | 9 | 22.5 |
| 21 - 40 | 13 | 32.5 |
| 41 - 60 | 13 | 32.5 |
| 61 - 80 | 2 | 5.0 |
| 81 - 100 | 3 | 7.5 |
| มากกว่า 100 | 0 | 0 |
| รวม | 40 | 100 |

3.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการเดินทาง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน เกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ประสบในขณะที่เดินทางมาทำงาน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 16 คน ที่ให้ข้อมูลว่าตนเองไม่ประสบปัญหาใด ๆ ในการเดินทางมาทำงาน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ที่ให้ข้อมูลว่าตนเองประสบปัญหาในการเดินทางมาทำงาน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มประชากร โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ตนประสบในการเดินทางมาทำงานพอจะสรุปได้ดังนี้

-ประสบปัญหาไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง เช่น การขึ้นรถ ลงรถรวมทั้งสิ้น จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ของกลุ่มประชากร เนื่องจากตนเองไม่สามารถอ่านหมายเลขสายของรถโดยสารประจำทางได้ด้วยตนเอง ต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการบอกเมื่อเวลารถโดยสารหมายเลขที่ต้องการมา ประกอบกับพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการบนรถโดยสารประจำทางไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการให้ความช่วยเหลือคนพิการจึงให้การช่วยเหลือได้ไม่ถูกต้อง อีกทั้งการออกแบบของรถโดยสารเองก็ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน เช่น ราวสำหรับให้ผู้โดยสารยึดจับอยู่สูงเกินไป เบาะสำหรับนั่งมีขนาดเล็กและอยู่ติดกันเกินไป เป็นต้น ถึงแม้ทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจะได้เริ่มมีการติดตั้งระบบสัญญาณเสียงบน

รถโดยสารประจำทางบ้างแล้ว แต่ก็ยังจำกัดอยู่เพียงสายเดียวซึ่งไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

- ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมาก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มประชากร

- ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มประชากร เนื่องจากต้องเปลี่ยนพาหนะในการเดินทางหลายครั้ง ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเล่าว่าตนเองต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางในแต่ละวันถึง 100 บาท บางรายอาจต้องเปลี่ยนพาหนะถึง 3 ครั้งในการเดินทางมายังสถานที่ทำงาน

- ปัญหาการหลงทาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากร ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์เล่าว่า บริเวณชุมชนใกล้สถานที่ทำงานมีลักษณะเป็นตลาดขนาดใหญ่ประกอบด้วยทางเดินเป็นจำนวนมาก ทำให้บางครั้งประสบปัญหาในการหลงทางเวลาเดินทางไปยังสถานที่ทำงาน

- ปัญหาจากการมองไม่เห็นในเวลากลางวัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากร ผู้ให้สัมภาษณ์เล่าว่าตนเองมีปัญหาเนื่องจากในเวลากลางวันจะไม่สามารถมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ได้

ดังปรากฏในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ปัญหาในการเดินทาง (ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

| ปัญหาที่ประสบในการเดินทาง | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------------------------------------------|-------|---------------|
| ไม่ประสบปัญหา | 16 | 40.0 |
| มีความไม่สะดวกในการขึ้นรถโดยสารประจำทาง | 10 | 25.0 |
| ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมาก | 8 | 20.0 |
| เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง | 7 | 17.5 |
| หมายเลขสายของรถโดยสารประจำทางมีขนาดเล็กเกินไป | 1 | 2.5 |
| ต้องเปลี่ยนพาหนะหลายครั้ง | 5 | 12.5 |
| รถติดมากทำให้สังเกตจุดหมายปลายทางที่จะลงไม่สะดวก | 1 | 2.5 |
| ราวสำหรับยึดจับบนรถโดยสารประจำทางอยู่ในตำแหน่งสูงเกินไป | 1 | 2.5 |
| เบาะสำหรับนั่งอยู่ชิดกันมากเกินไป | 1 | 2.5 |

ตารางที่ 22 ปัญหาในการเดินทาง (ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (ต่อ)

| ปัญหาที่ประสบในการเดินทาง | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------------------------------------------|-------|---------------|
| พนักงานเก็บสตางค์ขาดความรู้ในการให้ความช่วยเหลือคนพิการ | 1 | 2.5 |
| หลงทาง | 1 | 2.5 |
| มองไม่เห็นเวลากลางคืน | 1 | 2.5 |

3.5 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหา

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน ถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ตนเองประสบในการเดินทางมาทำงาน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ จำนวน 20 คน มีความต้องการให้ภาครัฐ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่คนพิการอย่างทั่วถึง เพียงพอแก่ความต้องการเช่น ให้มีการขยายการติดตั้งระบบสัญญาณเสียงบนรถโดยสารประจำทาง(talking bus)ให้ครบทุกเส้นทาง ติดตั้งระบบสัญญาณเสียงในสัญญาณไฟจราจร ตลอดจนตามสถานที่สำคัญต่าง ๆ (talking sign) รวมทั้งจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกบนทางเท้าสำหรับคนพิการให้ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เช่น Braille block หรือ guiding block, ทางลาดสำหรับคนพิการ เพื่อช่วยให้คนพิการได้รับความปลอดภัยในการเดินทางมากขึ้น อีกทั้งพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการของบริการขนส่งมวลชน ควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับวิธีการช่วยเหลือคนพิการ นอกจากนี้ยังมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 6 คน ที่มีความต้องการให้มีการจัดที่พักใกล้สถานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มประชากร นอกจากนี้ยังมีผู้ให้สัมภาษณ์ที่ระบุข้อเสนออื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การมีเพื่อนร่วมทางที่มีสายตาปกติร่วมเดินทางด้วย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากร ให้มีการลดราคาค่าโดยสารของบริการขนส่งสาธารณะต่าง ๆ ให้ต่ำกว่าในปัจจุบัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากร มีผู้ให้สัมภาษณ์บางรายที่มีความต้องการได้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางพร้อมคนขับ คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากร เป็นต้น ดังปรากฏในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 แนวทางในการแก้ปัญหา

| แนวทางในการแก้ปัญหา | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|
| 1. รัฐควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้ทั่วถึง | 20 | 50.0 |
| 2. มีที่พักใกล้ที่ทำงาน | 6 | 15.0 |
| 3. พนักงานบรรณาธิการประจำทางควรได้รับการอบรมวิธีการให้ความช่วยเหลือคนพิการ | 2 | 5.0 |
| 4. มีเพื่อนที่สายตากดีร่วมเดินทางด้วย | 2 | 5.0 |
| 5. ค่าโดยสารควรมีอัตราต่ำกว่าในปัจจุบัน | 1 | 2.5 |
| 6. มีรถส่วนตัวพร้อมคนขับ | 1 | 2.5 |
| 7. ไม่มีข้อเสนอแนะ | 13 | 32.5 |

* หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า วิธีเดินทางในปัจจุบัน เป็นวิธีที่สะดวกที่สุดแล้ว

หมวดที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนจากการจ้างงานของกลุ่มประชากร

4.1 ข้อมูลของกลุ่มประชากรเกี่ยวกับอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อแรกเข้าทำงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน ถึงอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อแรกเข้าทำงานพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้รับเงินค่าตอบแทนเมื่อแรกเข้าทำงานในอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 4,001 - 5,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ของกลุ่มประชากร รองลงมาคือกลุ่มที่ได้รับค่าตอบแทนตั้งแต่ 5,001 - 6,000 บาท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มประชากร โดยผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้รับค่าตอบแทนเมื่อแรกเข้าทำงานต่ำที่สุดนั้น คือ ต่ำกว่า 3,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ของกลุ่มประชากร ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มนี้มักเป็นผู้ที่ทำงานมาเป็นเวลานานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้รับค่าตอบแทนในอัตราสูงสุดคือ มากกว่า 7,000 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด ดังปรากฏในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเริ่มเข้าทำงาน

| ค่าตอบแทนที่ได้รับ(บาท/เดือน) | จำนวน(คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------------------|-----------|---------------|
| น้อยกว่า หรือเท่ากับ 3,000 * | 9 | 22.5 |
| 3,001 – 4,000 | 4 | 10.0 |
| 4,001 – 5,000 | 11 | 27.5 |
| 5,001 – 6,000 | 10 | 25.0 |
| 6,001 – 7,000 | 3 | 7.5 |
| มากกว่า 7,000 บาทขึ้นไป | 3 | 7.5 |
| รวม | 40 | 100 |

* มักเป็นผู้ที่เริ่มทำงานมาเป็นเวลานาน

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันของกลุ่มประชากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน ในเรื่องของอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้รับเงินค่าตอบแทนจากการทำงานสูงสุด คือ มากกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากร และผู้ที่ได้รับเงินค่าตอบแทนต่ำสุด คืออยู่ในช่วงตั้งแต่ 4,001 - 5,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากร โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้รับค่าตอบแทนในช่วงตั้งแต่ 7,000 - 8,500 บาท มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ของกลุ่มประชากร รองลงมา คือผู้ที่ได้รับค่าตอบแทนในอัตราตั้งแต่ 6,001 - 7,000 บาท มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มประชากร และอัตรา 8,500 - 10,000 บาท จำนวน 6 คน 10,000 - 5,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และร้อยละ 15 ของกลุ่มประชากร เท่ากัน ดังปรากฏในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน

| ค่าตอบแทนที่ได้รับ(บาท/เดือน) | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------------------|-------|---------------|
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4,000 | 0 | 0 |
| 4,001 – 5,000 | 2 | 5.0 |
| 5,001 – 6,000 | 4 | 10.0 |

ตารางที่ 25 ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน(ต่อ)

| ค่าตอบแทนที่ได้รับ(บาท/เดือน) | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------------------|-----------|---------------|
| 6,001 – 7,000 | 8 | 20.0 |
| 7,001 – 8,500 | 11 | 27.5 |
| 8,500 - 10,000 | 6 | 15.0 |
| 10,001 – 15,000 | 6 | 15.0 |
| มากกว่า 15,000 | 2 | 5.0 |
| อื่นๆ * | 1 | 2.5 |
| รวม | 40 | 100 |

*ไม่มีข้อมูล

การเปรียบเทียบเงินเดือนกับอายุการทำงานของกลุ่มประชากร ได้ผลดังนี้

| | | |
|--------------------|----------------------|----------------------------|
| 4,001-5,000 บาท | มีอายุการทำงานเฉลี่ย | 0.75 ปี (พิสัย 0.5-1 ปี) |
| 5,001- 6,000 บาท | มีอายุการทำงานเฉลี่ย | 8.75 ปี (พิสัย 5-12 ปี) |
| 6,001-7,000 บาท | มีอายุการทำงานเฉลี่ย | 8.63 ปี (พิสัย 4-14 ปี) |
| 7,001-8,500 บาท | มีอายุการทำงานเฉลี่ย | 12.59 ปี (พิสัย 5.5-20 ปี) |
| 8,501-10,000 บาท | มีอายุการทำงานเฉลี่ย | 10.0 ปี (พิสัย 6-22 ปี) |
| 10,000-15,000 บาท | มีอายุการทำงานเฉลี่ย | 17 ปี (พิสัย 4-28 ปี) |
| สูงกว่า 15,000 บาท | มีอายุการทำงานเฉลี่ย | 29 ปี (พิสัย 23-35 ปี) |

4.3 ความคิดเห็นของกลุ่มประชากรเกี่ยวกับอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่ออัตราค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ จำนวน 28 คน มีความคิดเห็นอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันนั้นเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและลักษณะงานของตน คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มประชากร ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้เหตุผลว่า อัตราค่าตอบแทนที่ได้รับนี้ตรงกับระดับวุฒิการศึกษาของตน และเป็นอัตราเดียวกับที่พนักงานในแผนกอื่นของสถานประกอบการได้รับ ประกอบกับหน้าที่การทำงานของตนก็เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อน

โดยมีกลุ่มประชากรเพียง 11 คน เท่านั้นที่มีความคิดเห็นว่าตนเองยังไม่ได้รับค่าตอบแทนในอัตราที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและการทำงานของตน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ของกลุ่มประชากร ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้เหตุผลประกอบดังนี้

-สถานประกอบการแห่งอื่นให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานสลับสาย โทรศัพท์ในอัตราที่สูงกว่าที่ตนได้รับจากสถานประกอบการ

- ตนเองมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหลายอย่าง
- ตนเองต้องทำงานมากกว่าพนักงานในแผนกอื่นของสถานประกอบการ
- ค่าตอบแทนที่ตนได้รับต่ำกว่าระดับวุฒิการศึกษาของตน
- อัตราค่าตอบแทนที่ได้รับค่อนข้างต่ำเมื่อพิจารณาจากอายุในการทำงานที่มากกว่า

20 ปี ของตน เพราะได้รับอัตราค่าตอบแทนในปัจจุบันประมาณ 7,000 บาท เท่านั้น และมีผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน ที่ไม่ให้ข้อมูลในข้อคำถามนี้ คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากร

ดังปรากฏในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 เจตคติต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ

| เจตคติต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ | จำนวน(คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|-----------------------------------------|-----------|---------------|
| เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของตน | 28 | 70.0 |
| ยังไม่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของตน | 11 | 27.5 |
| ไม่มีความคิดเห็น | 1 | 2.5 |
| รวม | 40 | 100 |

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเงินค่าตอบแทน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรในเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ค่าตอบแทนของสถานประกอบการ พบว่า กลุ่มประชากร 26 คน คิดเป็นร้อยละ 65 คิดว่า วุฒิการศึกษามีความสำคัญต่อการพิจารณาให้ค่าตอบแทน 14 คน คิดว่าวุฒิการศึกษาไม่มีความสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 35 และเมื่อพิจารณารายละเอียดของหลักเกณฑ์ที่ใช้ พบว่า กลุ่มประชากร ร้อยละ 35 มีความเห็นว่า สถานประกอบการใช้วุฒิการศึกษาเป็นเกณฑ์เพียงอย่างเดียวในการพิจารณาเงินให้ค่าตอบแทน ร้อยละ 12.5 คิดว่าหลักเกณฑ์ที่ใช้ คือ วุฒิการศึกษา

ร่วมกับประสบการณ์การทำงาน ร้อยละ 12.5 คิดว่าสถานประกอบการพิจารณาประสบการณ์การทำงานเป็นหลักในการให้ค่าตอบแทน ร้อยละ 12.5 คิดว่าปริมาณงานที่รับผิดชอบเป็นหลักเกณฑ์ที่สถานประกอบการใช้พิจารณาให้ค่าตอบแทน ร้อยละ 15 คิดว่าสถานประกอบการใช้ทั้งวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและปริมาณงานที่รับผิดชอบเป็นหลักเกณฑ์ในการให้ค่าตอบแทน นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ ร้อยละ 5 ให้ข้อมูลว่าสถานประกอบการใช้หลักเกณฑ์อื่นๆในการพิจารณาให้เงินค่าตอบแทน ได้แก่ ผลการทำงาน ระเบียบของทางสถานประกอบการที่ว่าด้วยอัตราค่าตอบแทนของพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์ เป็นต้น ดังปรากฏใน ตารางที่ 27

ตารางที่ 27 หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเงินค่าตอบแทน

| หลักเกณฑ์ที่ใช้ | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------------------------------|-----------|---------------|
| ก. ความสำคัญของการศึกษา | | |
| วุฒิการศึกษามีความสำคัญ | 26 | 65.0 |
| วุฒิการศึกษาไม่มีความสำคัญ | 14 | 35.0 |
| ข. ลักษณะของเกณฑ์ | | |
| วุฒิการศึกษาอย่างเดียว | 14 | 35.0 |
| วุฒิการศึกษาร่วมกับประสบการณ์ | 5 | 12.5 |
| วุฒิการศึกษาร่วมกับปริมาณงาน | 1 | 2.5 |
| วุฒิการศึกษาร่วมกับประสบการณ์และปริมาณงาน | 6 | 15.0 |
| ประสบการณ์อย่างเดียว | 5 | 12.5 |
| ปริมาณงานอย่างเดียว | 5 | 12.5 |
| ประสบการณ์ร่วมกับปริมาณงาน | 2 | 5.0 |
| อื่นๆ* | 2 | 5.0 |
| รวม | 40 | 100 |

*หมายเหตุ สถานประกอบการใช้หลักเกณฑ์อื่นๆ เช่น ระเบียบ, ผลงาน ในการพิจารณา

4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับจากทางสถานประกอบการ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน ในเรื่องเกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับจากทางสถานประกอบการ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้รับสวัสดิการในรูปของเงินช่วย

ค่ารักษาพยาบาล ทั้งในรูปของเงินประกันสังคม และเงินค่ารักษาพยาบาลในส่วนของทางสถานประกอบการเอง รวมทั้งสิ้น 33 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 ของกลุ่มประชากร ทั้งนี้พบว่าสถานประกอบการบางแห่ง นอกจากจะจัดให้มีสวัสดิการในรูปของเงินค่ารักษาพยาบาลในรูปแบบของการประกันสังคมตามที่ระบุในกฎหมายแล้ว ยังมีการจัดสรรเงินสวัสดิการเงินค่ารักษาพยาบาลของทางสถานประกอบการให้แก่พนักงานเพิ่มเติมด้วย รองลงมา คือ สิทธิในการใช้บริการบ้านพักตากอากาศของทางสถานประกอบการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 2 คน ที่ให้ข้อมูลว่าตนเองไม่ได้รับการจัดสรรสวัสดิการจากทางสถานประกอบการเลย คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากร นอกจากนี้ยังมีผู้ให้สัมภาษณ์หลายรายที่ได้รับสวัสดิการอื่นๆ เช่น เงินกู้ฉุกเฉิน โดยไม่เสียดอกเบี้ย การประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุ เงินกู้ซื้อ ที่อยู่อาศัยดอกเบี้ยต่ำ ที่พักและรถรับ/ส่ง ในการทำงาน เป็นต้น โดยผู้ให้สัมภาษณ์รายหนึ่งเล่าว่า เมื่อตนเองมีความจำเป็นต้องเดินทางไปร่วมกิจกรรมกับองค์กรคนตาบอดอื่น ๆ ในต่างประเทศ ทางสถานประกอบการได้จัดสรรเงินเพื่อช่วยเหลือในการเดินทางแก่ตนด้วย ดังปรากฏในตารางที่ 28

ตารางที่ 28 สวัสดิการในการทำงาน

| สวัสดิการ | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------------------------------|-------|---------------|
| 1. เงินค่ารักษาพยาบาล | 33 | 82.5 |
| 2. เครื่องแบบพนักงาน | 4 | 10.0 |
| 3. เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | 3 | 7.5 |
| 4. ประกันชีวิต | 3 | 7.5 |
| 5. เงินกู้ฉุกเฉิน โดยไม่เสียดอกเบี้ย | 1 | 2.5 |
| 6. สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย | 2 | 5.0 |
| 7. บ้านพักตากอากาศ | 7 | 17.5 |
| 8. เงินช่วยค่าครองชีพ | 2 | 5.0 |
| 9. เบิกค่าเล่าเรียนบุตร | 4 | 10.0 |
| 10. อาหารกลางวัน | 2 | 5.0 |

ตารางที่ 28 สวัสดิการในการทำงาน (ต่อ)

| สวัสดิการ | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------------------------|-------|---------------|
| 11. รถรับ-ส่ง | 2 | 5.0 |
| 12. ประกันอุบัติเหตุ | 1 | 2.5 |
| 13. ค่าอาหาร | 1 | 2.5 |
| 14. ค่าพาหนะ | 1 | 2.5 |
| 15. ค่าเช่าบ้าน | 1 | 2.5 |
| 16. เงินสนับสนุนไปประชุมต่างประเทศ | 1 | 2.5 |
| 17. ไม่มีสวัสดิการ | 2 | 5.0 |

* ผู้ให้สัมภาษณ์ได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เช่นเดียวกับ พนักงานทั่วไปของสถานประกอบการ

หมวดที่ 5 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของกลุ่มประชากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน เกี่ยวกับลักษณะของอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ จำนวน 28 คน ใช้อุปกรณ์ที่มีลักษณะเป็นระบบโทรศัพท์ประกอบด้วยแผงสวิตช์บอร์ด ตู้ควบคุมและมีจอภาพแสดงข้อมูลต่าง ๆ แต่ไม่มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยในการให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถรับรู้ข้อมูลดังกล่าวได้ คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ให้สัมภาษณ์เพียง 2 คน เท่านั้นที่ทางสถานประกอบการได้ทำการจัดซื้ออุปกรณ์พิเศษมาให้ เพื่อช่วยให้สามารถรับรู้ข้อมูลบนจอภาพของเครื่องโทรศัพท์ได้ คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากร ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าเมื่อตนเข้าทำงานในระยะแรก อุปกรณ์ที่ใช้มีการสื่อสารเป็นสัญญาณไฟทำให้มีความยุ่งยากในการใช้งานมากทางสถานประกอบการจึงได้จัดซื้ออุปกรณ์ให้ใหม่และได้จัดซื้ออุปกรณ์พิเศษดังกล่าวให้ด้วย ซึ่งอุปกรณ์พิเศษดังกล่าวนี้มีราคาค่อนข้างแพงมาก คือ ประมาณ 200,000 บาท และต้องนำเข้าโดยตรงมาจากต่างประเทศเท่านั้น อุปกรณ์พิเศษดังกล่าวนี้จะทำหน้าที่ในการแปลงข้อมูลต่าง ๆ บนจอภาพให้เป็นอักษรเบรลล์ปรากฏเป็นอักษรบนหน้าจอของจอภาพทำให้มีความสะดวกในการรับรู้ของคนที่มีความพิการทางการมองเห็น และมีผู้ให้สัมภาษณ์เพียง 9 คน ที่ใช้อุปกรณ์ที่มีลักษณะเป็นเครื่องโทรศัพท์ ประกอบด้วยแผงสวิตช์บอร์ด และตู้ควบคุมโดยไม่มีจอภาพแสดงข้อมูลต่าง ๆ คิด

เป็นร้อยละ 22.5 ของกลุ่มประชากร และมีผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน ที่ไม่ให้ข้อมูลในข้อคำถามนี้ คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากร ดังปรากฏในตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ลักษณะของอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน

| ลักษณะอุปกรณ์ในการทำงาน | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| 1. เป็นเครื่องโทรศัพท์ ประกอบด้วยแผงสวิตช์บอร์ด ผู้ควบคุม แต่ไม่มีจอภาพแสดงข้อมูล | 9 | 22.5 |
| 2. เป็นเครื่องโทรศัพท์ประกอบด้วยแผงสวิตช์บอร์ด ผู้ควบคุม จอภาพแสดงข้อมูลต่างๆ แต่ไม่มี อุปกรณ์พิเศษช่วยในการอ่านข้อมูลบนจอภาพ | 28 | 70.0 |
| 3. เป็นเครื่องโทรศัพท์ประกอบด้วยแผงสวิตช์บอร์ด ผู้ควบคุม จอภาพแสดงข้อมูลต่างๆ และมี อุปกรณ์พิเศษช่วยแปลงข้อมูลบนจอภาพเป็นอักษรเบรลล์ * | 2 | 5.0 |
| 4. ไม่มีข้อมูล | 1 | 2.5 |
| รวม | 40 | 100 |

* อุปกรณ์พิเศษดังกล่าวมีราคาแพงมาก

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการทำงานของกลุ่มประชากร

เกี่ยวกับขั้นตอนในการทำงานในหน้าที่พนักงานสลับสายโทรศัพท์ของกลุ่มประชากร ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 14 คน ได้อธิบายเกี่ยวกับการทำงานของตนว่า ตนเองมีหน้าที่คอยรับโทรศัพท์เวลามีบุคคลหรือหน่วยงานองค์กรภายนอกติดต่อเข้ามายังสถานประกอบการแล้วจึงทำการโอนสายไปยังบุคคล หรือแผนกต่างๆ ในสถานประกอบการตามความต้องการ โดยไม่มีหน้าที่ในการต่อโทรศัพท์ที่ออกภายนอกให้พนักงานของสถานประกอบการด้วย คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มประชากร ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายให้เหตุผลว่า เพียงการรับโทรศัพท์ที่มีผู้ติดต่อเข้ามาก็ยังทำงานแทบจะไม่ทันอยู่แล้ว โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 25 คน ที่มีหน้าที่ให้บริการทั้งการรับสายโทรศัพท์ที่มีผู้ติดต่อเข้ามายังสถานประกอบการ และให้บริการต่อโทรศัพท์ที่ออกภายนอกให้แก่พนักงานของสถานประกอบการ โดยเฉพาะการติดต่อหมายเลขที่เป็นโทรศัพท์ทางไกล หรือ

โทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 62.5 ของกลุ่มประชากร โดยผู้ให้สัมภาษณ์ในกลุ่มนี้มีจำนวน 12 คน ที่มีหน้าที่ในการจัดบันทึกข้อมูลการใช้โทรศัพท์ติดต่อภายนอกของพนักงานเพื่อนำส่งฝ่ายธุรการของสถานประกอบการด้วย คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มประชากร และที่น่าสังเกต คือ ยังไม่ปรากฏว่ามีสถานประกอบการแห่งใดที่มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดบันทึกข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์เลย ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์จะต้องจัดบันทึกข้อมูลต่างๆ เหล่านี้เป็นอักษรเบรลล์ก่อนด้วยตนเอง แล้วค่อยอ่านให้เพื่อนพนักงานช่วยบันทึกลงแบบบันทึกข้อมูลของทางสถานประกอบการอีกครั้งหนึ่ง สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ที่ไม่ต้องทำหน้าที่จัดบันทึกข้อมูลการใช้โทรศัพท์นั้น ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายให้ข้อมูลว่า รายละเอียดการใช้โทรศัพท์ติดต่อออกภายนอกของพนักงานจะถูกบันทึกด้วยระบบคอมพิวเตอร์ของสถานประกอบการโดยอัตโนมัติ พวกตนจึงไม่ต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดบันทึกข้อมูลดังกล่าว และมีผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน ที่ไม่ให้ข้อมูลในข้อคำถามนี้ คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากร ดังปรากฏในตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ขั้นตอนในการทำงาน

| ขั้นตอนในการทำงาน | จำนวน(คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| 1. ติดต่อ โทรศัพท์สายเข้าอย่างเดียว | 14 | 35.0 |
| 2. ติดต่อทั้ง โทรศัพท์สายเข้าและสายออก แต่ไม่ต้องจัดบันทึกข้อมูลส่งฝ่ายธุรการ | 13 | 32.5 |
| 3. ติดต่อทั้ง โทรศัพท์สายเข้าและสายออก และรายงานการใช้โทรศัพท์ของพนักงาน* | 12 | 30.0 |
| 4. ไม่มีข้อมูล | 1 | 2.5 |
| รวม | 40 | 100 |

*ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องจัดบันทึกเป็นอักษรเบรลล์ก่อนแล้วจึงอ่านให้เพื่อนร่วมงานจดลงแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง

5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้อุปกรณ์ของกลุ่มประชากรเมื่อแรกเข้าทำงาน

เกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ จำนวน 24 คน ไม่ประสบปัญหาในการใช้อุปกรณ์เมื่อแรกเข้าทำงาน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มประชากร ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้เหตุผลที่ทำให้เห็นไม่ประสบปัญหาการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน ดังนี้

- อุปกรณ์ที่ใช้มีระบบไม่ยุ่งยาก ชับช้อนสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย

- เคยมีประสบการณ์ใช้อุปกรณ์ในลักษณะนี้ในขณะที่ทำงานในสถานประกอบการแห่งอื่นมาก่อน

- ทางสถานประกอบการได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่มาช่วยฝึกอบรมการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ระบุว่าตนประสบปัญหาในการใช้อุปกรณ์ในการทำงานนั้นมีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มประชากร ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวถึงปัญหาต่างๆ ที่ประสบพองจะสรุปได้ดังนี้

- ไม่คุ้นเคยกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานตลอดจนไม่ทราบหน้าที่ของปุ่ม และสวิตซ์ต่างๆ ของอุปกรณ์

- ระบบโทรศัพท์ส่งสัญญาณเวลามีโทรศัพท์เรียกเข้าเป็นสัญญาณไฟกระพริบทำให้ไม่สะดวกต่อพนักงานที่พิการทางการมองเห็นในการใช้งาน

- ไม่มีการปฐมนิเทศในเรื่องที่เกี่ยวกับงานก่อนเริ่มทำงาน

แต่อย่างไรก็ตามปัญหาการใช้อุปกรณ์ต่างๆ นี้ผู้ให้สัมภาษณ์ต่างบอกตรงกันว่าใช้เวลาไม่นานก็สามารถเรียนรู้ และสามารถใช้งานอุปกรณ์ได้ ในส่วนผู้ที่อุปกรณ์ไม่เหมาะสมกับสภาพความพิการเมื่อทางสถานประกอบการจัดซื้ออุปกรณ์ที่เหมาะสมให้ก็ไม่ประสบปัญหาอีก แต่ปัญหาสำคัญที่ผู้ให้สัมภาษณ์มักจะประสบก็คือ เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์เข้าไปทำงานในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์ พวกตนจะต้องเรียนรู้และพยายามจดจำหมายเลขโทรศัพท์ และรายชื่อของบุคคลหรือหน่วยงานที่จะต้องใช้ในการติดต่อทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะอยู่ในรูปของตัวอักษรปกติ ทางผู้ให้สัมภาษณ์จะต้องขอความช่วยเหลือจากผู้ที่มีสายตาปกติในการอ่านข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ให้ เพื่อทำการจดบันทึกเป็นอักษรเบรลล์ด้วยตนเอง ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเล่าว่าในครั้งแรกทางสถานประกอบการเคยมีแนวคิดที่จะจัดทำข้อมูลเหล่านี้เป็นอักษรเบรลล์ให้ แต่เมื่อเห็นว่าต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก ประกอบกับข้อมูลดังกล่าวนี้มักมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอทำให้แนวคิดดังกล่าวถูกยกเลิกไปทาง ผู้ให้สัมภาษณ์จึงมักต้องใช้เวลาในการจัดทำข้อมูลเหล่านี้เป็นอักษรเบรลล์ รวมถึงต้องใช้เวลาในการจดจำข้อมูลดังกล่าวด้วย ดังปรากฏในตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ปัญหาการใช้อุปกรณ์เมื่อแรกเข้าทำงาน

| ปัญหาในการใช้อุปกรณ์ | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------|-------|---------------|
| 1. ไม่ประสบปัญหา | 24 | 60 |
| 2. ประสบปัญหา | 16 | 40 |
| รวม | 40 | 100 |

5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 10 คน ไม่แสดงความคิดเห็นในข้อคำถามนี้ คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มประชากร เนื่องจากมีความเห็นว่าปัจจุบันอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความสะดวกในการใช้งานอยู่แล้ว ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 8 คน มีความต้องการให้ทางสถานประกอบการจัดหาอุปกรณ์ หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยให้ตนสามารถรับรู้ข้อมูลที่ปรากฏบนจอภาพของเครื่องโทรศัพท์ได้ คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มประชากร รองลงมาผู้ให้สัมภาษณ์มีความต้องการอยากให้ทางสถานประกอบการปรับปรุงระบบโทรศัพท์ที่มีความทันสมัย และสะดวกในการใช้งานมากขึ้นมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ของกลุ่มประชากร และผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 6 คน มีความต้องการอุปกรณ์ที่ช่วยให้ตนสามารถจดบันทึกรายละเอียดการใช้โทรศัพท์ของพนักงานได้ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มประชากร เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมอ่านจอภาพสำหรับคนตาบอดเพื่อช่วยในการใช้งาน แต่อย่างไรก็ตามโปรแกรมอ่านจอภาพนี้ในปัจจุบันยังมีความไม่สะดวกในการทำงานกับภาษาไทยอยู่ทำให้ทางสถานประกอบการยังไม่ตัดสินใจซื้อมาให้พนักงานใช้เนื่องจากเห็นว่าไม่คุ้มกับการลงทุน นอกจากนี้ยังมีผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 7 คน ที่ให้ข้อเสนอแนะว่า เมื่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายในสถานประกอบการ เช่น การโยกย้าย การลาออก หรือการบรรจุพนักงานใหม่ ควรได้มีการแจ้งข้อมูลดังกล่าวให้กับพนักงานสลับสายโทรศัพท์ด้วย ซึ่งข้อมูลความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้โดยทั่วไปทางสถานประกอบการจะแจ้งให้พนักงานทราบโดยการติดเป็นประกาศไว้ที่กระดานข่าว หรือแจ้งเป็นหนังสือเวียนให้พนักงานทราบแต่ผู้ให้สัมภาษณ์มักไม่ได้รับการบอกเล่าถึงข้อมูลเหล่านี้จึงต้องพยายามสอบถาม หรือขวนขวายหาด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 17.5 ของกลุ่มประชากร ผู้ให้สัมภาษณ์ยังได้เสนอแนะความเห็นอื่น ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

เช่น ต้องการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมในวิชาภาษาอังกฤษ และการใช้คอมพิวเตอร์ ตลอดจนต้องการความร่วมมือจากพนักงานในแผนกต่างๆ ของสถานประกอบการให้แจ้งข้อมูลของตนอย่างละเอียดกับบุคคลหรือหน่วยงานที่ติดต่อด้วย เพื่อความสะดวกในการให้บริการเมื่อมีผู้ติดต่อเข้ามาหาที่สถานประกอบการ เพราะบางครั้งผู้ที่ติดต่อเข้ามาทราบเพียงชื่อเล่นของพนักงานทำให้มีความยุ่งยากในการให้บริการ ดังปรากฏในตารางที่ 32

ตารางที่ 32 แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

| แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| 1. ไม่มีความคิดเห็น * | 10 | 25.0 |
| 2. ต้องการเครื่องช่วยการบันทึกข้อมูล ได้ด้วยตนเอง | 6 | 15.0 |
| 3. ต้องการอุปกรณ์หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยอ่านจอภาพ | 8 | 20.0 |
| 4. ต้องการเครื่องมือ โทรศัพท์ที่ทันสมัยและใช้สะดวกมากขึ้น | 7 | 17.5 |
| 5. ต้องการให้ได้รับข้อมูลที่จำเป็นต่อการทำงาน | 7 | 17.5 |
| 6. ต้องการทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานและหาความรู้เพิ่มเติม | 1 | 2.5 |
| 7. ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ต่อลูกค้ามากขึ้น | 1 | 2.5 |
| รวม | 40 | 100 |

* ระบบปัจจุบันมีใช้งานสะดวกอยู่แล้ว

5.5 ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกงานของกลุ่มประชากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน เกี่ยวกับการฝึกงานก่อนเข้ามาทำงานในสถานประกอบการ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ จำนวน 25 คน ไม่เคยได้รับการฝึกงานมาก่อนเข้าทำงานในสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 62.5 ของกลุ่มประชากร โดยมีเพียง 15 คน ที่เคยได้รับการฝึกงานมาก่อนเข้าทำงาน และเมื่อสอบถามถึงสถานที่ในการฝึกงานพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 8 คน เคยเข้ารับการฝึกงานจากโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มประชากร และผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 3 คน เคยฝึกงานที่สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 7.5 ของกลุ่มประชากร และที่มูลนิธิส่งเสริมอาชีพคนตาบอดแห่ง



ประเทศไทยอีก 1 คน (ร้อยละ 2.5) มีผู้ที่ได้รับการฝึกในสถานที่จริงที่ ค่ายสุรสีห์ จังหวัดกาญจนบุรี, ศูนย์กักกันสตรีเขตดอนเมือง, บริษัทอิริคสันสวีตซ์บอร์ดและรวมทั้งสิ้น 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ของกลุ่มประชากรที่ศึกษา โดยผู้ให้สัมภาษณ์รายหนึ่งที่เคยเข้ารับการฝึกงานที่ค่ายสุรสีห์ ได้แสดงความคิดเห็น หน้าที่ที่ตนต้องปฏิบัติในขณะที่ไปฝึกงานนั้นมีความยุ่งยากมาก ทำให้ตนไม่ประสบปัญหาเมื่อเข้ามาทำงานในสถานประกอบการ

สำหรับในเรื่องการฝึกงานนี้ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายได้แสดงความคิดเห็นว่าทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการประสานงานกับทางสถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้คนพิการทางการมองเห็นเข้าไปฝึกงานเป็นพนักงานสลับสายโทรศัพท์ เพื่อประโยชน์ในการปรับตัวในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และเกิดความเข้าใจในระบบการทำงานภายในสถานประกอบการตลอดจนทำให้ได้มีโอกาสฝึกงานกับอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้น

ดังปรากฏในตารางที่ 33

ตารางที่ 33 การฝึกงาน

| การฝึกงาน | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------------------------|-----------|---------------|
| ไม่เคยได้รับการฝึก | 25 | 62.5 |
| เคยฝึกงานที่โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ | 8 | 20.0 |
| สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย | 3 | 7.5 |
| ค่ายสุรสีห์ จ. กาญจนบุรี * | 1 | 2.5 |
| บริษัทอิริคสันสวีตซ์บอร์ด | 1 | 2.5 |
| ศูนย์กักกันสตรี เขตดอนเมือง | 1 | 2.5 |
| มูลนิธิส่งเสริมอาชีพคนตาบอด | 1 | 2.5 |
| รวม | 40 | 100 |

*บิคาฝากให้เข้าไปฝึกงาน

หมวดที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพครอบครัวของกลุ่มประชากร

6.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินค่าตอบแทนที่ได้รับจากการจ้างงานของกลุ่มประชากร

พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ จำนวน 30 คน นำเงินค่าตอบแทนที่ได้รับจากการจ้างงานไปใช้ในการสนับสนุนค่าใช้จ่ายของครอบครัวโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 75 ของกลุ่มประชากร ซึ่งมีทั้งผู้ที่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดของครอบครัว และผู้ที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเพียงบางส่วนร่วมกับสมาชิกคนอื่นของครอบครัว โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์เพียง 10 คน ที่ระบุว่าเงินค่าตอบแทนที่ตนได้รับจากการทำงานนั้นทำให้ตนสามารถพึ่งพาตนเองได้โดยไม่ต้องเป็นภาระของครอบครัวอีกต่อไป คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มประชากรซึ่งมักเป็นผู้ที่ยังพักอาศัยอยู่กับบิดามารดา หรือญาติพี่น้องอื่นของตน ดังปรากฏในตารางที่ 34

ตารางที่ 34 การนำค่าตอบแทนไปสนับสนุนค่าใช้จ่ายของครอบครัว

| ค่าตอบแทนที่ได้รับ | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------------------------|-----------|---------------|
| สนับสนุนโดยตรงต่อรายจ่ายของครอบครัว | 30 | 75 |
| ไม่ต้องเป็นภาระให้กับครอบครัว | 10 | 25 |
| รวม | 40 | 100 |

6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาระของครอบครัวที่เกิดจากการออกมาทำงานของตน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน เกี่ยวกับภาระของครอบครัวที่สืบเนื่องจากการมาทำงานของตน พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ จำนวน 37 คน ให้ข้อมูลว่าทางครอบครัวไม่มีภาระใดๆ จากการมาทำงานของตน คิดเป็นร้อยละ 92.5 ของกลุ่มประชากร โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์เพียง 3 คน ที่ทางครอบครัวให้การช่วยเหลือในการไปรับ/ส่ง ในการเดินทางมาทำงาน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ของกลุ่มประชากร ดังปรากฏในตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ภาวะของครอบครัวต่อการมาทำงานประจำวัน

| ภาวะของครอบครัวต่อการมาทำงานประจำวัน | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|---------------|
| ไม่มีภาวะ | 37 | 92.5 |
| มีภาวะ* | 3 | 7.5 |
| รวม | 40 | 100 |

* ญาติช่วยรถมารับ และส่งทำงาน

6.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการร่วมรับผิดชอบในภารกิจต่างๆ ในครอบครัว

เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในภารกิจประจำวันของครอบครัวพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 10 คน ไม่ต้องร่วมรับผิดชอบภารกิจต่างๆ ในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มประชากร ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ในกลุ่มนี้มักเป็นเพศชายที่เป็นกำลังหลักกับผิดชอบค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว

ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 20 คน ที่มีหน้าที่ร่วมรับผิดชอบในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 50 ที่ให้ข้อมูลว่าตนเองต้องร่วมรับผิดชอบในภารกิจประจำวันทุกอย่างของครอบครัว ในผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นเพศหญิงนั้น ได้เล่าว่าตนเองต้องทำงานบ้านทุกอย่างเช่นเดียวกับผู้ที่เป็นแม่บ้านทั่วไป ทั้งนี้รวมถึงผู้ให้สัมภาษณ์ที่แยกตัวเองไปอาศัยอยู่ตามลำพังด้วย

อีกกลุ่มหนึ่งของผู้ให้สัมภาษณ์รับผิดชอบงานภายในบ้านเพียงบางส่วน โดยผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 2 รายคิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด ที่ให้ข้อมูลที่น่าสนใจว่า ตนเองต้องร่วมรับผิดชอบในภารกิจประจำวันของครอบครัวโดยยกเว้นการทำงานบางประการ เช่น การทำอาหาร หรือ การรีดผ้า ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้พิการทางการมองเห็น และผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 7.5) ได้ให้ข้อมูลว่าตนเองได้รับการมอบหมายให้ทำงานบางอย่าง เช่น การรีดผ้า การจ่ายตลาด หรือการทำความสะอาดบ้าน 1 คน (ร้อยละ 2.5) ช่วยเหลือดูแลธุรกิจของครอบครัว

ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายสามารถช่วยเหลือภารกิจครอบครัวโดยเฉพาะในวันหยุดเท่านั้น เนื่องจากในวันธรรมดากลับถึงบ้านค่ำมาก ซึ่งแสดงถึงความยากลำบากในการเดินทาง และเวลาที่สูญเสียไปในการเดินทางของกลุ่มนี้

ดังปรากฏในตารางที่ 36

ตารางที่ 36 การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการกิจประจำวันของครอบครัว

| การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการกิจประจำวันของครอบครัว | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------------------------------------|-----------|---------------|
| ไม่มีภาระ | 10 | 25.0 |
| ทำงานทุกอย่างภายในบ้าน | 20 | 50.0 |
| ช่วยทำงานบ้านเฉพาะในช่วงวันหยุด | 1 | 2.5 |
| ทำความสะอาดบ้าน | 1 | 2.5 |
| ทำงานบ้านทั่วไปยกเว้นงานบางอย่าง เช่น ทำอาหาร | 2 | 5.0 |
| รีดผ้า | 1 | 2.5 |
| ตากผ้า จ้างตลาด | 1 | 2.5 |
| ดูแลธุรกิจของทางบ้าน | 1 | 2.5 |
| ไม่ค่อยได้ทำมากนัก | 3 | 7.5 |
| รวม | 40 | 100 |

6.4 ข้อมูลของกลุ่มประชากรเกี่ยวกับการออกไปทำงานต่างจังหวัด

เกี่ยวกับการออกไปทำงานต่างจังหวัดของกลุ่มประชากร พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จำนวน 29 คน ให้ข้อมูลว่าทางครอบครัวไม่เป็นอุปสรรคหากตนเองต้องเดินทางไปทำงานต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 72.5 ของกลุ่มประชากร เนื่องจากทางครอบครัวมีความเข้าใจตนเองต้องไปทำงานหาเลี้ยงครอบครัว โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์เพียง 11 คนที่ให้ข้อมูลว่า การมีครอบครัวเป็นอุปสรรคหากตนเองต้องไปทำงานต่างจังหวัดคิดเป็นร้อยละ 27.5 ของกลุ่มประชากร เนื่องจากปัญหาต่างๆ หลายประการได้แก่

- ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายของครอบครัว
- มีความเป็นห่วงสมาชิกในครอบครัวจะไม่มีคนดูแล เนื่องจากบิดามารดาสูงอายุ และสมาชิกในครอบครัวมีแต่ผู้หญิง รวมทั้งบุตรยังไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เท่าที่ควร ประกอบกับภารกิจทางบ้านไม่มีคนดูแลแทน

-ทางครอบครัวไม่เห็นด้วยกับการออกไปทำงานต่างจังหวัด เพราะเป็นห่วง

ดังปรากฏในตารางที่ 37

ตารางที่ 37 อุปสรรคต่อการไปทำงานต่างจังหวัดอันสืบเนื่องมาจากภาวะครอบครัว

| ภาระทางครอบครัว | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------------------------|-----------|---------------|
| ไม่เป็นอุปสรรค | 29 | 72.5 |
| บุตรไม่มีคนดูแล | 2 | 5.0 |
| ที่บ้านมีแต่ผู้หญิง | 1 | 2.5 |
| ภรรยาไม่มีรายได้น้อย | 1 | 2.5 |
| ความรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของครอบครัว | 1 | 2.5 |
| เป็นห่วงบิดา มารดาที่สูงอายุ | 1 | 2.5 |
| ครอบครัวไม่เห็นด้วย | 2 | 5.0 |
| มีความเป็นห่วงครอบครัว | 2 | 5.0 |
| ไม่มีผู้ดูแลงานบ้าน | 1 | 2.5 |
| รวม | 40 | 100 |

6.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาครอบครัวที่ทำให้กังวลใจของกลุ่มประชากร

เกี่ยวกับปัญหาครอบครัวที่ทำให้กังวลใจ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ จำนวน 28 คน ให้ข้อมูลว่า ตนเองไม่มีปัญหาในครอบครัวที่ทำให้กังวลใจ คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มประชากร โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์เพียง 12 คน ที่ให้ข้อมูลว่าตนเองมีปัญหาที่ทำให้กังวลใจในครอบครัวอยู่ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มประชากร ซึ่งพอจะสรุปปัญหาต่างๆ ได้ดังนี้

- รายได้ของครอบครัวยังไม่เพียงพอกับรายจ่าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ของกลุ่มประชากร

- มีความเป็นห่วงบุตร เนื่องจากปัญหาสิ่งเสพติดในชุมชนใกล้เคียงกับที่อยู่อาศัย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากร

- บุตรยังไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เท่าที่ควร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของกลุ่มประชากร

- ปัญหาความไม่เข้าใจกันของสมาชิกในครอบครัว จำนวน 2 คน (ร้อยละ 5)

- มีความเป็นห่วงภรรยาซึ่งมีโรคประจำตัว จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.5)

- สภาพแวดล้อมของทางบ้านยังไม่เหมาะสม 1 คน(ร้อยละ 2.5)

-เป็นห่วงเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.5)
ดังปรากฏในตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ปัญหาครอบครัวที่ทำให้กังวลใจในปัจจุบัน

| ปัญหาครอบครัว | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------------------------------|-----------|---------------|
| ไม่มีปัญหา | 28 | 70.0 |
| ค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว | 5 | 12.5 |
| ปัญหาสิ่งเสพติดในชุมชนใกล้เคียง | 1 | 2.5 |
| บุตรยังไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เท่าที่ควร | 1 | 2.5 |
| ความไม่เข้าใจกันในกลุ่มสมาชิกครอบครัว | 2 | 5.0 |
| เป็นห่วงภรรยาที่มีโรคประจำตัว | 1 | 2.5 |
| สภาพบ้านยังไม่เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจ | 1 | 2.5 |
| เป็นห่วงเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร | 1 | 2.5 |
| รวม | 40 | 100 |

หมวดที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับ การปรับตัวของกลุ่มประชากร

7.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมของสถานประกอบการเมื่อแรกเข้าทำงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน เกี่ยวกับการปรับตัวเพื่อทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมของสถานประกอบการเมื่อแรกเข้าทำงาน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 20 คน ให้ข้อมูลว่าตนเองไม่ประสบปัญหาในการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมของสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มประชากร โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงสาเหตุที่ตนเองไม่ประสบปัญหาดังกล่าว ไว้ดังนี้

-เพื่อนร่วมงานให้การช่วยเหลือดี ทั้งนี้สืบเนื่องจากทางสถานประกอบการ ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานในทุกระดับทราบล่วงหน้าว่าจะมีการรับคนพิการทางการมองเห็นเข้ามาทำงานในสถานประกอบการ เพื่อให้พนักงานได้เตรียมการในการช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง

ประกอบกับผู้ให้สัมภาษณ์หลายรายยังมีการมองเห็นหลงเหลืออยู่มากทำให้ไม่ประสบปัญหาในการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน

สำหรับกลุ่มประชากรที่ให้ข้อมูลว่า ตนเองประสบปัญหาในการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มประชากร โดยพอจะสรุปปัญหา และวิเคราะห์การที่ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้เพื่อช่วยในการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ได้ดังนี้

-ผู้ให้สัมภาษณ์พยายามสอบถามเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับลักษณะสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในสถานที่ทำงาน เช่น สิ่งของใดตั้งอยู่ที่ไหน บริเวณเส้นทางที่ต้องเดินผ่านมีสิ่งกีดขวางอะไรวางอยู่บ้าง และพยายามสังเกตและจดจำสิ่งต่างๆ โดยอาจเริ่มจากบริเวณที่สำคัญต่อการทำงานของตนก่อน เช่น โต๊ะทำงาน ห้องน้ำ ประตูทางเข้า ทางออก บันได ลิฟต์และห้องพยาบาล เป็นต้น แล้วพยายามฝึกฝนด้วยตนเอง หรือขอให้เพื่อนพนักงานช่วยเหลือในการพาเดินสำรวจสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในสถานที่ทำงานด้วย นอกจากนี้ ผู้สัมภาษณ์บางรายยังแก้ปัญหาด้วยการขอให้เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือในการทำกิจวัตรบางอย่าง เช่นการซื้ออาหารกลางวันมาให้รับประทานในที่ทำงานในระหว่างที่ตนเองยังไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมใหม่นี้

ดังปรากฏในตารางที่ 39

ตารางที่ 39 การทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน

| การทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------------|-------|---------------|
| ไม่ประสบปัญหา | 20 | 50 |
| ประสบปัญหา | 20 | 50 |
| รวม | 40 | 100 |

7.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของกลุ่มประชากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน เกี่ยวกับการปรับตัวเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเมื่อตอนแรกเข้าทำงาน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 27 คน ให้ข้อมูลว่าตนไม่ประสบปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 67.5 ของ

กลุ่มประชากร โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นถึงสาเหตุที่ทำให้ตนเองไม่ประสบปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พอจะสรุปได้ดังนี้

- ทางสถานประกอบการได้มีการเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับพนักงานปฏิบัติการทั่วไปในแผนกต่าง ๆ ให้ทราบล่วงหน้าว่า ทางสถานประกอบการจะมีการรับพนักงานที่มีความพิการทางการมองเห็นเข้ามาทำงาน และเมื่อผู้ให้สัมภาษณ์เข้ามาทำงานแล้วทางสถานประกอบการยังได้พาผู้ให้สัมภาษณ์ไปแนะนำให้รู้จักกับเพื่อนพนักงานที่ทำงานอยู่ในแผนกอื่น ๆ ของสถานประกอบการเพื่อให้เกิดความรู้จัก คู่กันเคยกัน สำหรับในส่วนของผู้ให้สัมภาษณ์เองนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเล่าว่า ก่อนที่ตนจะเข้ามาทำงานนั้น ตนเองได้รับการอธิบายให้ทราบถึงลักษณะสภาพแวดล้อมที่ตนเองจะต้องประสบเมื่อเข้ามาทำงานร่วมกับบุคคลทั่วไปในสถานประกอบการ ทำให้มีความเข้าใจและสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้สัมภาษณ์บางรายยังได้ให้ข้อมูลว่า ตนเองรู้สึกในบุญคุณของผู้ที่เปิดโอกาสให้ตนได้ทำงาน จึงมีความอดทนเมื่อประสบปัญหาต่างๆ และพยายามปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ในส่วนของกลุ่มประชากรที่ระบุว่าตนเองประสบปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีเพียง 13 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ของกลุ่มประชากร โดยพอจะสรุปปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบตลอดจนแนวทางในการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาได้ดังนี้

-เพื่อนร่วมงานมีความกังวลใจว่าเพื่อนพนักงานที่มีความพิการทางการมองเห็นจะทำงานไม่ทันก่อให้เกิดปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนพนักงานบางคนยังไม่เข้าใจว่าเพราะเหตุใดทางสถานประกอบการจึงรับคนพิการทางการมองเห็นเข้ามาทำงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องพยายามเรียนรู้งาน และพยายามทำงานให้ดีที่สุดเพื่อให้ผลการทำงานเป็นเครื่องพิสูจน์ศักยภาพของตน และพยายามหาโอกาสอธิบายทำความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโอกาส รวมทั้งต้องไม่แสดงอารมณ์โกรธกับเพื่อนร่วมงานเพราะเป็นสิ่งไม่เกิดประโยชน์แต่อย่างใดนอกจากจะเป็นการสร้างศัตรูขึ้นในสถานที่ทำงาน จึงควรพยายามศึกษานิสัยของเพื่อนร่วมงานแต่ละคนเพื่อให้สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์เอง จะต้องเป็นฝ่ายเข้าไปเริ่มต้นพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเหล่านี้ก่อน ไม่ควรรอให้เพื่อนร่วมงานเป็นฝ่ายมาทักทายเราก่อน ตลอดจนต้องพยายามไม่ทำตัวให้เป็นภาระ หรือสร้างปัญหาให้เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานของตนด้วย

ดังปรากฏในตารางที่ 40

ตารางที่ 40 การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

| การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|---------------|
| ไม่ประสบปัญหา | 27 | 67.5 |
| ประสบปัญหา | 13 | 32.5 |
| รวม | 40 | 100 |

7.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการเดินทางมายังสถานที่ทำงานของกลุ่มประชากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน ในเรื่องการปรับตัวในการเดินทางมายังสถานประกอบการเมื่อแรกเข้าทำงาน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 18 คน ให้ข้อมูลว่าตนเองไม่ประสบปัญหาในการเดินทางมายังสถานประกอบการเมื่อแรกเข้าทำงาน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มประชากร โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นถึงสาเหตุที่ทำให้ตนไม่ประสบปัญหาในการเดินทางมายังสถานประกอบการเมื่อแรกเข้าทำงาน เนื่องจากตนเองได้รับการฝึกสอนเกี่ยวกับทักษะในการเดินทางมาเป็นอย่างดี และผู้ให้สัมภาษณ์บางรายได้มีการเตรียมการ โดยศึกษาเส้นทางที่จำเป็นล่วงหน้า และออกจากที่พักเพื่อไปทำงานตั้งแต่เช้าเพื่อเผื่อเวลาไว้ในกรณีประสบปัญหา นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์หลายรายยังคงมีการมองเห็นเหลืออันเป็นประโยชน์ในการเดินทางของตน รวมทั้งผู้ให้สัมภาษณ์บางราย ได้ให้ข้อมูลว่าตนเองมีความคุ้นเคยกับเส้นทางที่ต้องใช้เพื่อเดินทางมายังสถานที่ทำงานอยู่แล้ว

สำหรับกลุ่มประชากร จำนวน 22 คน ให้ข้อมูลว่าตนประสบปัญหาในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มประชากร โดยอาจสรุปปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบพร้อมแนวทางในการปรับตัวได้ดังนี้

- ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ทราบกำหนดเวลามารับของรถรับ/ส่งพนักงานของทางสถานประกอบการทำให้ไม่สามารถมาขึ้นรถได้ทันเวลา ต่อมาเมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ได้สอบถามจนทราบแน่ชัดถึงกำหนดเวลามารับของรถรับ/ส่ง ของสถานประกอบการจึงทำให้ไม่ประสบปัญหาดังกล่าวอีกต่อไป

- ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ทราบที่ตั้งของสถานประกอบการ ทำให้บางครั้งเดินเลย หรือหลงทาง ผู้ให้สัมภาษณ์จึงพยายามสังเกตลักษณะสภาพแวดล้อมบริเวณ ใกล้เคียงกับสถานที่ทำงาน เพื่อหา

จุดหรือสัญญาณลักษณะที่ชัดเจนสะดวกในการสังเกต เช่น เสียง กลิ่น ลักษณะพื้นผิวใกล้เคียง โดยอาศัยความช่วยเหลือจากผู้คนที่อยู่ในชุมชนใกล้เคียง

- ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ทราบว่าลิฟต์ตัวใดติดตั้งระบบสัญญาณเสียงเพื่อบอกชั้นที่ไปถึง ตลอดจนลิฟต์ตัวใดสามารถขึ้นไปยังชั้นที่ตนทำงานอยู่บ้างต้องอาศัยการสอบถามจากเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการสังเกตและฝึกฝนด้วยตนเองจนเกิดความเคยชิน

- เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ต้องเดินทางมาทำงานด้วยตนเองใหม่ๆ ยังไม่กล้าที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น เพื่อสอบถามเส้นทางต่อมาผู้ให้สัมภาษณ์จึงพยายามคิดเสียใหม่ ว่าเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องธรรมดา และบางครั้งได้พยายามมองเรื่องเหล่านี้ให้เป็นเรื่องสนุก

- ผู้ให้สัมภาษณ์ขึ้นรถโดยสารประจำทางไม่ค่อยถูก ดังนั้นผู้ให้สัมภาษณ์จึงเลือกใช้วิธีมาหาบ้านเช่าใกล้สถานที่ทำงาน เพื่อจะได้ไม่ต้องขึ้นรถโดยสารประจำทาง ดังปรากฏในตารางที่ 41

ตารางที่ 41 การเดินทาง

| การเดินทาง | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------|-------|---------------|
| ไม่ประสบปัญหา | 18 | 45 |
| ประสบปัญหา | 22 | 55 |
| รวม | 40 | 100 |

7.4 ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบต่อครอบครัวต่อการออกมาทำงานภายนอกของกลุ่มประชากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จำนวน 40 คน เกี่ยวกับผลกระทบต่อครอบครัวอันสืบเนื่องมาจากการออกมาทำงานภายนอกของกลุ่มประชากร พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จำนวน 37 คน ให้ข้อมูลว่าการออกมาทำงานภายนอกของตนไม่ได้ก่อให้เกิดผลกระทบใด ๆ ต่อครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 92.5 ของกลุ่มประชากร เนื่องจากสมาชิกในครอบครัวมีความเข้าใจว่าผู้ให้สัมภาษณ์ต้องออกมาทำงานเพื่อหารายได้จุนเจือครอบครัวในการยังชีพ และทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สามารถรับผิดชอบชีวิตของตนเองได้โดยไม่ต้องเป็นภาระของผู้อื่นอีกต่อไป

ในส่วนของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ให้ข้อมูลว่า การออกมาทำงานภายนอกของตานั้นก่อให้เกิดผลกระทบต่อครอบครัว มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ของกลุ่มประชากร โดยพอจะสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดจนแนวทางแก้ไขได้ดังนี้

-ขาดคนดูแลบุตร ดังนั้นผู้ให้สัมภาษณ์จึงจ้างให้ผู้อื่นมาคอยดูแลบุตรของตนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว

-ทางครอบครัวยังมีความเป็นห่วง เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ที่มีความพิการทางการมองเห็น จึงไม่ยอมให้ออกมาทำงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวยังคงอยู่จนถึงปัจจุบันนี้

ดังปรากฏในตารางที่ 42

ตารางที่ 42 ผลกระทบต่อครอบครัว

| ผลกระทบต่อครอบครัว | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------|-------|---------------|
| ไม่มีผลกระทบ | 37 | 92.5 |
| มีผลกระทบ | 3 | 7.5 |
| รวม | 40 | 100 |

หมวดที่ 8 ข้อ มูลเกี่ยวกับเจตคติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ทำงานร่วมกับกลุ่มประชากร

การทดสอบเจตคติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ได้ผลดังปรากฏในตารางที่ 43

8.1 จากการศึกษาเจตคติเกี่ยวกับสาเหตุที่ทางสถานประกอบการรับเข้าทำงาน

พบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 45 เห็นด้วย ร้อยละ 45 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 7.5 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 2.5 โดยได้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนรวม = 4.325 แสดงว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสาเหตุสำคัญที่ทางสถานประกอบการรับเข้าทำงาน เพราะต้องการเปิด โอกาสในการทำงานให้แก่คนพิการ

8.2 จากการศึกษาเจตคติเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับในประสิทธิภาพการทำงานจากผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

พบว่า มีผู้ที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 30 เห็นด้วย ร้อยละ 57.5 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 10 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 2.5 โดยได้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนรวม = 4.125 แสดงว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานให้การยอมรับในประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มประชากร

8.3 จากการศึกษาเจตคติเกี่ยวกับการสนับสนุนให้ได้แสดงความสามารถในการทำงาน โดยผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

มีผู้ที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 20 เห็นด้วย ร้อยละ 52.5 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 17.5 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 10 โดยได้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนรวม = 3.8 แสดงว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่า ทางผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานยินดีให้การสนับสนุนกลุ่มประชากรในการแสดงความสามารถในการทำงาน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์บางรายได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า บางครั้งผู้บังคับบัญชาแสดงอาการไม่พึงพอใจเมื่อตนเองสามารถหาข้อมูลในการทำงานมาได้

ตารางที่ 43 ตารางแจกแจงความถี่แสดงเจตคติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่ทำางานร่วมกับกลุ่มประชากร

| หัวข้อ | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|-----------|-------------|----------------------|
| 8.1 สถานประกอบการต้องการเปิดโอกาสการทำงานให้กับคนพิการทางการมองเห็น | 18 45.0 | 18 45.0 | 3 7.5 | 1 2.5 | 0 0 |
| 8.2 ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานยอมรับในประสิทธิภาพการทำงาน | 12 30.0 | 23 57.5 | 4 10.0 | 1 2.5 | 0 0 |
| 8.3 ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานให้โอกาสแสดงความสามารถเสมอ | 8 20.0 | 21 52.5 | 7 17.5 | 4 10.0 | 0 0 |

ตารางที่ 43 ตารางแจกแจงความถี่แสดงเจตคติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่ทำงานร่วมกับ
กลุ่มประชากร (ต่อ)

| หัวข้อ | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|------------|-------------|--------------------------|
| 8.4 เพื่อนร่วมงานมีความเต็มใจให้ การช่วยเหลืองาน | 7 17.5 | 19 50.0 | 14 30.0 | 0 0 | 0 0 |
| 8.5 เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจเมื่อ ท่านปฏิเสธความช่วยเหลือใน กิจกรรมที่สามารถทำได้ด้วยตนเอง | 6 15.0 | 14 35.0 | 17 42.5 | 3 7.5 | 0 0 |
| 8.6 ผู้บังคับบัญชา เต็มใจที่จะรับฟัง และแก้ไขปัญหในการทำงาน | 5 12.5 | 23 57.5 | 8 20.0 | 3 7.5 | 1 2.5 |
| 8.7 เพื่อนร่วมงานไม่พึงพอใจความ สำเร็จในการทำงานของท่าน | 0 0 | 3 7.5 | 9 22.5 | 18 45.0 | 10 25 |
| 8.8 ผู้บังคับบัญชา ยินดีสนับสนุน การเพิ่มพูน ความรู้และทักษะ | 3 7.5 | 24 60.0 | 11 27.5 | 1 2.5 | 1 2.5 |
| 8.9 การเข้ามาทำงานของท่าน ทำให้ เพื่อนร่วมงานไม่สบายใจ | 1 2.5 | 3 7.5 | 7 17.5 | 18 45.0 | 11 27.5 |
| 8.10 ผู้บังคับบัญชาของท่านพอใจ ในผลงานของท่าน | 8 20.0 | 19 47.5 | 12 30.0 | 1 2.5 | 0 0 |

หมายเหตุ ตัวเลขอันล่างคิดเป็นร้อยละ

8.4 จากการศึกษาเจตคติเกี่ยวกับการให้การช่วยเหลือของเพื่อนร่วมงานต่อกลุ่ม ประชากร

พบว่า มีผู้ที่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 17.5 เห็นด้วย ร้อยละ 52.5 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 30 โดย
ได้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนรวม = 3.825 แสดงว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าเพื่อนร่วมงาน
เต็มใจให้การช่วยเหลือในการทำงาน

8.5 จากการศึกษาเจตคติเกี่ยวกับความเข้าใจของเพื่อนร่วมงานเมื่อกลุ่มประชากรปฏิเสธไม่รับความช่วยเหลือในกิจกรรมที่สามารถทำได้ด้วยตนเอง

พบว่าผู้มีผู้ที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 15 เห็นด้วย ร้อยละ 35 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 42.5 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 7.5 ได้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนรวม = 3.625 แสดงว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าเมื่อตนเองปฏิเสธในการทำกิจกรรมที่สามารถทำได้ด้วยตนเอง เพื่อนร่วมงานจะมีความเข้าใจในเจตนารมณ์ของตน

8.6 จากการศึกษาเจตคติเกี่ยวกับการให้การช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชาในการรับฟังและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงาน ของกลุ่มประชากร

พบว่าผู้มีผู้ที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 12.5 เห็นด้วย ร้อยละ 57.5 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 7.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 2.5 ได้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนรวม = 3.7 แสดงว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ยังคงไม่แน่ใจว่าผู้บังคับบัญชาของตนยินดีที่จะรับฟัง และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานให้กับกลุ่มประชากร นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายยังให้ข้อมูลว่า หากตนเองเกิดปัญหาในการทำงาน ตนเองจะต้องพยายามขวนขวายหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง

8.7 จากการศึกษาเจตคติเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของเพื่อนร่วมงานเมื่อกลุ่มประชากรประสบความสำเร็จในการทำงาน

พบว่าผู้มีผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 7.5 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 22.5 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 45 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 25 โดยได้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนรวม = 3.865 แสดงว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าเมื่อตนประสบความสำเร็จในการทำงานอาจส่งผลให้เพื่อนร่วมงานเกิดความไม่พึงพอใจหรือไม่

8.8 จากการศึกษาเจตคติเกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถในการทำงานจากการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา

พบว่าผู้มีผู้ที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 7.5 เห็นด้วย ร้อยละ 60 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 27.5 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 2.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 2.5 โดยได้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนรวม = 3.675 แสดงว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีความรู้สึกไม่แน่ใจว่าผู้บังคับบัญชาจะยินดีสนับสนุนให้ตนเองได้พัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถในการทำงาน

8.9 จากการศึกษาเจตคติเกี่ยวกับความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อการเข้ามาทำงานของกลุ่มประชากร

พบว่าผู้มีผู้ที่เห็นด้วย อย่างยิ่ง ร้อยละ 2.5 เห็นด้วย ร้อยละ 7.5 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 17.5 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 57.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 27.5 โดยได้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนรวม = 3.925 แสดงว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าการเข้ามาทำงานในสถานประกอบการของตนอาจก่อให้เกิดความไม่สบายใจในหมู่เพื่อนร่วมงานหรือไม่

8.10 จากการศึกษาเจตคติเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผลการทำงานของกลุ่มประชากร

พบว่าผู้มีผู้ที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 20 เห็นด้วย ร้อยละ 47.5 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 30 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 2.5 ได้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนรวม = 3.8 แสดงว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีความรู้สึกแน่ใจว่าผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในผลการทำงานของตน สำหรับในประเด็นนี้กลุ่มประชากรได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ตนเองไม่ทราบว่าทางผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในผลการทำงานของตนหรือไม่ เนื่องจากผู้บังคับบัญชา ไม่ได้มีการแสดงออกเกี่ยวกับผลการทำงานของตน

บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

5.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร และวิธีการได้เข้าทำงาน

5.1.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร

จากข้อมูลที่ได้รับมา สามารถให้ข้อวิจารณ์เกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากรได้ ดังนี้

เพศของกลุ่มประชากร จากการศึกษาพบว่าโอกาสที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ และเข้าทำงานในอาชีพนี้ของทั้งสองเพศเท่าเทียมกัน โดยมีสัดส่วนที่เกือบเท่ากันของเพศชาย และเพศหญิงในกลุ่มประชากร (ร้อยละ 47.5 และร้อยละ 52.5 ตามลำดับ) และยังพบว่าอายุเฉลี่ยของกลุ่มประชากรเพศชาย และเพศหญิงยังเกือบเท่ากัน (34.80 ± 6.70 ปี และ 34.70 ± 9.15 ปี ตามลำดับ)

อายุของกลุ่มประชากร พบว่ามีความแตกต่างในวัยวุฒิอย่างชัดเจนภายในกลุ่มประชากร โดยอายุของกลุ่มประชากรมีการกระจายอย่างกว้างขวางตั้งแต่ 21 ปี ถึง 56 ปี ทำให้อนุมานได้ว่า ประชากรที่ทำการศึกษานี้เป็นกลุ่มประชากรที่เกิดจากการสะสมของผู้ที่หมุนเวียนเข้าทำงานในอาชีพนี้มาอย่างน้อยสามทศวรรษ และประสบการณ์ด้านการศึกษา, การฝึกอาชีพ และการปรับตัวเข้ากับสังคม น่าจะมีความแตกต่างกันในแต่ละคนของกลุ่มประชากรเอง

ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยกลางคน (ร้อยละ 70 อยู่ในช่วงอายุ 26- 40 ปี, อายุเฉลี่ย = 34.78 ± 7.00 ปี) ซึ่งเป็นช่วงอายุที่แยกมาแล้วจากครอบครัวเดิม และมีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในความเป็นอยู่ที่ค้ำของตัวและครอบครัว ดังนั้นการประกอบอาชีพและมีรายได้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกลุ่มประชากร

โอกาสที่ได้เข้าทำงานในอาชีพนี้ของคนสายตาศึกษาในภาพรวมดูเหมือนจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆตามระยะเวลา ซึ่งจะเห็นชัดเจนจากที่ประชากรในกลุ่มอายุสูงกว่า 40 ปี มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 20 แต่แนวโน้มนี้อาจจะกำลังมีการเปลี่ยนแปลงในประชากรรุ่นใหม่ที่มีอายุน้อยกว่า 26 ปี ซึ่งมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 10 สาเหตุที่น่าจะเกิดจากความต้องการจ้างงานน้อยลง มากกว่าเพราะมีอาชีพที่ดีกว่านี้สำหรับคนสายตาศึกษา

อายุที่เริ่มทำงาน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรมีช่วงอายุที่เริ่มทำงานค่อนข้างกว้าง คือ อยู่ระหว่าง 16 ถึง 33 ปี ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60) เริ่มทำงานในช่วงอายุ 21 ถึง 25 ปี

ส่วนหนึ่งของกลุ่มประชากรที่เริ่มทำงานตั้งแต่อายุน้อยมาก แทนที่จะเข้ารับการศึกษาระดับสูงต่อทั้งๆที่ผ่านการศึกษาระดับต้นมาแล้ว สาเหตุที่พอจะคาดคะเนได้น่าจะมาจากความจำเป็นด้านเศรษฐกิจ และการขาดโอกาสในการศึกษา สำหรับในกลุ่มประชากรที่เริ่มทำงานเมื่ออายุมากกว่า 25 ปีนั้น น่าจะมีสาเหตุมาจากที่กลุ่มประชากรได้รับโอกาสทางการศึกษาล่าช้า หรืออาจมีความยากลำบากในการหางาน

อายุการทำงานของกลุ่มประชากร ช่วงอายุการทำงานที่กว้างมากตั้งแต่ 0.5 ถึง 35 ปี สอดคล้องกับการกระจายของอายุในกลุ่มประชากร ส่วนใหญ่ของกลุ่มประชากร (ร้อยละ 85) เป็นผู้ที่สามารถปรับตัว และคุ้นเคยกับสภาพการทำงานมากกว่า 5 ปี มีอายุการทำงานเฉลี่ยของทั้งกลุ่ม 12.35 ± 7.91 ปี (11.66 ± 6.51 ปี ในกลุ่มผู้ชาย, 12.98 ± 9.28 ปี ในกลุ่มผู้หญิง) เหตุผลที่ประชากรส่วนใหญ่สามารถทำงานได้ในระยะยาวน่าจะประกอบด้วยความพึงพอใจในอาชีพและรายได้ และการขาดโอกาสในการศึกษาต่อและเปลี่ยนไปสู่งานที่มีความก้าวหน้ามากกว่า

การที่ประชากรร้อยละ 40 ได้รับการจ้างงานระหว่าง 6 ถึง 10 ปีก่อนการวิจัย อาจเกิดจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการในปี พ.ศ. 2534 และกฎกระทรวงว่าด้วยการจ้างงานคนพิการในปี พ.ศ. 2537 หรืออาจจะเป็นผลจากความรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจของประเทศในขณะนั้น แต่อย่างไรก็ตามกลับพบว่าปริมาณการจ้างงานในระยะ 5 ปีก่อนการวิจัยนี้กลับมีแนวโน้มลดลงมากทั้งที่มีกฎหมายรองรับแล้ว โดยมีคนพิการด้านการมองเห็นของกลุ่มประชากรเพียง 6 คน (ร้อยละ 15) ได้รับการจ้างงานในอาชีพนี้ ทั้งนี้ น่าจะมีสาเหตุมาจากความต้องการของตลาดแรงงานมีแนวโน้มลดลงเพราะการเข้ามาของเทคโนโลยีสมัยใหม่ซึ่งทำงานโดยอัตโนมัติ และค่านิยมที่มีต่ออาชีพนี้ของคนพิการทางการมองเห็นที่ลดลง ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งก่อให้เกิดการปิดกิจการของสถานประกอบการเป็นจำนวนมาก

ข้อมูลที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งคือ คนพิการด้านการมองเห็นได้รับการยอมรับและทำงานในอาชีพนี้มาอย่างน้อย 35 ปี ในประเทศไทย

ระดับการศึกษาของกลุ่มประชากร จากการศึกษาพบว่ากลุ่มประชากรร้อยละ 20 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 55 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 20 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และอื่นๆอีกร้อยละ 5 สามารถกล่าวได้ว่า กลุ่มพนักงานสลับสายโทรศัพท์นี้ นับเป็นกลุ่มคนพิการทางการมองเห็นที่ได้รับโอกาสที่ดีกว่าในการศึกษา และในการฟื้นฟูสมรรถภาพ เพราะเมื่อเทียบกับระดับการศึกษาของคนพิการทางการมองเห็น โดยทั่วไปตามข้อมูลการสำรวจของสถาบันคนตาบอดแห่งชาติ ซึ่ง

ทำการสำรวจเกี่ยวกับการประกอบอาชีพของคนพิการทางการมองเห็นที่เป็นสมาชิกสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2544 (สถาบันคนตาบอดแห่งชาติ, 2544:6-7) ซึ่งพบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.60 สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษา หรือไม่ได้รับการศึกษาเลย และมีผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีเพียงร้อยละ 4.31

การที่กลุ่มประชากรเหล่านี้เคยผ่านการฟื้นฟูสมรรถภาพมาและมีการศึกษาที่ดีพอสมควรน่าจะทำให้กลุ่มประชากรสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ดี แต่อย่างไรก็ตามระดับการศึกษาของกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ที่อยู่เพียงระดับมัธยมศึกษาอาจไม่เพียงพอต่อการไปแสวงหางานในอาชีพใหม่ หรือได้รับมอบหมายงานที่มีความก้าวหน้ากว่าในปัจจุบัน

จากการสัมภาษณ์พบว่ามีกลุ่มประชากรหลายรายกำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเปิดต่างๆ แสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถของกลุ่มคนพิการทางการมองเห็น และศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองของกลุ่มประชากร

สภาพความพิการของกลุ่มประชากร จากการศึกษาพบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่พิการแต่กำเนิดหรือตั้งแต่แรกเกิดร้อยละ 57.5 พิการภายหลังร้อยละ 42.5 สาเหตุส่วนใหญ่จากโรคต่างๆที่สามารถป้องกันและรักษาได้ เช่น ด้อยกระจก ตาแดง ขาดวิตามิน โดยกลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีความพิการในระดับสายตาเลือนลาง ร้อยละ 57.5 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงกว่าข้อมูลจากการสำรวจของสถาบันคนตาบอดแห่งชาติในปี พ.ศ. 2544 (สถาบันคนตาบอดแห่งชาติ, 2544:6) ซึ่งพบผู้ที่มีสายตาเลือนลางในคนพิการทางสายตาทั่วไปเพียงร้อยละ 34.6

สาเหตุแห่งความพิการของกลุ่มประชากรนี้ส่วนใหญ่เป็นโรคที่สามารถรักษาหรือป้องกันได้ซึ่งหากมีการจัดบริการด้านสาธารณสุขอย่างทั่วถึงน่าจะช่วยลดจำนวนผู้พิการทางการมองเห็นลงได้

ผู้มีสายตาเลือนลางในอัตราส่วนสูงกว่าคนตาบอดในกลุ่มประชากรนั้น อาจเกิดจากการมีโอกาสที่ดีกว่าของคนสายตาเลือนลางในการประกอบอาชีพนี้ เพราะสามารถปรับตัวเพื่อใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ ได้ดีกว่าคนตาบอด

5.1.2 วิธีการเข้ามาทำงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรต้องอาศัยช่องทางที่แตกต่างกันหลายประการในการสมัครงาน เช่น ติดต่อสมัครงานด้วยตนเอง, ติดต่อผ่านทางองค์กรเอกชนที่ทำงานเกี่ยวกับคนพิการทางการมองเห็น, มีผู้ฝากเข้าทำงาน, และสถานประกอบการบางแห่งแสดงความต้องการ

มาที่โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพฯ โดยตรง มีเพียงส่วนน้อยมาก (ร้อยละ 7.5) ที่ได้ทำงานจากการจัดการของหน่วยงานของราชการ

ความสับสนและความยากลำบากของกลุ่มประชากรในการหางานทำสะท้อนให้เห็นถึงระบบการทำงานที่เป็นเอกเทศโดยไม่มีการประสานงานในแนวราบระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบ, การขาดระบบข้อมูลข่าวสารกลางที่ทุกคนเข้าถึงได้ และยังทำให้เกิดข้อสงสัยในประสิทธิภาพ และความสะดวกในการใช้บริการของทางราชการ การทำงานเชิงรุกของทุกหน่วยงาน เช่นการเสนอความต้องการของผู้จ้าง อาจเป็นทางออกที่เปิดโอกาสให้คนพิการมากขึ้น

5.2 สภาพการทำงานของกลุ่มประชากร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสภาพการทำงานของกลุ่มประชากร สามารถแบ่งได้เป็นสองด้านคือ องค์ประกอบด้านสถานประกอบการ และปัจจัยสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงาน

5.2.1. องค์ประกอบด้านสถานประกอบการ

ชนิดของสถานประกอบการ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มธุรกิจหลักที่มีการจ้างงาน ได้แก่ ธุรกิจการประกันและ สถาบันการเงินต่างๆ (ร้อยละ 35) รองลงมาได้แก่ บริษัทธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง, สถานพยาบาล และสถานศึกษา มีเพียงส่วนน้อยมาก (ร้อยละ 7.5) ที่เป็นหน่วยงานราชการ และเป็นข้อมูลซึ่งยืนยันว่า หน่วยงานราชการต่างๆ ยังไม่ได้เปิดโอกาสการทำงานให้แก่คนพิการทางการมองเห็นมากเท่าที่ควร ทั้งที่มีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อปี พ.ศ. 2540 ที่กำหนดให้หน่วยงานราชการต่างๆ เปิดโอกาสการทำงานให้แก่คนพิการ จึงควรจะได้มีการติดตามผลในทางปฏิบัติของมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวต่อไป

อย่างไรก็ตามจากข้อมูลชนิดของสถานประกอบการนี้ยังอาจแสดงได้ถึงความสามารถในการปรับตัวจนได้รับการยอมรับโดยบุคคลและสถานประกอบการในหลากหลายอาชีพของกลุ่มประชากรเหล่านี้

ขนาดของสถานประกอบการ กลุ่มประชากรทำงานในสถานประกอบการที่มีขนาดแตกต่างกัน โดยสถานประกอบการมีพนักงานตั้งแต่ 34 ถึง 5,000 คน แต่ส่วนใหญ่ของกลุ่มประชากร (ร้อยละ 85) ทำงานอยู่ในสถานประกอบการขนาดเล็กและกลางที่มีพนักงานต่ำกว่า 1000 คน ประชากรมากกว่าหนึ่งในสาม (37.5 %) ทำงานในสถานประกอบการขนาดเล็กที่มี

พนักงานไม่เกิน 200 คน ซึ่งไม่ถูกบังคับโดยกฎกระทรวงฉบับแรก สถานประกอบการน่าจะจ้างคนพิการ โดยคำนึงของตนเอง และให้การยอมรับศักยภาพในการทำงานของคนพิการทาง การมองเห็นในตำแหน่งนี้ การที่กลุ่มประชากรสามารถทำงานในสถานประกอบการขนาดใหญ่ที่มีจำนวนพนักงานและปริมาณการใช้โทรศัพท์สูงได้ เป็นการยืนยันถึงความสามารถในการปรับตัว และในการปฏิบัติงานของคนพิการด้านการมองเห็น จากการสัมภาษณ์พบว่าสถานประกอบการขนาดใหญ่หลายแห่งมีการจ้างงานพนักงานสลับสายโทรศัพท์หลายคน หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการประสานงานอย่างเหมาะสมน่าจะเพิ่มโอกาสการมีงานทำในสถานประกอบการเหล่านี้ได้

ระบบการจัดการขององค์กร กลุ่มประชากรร้อยละ 65 ทำงานในบริเวณที่แยกออกเป็นสัดส่วน และทำงานซึ่งแยกเป็นอิสระ มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลักและระบบบริหารทั่วไปน้อย จากข้อมูลที่ได้มาระบบบริหารของสถานประกอบการไม่ทราบ หรือไม่สนใจในมาตรฐานการปฏิบัติต่อคนพิการ เช่น ในด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือช่วยการทำงาน บางส่วนของกลุ่มประชากรถูกละเลยจากระบบข้อมูลข่าวสารขององค์กร ความคาดหวังของระบบบริหารต่อผู้พิการทางสายตามีน้อยกว่าที่ควร ดังจะเห็นได้จากที่มีผู้จบปริญญาตรีในกลุ่มประชากรถึงร้อยละ 20 แต่ไม่มีการพัฒนาและมอบความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น

ระยะเวลาในการทำงานของกลุ่มประชากรในแต่ละวัน กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.5) มีชั่วโมงการทำงานวันละ 8 ชั่วโมง ส่วนน้อย (ร้อยละ 17.5) มากกว่าวันละ 8 ชั่วโมง มีการพักเที่ยงหนึ่งชั่วโมงตามปกติ แต่เนื่องจากไม่มีผู้ปฏิบัติงานแทนกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ต้องใช้เวลายาวนานที่สุดในการรับประทานอาหารกลางวันเพื่อกลับมาทำงาน บางคนต้องรับประทานอาหารและทำงานไปพร้อมกัน มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 32.5) ที่สามารถออกไปรับประทานอาหารนอกสถานประกอบการได้ อาจกล่าวได้ว่ากลุ่มประชากรต้องรับผิดชอบมาก ต้องทำงานอยู่กับที่เป็นระยะยาวในแต่ละวัน จะต้องใช้ความอดทนและความพยายามสูงจึงสามารถทำงานในอาชีพนี้ยืนยาวได้

5.2.2 องค์ประกอบด้านกลุ่มประชากรที่มีอิทธิพลต่อสภาพการทำงาน

การฝึกอาชีพก่อนเข้าทำงาน กลุ่มประชากรมากกว่าครึ่งหนึ่งเข้าทำงานโดยไม่ได้รับการฝึกงานมาก่อน มีกลุ่มประชากรเพียงร้อยละ 37.5 ที่เคยได้รับโอกาสในการฝึกงานด้วยเครื่องมือตัวอย่างจากองค์กรเอกชนเพื่อคนตาบอดหลายแห่งด้วยกัน มีเพียงร้อยละ 7.5 ที่เคยฝึกงานในสถานประกอบการจริง

ข้อมูลเหล่านี้บ่งชี้ว่าการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพยังไม่เพียงพอแม้ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และแนวทางการฟื้นฟูยังไม่ได้ครอบคลุมไปถึงการฝึกงานในสถานประกอบการจริง ทำให้คนพิการด้านการมองเห็นขาดโอกาสที่แท้จริงในการพัฒนาฝีมือและการปรับตัวในด้านสังคม ถึงแม้กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ที่ไม่ได้รับการฝึกงานมาก่อน สามารถเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และเครื่องมือที่ไม่คุ้นเคยได้ในระยะยาว แต่บางส่วนก็พบกับความยุ่งยากในระยะแรก และมีผลกระทบต่อการประเมินค่าความสามารถจากนายจ้าง

การเดินทางมาทำงานของกลุ่มประชากร

วิธีการที่ใช้ในการเดินทาง กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ใช้บริการขนส่งสาธารณะ (ร้อยละ 37.5 โดยรถยนต์ขนส่งประจำทางเพียงอย่างเดียว, ร้อยละ 42.5 ใช้รถยนต์ขนส่งประจำทางร่วมกับพาหนะชนิดอื่นๆ) ส่วนที่เหลือใช้วิธีอื่นๆ เช่น การเดิน รถยนต์ส่วนบุคคล มีเพียงร้อยละ 5 ที่สถานประกอบการมีรถบริการรับและส่ง พนักงาน

ข้อมูลเหล่านี้นอกจากบ่งชี้ถึงความสามารถในการเดินทางด้วยตนเอง ยังบอกถึงความสำคัญของบริการขนส่งสาธารณะที่มีต่อกลุ่มประชากร ความจำเป็นต้องใช้บริการขนส่งหลายทอดอาจจะแสดงถึงข้อจำกัดในการเลือกที่พักอาศัยของประชากรกลุ่มนี้

ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางในแต่ละวันของกลุ่มประชากร กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.5) ใช้เวลาระหว่าง 2-3 ชั่วโมง และอีกร้อยละ 37.5 ต้องใช้มากกว่า 3 ชั่วโมง การที่ต้องใช้เวลาเดินทางมากนี้อาจส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน และเกิดผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวของกลุ่มประชากร คนพิการที่ทำงานควรจะได้รับสิทธิพิเศษบางประการในการจัดการเรื่องที่พักอาศัยของทางราชการในอนาคต

ค่าใช้จ่ายในการเดินทางของกลุ่มประชากร กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 45) เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางวันละ 40 ถึง 100 บาท และอีกร้อยละ 20 ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

ในบางส่วนของประชากรค่าใช้จ่ายในการเดินทางค่อนข้างจะสูงเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราเงินเดือน ซึ่งร้อยละ 17.5 คิดว่าได้รับผลกระทบจากค่าใช้จ่ายจำนวนนี้

ปัญหาในการเดินทางของกลุ่มประชากร กลุ่มประชากรร้อยละ 55 ที่ประสบปัญหาในการเดินทางในตอนเริ่มทำงาน ผู้ที่ไม่มีปัญหาก็มีความพร้อมในทักษะในการเดินทางมากกว่าและมีการศึกษาล่วงหน้าก่อนเข้าทำงาน และบางรายใช้การมองเห็นที่เหลือช่วย อย่างไรก็ตามหลังจากทำงานมานาน ร้อยละ 60 ของกลุ่มประชากรยังมีความไม่สะดวกในการเดินทางอยู่ ปัญหาส่วนใหญ่ได้แก่ ความลำบากในการขึ้นรถยนต์ขนส่งสาธารณะคันที่ถูกต้องเนื่องจากไม่เห็น

หมายเลขของรถยนต์ขนส่งประจำทาง, ไม่ทราบจุดที่ลงเมื่อการจราจรติดขัดมาก, ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาก, และหลงทางในเส้นทางที่ซับซ้อน

อัตราส่วนของผู้ที่ประสบปัญหาการเดินทางหลังจากมีความชำนาญในเส้นทางแล้วยังสูงอยู่ สะท้อนให้เห็นว่าระบบการขนส่งสาธารณะของกรุงเทพมหานครยังไม่มีปรับปรุงอย่างจริงจังตามกฎหมายกระทรวงว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2542 และระบบขนส่งสาธารณะในปัจจุบันน่าจะยังไม่สมบูรณ์และขาดตอน ทำให้บางส่วนของกลุ่มประชากรต้องใช้เวลาหลายประเภทในการเดินทาง

การทำงานของกลุ่มประชากร

อุปกรณ์ในการทำงาน ร้อยละ 40 ของกลุ่มประชากรมีปัญหาในการใช้เครื่องมือเมื่อเริ่มเข้าทำงาน เนื่องจากไม่คุ้นเคยกับอุปกรณ์ที่ใช้ และไม่ได้รับการปฐมนิเทศก่อนเริ่มทำงาน อุปกรณ์ในสถานประกอบการบางแห่งใช้การสื่อสารกับผู้ใช้ด้วยสัญญาณไฟซึ่งไม่เหมาะกับคนพิการทางการมองเห็น อย่างไรก็ตามกลุ่มประชากรทั้งหมดสามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากอุปกรณ์ที่ใช้มีลักษณะง่ายต่อการใช้งาน โดยร้อยละ 75 เป็นอุปกรณ์ที่มีการสื่อสารกับผู้ใช้ผ่านทางจอภาพ ร้อยละ 25 เป็นอุปกรณ์ที่ไม่มีจอภาพ มีเพียงร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากรที่ได้รับการสนับสนุนด้วย อุปกรณ์ช่วยที่แปลงข้อมูลบนจอภาพเป็นอักษรเบรลล์ ซึ่งอุปกรณ์พิเศษนี้มีราคาแพงและต้องนำเข้าจากต่างประเทศ

การศึกษานี้ไม่สามารถสรุปได้ว่าผู้พิการทางการมองเห็นสามารถใช้เครื่องมือสลับสายโทรศัพท์โดยไม่มีเครื่องมือช่วยได้ดีหมดทุกคน เพราะไม่ทราบสัดส่วนของผู้ที่มีปัญหาจำนวนมากจนต้องลาออกหรือถูกให้ออกจากงาน กลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นเพียงตัวแทนของผู้ที่มีความสามารถพิเศษที่สามารถทำงานได้สำเร็จตามความต้องการของผู้จ้างเท่านั้น ข้อมูลบ่งชี้ว่าสถานประกอบการไม่ได้คาดหวังในผลการทำงานของคนพิการทางการมองเห็นมากกว่านี้ มีสถานประกอบการเพียงแห่งเดียวที่ให้ความสนใจและจัดหาอุปกรณ์ช่วยสำหรับคนสายตาดำเนินการให้ ทั้งที่สามารถนำค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นไปใช้เป็นส่วนลดในการเสียภาษีได้ตามที่กำหนดในมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ก่อนข้างชัดเจนว่ามาตรฐานการปฏิบัติต่อลูกจ้างที่เป็นคนพิการยังไม่ถูกกำหนดและควบคุมในประเทศไทย และมาตรการทางกฎหมายอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ จะต้องเพิ่มเติมด้วยกระบวนการด้านการศึกษา, การปลูกฝังค่านิยมที่ถูกต้องแก่สถานประกอบการและสังคมโดยรวมด้วย

ลักษณะการทำงานของกลุ่มประชากร ร้อยละ 35 ของกลุ่มประชากรรับโทรศัพท์ที่ติดต่อเข้าอย่างเดียว ร้อยละ 62.5 ต้องทำหน้าที่ติดต่อโทรศัพท์ขาออกให้เจ้าหน้าที่คนอื่นด้วย ประมาณครึ่งหนึ่งของกลุ่มนี้(ร้อยละ 30 ของกลุ่มประชากร) จะต้องบันทึกการให้

โทรศัพท์ติดต่อภายนอกของพนักงานส่งผู้บริหารด้วย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ต้องจดบันทึกเป็นอักษรเบรลล์ก่อนแล้วให้พนักงานคนอื่นช่วยทำรายงานต่อ ร้อยละ 35 ของประชากร รับหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ด้วย

ในภาพรวมการทำงานของกลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นการทำงาน โดยใช้ทักษะทางกายภาพ เป็นส่วนใหญ่ แต่เมื่อไม่มีเครื่องมือช่วย งานบางครั้งอาจบกพร่องได้ถ้าความถี่ของการใช้โทรศัพท์สูง

ลักษณะการดำเนินชีวิตประจำวันของกลุ่มประชากรขณะอยู่ในสถานที่ทำงาน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 32.5 ของกลุ่มประชากรยอมรับว่ามีปัญหาในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานในระยะแรกของการทำงาน แต่ปัญหาข้อนี้ค่อยๆหายไป ในขณะที่ทำการวิจัยมีเพียงร้อยละ 5 ของประชากรเท่านั้น ที่ยังรู้สึกว่ายังไม่ได้รับความเข้าใจจากเพื่อนร่วมงาน

ปัญหาซึ่งเกิดในระยะแรกนั้น อาจเกิดจากความไม่พร้อมด้านสังคม และความไม่มั่นใจในขีดความสามารถของกลุ่มประชากรเอง หรืออาจเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบต่อเจตคติต่อคนพิการที่ยังสับสนอยู่ของสังคมทั่วไป

ลักษณะการดำเนินชีวิตในสถานที่ทำงาน กลุ่มประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มคนพิการทางด้านการมองเห็นที่ปรับตัวได้ดีแล้ว สามารถทำกิจกรรมส่วนตัวประจำวันได้ด้วยตนเองทุกคน ชีวิตในสถานที่ทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานปกติ เช่น ร้อยละ 32.5 ของกลุ่มประชากรออกไปรับประทานอาหารกลางวันนอกสถานประกอบการ ที่เหลือใช้วิธีอื่น ๆ เช่น นำอาหารมารับประทาน(ร้อยละ 30), ฝากผู้อื่นซื้อมาให้ (ร้อยละ 12.5), และรับประทานอาหารที่สถานประกอบการจัดให้(ร้อยละ 5) ร้อยละ 60 ของกลุ่มประชากร มีกิจกรรมนันทนาการกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การพูดคุย, การรับประทานอาหารว่าง, การร่วมดูโทรทัศน์หรือฟังวิทยุ และการเล่นกีฬา

อาจให้ข้อสังเกตได้ว่าบางส่วนของกลุ่มประชากรอาจมีงานที่รับผิดชอบมากจนไม่สามารถออกไปนอกสถานประกอบการในช่วงเวลาพักได้และกลุ่มประชากรบางส่วน(ร้อยละ 40) โดยลักษณะของงานที่ทำงานมีโอกาสน้อยที่จะสังสรรค์กับพนักงานอื่นๆ

5.2.3 ปัญหาในการทำงานของกลุ่มประชากร

จากการศึกษาพบว่า ร้อยละ 50 มีความพึงพอใจในสภาพการทำงานของตนแล้ว สำหรับผู้ที่ยังไม่พึงพอใจได้เสนอแนวทางแก้ไขดังนี้

1. ต้องการอุปกรณ์หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการอ่านข้อมูลบนจอภาพ ใช้งาน และเครื่องมือช่วยในการบันทึกข้อมูลและจัดทำรายงานส่งสถานประกอบการ ได้ด้วยตนเอง
2. ต้องการเครื่องมือโทรศัพท์ที่ทันสมัยและเหมาะสมมากขึ้น
3. ต้องการได้รับข้อมูลที่จำเป็น ในการทำงานที่เป็นปัจจุบันในรูปแบบที่สะดวกต่อการรับรู้ของคนพิการทางการมองเห็น(อักษรเบรลล์ ตัวพิมพ์ขนาดใหญ่ แถบบันทึกเสียง)
4. ต้องการการสนับสนุนในการแสวงหาความรู้ และทักษะที่จำเป็นเพิ่มเติม

5.2.4 ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะในเรื่องสภาพการทำงานของกลุ่มประชากร

จากข้อมูลต่างๆ นี้อาจสรุปได้ว่าสภาพการทำงานของกลุ่มประชากรมีสิ่งที่ต้องพิจารณา และอาจปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

1. ระดับการศึกษาของกลุ่มประชากรแม้จะดี แต่อาจยังไม่เพียงพอสำหรับความก้าวหน้าในงาน หรือการแสวงหาอาชีพใหม่ ควรให้การสนับสนุน โอกาสในการศึกษาต่อแก่ผู้พิการทางการมองเห็นที่ทำงานแล้วด้วย
2. การฝึกงานยังขาดการประสานงานอย่างมีระบบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และควรวางจุดมุ่งหมายไปที่การฝึกงานในสถานประกอบการจริง ซึ่งจะเพิ่มทั้งทักษะในการทำงานและการปรับตัวด้านสังคม
3. ระบบขนส่งสาธารณะส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้สะดวกต่อการใช้งานของคนพิการทางการมองเห็นอย่างจริงจัง
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารยังไม่ได้รับการปรับปรุงเพื่ออำนวยความสะดวกต่อคนพิการทางการมองเห็นเท่าที่ควร
5. ถึงแม้ว่ากลุ่มประชากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็ทำด้วยความยากลำบาก และผู้บริหารเกือบทั้งหมดเพิกเฉยต่อการจัดหาสิ่งอุปกรณ์ช่วยการทำงาน ดังนั้นควรมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติต่อลูกจ้างที่พิการทางการมองเห็นให้ชัดเจน และมีการควบคุมและสนับสนุนด้วยมาตรการทางกฎหมาย

5.3 สถานภาพทางเศรษฐกิจ และสภาพครอบครัวของกลุ่มประชากร

5.3.1 สถานภาพทางเศรษฐกิจ

รายได้ของกลุ่มประชากรเมื่อเข้าทำงาน เวลาที่เข้าทำงานซึ่งแตกต่างกันมากทำให้รายได้เมื่อแรกเข้าทำงานของกลุ่มประชากรกระจายอย่างกว้างขวาง ตั้งแต่ต่ำกว่า 3,000 บาท ถึงมากกว่า 7,000 บาท ต่อเดือน โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.5) ได้รับระหว่าง 4,001 ถึง 6,000 บาท มีเพียงส่วนน้อย(ร้อยละ 15) ได้รับมากกว่า 6,000 บาท ต่อเดือน

หลักเกณฑ์การให้อัตราเงินเดือนของสถานประกอบการไม่ทราบแน่ชัด แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่(ร้อยละ 62.5) มีความเห็นว่าระดับการศึกษาน่าจะเป็นหลักเกณฑ์สำคัญที่สุด อย่างไรก็ตามระเบียบภายใน และความมั่นคงทางเศรษฐกิจของสถานประกอบการซึ่งแตกต่างกัน น่าจะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญอันหนึ่ง

รายได้ของกลุ่มประชากรในปัจจุบัน จากการศึกษาพบว่า รายได้ของกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 47.5 อยู่ระหว่าง 6,001-8,500 บาทโดยมีช่วงระหว่าง ต่ำกว่า 5,000 ถึงสูงกว่า 15,000 บาทซึ่งผู้ที่ได้รับค่าตอบแทนสูงนั้นจะต้องทำงานเป็นเวลานาน เช่น ผู้ที่ได้เงินเดือน 10,001-15,000 บาท จะต้องทำงานโดยเฉลี่ย 17 ปี และผู้ที่ได้เงินเดือนมากกว่า15,000 บาท จะมีอายุการทำงานเฉลี่ยนานถึง 29 ปี และเมื่อพิจารณาในบางช่วงของเงินเดือนพบว่าระดับเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับอายุการทำงาน เช่น ในช่วงเงินเดือน 5,001-6,000 กับ 6,001-7,000 บาท ที่มีอายุการทำงานเฉลี่ย 8.75 และ 8.63 ปี ตามลำดับ และในช่วงเงินเดือน 7,001-8,500 กับ 8,501-10,000 บาท มีอายุการทำงานเฉลี่ย 12.59 และ 10 ปี ตามลำดับ แสดงว่าจะต้องมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่ออัตราเงินเดือนของกลุ่มประชากร

รายได้ของกลุ่มประชากรนี้นับได้ว่าค่อนข้างสูงเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับรายได้ของคนตาพิการทั่ว ๆ ไปจากผลการสำรวจของสถาบันคนตาบอดแห่งชาติ ที่ทำการสำรวจเกี่ยวกับอาชีพของคนพิการทางการมองเห็นในปี พ.ศ. 2544 (สถาบันคนตาบอดแห่งชาติ, 2544:10) ที่พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 93.74 มีรายได้ไม่เกินเดือนละ 3,000 บาท

ในด้านความเห็นของกลุ่มประชากรต่อค่าตอบแทนที่ได้รับนั้น ร้อยละ 70 คิดว่าเป็นรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้และผลงานของตน ผู้ที่ไม่เห็นด้วยนั้นให้เหตุผลว่าไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน, รายได้ต่ำกว่าวุฒิการศึกษา และต่ำกว่าอัตราของสถานประกอบการแห่งอื่น

ผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 10,000 บาท ต่อเดือนของกลุ่มประชากรมีจำนวนน้อย อาจเป็นเพียงกรณีพิเศษที่ทำงานมานานมาก รายได้ของกลุ่มประชากรส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ปานกลางอาจ

เหมาะสมกับระดับแรงงานฝีมือ การปรับเปลี่ยนเป็นไปอย่างช้าๆ โดยในบางระยะไม่มี ความสัมพันธ์กับอายุการทำงานของกลุ่มประชากร จึงน่าจะมีปัจจัยอื่นเกี่ยวข้อง เช่น กฎระเบียบ ของสถานประกอบการ ผลการทำงานของกลุ่มประชากรเอง

รายได้ของกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ถึงแม้จะเพียงพอต่อการดำรงชีพ แต่น่าจะต่ำกว่า ระดับที่ทำให้เกิดมีคุณภาพชีวิตที่ดี

สวัสดิการอื่นๆจากการทำงาน กลุ่มประชากรส่วนใหญ่(ร้อยละ 92.5) ได้รับ สวัสดิการเช่นเดียวกับพนักงานทั่วไป โดยส่วนใหญ่ได้รับสิทธิในการรักษาพยาบาลตามระบบ ประกันสังคม มีสถานประกอบการเพียงบางส่วนที่มีการจัดสรรสวัสดิการอื่นๆ เพิ่มเติมให้ เช่น การ ประกันชีวิต ชุดทำงาน บ้านพักตากอากาศ มีเพียงร้อยละ 2.5 ที่ไม่ได้รับสวัสดิการใดๆ จากทาง สถานประกอบการเลย

สวัสดิการที่ได้รับเพิ่มเติมจากสถานประกอบการอยู่ในสัดส่วนที่น้อยมาก ขึ้นอยู่กับ ประเภทและนโยบายของสถานประกอบการซึ่งแตกต่างกัน และในเชิงปริมาณไม่น่าจะมีอิทธิพล ต่อความเป็นอยู่ที่ดีของกลุ่มประชากรที่ศึกษา

รายได้ครอบครัวของกลุ่มประชากร จากการศึกษาพบว่ารายได้ครอบครัวมี ความแตกต่างกันมาก โดยมีช่วงระหว่าง 5,001-7,500 บาท ไปจนถึง 50,000 บาท แต่มีเพียง ส่วนน้อย (ร้อยละ 15) มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาทต่อเดือน ประมาณครึ่งหนึ่งของกลุ่มประชากร (ร้อยละ 47.5) มีรายได้สูงกว่าเดือนละ 15,000 บาท

หนึ่งในสามของครอบครัวของกลุ่มประชากร(ร้อยละ 37.5) น่าจะมีข้อจำกัดด้าน เศรษฐกิจโดยมีรายได้ต่ำกว่าเดือนละ 10,000 บาท รายได้ครอบครัวส่วนใหญ่สูงกว่ารายได้ของ กลุ่มประชากรเอง ซึ่งน่าจะเกิดจากการมีคู่สมรสที่ดี หรืออยู่ในครอบครัวที่มีฐานะดี

ความสำคัญของรายได้ของกลุ่มประชากร กลุ่มประชากรส่วนใหญ่(ร้อยละ 75) นำรายได้ไปสนับสนุนค่าใช้จ่ายของครอบครัวประชากรที่เหลือใช้จ่ายสำหรับตนเองเท่านั้น นอกจากนี้ร้อยละ 16.6 ของผู้ที่มีคู่สมรสแล้วจะเป็นผู้หารายได้เลี้ยงครอบครัวเพียงฝ่ายเดียว ข้อมูลนี้แสดงถึงความสามารถในการพึ่งพาตนเองของคนพิการทางการมองเห็นที่ได้รับโอกาสใน การฟื้นฟูสมรรถภาพแล้ว ซึ่งมีความสำคัญมากเพราะนอกจากจะสามารถพึ่งพาตนเองแล้วยังเลี้ยงดู ครอบครัวได้ ความสำเร็จอันนี้นอกจากเป็นการลดภาระของบุคคลที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังเสริมสร้าง ความมั่นคงให้สังคมส่วนรวมด้วย

ที่อยู่อาศัยของกลุ่มประชากร จากการศึกษาพบว่าร้อยละ 82.5 ของ กลุ่มประชากรมีที่พักเป็นของตนเอง ส่วนน้อยเช่าที่พัก(ร้อยละ 10) และทางสถานประกอบการจัด ที่พักให้ (ร้อยละ 7.5)

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางทางเศรษฐกิจของครอบครัวค่อนข้างดี ทำให้ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายด้านที่พักอาศัย และสามารถดำรงชีพด้วยรายได้ที่ไม่สูงนัก แต่ข้อสังเกตจากวิธีการเดินทาง กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีข้อจำกัดในการเลือกที่พักที่เหมาะสมกว่านี้

5.3.2 ชีวิตครอบครัวของกลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่(ร้อยละ 65) แต่งงานแล้ว และร้อยละ 75 ของผู้ที่แต่งงานแล้ว จะแยกไปอยู่อิสระจากครอบครัวเดิม ผู้ให้สัมภาษณ์ร้อยละ 50 ปฏิบัติภารกิจประจำวันของครอบครัวทุกอย่าง ร้อยละ 17.5 รับผิดชอบเฉพาะงานซึ่งไม่เป็นอันตรายต่อคนสายตาพิการ ได้รับการยกเว้นงานบางอย่างเช่น รีดผ้าหรือทำอาหาร แต่ร้อยละ 25ของกลุ่มประชากร ซึ่งมักเป็นเพศชาย และเป็นผู้หารายได้เลี้ยงครอบครัว ไม่ต้องมีภาระใดๆ

อาจสรุปได้ว่า คนพิการทางการมองเห็นกลุ่มนี้สามารถมีชีวิตครอบครัวเหมือนคนปกติ และข้อจำกัดด้านเศรษฐกิจก็ทำให้ต้องช่วยเหลือตนเองตลอดเวลา

5.3.3 ปัญหาครอบครัวที่ทำให้กลุ่มประชากรกังวลใจ

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มประชากรไม่มีปัญหาใดๆ มีเพียงร้อยละ 30 ที่ให้ข้อมูลว่าตนเองยังมีปัญหา ได้แก่ มีรายได้น้อยไม่เพียงพอกับรายจ่าย มีความกังวลในเรื่องสุขภาพของสมาชิกครอบครัว ตลอดจนกังวลในอนาคตของบุตรธิดา และธุรกิจของครอบครัว

ในภาพรวม ลักษณะครอบครัวของกลุ่มประชากรเป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสามารถพึ่งพาตนเองในการดูแลครอบครัว การที่ผู้ให้สัมภาษณ์ถูกห้ามไม่ให้ช่วยในภารกิจบางอย่างน่าจะมีสาเหตุมาจากทางครอบครัวเกรงว่าจะได้รับอันตรายจากภารกิจดังกล่าว หรืออาจเกรงว่าจะไม่สามารถทำภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาครอบครัวของกลุ่มประชากรเป็นปัญหาที่ไม่หนักมาก และไม่แตกต่างกับที่เกิดในครอบครัวของคนทั่วไป

5.4 เจตคติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ทำงานร่วมกับกลุ่มประชากร

ในการศึกษานี้ได้ทำการสำรวจเจตคติของกลุ่มประชากรที่มีต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยใช้แบบสอบถามที่มีทั้งคำถามเชิงบวก และคำถามเชิงลบ แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า ได้ผลดังนี้

5.4.1 จากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มประชากรที่มีต่อนโยบายในการจ้างงานของสถานประกอบการ

พบว่า กลุ่มประชากร ร้อยละ 90 มีความเห็นว่า สาเหตุสำคัญที่สถานประกอบการรับคนเข้าทำงานเพราะต้องการเปิดโอกาสการทำงานให้แก่คนพิการทางการมองเห็น ร้อยละ 10 รู้สึกไม่แน่ใจ ผู้ที่มีความเห็นดังกล่าวอาจแสดงถึงความรู้สึกว่าตนเป็นผู้ด้อยกว่าจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น หรืออาจเป็นผลมาจากความรู้สึกกตัญญูต่อสถานประกอบการที่รับตนเข้าทำงาน สำหรับผู้ที่มีความรู้สึกไม่แน่ใจนั้นอาจเป็นเพราะว่า การที่สถานประกอบการรับคนพิการทางการมองเห็นเหล่านี้เข้าทำงานอาจเกิดจากความเกรงใจต่อผู้ที่ฝากเข้าทำงาน หรือการทำตามอย่างสถานประกอบการอื่น ตลอดจนผู้ให้สัมภาษณ์บางรายอาจเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถของตน

ผลการทดสอบเจตคติข้อนี้อาจบอกถึงความเอื้อเฟื้อของผู้จ้างงานซึ่งมีมานานแล้วในสังคมไทย แต่ถ้ามองในอีกมุมหนึ่งจะสะท้อนให้เห็นความรู้สึกด้อย และความไม่ตระหนักถึงสิทธิตามแนวทางสิทธิมนุษยชนและทางกฎหมาย ในส่วนใหญ่ของประชากรที่ศึกษา ควรมีการให้การศึกษาระดับสูงฝึกระบบความคิดเรื่องนี้ ต่อทั้งผู้พิการและสังคมโดยรวมให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

5.4.2 การยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในประสิทธิภาพการทำงานของตนและยินดีให้การสนับสนุนตนในการทำงาน แต่การพิจารณาจากกลุ่มประชากรส่วนน้อยที่ยังรู้สึกไม่แน่ใจพบข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

ร้อยละ 12.5 ยังไม่แน่ใจว่าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจะยอมรับในประสิทธิภาพการทำงานของตน

ร้อยละ 27.5 ไม่แน่ใจว่าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยินดีสนับสนุนให้ตนได้แสดงความสามารถในการทำงาน

ร้อยละ 30 ไม่แน่ใจว่าผู้บังคับบัญชาจะยินดีรับฟังและให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการทำงานของตน

ร้อยละ 32.5 ยังไม่แน่ใจว่าผู้บังคับบัญชาของตนจะยินดีสนับสนุนให้ตนพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการทำงาน

ร้อยละ 32.5 ไม่แน่ใจว่าผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในผลการทำงานของตน

ผลของการตรวจสอบชี้ให้เห็นว่า กลุ่มประชากรประมาณ หนึ่งในสาม ยังมีความรู้สึกไม่ไว้วางใจ หรือไม่แน่ใจว่าผู้บังคับบัญชาจะยินดีสนับสนุน และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้นตลอดจนให้การยอมรับประสิทธิภาพการทำงานของตน สาเหตุอาจมาจากระบบบริหารภายในที่ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ประสิทธิภาพในการถูกละเลยจากการบริหาร เช่นในการรับข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนเครื่องมือช่วยการทำงาน ในด้านผู้ให้สัมภาษณ์เองอาจยังขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน สำหรับผู้ที่มีเจตคติเชิงบวกนั้นอาจแสดงถึงว่าเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกสอนทักษะทางสังคมมาเป็นอย่างดี สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม

สามารถอนุมานได้ว่ามาตรฐานการปฏิบัติต่อลูกจ้างที่พิการทางการมองเห็น น่าจะมีความไม่สม่ำเสมอในสถานประกอบการที่แตกต่างกัน

5.4.3 การได้รับความเข้าใจจากเพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มประชากร ร้อยละ 50 รู้สึกไม่แน่ใจว่าเมื่อตนปฏิเสธความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำกิจกรรมที่สามารถทำได้ด้วยตนเอง เพื่อนร่วมงานจะเข้าใจในเจตนารมณ์ของตน

ผลการตรวจสอบเจตคติข้อนี้นอกจากจะแสดงถึงความไม่มั่นใจของกลุ่มประชากรในค่านิยมของคนทั่วไปในสังคมที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือคนพิการ ยังเป็นข้อบ่งชี้ว่าในองค์กรต่างๆและสังคมทั่วไปยังขาดบรรทัดฐานที่แน่นอนในการปฏิบัติต่อคนพิการ จึงควรมีการสร้างบรรทัดฐานด้านนี้ และเผยแพร่อย่างกว้างขวางในทุกส่วนของสังคม

5.4.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้นพบข้อมูลดังนี้

ร้อยละ 30 คิดว่าเพื่อนร่วมงานอาจไม่พึงพอใจเมื่อตนเองได้รับความสำเร็จในการทำงาน

ร้อยละ 27.5 คิดว่าการเข้ามาทำงานของตนอาจก่อให้เกิดความไม่สบายใจขึ้นในหมู่เพื่อนร่วมงาน

ผลการตรวจสอบเจตคติด้านนี้ขัดแย้งกับข้อมูลที่ถามถึงความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ซึ่งเพียงร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากรยอมรับว่ายังมีความไม่เข้าใจบางอย่างกับเพื่อนพนักงาน คำตอบในเชิงลบที่ได้มาน่าจะสะท้อนถึงปฏิกิริยาโต้ตอบของประชากรกลุ่มนี้ต่อเจตคติที่ไม่แน่นอนของ

เพื่อนพนักงาน หรือการปรับตัวเข้ากับสังคมที่ยังไม่สมบูรณ์ ในเกือบหนึ่งในสามของกลุ่มประชากร ทำให้ประชากรกลุ่มนี้ยังรู้สึกอึดอัดในบรรยากาศการทำงานทั้งที่ปฏิบัติงานมาแล้วเป็นเวลานาน

5.4.5 สรุปผลการศึกษาเรื่องเจตคติ

จากข้อมูลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าถึงแม้กลุ่มประชากรส่วนใหญ่จะมีเจตคติเชิงบวกต่อเพื่อนร่วมงาน แต่ยังมีกลุ่มประชากรประมาณ หนึ่งในสาม ที่ยังรู้สึกไม่สบายใจกับบรรยากาศในสถานที่ทำงาน หรือรู้สึกไม่ไว้วางใจในความรู้สึกร่วมกันของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการแสดงออกของเพื่อนร่วมงานเอง หรือการขาดทักษะทางสังคมของกลุ่มประชากร ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการเตรียมความพร้อมด้านทักษะทางสังคมให้แก่คนพิการทางการมองเห็นที่เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพอย่างจริงจังและสนับสนุนให้ได้รับโอกาสในการฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ ก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานเพื่อให้ได้รับประสบการณ์ปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในอีกด้านหนึ่งสังคมทั่วไปก็ยังขาดความรู้ และไม่มีมาตรฐานการปฏิบัติที่ชัดเจนต่อคนพิการ

5.5 สรุปผลของการวิจัย

1. กลุ่มประชากรนี้อาจนับได้ว่าเป็นกลุ่มคนพิการทางการมองเห็นที่ได้รับโอกาสดีทั้งในด้านการศึกษา และการประกอบอาชีพมีชีวิตครอบครัวที่ประสบความสำเร็จ สามารถทำงานหารายได้เลี้ยงครอบครัวของตนได้ ถึงแม้จะมีรายได้ไม่สูงมากนัก อย่างไรก็ตามพบว่าในกลุ่มประชากรถึงร้อยละ 30 ที่ให้ข้อมูลว่าตนเองมีปัญหาครอบครัวที่ทำให้กังวลใจ อย่างไรก็ตามกลุ่มประชากรนี้สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานได้ดี มีหน้าที่การทำงานที่มั่นคง ทั้งนี้กลุ่มประชากรบางส่วนอาจได้รับความพึงพอใจในหน้าที่การงานของตน แต่บางส่วนอาจต้องอดทนทำไปเพราะไม่มีหนทางที่ดีกว่าในการประกอบอาชีพหรือเพื่อรอหา โอกาสที่ดีกว่าต่อไป

2. อาชีพพนักงานสลับสายโทรศัพท์เป็นอาชีพหนึ่งที่คนพิการทางการมองเห็นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี ได้รับการยอมรับจากสถานประกอบการต่างๆ โดยพบการจ้างงานมาเป็นเวลานานก่อนการประกาศใช้พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ตลอดจนพบการจ้างงานในสถานประกอบการขนาดเล็กที่มีพนักงานไม่ถึง 200 คน อันอยู่นอกเหนือข้อกำหนดที่



ระบุในกฎกระทรวงว่าด้วยการจ้างงานคนพิการ พ.ศ. 2537 อย่างไรก็ตามข้อมูลจากการวิจัยนี้บ่งชี้ว่าสถานประกอบการต่างๆ มีแนวโน้มลดการจ้างงานคนพิการทางการมองเห็นเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์ลงจนถึงอาจไม่มีการจ้างงานต่อไปในอนาคต ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยี และภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ

3. หน่วยงานราชการต่างๆ ยังไม่ได้แสดงบทบาทเพื่อส่งเสริมการมีงานทำของคนพิการทางการมองเห็นมากเท่าที่ควรทั้งในเรื่องการเปิดโอกาสการทำงาน และการให้บริการสนับสนุนต่างๆ ที่จำเป็น ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร การขาดข้อมูลที่ถูกต้องอย่างเพียงพอ เจตคติเชิงลบต่อคนพิการทางการมองเห็นรวมถึงกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการจ้างงาน

4. ส่วนใหญ่ของกลุ่มประชากร ได้รับการฟื้นฟูอาชีพ และการติดต่อเข้าทำงานจากสถาบันเอกชนซึ่งทำงานเป็นอิสระจากกัน ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มประชากรที่ศึกษาแสดงว่าการฟื้นฟูด้านอาชีพของคนพิการด้านการมองเห็นยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และยังไม่มีการประสานงานอย่างเป็นระบบระหว่างองค์กรเหล่านี้และหน่วยงานของราชการ นอกจากนี้แนวทางปฏิบัติขององค์กรเหล่านี้ยังไม่ได้ครอบคลุมถึงการนำคนพิการด้านการมองเห็น ไปฝึกงานจริงในสถานประกอบการ

5. สถานประกอบการต่างๆ ที่รับคนพิการทางการมองเห็นเข้าทำงานส่วนใหญ่ยังขาดการเตรียมความพร้อมอย่างเหมาะสมเป็นเหตุให้กลุ่มประชากรเหล่านี้ประสบปัญหาต่างๆ เมื่อแรกเข้าทำงาน นอกจากนี้มาตรฐานการปฏิบัติต่อลูกจ้างที่พิการยังไม่มีการกำหนดและควบคุมชัดเจน ทำให้สถานประกอบการเกือบทั้งหมดเพิกเฉยต่อการจัดหาเครื่องมือช่วยสำหรับลูกจ้างสายตาพิการ

6. สภาพการทำงานของกลุ่มประชากรที่ศึกษายังไม่ดีเพียงพอ การขาดอุปกรณ์พิเศษเพื่อช่วยในการทำงาน ทำให้ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานและบางครั้งทำให้งานบกพร่อง ระบบบริหารเลขการให้โอกาสที่จะรับรู้ข้อมูลจำเป็นต่อการทำงานของกลุ่มประชากรโดยเอกสารต่างๆ ยังอยู่ในรูปแบบที่ไม่เหมาะสมต่อการรับรู้ของคนพิการทางการมองเห็น กลุ่มประชากรเกือบทั้งหมดพบกับความลำบากในการเดินทางเพราะต้องใช้บริการขนส่งสาธารณะ ซึ่งไม่มีการปรับปรุงตามกฎหมาย สำหรับค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นยังอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับอายุการทำงานและประชากรทั้งหมดไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บางส่วนเพราะไม่มีโอกาสแสดงศักยภาพที่แท้จริง

7. บรรยากาศในสถานที่ทำงาน โดยทั่วไปอยู่ในเกณฑ์ดี กลุ่มประชากรส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจในผลการทำงานของตน และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตามยังพบว่ามียังมีกลุ่มประชากรบางส่วนที่ยังรู้สึกไม่สบายใจในการทำงาน และยังมีถึง

ร้อยละ 50 ที่ยังรู้สึกไม่ได้รับความเข้าใจจากเพื่อนร่วมงานเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากเจตคติต่อคนพิการทางการมองเห็นในสถานประกอบการต่างๆ ยังมีความแตกต่างกันมาก และกลุ่มประชากรบางส่วนยังขาดทักษะทางสังคมทำให้ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งที่ทำงานมาเป็นเวลานานแล้วก็ตาม

5.6 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้กำหนดนโยบาย และวางแผนการของรัฐ

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สามารถให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. กลุ่มประชากรบางส่วนยังรู้สึกไม่แน่ใจในเจตคติต่อคนพิการของสังคม บรรทัดฐานในการปฏิบัติต่อคนพิการทางการมองเห็นของสังคมและผู้จ้างงาน ยังไม่มีรากฐานและการกำหนดชัดเจน รัฐบาลจะต้องเป็นผู้นำในการจัดการกับปัญหาของการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการอย่างจริงจังและเปิดเผย รัฐบาลจะต้องประกาศค่านิยม และมาตรฐานการปฏิบัติต่อคนพิการที่ต้องการให้สังคมทุกส่วนทราบโดยสม่ำเสมอ ซึ่งนอกจากเป็นการวางรากฐานเรื่องนี้ในสังคมแล้ว ยังเป็นการกระตุ้นหน่วยงานของทางราชการ และเรียกร้องความร่วมมือจากทุกๆ ส่วนของสังคมอันจำเป็นมากต่อขบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

2. คนพิการทางการมองเห็นเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ได้รับโอกาสในการศึกษา และการประกอบอาชีพ ดังนั้นการฟื้นฟูสมรรถภาพที่มีอยู่ในเชิงปริมาณน่าจะยังไม่เพียงพอต่อความต้องการแม้แต่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ควรมีการประเมินความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการตามแนวทางของแผนฟื้นฟูสมรรถภาพที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอยู่เป็นระยะและประกาศให้ทราบอย่างชัดเจนโดยทั่วกัน เป้าหมายของการปรับเปลี่ยนแผนการ, แผนงาน และโครงการ น่าจะนำไปสู่การกระจายโอกาสไปสู่กลุ่มที่ด้อยโอกาสที่สุด ข้อมูลจากการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่ได้รับมาของกลุ่มประชากรไม่เพียงพอสำหรับความก้าวหน้าของชีวิตในยุคปัจจุบัน เป้าหมายของการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการด้านการมองเห็นน่าจะมุ่งไปสู่การศึกษาสูงสุด เพราะเป็นสิ่งที่ทำได้ด้วยการช่วยเหลือของเทคโนโลยีสมัยใหม่

3. นอกจากความไม่เพียงพอในเชิงปริมาณแล้ว ยังมีข้อมูลจากการศึกษาที่แสดงว่าการจัดสรรงบประมาณในด้านนี้อาจจะยังไม่เพียงพอ เช่น การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพของกลุ่มประชากรยังทำอยู่ในสถานบันต่างๆ ไม่ได้กระจายไปสู่ชุมชนและสถานประกอบการ รัฐบาลควรพิจารณาจัดการกับปัญหานี้ในเชิงปริมาณ และจัดสรรงบประมาณให้พอ มิฉะนั้น โครงการจะ

ขาดความต่อเนื่องและไม่ประสบความสำเร็จ ในสถานการณ์ปัจจุบันควรมีการกระจายทรัพยากร สำหรับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพเพื่อคนพิการ ไปสู่กลุ่มที่ด้อยโอกาสในส่วนภูมิภาคมากขึ้น อย่างน้อยควรมีการจัดตั้งสำนักงานสำหรับการฟื้นฟูด้านอาชีพและจัดหางานในจังหวัดที่มีแนวโน้มของผู้จ้างงานมาก

4. ยังมีปัญหาของกลุ่มประชากรที่สามารถแก้ไขด้วยมาตรการทางกฎหมาย และมติ คณะรัฐมนตรีที่มีอยู่แล้ว เช่นการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านการเดินทาง และการประกอบอาชีพ, การขาดโอกาสในการทำงานในสถานประกอบการขนาดใหญ่ของทั้งเอกชน และรัฐบาล ดังนั้นควรมีการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายอย่างจริงจังมากขึ้น ควรมีการพิจารณาออก กฎกระทรวงหรือระเบียบที่เป็นประโยชน์ต่อขบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเพิ่มเติม เช่น การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติต่อลูกจ้างที่พิการด้านการมองเห็นให้ชัดเจน, การจัดตั้งกองทุน ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ เช่น กองทุนสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและศูนย์เทคโนโลยี สำหรับคนพิการ เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนและแหล่งข้อมูลในการจัดหาอุปกรณ์พิเศษของคนพิการ โดยทั่วไป และกองทุนประกันการว่างงานของคนพิการ, การเพิ่มแรงจูงใจให้แก่สถานประกอบการ ที่มีการจ้างงานคนพิการมากขึ้นแบบทวีคูณ และการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้วิจัยด้านเทคโนโลยีสำหรับ คนพิการ

กฎหมาย, กฎระเบียบต่างๆ ที่จำกัดสิทธิการทำงานคนพิการ ควรมีการยกเลิกอย่างเป็นทางการ

5. มีกลุ่มประชากรส่วนน้อยมากที่ได้รับโอกาสในการทำงานจากหน่วยงานของรัฐ ดังนั้นหน่วยงานของรัฐควรทำตัวเป็นแบบอย่างในการเปิดโอกาสการทำงานให้แก่คนพิการทางการมองเห็นที่ผ่านการฟื้นฟูสมรรถภาพจากหน่วยงานต่างๆ แล้ว

5.6.2 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถให้ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานภาคปฏิบัติ และภาคบริการดังนี้

1. การฝึกอาชีพของคนพิการทางการมองเห็นมีลักษณะกระจายจัดกระจายในหน่วยงาน หลายแห่งซึ่งทำงานเป็นอิสระแยกจากกัน และช่องทางในการแสวงหางานก็แตกต่างกันหลายวิธี แสดงให้เห็นถึงความซับซ้อนในขบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพของกลุ่มประชากร ดังนั้น น่าจะมีการศึกษาและริเริ่มการประสานงานอย่างมีระบบของหน่วยงานของทั้งภาครัฐ และเอกชน

เพื่อให้ประสิทธิภาพของขบวนการดีขึ้น การสร้างระบบข้อมูลกลางที่ทุกคนเข้าถึงได้โดยง่ายจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อทั้งคนพิการ และหน่วยงานทั้งหมด

กลุ่มประชากรใช้ช่องทางของราชการน้อยมากในการหางาน ดังนั้นหน่วยงานของรัฐจะต้องพิจารณาความไม่สะดวกของการใช้ระบบราชการ และอาจจะต้องทำงานในเชิงรุกมากกว่านี้

2. มาตรฐานการปฏิบัติของสถานประกอบการต่อลูกจ้างที่พิการทางการมองเห็นยังไม่มี การกำหนดให้ชัดเจนและควบคุม เช่นในการจัดหาเครื่องมือช่วยการทำงาน ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบควรตรวจสอบและออกระเบียบให้ชัดเจน เพื่อลดความลำบากของกลุ่มประชากรในการปฏิบัติงาน และเพิ่มโอกาสในการทำงานแก่ผู้พิการทางการมองเห็น

3. กลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นตัวอ่อนของผู้พิการทางการมองเห็นซึ่งประสบความสำเร็จ เนื่องจากได้รับการศึกษาดีกว่าเกณฑ์เฉลี่ยของคนสายตาทั่วไป อุปกรณ์พิเศษเพื่อช่วยในการศึกษาของคนสายตาพิการ จึงควรมีการเร่งพัฒนาและจัดหาให้เพียงพอทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ และกระจายให้คนพิการทางการมองเห็นอย่างทั่วถึง

4. กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ยังประสบความสำเร็จในการใช้บริการขนส่งสาธารณะมาทำงาน ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรเป็นเครื่องมือด้านกฎหมายของรัฐบาลในการเร่งรัดจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่คนพิการ เช่นสัญญาณเสียบนรถยนต์ขนส่งประจำทาง นอกจากนี้ควรพิจารณาให้การสนับสนุนเรื่องที่พักอาศัยที่เหมาะสมแก่คนพิการที่ทำงาน

5. การจ้างงานในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์ของคนพิการด้านการมองเห็นมีแนวโน้มที่ลดลง ดังนั้นควรมีการเฝ้าดูเพื่อกำหนดทิศทางการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพได้ถูกต้อง

6. หน่วยงานที่รับผิดชอบในการฟื้นฟูด้านอาชีพของคนพิการด้านการมองเห็น ควรมีการควบคุมคุณภาพ ทั้งในด้านทักษะการทำงานและการปรับตัวด้านสังคม เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นในตอนเข้าทำงาน และเพิ่มการยอมรับของผู้ว่าจ้าง

5.6.3 ข้อเสนอแนะต่อสถานประกอบการ

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถให้ข้อเสนอแนะต่อสถานประกอบการดังนี้

1. ส่วนหนึ่งของกลุ่มประชากรมีปัญหาเมื่อแรกเข้าทำงาน ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน และมนุษยสัมพันธ์ ดังนั้นสถานประกอบการที่ประสงค์จะรับคนพิการทางการมองเห็นเข้าทำงาน ควรแจ้งค่านิยมและนโยบายนี้โดยชัดเจนต่อทุกส่วนขององค์กร ควรจัดให้มีการปฐมนิเทศและจัดผู้แนะนำเป็นทางการแก่พนักงานพิการที่เริ่มเข้ามาทำงาน ให้มีความเข้าใจในระบบงานของสถานประกอบการ และวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ในการทำงาน

2. มีเพียงร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากรที่ได้รับการสนับสนุนด้วยอุปกรณ์ช่วยการทำงาน ดังนั้นสถานประกอบการควรจัดหาอุปกรณ์ช่วยที่จำเป็นให้ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นนี้ทางสถานประกอบการสามารถนำไปใช้คำนวณเพื่อขอลดภาษีได้เป็นสองเท่าของค่าใช้จ่ายจริงตามที่กำหนดใน มาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534

3. กลุ่มประชากรนี้มีความสนใจที่จะพัฒนาความสามารถของตน ทางสถานประกอบการควรส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถในการทำงาน เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ และการใช้คอมพิวเตอร์

4. ประชากรเกือบทั้งหมดไม่ได้รับการฝึกงานในสถานประกอบการจริง ทำให้กลุ่มประชากรมีปัญหาในการปรับตัวเมื่อเข้าทำงาน สถานประกอบการที่มีขีดความสามารถทุกแห่งควรเปิดโอกาสให้คนพิการทางการมองเห็นเข้าฝึกงาน ซึ่งจะให้ประสบการณ์จริงต่อเครื่องมือ, ระบบงาน และการปรับตัวเข้ากับสังคม

5. สถานประกอบการควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างพิการภายหลังเข้าทำงาน เพื่อจะได้ทราบคุณภาพและปัญหาในการทำงานและแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อหาทางแก้ไขต่อไป

5.6.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อ

1. การวิจัยนี้เป็นเพียงการศึกษาในประชากรกลุ่มเล็ก ๆ ที่มีลักษณะพิเศษ โดยมีความสำเร็จจากการฟื้นฟูสมรรถภาพ ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับคนพิการด้านการมองเห็นในประเทศไทยที่สำรวจโดยหน่วยงานต่าง ๆ ยังมีน้อย และมีความแตกต่างกันมาก จึงควรที่จะได้มีการศึกษาอย่างจริงจังในภาพกว้างในประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบปริมาณที่แท้จริงของปัญหา และสามารถประเมินความสำเร็จของกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการได้

2. จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคนพิการในประเทศไทยพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มักเป็นการศึกษาเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง จึงน่าจะได้มีการศึกษาในกลุ่มประชากรอย่างต่อเนื่องในระยะยาว เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพที่นำไปสู่ความสำเร็จของคนพิการ

3. กลุ่มประชากรที่ศึกษาและกลุ่มอื่น ๆ ของคนพิการด้านการมองเห็นที่ประสบความสำเร็จในชีวิต น่าจะได้รับการศึกษาในทางลึก เช่น พื้นฐานของครอบครัวเดิม, วิธีการในการได้โอกาสสำหรับการศึกษา และการฝึกอาชีพ และประสบการณ์ในการแสวงหาอาชีพ ข้อมูลเหล่านี้

จะเป็นประโยชน์มากต่อการกำหนดแนวทางการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพของคนพิการด้านการมองเห็นคนอื่นๆ ในอนาคต

4. การศึกษาพบว่าเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางการมองเห็นส่วนใหญ่มีราคาสูงและต้องนำเข้าจากต่างประเทศจึงควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนาให้สามารถผลิตเทคโนโลยีเหล่านี้ เช่น โปรแกรมสำหรับอ่านจอภาพเป็นภาษาไทย และเครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ให้สามารถผลิตได้ภายในประเทศในราคาถูกลง และสนองตอบความต้องการของผู้พิการทางการมองเห็นอย่างทั่วถึง

5. น่าจะทำการศึกษาในระดับการบริหารถึงระบบการทำงานขององค์กรต่าง ๆ ที่รับผิดชอบในการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการด้านการมองเห็นของทั้งภาครัฐและเอกชนซึ่งมีจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้สามารถประเมินขีดความสามารถในการฟื้นฟูของทั้งประเทศ และสามารถนำไปสู่การประสานงานอย่างมีระบบได้

6. จากการศึกษาพบว่าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีแนวโน้มในการจ้างงานคนพิการทางการมองเห็นในตำแหน่งพนักงานสลับสายโทรศัพท์ลดลง จึงควรมีการติดตามและทำการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มประชากรในส่วนภูมิภาคเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ของอาชีพนี้ในปัจจุบัน และทำการติดตามศึกษาอาชีพอื่นๆของคนพิการด้านการมองเห็นด้วย และนำข้อมูลด้านอาชีพคนพิการทางการมองเห็นในประเทศมาพิจารณาปรับเปลี่ยนทิศทางการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพต่อไป :

บรรณานุกรม

กรมประชาสัมพันธ์. สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. (2540). สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการและการติดตามผล เรื่อง ส่งเสริมคนพิการเข้าสู่ระบบการจ้างงานทั่วไป. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง การมีงานทำของคนพิการในสหัสวรรษใหม่ เนื่องในโอกาสวันคนพิการสากลปี 2542 วันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ปรีชาพิมพ์.

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. (2542). กฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ.2542) ออกตามความใน พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. ประกาศในราชกิจจานุเบกษา. ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 129 ก 17 ธันวาคม 2542.

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. (2537). กฎกระทรวง (พ.ศ.2537) ออกตามความใน พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534. ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 111 ตอนที่ 34 ก 11 สิงหาคม 2537.

กระทรวงสาธารณสุข. (2537). กฎกระทรวงฉบับที่ 3 (พ.ศ.2537) ออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534. ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 111 ตอนที่ 34 ก 11 สิงหาคม 2537.

กระทรวงสาธารณสุข. (2537). กฎกระทรวงฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2537) ออกตามความใน พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534. ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 111 ตอนที่ 34 ก 11 สิงหาคม 2537.

กิตติพงษ์ สุทธิ. (2543). การดำเนินการด้านการส่งเสริมอาชีพคนพิการ ตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูคนพิการ พ.ศ 2534. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ขนิษฐา เทวินทรภักดี. (2540). แนวทางการฟื้นฟูสมรรถภาพ : การพัฒนาที่ยั่งยืนของคนพิการ. กรุงเทพมหานคร : กรมประชาสัมพันธ์.

_____. (2540). สรุปผลการดำเนินการด้านคนพิการไทย ตามนโยบายแห่งแผนปฏิบัติการทศวรรษแห่งเอเชียแปซิฟิก พ.ศ. 2536-2545. เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง คนพิการแห่งเอเชียแปซิฟิก. วันที่ 3 ธันวาคม 2540. กรุงเทพฯ : ตีพิมพ์โดยมูลนิธิทำเนียบรัฐบาล.

- คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. (2540). แผนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2544. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่องทศวรรษคนพิการแห่งเอเชียแปซิฟิก เนื่องในโอกาสวันคนพิการสากล ปี 2540 วันที่ 3 ธันวาคม 2540. กรุงเทพฯ : ดิกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล.
- คณะกรรมการเศรษฐกิจ และสังคมสำหรับเอเชียแปซิฟิก (เอสแคป). (2534). วาระเพื่อการปฏิบัติ “ทศวรรษคนพิการแห่งเอเชียแปซิฟิก” พ.ศ. 2536-2545. (ต่อพงษ์ กุลกรรจิต, พันโท, ผู้แปล). เอกสารแจกจ่ายของสมาคมคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย 2540. ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย. (2541). เอกสารประกอบการสัมมนาวันคนพิการสากล วันที่ 3 ธันวาคม 2541. กรุงเทพมหานคร : ดิกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ 2542. (2542). ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก 19 สิงหาคม 2542.
- พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พุทธศักราช 2534. (2534). ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 108 ตอนที่ 205. 25 พฤศจิกายน 2534. มติคณะรัฐมนตรี. (2540). เรื่องการให้โอกาสคนพิการเข้าทำงานเป็นหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ 8 เมษายน 2540 [Online]. Available: <http://www.flyingwheelchairs.org/law/resolut/resol6.asp>. (2001, November 12)
- มติคณะรัฐมนตรี. (2541). เรื่องการจัดตั้งอำนาจความสะดวกสำหรับคนพิการ 10 มีนาคม 2541 [Online]. Available: <http://www.flyingwheelchairs.org/law/resolut/resol4.asp> (2001, November 12)
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. (2540). ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 114 ตอนที่ 55 ก 11 ตุลาคม 2540
- วาสนา ตะเกาพงษ์. (2537). การสร้างโอกาสมีงานทำของคนพิการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขา ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์. (2534). การประกอบอาชีพคนพิการ. เอกสารประกอบการสัมมนาวันคนพิการสากล 3 ธันวาคม 2543. กรุงเทพฯ : ดิกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล.
- วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์. (2542). อุปถัมภ์อำนาจนิยมและสิทธิมนุษยชนในสังคมไทย. เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องการจ้างงานคนพิการเข้าสู่ระบบในปี 2000 วันที่ 22 กันยายน 2542. กรุงเทพมหานคร : โรงแรมนิรันดร์แกรนด์.

- สถาบันคนตาบอดแห่งชาติ. (2544). รายงานผลการประกอบอาชีพของคนตาบอดในประเทศไทย. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง การศึกษาวิจัยเรื่องการส่งเสริมอาชีพของคนตาบอด ในวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2544. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย. (2542). รายงานผลประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง โอกาส การมีงานทำของคนพิการ : วิกฤตสู่การแก้ปัญหาที่สาเหตุ. เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง สถาบันแรงงานคนพิการแห่งชาติ วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2542 คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพร แซ่เฮ้ง. (2540). ตัวแปรที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของคนพิการในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัย, วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรพล ปธานวนิช, ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์ และภาวนา พัฒนศรี. (2541). ชีวิตการทำงานของลูกจ้างพิการในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร.ม.ป.ท.
- องค์การสหประชาชาติ. (2491). ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declarations of Human Rights) พ.ศ. 2491. (สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย, ผู้แปล) [Online]. Available: <http://flyingwheelchairs.org/law/Declaration/Declar4.asp> (2001, June 15)
- _____. (2518). ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการสมัชชาสหประชาชาติ ภาคผนวกห้า สามพันสี่ร้อยสี่สิบเจ็ด. (สามสิบ) 9 ธันวาคม 2518. (สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย, ผู้แปล) [Online]. Available:<http://www.flyingwheelchairs.org/law/Declaration/Declar.asp> (2001, September 9)
- _____. (2537). กฎมาตรฐานว่าด้วยการสร้างความเสมอภาคทางโอกาสให้แก่คนพิการ. เอกสารประกอบการสัมมนาวันคนพิการสากล. วันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2541. กรุงเทพฯ : ดิกสันดีไมตรี ทำเนียบรัฐบาล.
- อรพินทร์ พิทักษ์มหาเกตุ. (2537). ปัญหาการเข้าสู่แรงงานของคนพิการที่เคยได้รับการฟื้นฟูจากศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

- Edwards, L.A. (1996). Using knowledge and technology to improve the quality of life of people who have disabilities: A presumer approach [Online]. Available: <http://www.empowermentzone.com/prosumer.zip> (1998, July 10)
- Finkenstein, V. (1980). Attitude and disabled people. World Rehabilitation Foundation. Newyork
- Hasse, J. (n.d.). Employer connection. 10 reasons why having job is important to me [Online]. Available: <http://www.esight.org/index>
- Underwood, M. (2000). Attitude: components, psychology of communication. Updated 2000, June [Online]. Available: <http://www.cultsock.ndirect.co.uk/MUHome/cshtml/index.html> [2001, November 1]
- United Nations. (1982). World Programme of Action Concerning Disabled Persons. Adopted at 90th plenary meeting by General Assembly resolution 217A(III) of 3 ecember 1982 [Online]. Available: <http://www.un.org/documents/ga/res/37/a37r052.htm> (2000, October 12)
- _____. Division of Social Policy and Development. (2000). World Programme of Action Concerning Disabled Persons. Updated 14 March 2000 [Online]. Available: <http://www.un.org?esa/socdev/enable/diswpa01.htm> (2000 October12)
- US Department of Labour. Bureau of Labour Statistics 2001. Communication equipment_operators. Last updated 2001, January29[Online]. Available: <http://slats.bls.gov/oco/ocos154.htm> (2001, December 10)
- Will A. J. (1999). Philosophy of action outlines of the theory of choice: Attitude, desire, attentions [Online]. Available: <http://web.bu.edu/wep/Papers/Acti/Actiovsi.htm> (2000, November 1)
- World Health Organization. (1997). Fact Sheet No. 146 February 1997. Part V of VII: Seeing ahead- Projection into the next century[Online]. Available: <http://www.who.itl/inf-fs/en/fact146.html> (2002 January 10)
- _____. 2001. International Classification of Functioning, Disability and Health [Online]. Available: <http://www.who.intl/icidh/ICIDH> (2001, October 8)
- _____. (2001). Prevention of blindness. Fight against blindness [Online]. Available: http://www.who.int/pbd/pbl_home.htm (2002, January 12)



แบบสัมภาษณ์

แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและอุปสรรคการทำงาน และเจตคติต่อผู้บังคับบัญชาและ
ผู้ร่วมงานของคนพิการทางการมองเห็น

1. ข้อมูลส่วนตัว

1.1 เพศ _____

1.2 อายุ _____ ปี

1.3 ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายปริญญาตรีและสูงกว่า อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

1.4 สาเหตุแห่งความพิการ

 กรรมพันธุ์ มารดาติดเชื้อในระหว่างตั้งครรภ์ แพ้ยา หรือสารเคมี ประสบอุบัติเหตุ เจ็บป่วย อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

1.5 ระยะเวลาที่เริ่มพิการ

 พิการแต่กำเนิด พิการภายหลัง เมื่ออายุ _____ ปี

1.6 ระดับของความพิการ

 ตาบอด สายตาเลือน ลาง

1.7 สถานภาพสมรส

- () โสด
- () แต่งงาน
- () หย่า
- () อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

1.8 ปัจจุบันท่านพักอาศัยอยู่กับ _____

1.9 ลักษณะที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

- () บ้านเช่า หรือห้องเช่า
- () บ้านพักส่วนตัว
- () หอพักพนักงานของสถานประกอบการ
- () อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

1.10 รายได้ของครอบครัว

- () ต่ำกว่า 5,000 บาท
- () 5,000 – 7,500 บาท
- () 7,501 – 10,000 บาท
- () 10,001 – 15,000 บาท
- () 15,000 บาท ขึ้นไป
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

2. สภาพการทำงาน

2.1 เริ่มทำงานตั้งแต่อายุ _____ ปี รวมทำงานมาแล้ว _____ ปี

2.2 ท่านเข้ามาทำงานได้อย่างไร

- () สมัครสอบคัดเลือกด้วยตนเอง
- () ได้รับความช่วยเหลือในการฝากเข้าทำงาน
- () ติดต่อผ่านสมาคม หรือองค์กรคนพิการ
- () ติดต่อผ่านหน่วยงานราชการ
- () อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

2.3 หน้าที่ที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นหน้าที่เดียวกับที่ท่านได้รับมอบหมายเมื่อแรกเข้ามาทำงาน หรือเพิ่งเปลี่ยนมาทำภายหลัง ถ้าเปลี่ยนภายหลังเนื่องจากสาเหตุใด

() ทำตั้งแต่แรก

() เพิ่งเปลี่ยนมาทำภายหลังเนื่องจาก _____

2.4 จำนวนพนักงานภายในสถานประกอบการ _____ คน

2.5 ระยะเวลาในการทำงานในแต่ละวัน _____ ชั่วโมง

2.6 ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นอย่างไร

() เป็นห้องหรือเคาน์เตอร์เป็นส่วนออกจากพนักงานอื่นของ
สถานประกอบการ

() อยู่ร่วมภายในห้องเดียวกับพนักงานในแผนกอื่นของสถานประกอบการ

() อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

2.7 ลักษณะงานที่ท่านต้องปฏิบัติในแต่ละวันเป็นอย่างไร

() อำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ของพนักงานทั้งหมด

() อำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ที่ติดต่องานของพนักงานเพียงแผนกใด
แผนกหนึ่ง

() รับโทรศัพท์และบริการตอบข้อซักถามของบุคคลภายนอก

() อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

2.8 ลักษณะการประกอบธุรกิจของทางสถานประกอบการ

() ธนาคารหรือสถาบันการเงิน

() สถานประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้า

() การประกันชีวิตและการประกันภัย

() สถาบันการศึกษา

() การผลิตสินค้าอุปโภคและบริโภค

() อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

2.9 การปฏิบัติกิจกรรมในระหว่างพักรับประทานอาหารกลางวัน และการนันทนาการ
เป็นอย่างไร

() การรับประทานอาหารกลางวันทำอย่างไร

() การทำกิจกรรมส่วนตัวทำอย่างไร

() กิจกรรมนันทนาการกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างไร

2.10 ท่านคิดว่าสิ่งใดเป็นปัญหาหรืออุปสรรคสำคัญในการทำงานของท่าน

() ไม่มี

() มี ได้แก่ _____

3. การเดินทางหรือการคมนาคม

3.1 ปัจจุบันท่านเดินทางมาทำงานโดยใช้พาหนะใด (ตอบได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ)

() รถโดยสารประจำทาง (รถเมล์)

() รถจักรยานยนต์รับจ้าง

() รถยนต์นั่งส่วนบุคคล

() รถตู้

() รถรับส่งพนักงานของสถานประกอบการ

() อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

3.2 ในการเดินทางมาทำงานโดยใช้พาหนะตามที่ระบุในข้อ 3.1 ทำให้ท่านต้องใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานโดยเฉลี่ย ____ ชั่วโมง

3.3 ปัจจุบันท่านเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาทำงานโดยเฉลี่ยตามพาหนะในข้อ 3.1 ____ บาท ____ สตางค์

3.4 ในการเดินทางมาทำงาน ท่านมีปัญหและอุปสรรคอย่างไร

- () ค่าพาหนะเดินทางแพง
- () ใช้เวลาในการเดินทางมาก
- () ต้องเปลี่ยนพาหนะหลายต่อ
- () การหลงทาง
- () อื่น ๆ โปรดระบุ _____

3.5 ท่านคิดว่าการเดินทางมาทำงานมีวิธีใดจะสะดวกและเหมาะสมกับท่านมากที่สุด

- () มีเพื่อนที่สายตاپกติร่วมเดินทางมาด้วย
- () รัฐบาลควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้
- () มีที่พักอยู่ใกล้ที่ทำงาน
- () อื่น ๆ โปรดระบุ _____

4. ค่าตอบแทนจากการจ้างงาน

4.1 เมื่อแรกเข้ามาทำงาน ท่านได้รับค่าจ้างเดือนละเท่าใด

- () ต่ำกว่า 3,000 บาท
- () 3,001 - 4,000 บาท
- () 4,001 - 5,000 บาท
- () 5,001 - 6,000 บาท
- () 6,001 - 7,000 บาท
- () อื่น ๆ โปรดระบุ _____

4.2 ปัจจุบันท่านได้รับค่าจ้างในการทำงานเดือนละเท่าใด

- () น้อยกว่า 4000 บาท
- () 4001 - 5000 บาท
- () 5001 - 6000 บาท

- () 6001 - 7000 บาท
- () 7001 - 8500 บาท
- () 8501 - 10000 บาท
- () 10001 - 15000 บาท
- () สูงกว่า 15000 บาท

4.3 ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่านเพียงใด

- () เหมาะสม เพราะ _____
- () ไม่เหมาะสม เพราะ _____

4.4 ท่านคิดว่าทางสถานประกอบการให้ค่าจ้างท่านโดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ใด

- () วุฒิการศึกษา
- () ประสบการณ์การทำงาน
- () ภาระหน้าที่รับผิดชอบ
- () อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

4.5 นอกจากเงินค่าตอบแทนจากการทำงานแล้วท่านยังได้รับการจัดสรรสวัสดิการอื่น ๆ จากสถานประกอบการอีก หรือไม่จากสถานประกอบการ

- () ได้รับเช่น _____
- () ไม่ได้รับ เพราะ _____

5. เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

5.1 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานเป็นอย่างไร (กรุณาอธิบายลักษณะของเครื่องมือที่ท่านใช้ในขณะทำงาน)

5.2 ขั้นตอนหรือวิธีการในการใช้เครื่องมือเหล่านั้นในการทำงานเป็นอย่างไร
(กรุณาอธิบายวิธีการใช้เครื่องมือของท่านในการทำงาน)

5.3 เมื่อแรกเข้าทำงานท่านประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ หรือไม่

() ประสบปัญหา เพราะ _____

() ไม่ประสบปัญหาเพราะ _____

5.4 ถ้าต้องการให้งานที่ทำอยู่เพิ่มประสิทธิภาพขึ้น ท่านคิดว่าควรทำอย่างไร

5.5 ท่านเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ก่อนเข้าทำงานหรือไม่

() เคย โดยเข้ารับการอบรมที่ _____

() ไม่เคย _____

6. สภาพครอบครัว

6.1 รายได้จากการทำงานของท่านมีส่วนสนับสนุนค่าใช้จ่ายของครอบครัวอย่างไร

() สนับสนุนโดยตรงต่อรายจ่ายของครอบครัว

() ไม่ต้องเป็นภาระให้ครอบครัว มีรายจ่ายในส่วนของคน

() อื่น ๆ โปรดระบุ _____

6.2 ครอบครัวของท่านมีภาระต่อการทำงานประจำวันของท่านหรือไม่ อย่างไร

() มี เช่น _____

() ไม่มี

6.3 ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบในภารกิจประจำวันของครอบครัวอย่างไร

6.4 ท่านคิดว่าภาระในครอบครัวเป็นอุปสรรคสำคัญหากท่านต้องเดินทางไปทำงานต่างจังหวัดหรือไม่

() เป็น เพราะ _____
() ไม่เป็นเพราะ _____

6.5 ท่านคิดว่าสิ่งใดเป็นปัญหาหรืออุปสรรคสำคัญของครอบครัวที่ทำให้ท่านมีความกังวลใจในปัจจุบัน

7. การปรับตัว

7.1 เมื่อท่านต้องเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมในการทำงานใหม่ ท่านประสบปัญหาในการทำ ความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมใหม่หรือไม่

() ไม่ประสบปัญหาเพราะ _____
() ประสบปัญหาเพราะ _____
และท่านใช้วิธีการใดในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

7.2 เมื่อท่านเริ่มเข้าทำงานท่านประสบปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือไม่

() ไม่ประสบปัญหาเพราะ _____
() ประสบปัญหาเพราะ _____
และท่านใช้วิธีการใดในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

7.3 เมื่อท่านเริ่มเข้ามาทำงานใหม่ ท่านประสบปัญหาในการเดินทางมายังสถานที่ทำงานหรือไม่

() ไม่ประสบปัญหา เพราะ _____

() ประสบปัญหาเพราะ _____

และท่านใช้วิธีการใดในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

7.5 การออกมาทำงานภายนอกบ้านของท่านก่อให้เกิดปัญหาต่อครอบครัวหรือไม่

() ไม่กระทบเพราะ _____

() กระทบ เพราะ _____

ท่านใช้วิธีการใดในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

8. เจตคติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

8.1 ท่านคิดว่าสาเหตุสำคัญที่ทางสถานประกอบการรับท่านเข้าทำงานเพราะต้องการเปิดโอกาสการทำงานให้กับคนพิการทางการมองเห็น

() เห็นด้วยอย่างยิ่ง

() เห็นด้วย

() ไม่แน่ใจ

() ไม่เห็นด้วย

() ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

8.2 ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับในประสิทธิภาพการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

- () เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- () เห็นด้วย
- () ไม่แน่ใจ
- () ไม่เห็นด้วย
- () ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

8.3 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสแสดงความสามารถเสมอ

- () เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- () เห็นด้วย
- () ไม่แน่ใจ
- () ไม่เห็นด้วย
- () ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

8.4 เมื่อท่านขอความช่วยเหลือในการทำงานท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้การช่วยเหลืองานของท่าน

- () เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- () เห็นด้วย
- () ไม่แน่ใจ
- () ไม่เห็นด้วย
- () ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

8.5 เมื่อท่านปฏิเสธไม่รับความช่วยเหลือในการทำกิจกรรมที่ท่านสามารถทำได้ด้วยตนเอง ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมีความเข้าใจในเจตนาของคุณ

- () เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- () เห็นด้วย
- () ไม่แน่ใจ
- () ไม่เห็นด้วย
- () ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

8.6 เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่าน เต็มใจที่จะรับฟังและแก้ไขปัญหานั้น

- () เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- () เห็นด้วย
- () ไม่แน่ใจ
- () ไม่เห็นด้วย
- () ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

8.7 ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมักแสดงอาการไม่พึงพอใจเมื่อท่านประสบความสำเร็จในการทำงาน

- () เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- () เห็นด้วย
- () ไม่แน่ใจ
- () ไม่เห็นด้วย
- () ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

8.8 ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาของท่าน ยินดีสนับสนุนให้ท่านได้พัฒนา ทักษะ ความรู้ความสามารถในการทำงาน

- () เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- () เห็นด้วย
- () ไม่แน่ใจ
- () ไม่เห็นด้วย
- () ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

8.9 ท่านรู้สึกว่าการเข้ามาทำงานของท่าน ก่อให้เกิดความไม่สบายใจในหมู่เพื่อนร่วมงาน

- () เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- () เห็นด้วย
- () ไม่แน่ใจ
- () ไม่เห็นด้วย
- () ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

8.10 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมีความพึงพอใจในผลการทำงานของท่าน

- () เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- () เห็นด้วย
- () ไม่แน่ใจ
- () ไม่เห็นด้วย
- () ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง



ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ** : นายศักดิ์ธร อุบลวัตร
- วัน เดือน ปี เกิด** : 21 กรกฎาคม พ.ศ.2514
- สถานที่เกิด** : จังหวัดกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย
- ประวัติการศึกษา** : ครุศาสตรบัณฑิต (สาขาการศึกษาพิเศษ)
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต(พ.ศ. 2535-2539)
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชางานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
มหาวิทยาลัยมหิดล
- ประวัติการทำงาน** : ครูประจำการ โรงเรียนศึกษาพิเศษนครราชสีมา (พ.ศ. 2539-2540)
ฝ่ายประสานการขาย Perfect Work Co., Ltd. (พ.ศ.2542)

EXECUTIVE SUMMARY

4037768 RSR/M: MAJOR : REHABILITATION SERVICE FOR PERSONS WITH DISABILITIES; M.A. (REHABILITATION SERVICE FOR PERSONS WITH DISABILITIES)

KEY WORDS : TELEPHONE OPERATORS / PERSONS WITH VISUAL IMPAIRMENT / WORKING CONDITIONS / ATTITUDES

SAKDITHORN UBOLWAT: WORKING CONDITIONS OF PERSONS WITH VISUAL IMPAIRMENT IN BUSINESS ENTERPRISES: A CASE STUDY IN BANGKOK AND VICINITY.

THESIS ADVISORS: CHALONG BOONYANANTA, Ph.D. KANITTHA DEVINPUKDI, M.A. MONTIEN BUNTAN, M.A. 128 p. ISBN 974-04-1811-2

Introduction and Background

Little has been known of the successes and problems of the visually disabled people who work as employees of medium and large private business enterprises and government organizations. As a relatively small number of people with visual impairment are qualified to be employed in such organizations, the visually impaired people who work as telephone equipment operators in Bangkok and vicinities apparently became the largest group that could be studied. The main objective of this research was to evaluate their working conditions and their attitudes towards the administrators and other colleagues.

Materials and Methods

Selection of samples: A list of visually impaired telephone operators was obtained from Thailand Institute of the Blind of the Thailand Association of the Blind as was an additional list derived from “snow ball sampling” during interviewing the samples.

Construction of questionnaire: The primary objective of the questionnaire was to collect both quantitative and qualitative data including general personal characteristics, socio-economic status, working environments, and attitudes toward the organization administrators and colleagues. The questionnaires were prepared both in ordinary and Braille letters.

Sample size: 40 visually impaired telephone operators [19 male, 21 female]

Collection of data: Data collection was performed during December 2000 and March 2001. Most of studied population were cooperative and willing to give the telephone interview. Only eight of the samples preferred to answer the questionnaire sent them by postal delivery.

Analysis of the data: The obtained data were calculated into percentage and/or tabulated into frequency among various groups of the studied population. Rating scale was used to quantify the subjective data and was later transformed into

frequency among various groups. The analyzed data were interpreted into appropriateness of working conditions, socio-economic well-being, method of acquisition of the jobs, working capability and performance of the visually impaired telephone operators, acceptance by employers and colleagues, and future trend of this career.

Results and Discussions

Characteristics of the samples

Sex: The samples consisted of almost equal number of male [47.5%] and female [52.5%].

Age: The ages ranged widely from 20 to 56 years with the mean age of 34.78 ± 7.00 years. There was no significant difference in the mean age of the male and female groups [34.8 ± 8.70 vs. 34.7 ± 9.15 years]. The majority of the studied population [70 %] was in the age group of 26-40 years.

The fact that only ten percent of the studied population was in the youngest group of less than 26 years of age cast some doubt on whether a career as a telephone operator could be a secure and life-long carrier for the visually impaired. This could reflect a decreased employment from persistent economic recession or decreased demand due to availability of newly developed unmanned, automatic telephone equipments.

The age at starting job: The ages for first starting working ranged widely from 16 to 33 years. The majority [60 %] started working at the ages of 21 to 25 years; the rest equally started at an age range below and above this group. It appeared that a proportion started working at very young age instead of completing higher education, and a proportion took the job relatively late probably because of delayed primary education or difficulty in acquiring the job.

Working duration: The working duration varied very widely from 0.5 to 35 years. The majority [85 %] had been working longer than 5 years and 45 % had been working longer than ten years. It appeared that only 15 % of the studied population was employed during the five years before the study began. It should be noted here that the position as a telephone operator had been a recognized carrier for the visually impaired people for at least 35 years. The wide range of the working duration clearly indicates the heterogeneity in the studied population. The fact that many were employed long before the edicts of the Rehabilitation for the Disabled Persons Act B.E. 2534 and the Ministerial Regulations B.E. 2537 reflects the preexisting society values and obligations towards the disabled persons and the recognized capability of the visually impaired people.

Levels of education: Only twenty percent of the studied population had a Bachelor degree, and the majority [55 %] graduated from tertiary school [mathayom 6]. The other two small groups of 20 and 5 percent graduated from secondary school [mathayom 3] and had a diploma for occupation, respectively. The achievement in education in the population was relatively better than the majority of the visually impaired population but probably not good enough to acquire more responsible jobs.

Marital status: Sixty-five percent were married [one without formal marital license]. Only one [2.5 %] was divorced.

Features of visual impairment:- Total blindness was found in 42.5 % of the whole group [42.1 % in males, 42.9 % in females], and the remainder [57.5 %] had various degrees of low vision.

The onset of visual impairment occurred mostly at birth or in early childhood [92.5 % before 10 years of age, 57.5 % at birth or during postnatal period].

Unfortunately, a large proportion of the population suffered from potentially curable diseases such as conjunctivitis, glaucoma, cataract and malnutrition.

Means for acquisition of the job: As expected in a highly competitive society, the visually impaired people had to use every channel and means available to obtain the position of telephone switch-board operator. These included:

- direct personal contact 37.5 %
- arrangement of non-government organizations 27.5 %
- assistance of influential people 15 %
- direct information of the vacant position 12.5 %
- [from person or employing organizations to the responsible structures]
- arrangement of government organizations 7.5 %

It is likely that these involved structures operate independently, acquisition of the job is likely achieved by chance rather than by a standardized and universal pathway. At the present time, it may not be possible for the government to address this problem sufficiently, thus it is imperative that a systematic collaboration of all responsible societal sectors be required. The fact that the studied population preferred to use the non-government channels in finding jobs raises a question on the effectiveness of governmental services.

Working environments

The two primary influencing factors shaping the working environments were the subsystems of the employing organizations and the workers' own factors.

Subsystems of the employing organizations:

Types of the employing organizations: The largest proportion of the studied population [35 %] were employed by insurance and financial enterprises; the remainder were employed by various small and large business enterprises, health care organizations , academic centers, and government offices.

Only three [7.5 %] were employed by government-owned organizations, presumably because of the prohibition by the well-known preexisting regulation. It seemed that the studied population were adaptable and were able to work within a variety of professions for lengthy period.

Sizes of the employing organizations: The personnel in each employing organization varied widely from 34 to 5000. Fifty-five percent of the studied population worked in the relatively small-scale enterprises with the number of the employees of 300 or less [37.5 % in the enterprises with the number of the

employees of 200 or less]. It appeared that many of these small-scale enterprises which were not controlled by ministerial regulations accepted these visually impaired workers of their own free will. On the other hand, the legally-regulated number of workers with disabilities was not known and should have been explored by the responsible authorities. The sizes of the enterprises could result in variable work load and hardship for each of the studied population.

Technological subsystem of the employing organizations: Only two of the studied population [5 %] who worked in the same enterprise were supported with the expensive technical equipment. The rest of the group had to cope with the ordinary telephone switch-board of various ages and models without making any complaints. Since they could not get message displayed on the screen, when the lines were too busy, their work was sometimes inefficient. Despite these disadvantages, all of them became capable telephone operators with satisfactory performance and were well accepted in the workplace.

All of them needed technical support designed for the blind to improve their performance, but they were convinced that the imported instruments were too expensive to request from the administrators.

A computer program such as the Thai language screen reader, which is not fully developed yet may be one of the best solutions in the near future.

Managerial system of the enterprises: Sixty-five percent of the studied population worked independently in an isolated corner with little contact with other colleagues and had minimal involvement in the main activity of the enterprises. Most of them could not keep up with the on-going changes in personnel turnover and translocation that were essential for their work. Many of the interviewed population felt isolated, and maintained that the essential information should be prepared in a specific accessible format and delivered to them as an important sector of the organization. All of them had difficulty in the initial period of work because they had to acquire the needed information themselves and construct their own documentary files.

Working hours: Sixty-five percent worked 8 hour days, 10 % worked less than 8 hours, and the remainder [25 %] worked longer than 8 hours. Most of the studied population had an ordinary one-hour lunch break, but several of them had to make it as short as possible because there was no substitute operator. One of the interviewed visually impaired operators said he had to take lunch while working. Only 32.5 % took lunch outside the organization on different occasions with other colleagues. There were no short breaks in the mornings or in the afternoons. All of them proudly confirmed that they could perform their daily personal activities by themselves without help. Because of being relatively isolated, 40 % never joined other colleagues in recreational activities. The rest frequently enjoyed chatting, taking snacks, watching television, playing sports, and shopping with other colleagues.

Collectively, it was apparent that most of the studied population was very patient, emotionally mature in order to overcome the hardship of this fixed, timely and probably boring job for prolonged periods of time each workday. In addition, they seemed well socially-adapted and as judged by their good relationships with other colleagues.

Workload: Apart from the routine responsibility on effective telephone communication, thirty-five percent of the studied population concomitantly

functioned as public relation personnel for the organization. An additional ten percent had various responsibilities in taking care of the documentary files, fax sending, photocopying, and in maintenance and repair of the telephones of the organization. Thirty percent of the studied population had to overcome some difficulties in collecting data and making routine reports on telephone usage.

The work with narrow and fixed responsibilities may have been the result of limited expectations of the employing enterprises and/or limited educational baseline of the population.

Workers' factors that might contribute to the shaping of working environments

Educational background: As only twenty percent of the studied population had bachelor degrees, knowledge in certain areas such as English and computer science were lacking in a large portion of the group. Several admitted that they would not be able to utilize the advanced supporting technical equipment without additional study and training.

Skill training: Before starting work, only 37.5 % received training which was mostly with various models of telephone switch-board simulators available in the Foundation for the Blind in Bangkok. Only three [7.5 %] of the studied population had the chance to practice with real equipment in various enterprises. Most of them had to acquire their own skill after starting work.

Human relationship: Only 32.5 % of the studied population experienced some difficulties in communication with other personnel in the enterprise. This problem faded away after their adaptation to the working environment. At the time of interviewing, only 2.5 % still had a sense of on-going misunderstanding.

Travel between residence and office:

Means of travel: The majority [80 %] traveled alone by public transportation. Single transit, most commonly by bus, was used by 37.5 % of the group. Another 42.5 % had to use multiple transits of various kinds including bus, BTS tram, motorcycle for hire, van for hire and boat. The more advantageous group [20 %] traveled by private cars [7.5 %], organization's bus [5 %], and the rest [7.5 %] by walking.

Time taken for traveling: Travel to and from the office each day took more than one hour in ninety percent of the studied population [more than two hours in 57.5 %, more than 3 hours in 35 %].

Expense for transportation: The range of transportation expense varied between 7 to 100 baht, and almost half of the population [45 %] spent 41 to 100 baht each day.

Problems in traveling: Travel to and back from the office was problematic in 55 % of the population during the initial phase of working in almost identical proportion of the low-visioned and totally blind subgroups. After several years of adaptation, sixty percent of the whole group maintained that a variety of difficulties still existed. The difficulty in identifying the right bus was a complaint of

27.5 % of the total population. The other complaints included expensive transportation expense by 17.5 %, necessity to use of multiple transits by 12.5 %, and long traveling time by 20 %. Other complaints included difficulty in identifying the right bus stop especially when the traffic was very jammed, inconvenient interior of the buses, and no obligatory assistance from public transport personnel for disabled persons. One of the population frequently got lost on a complex walking pathway.

The overall findings of this study indicate that the public transportation systems are still inappropriate for the accessibility and usability of the visually impaired.

Problems arising in the working environments: Fifty percent of the studied population were satisfied with the available working facilities and with the ongoing administration and office environments of the enterprises. The others provided a variety of recommendations for improvement in working efficiency and office lives. Fifteen percent claimed they needed a screen reader for the visually impaired persons. Other recommendations included better maintenance and repair of the equipment, documentary and information systems in accessible format, lifting of some organization's regulations making their work uncomfortable, and some assistance when the telephone lines were too busy to handle.

Personal lives and socio-economic status

The income: A very wide range of the first-start monthly salary [less than 3000- more than 7000 baht] could be explained by the decades differences in the dates first starting work and the economic prosperity of the various employing enterprises. The greater majority [52.5 %] started with the monthly salary of 4001-6000 baht, and only 15 % had an initial monthly salary above this level. Two visually impaired operators who were employed during the most recent year received the initial monthly salary of 4001-5000 baht despite progressive inflation .

The current income: The monthly income of the studied population varied widely from less than 5000 to more than 15000 baht. The greatest proportion [47.5 %] had a monthly salary between 6001 and 8500 baht. There was a rough correlation showing a slow increment of the monthly salary with the average working duration: 4001-5000 baht – 0.75 year [0.5-1]; 5001-6000 baht – 8.75 years[5-12]; 6001- 7000 baht – 8.63 years[3-14]; 7001-8500 baht- 12.59 years[5.5-20]; 8501-10000 baht- 10.00 years[6-12]; 10001-15000 baht- 17.00 years[4-28]; more than 15000 baht- 29 years[23-35]. In the subgroups with monthly salary of 5001- 6000 baht and 6001-7000 baht the working durations were almost identical indicating that at these stages the working duration was not the major determinant in consideration of salary increase. The same pattern was observed in the subgroups with the monthly salary of 7001-8500 baht and 8501-10000 baht. The subgroups with higher salary of 10001-15000 baht and above had very prolonged average working durations of 17.00 and 29.00 years respectively. It appeared that at least in some stages, other determinants such as economic status and internal regulations of the enterprises were more influential than working duration to the decision makers in consideration of salary increase.

The majority of the studied population at the time of study [57.5 %] were receiving a monthly salary of 5001- 8500 baht.

Welfare from employing enterprises: Apart from the legally regulated social welfare benefit, some additional welfare was offered by the employing enterprises. The outstanding ones included reimbursement of the healthcare expenditures in 82.5 percent, supply of the uniforms in 10 percent, deposition to the pension fund in 7.5 percent, reimbursement for the offsprings' educational expenses in 10 percent, loans for various necessities in 7.5 percent, accommodation in the seaside resort in 17.5 percent, and unusual support for the trip to the conference outside the country in 2.5 percent. Five percent of the responders reported no known additional welfare offered by the enterprises.

Satisfaction with the income: Seventy percent of the responders were satisfied with their income. The remainders [30 percent] maintained that it was not justified for various reasons such as not being compensated for the workload and responsibilities by half of them, receiving lower income when compared to other enterprises, income not appropriate for education level , and no salary raises over time.

The family total income: The total monthly income of each family ranged widely from 5000-7000 to the maximum of 50000 baht. Six females [15 %], probably within families, were the subgroup with highest family income of more than 20000 baht a month. The distribution of the family monthly income interval was as the follows: relatively adequate monthly income of more than 15000 baht in 47.5 %, moderate monthly income in the range of 10001 to 15000 baht in 25 %, and 27.5 % with a lower range of family income.

Spending of personal income: Personal income was used for support of family in 75 percent of the responders, and only for personal use in the rest of the whole group. Of the married responders, 16.6 % were the sole bread-winners of the family. It can be concluded that the job and income of these visually impaired operators were essential to the well-being of most of their families.

Residence: The majority [82.5 %] lived in self-owned or family-owned houses or flats. Ten percent had to rent their accommodations, a few of them because of transportation difficulties. The remainder were fortunate to receive the accommodations supplied by the employing enterprises. The free housing for most of the studied population was a major support enabling them to cope with the tightened economic stress. Seventy-five percent of the married responders had separated from their original families and lived independently, only twenty-five percent still lived with parents or original families.

Family life: Since all of the responders were well rehabilitated visually impaired people, they were able to carry on the family lives as well as non-handicapped people. Fifty percent were responsible for all housework the same as other family members. Ten percent were partially responsible for the housework which was not potentially harmful to them as visually impaired. The remainder [25 %], mostly the male bread-winners were excused from the housework. One responder [2.5 %] was assisting in the management of the family business.

The problems arising within the family life: Seventy percent maintained that they were satisfied with the ongoing socio-economic well-being of their families,

but the existence of a variety of worrisome problems was admitted by others. These problems included: inadequate income in 12.5 % of total population, conflicts from misunderstanding within the family in 5 %, crimes and drug trafficking in the surrounding community in 2.5 %, difficulty in raising their offspring in 2.5 %, unhealthy wives in 2.5 %, inappropriate housing in 2.5 %, and the educational prospect of their young children in 2.5 %. Surprisingly, few complaints were made by these disadvantaged families. The real quality of their lives needs further in-depth exploration

Attitudes of the visually impaired telephone operators toward the administrators and colleagues

Ten of both positive and negative questions were advanced to all of the studied population and were replied in rating scales. The overall average responses reflected positive attitudes toward both the administrators and colleagues, but the individual responses were not uniformly positive. Several remarks can be drawn from this study.

1. Ninety percent agreed that their opportunity to get the job were the special offers to the disabled persons from employing enterprises. This might be true for the ongoing real practice but the responses could reflect an atmosphere of feelings of inferiority and gratitude among the responders. The humanistic and legal rights of the disabled people should be indoctrinated and applied more widely.

2. Most of the responders showed respectful and fiduciary attitudes toward the administrators, but a significant minority were not certain or not agreeable with these attitudes. The negative responses included: 12.5 % with the acceptance of their working ability by the administrators and colleagues, 27.5 % with open opportunity to expose their capability regularly given by the administrators and colleagues, 30 % with the willingness of the administrators in listening to and solving the problems advanced by them, 32.5 % with the willingness of the administrators in supporting their continuing education and training, 32.5 % with the administrators' satisfaction of their productivity. It appeared that while more than two-thirds were confident in their working abilities and in the administrators and colleagues, the remainder did not have the same level of self confidence and trustful relationship.

3. Fifty percent were doubtful that their intention in declining unnecessary help would be understood by other colleagues. As the exact values and norms for proper obligation have never been clearly established in Thai society, disabled people will continue to be doubtful of the societal attitudes toward them.

4. Thirty-five percent of the responders were not certain to obtain enthusiastic help on request from other colleagues. Another 27.5 % had a feeling of an uneasy atmosphere among the other colleagues from their presentation in the office, and thirty percent were doubtful of positive feelings of other colleagues toward their working success. It could be assumed from these data that this two-thirds of the studied population still did not have a fiduciary relationship with colleagues and continued to feel uneasy in the working environment despite several years in the office.

It appears obligations and attitudes toward the disabled persons could differ widely in various organizations and social parties and not all of the responders were socially well adapted.

Conclusions

Several factual data can be drawn from this study of the forty visually impaired telephone switch-board operators.

1. The working duration ranged widely, and a heterogeneity of the whole group was observed. The subgroups with longer working durations could be the responders who were satisfied with their income and family lives or those who could not acquire an alternate job because of limited educational level and opportunity.

2. The studied population was a highly privileged portion of visually impaired people who were initially well supported and rehabilitated resulting in better opportunities for education, skill training and job finding. The means and the processes leading to their successes could be a prototype and guidance in future rehabilitation process of the visually impaired.

3. Most of the studied population were socially and technically well adapted and could overcome the hardship of work in inappropriate working environments while being inadequately supported both technically and administratively. These poor working environments should be reported to the responsible authorities, with the employing organizations being notified, and legally regulated in the future.

4. Public transportation that is more accessible and conveniently used by visually impaired people are urgently needed. In some instances a privilege for suitable housing facilities is required.

5. Most of the responders were capable of carrying on their marital lives and personal lives successfully with an apparent limited income. The existence of worrisome problems within the families were admitted only in thirty percent of the studied population. However, the questions of the real quality of life and the future prospect of their offsprings remain to be answered.

6. Submissive attitudes and feelings of inferiority still persisted in many of the responders. The attitudes toward the disabled people were highly variable among different organizations and social parties and were perceived by at least fifty percent of the responders were still doubtful of the societal attitudes toward them. One third of the studied population might not be socially well adapted as they still felt uneasy in the working environments after many years of service.

7. This career has been recognized as a secure, long-lasting occupation for visually impaired people in the country for at least thirty-five years, but it needs effort and patience of the visually impaired operators to overcome the hardship of poor working environments. Moreover, as judged by the declining rate of employment during the last five years the future trend of this career should be closely monitored. Enhancement of the access to higher education to all should be a desired goal in the rehabilitation process of the visually impaired persons.

Suggestions

Some indirect evidences derived from this study indicate that the present success in rehabilitation of people with visual impairment is still not clearly visible and some suggestions can be drawn for the different involved parties.

Suggestions for the decision makers and the rehabilitation planners:

1. The government should address the problems in rehabilitation of the disabled people sincerely, seriously and explicitly. The governmental values and the desired norms of proper obligation should be disseminated repeatedly and widely to every sector of the public especially to potential employing bodies. Establishment of these values and norms are essential as the rehabilitation process needs willingness of all involved parties in the society.

2. The ultimate objective of the rehabilitation plan is to deliver the access for rehabilitation to the most underprivileged group of disabled people. The plan should encourage a more proactive role of the government agencies and effective systematic collaboration of all involved parties. The preexisting plan should be reevaluated periodically and the success and failure to reach the desired goal should be clearly publicized.

3. The budget spending on rehabilitation is a highly profitable investment if allocated properly. Inadequate funding in technology development, operational fund and development of man power at any point can interrupt the whole process.

4. Governmental organizations should be the prototype for other enterprises in employing disabled persons.

5. Preexisting laws and ministerial regulations should be enforced, and the regulations barring acceptance of disabled people in some potential governmental organization should be lifted officially. The new laws and regulations that are beneficial to the rehabilitation program should be considered, such as the exponential compensation in proportion to the number of disabled employees, legal regulation controlling specifications of necessary equipment to be universally designed and used by the visually impaired.

Suggestions for the government agencies executing the plan and the non-government organizations for the visually impaired persons:

1. All of the involved agencies should consider playing more proactive roles, since at present, the access for rehabilitation is far from reaching the underprivileged group of disabled people.

2. As the governmental role is likely insufficient, the horizontal communication and systematic collaboration should be enhanced. There should be a centralized information system that is universally accessible by all.

3. Development and procurement of technical supports should be enhanced qualitatively and quantitatively with proper distribution. Access to all is the ultimate objective. It is imperative that the highest education be targeted in the rehabilitation process.

4. With the help of more sophisticated technical aids the potential of the visually impaired people to attain the highest education is unlimited.

5. Wide-scale research in several areas is urgently needed to identify the magnitude of problems and needs in the process of rehabilitation at the country level. The research should include determination of the trend in the availability of career for the disabled people.

6. The correctable problems such as properly accessible public transportation and housing facilities should be addressed urgently and reported to the decision makers.

7. The quality of potential employees should be closely monitored and well controlled to gain acceptance from the employers. The strategies and the direction of skill training should be studied and modified in accord with the market demand of the changing world.

Suggestions for the employing enterprises:

1. The enterprise that is willing to accept disabled workers should clearly notify all personnel of its policy and values to all levels of personnel. Suitable assistive devices and physical environments should be ready before acceptance. An orientation course and guidance by formally assigned personnel before the disabled start work should be mandatory.

2. The working environments should be appropriate and well equipped with necessary technical supports. The expense in procurement of the technical support will be repaid as sizable tax reduction according to section 17 of the Rehabilitation of the Disabled persons Act B.E. 2534.

3. The disabled workers have great potential for further self improvement, and their needs for continuing education and advanced skill training should be fully supported. Their responsibility in the organization should be expanded progressively according to their working abilities.

4. Open opportunity for suitable skill training for disabled people in capable enterprises should be advanced.

Future Direction of Research

1. The census of the country's visually impaired persons has never been performed accurately. The large-scale research is indicated to clarify the exact magnitude of the problems, demands and successes in rehabilitation of the visually impaired.

2. Most of the studying disabled people has been performed by cross-sectional studies. Longitudinal studies are required to make the whole process of rehabilitation more understandable.

3. In-depth studies in many aspects may be very useful for the planning of effective rehabilitation programs. These interesting aspects include; the means and the processes used by the successful visually impaired in acquiring their background education, skill training and jobs; the quality of their personal and family lives, the availability and accesses to education, vocational training, and job finding assistance



in the society especially for the underprivileged group; and most importantly, the evaluation of the disabled workers by the employing organizations.

4. Many responsible structures are acting simultaneously but separately and independently. Research on an administrative level in order to reveal the communication, interaction, and coordination between these functioning bodies would be potentially useful for initiation of effective systematic collaboration.

5. Research to develop the assistive devices for the visually impaired such as the Thai screen reader and cheaper Braille embossers should be fully supported.

6. The availability and the market demand of every career suitable for the visually impaired should continue to be studied because it is this research that will provide the essential guidance for the direction, quality and quantity of the educational system and skill training in the whole rehabilitation system.

