

ปกิณกะ

ความพึงพอใจในงานของผู้บกพร่องทางสติปัญญาที่ได้รับการจ้างงาน ในสถานประกอบการ : กรณีศึกษา สถาบันราชานุกูล กรมสุขภาพจิต

ชูพิยะห์ โวะ*, ปราภานา รัตนถิรวรรณ, วท.ม. **

บทนำ

การประกอบอาชีพเป็นส่วนหนึ่ง
ที่ส่งผลทำให้ชีวิตมีคุณภาพที่ดีขึ้น รายได้
ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของ
ตนเอง ส่งผลทำให้มีเกียรติและศักดิ์ศรี
ความเป็นมนุษย์ และได้รับการยอมรับนับ
ถือจากผู้อื่นในสังคม แต่การเข้าถึง
การประกอบอาชีพไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับ
ผู้บกพร่องทางสติปัญญา ประเทศไทยมี
กฎหมายที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนา
คุณภาพชีวิตคนพิการ ได้แก่ พระราชบัญญัติ
ส่งเสริมและพัฒนาชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550
และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556
โดยมีการกำหนดวิธีการเพื่อให้คนพิการ
ทุกประเภทได้มีการประกอบอาชีพไว้
3 กรณี ได้แก่ 1) รับคนพิการเข้าทำงานตาม
มาตรา 33 2) ส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและ
พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามมาตรา 34
และ 3) การให้สัมปทานจัดสถานที่จำหน่าย
สินค้าหรือบริการตามมาตรา 35 แห่ง
พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ
ชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และแก้ไขเพิ่มเติม

โดยพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนา
คุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ 2)¹ ข้อมูล
จากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
คนพิการ ปี พ.ศ. 2566² พบว่า ประเทศไทย
มีจำนวนคนพิการ 2,240,537 คน
สำหรับประเภทผู้บกพร่องทางสติปัญญา
มีจำนวน 149,024 คน (ร้อยละ 6.65%)
ของคนพิการทุกประเภท และจากการจ้าง
งานคนพิการในสถานประกอบการ พบว่า
การจ้างงานคนพิการประเภทที่มากที่สุดคือ
ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย
(31,642 คน) รองลงมาความพิการทาง
การได้ยินหรือสื่อความหมาย (10,358 คน)
และความพิการทางการมองเห็น (4,431 คน)
สำหรับผู้บกพร่องทางสติปัญญาได้รับ
การจ้างงานในสถานประกอบการเพียง
4,169 คน ซึ่งจัดอยู่ในลำดับที่ 4 มีจำนวน
ใกล้เคียงกับความพิการทางการมองเห็น
โดยคาดว่าในอนาคตอัตราการจ้างงานและ
การประกอบอาชีพของคนพิการประเภทนี้
อาจสูงขึ้นเรื่อย ๆ

*นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หลักสูตรสังคม
สงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต ชั้นปีที่ 4

**สถาบันราชานุกูล

ติดต่อผู้นิพนธ์ email: pratthana.ratt@gmail.com

การเข้าถึงการประกอบอาชีพในสถานประกอบการเป็นเรื่องที่ทำนาย เนื่องจากผู้บกพร่องทางสติปัญญา มีข้อจำกัดในด้านทักษะต่าง ๆ ทำให้สังคมมองว่าผู้บกพร่องทางสติปัญญาไม่มีความสามารถในการประกอบอาชีพ รวมถึงบุคคลทั่วไปที่เป็นผู้ประกอบการหรือนายจ้างไม่มีความมั่นใจในศักยภาพของผู้บกพร่องทางสติปัญญาทัศนคติของคนในสังคมทำให้ปิดกั้นโอกาสการแสดงความสามารถของผู้บกพร่องทางสติปัญญาที่ในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้เกิดการว่างงาน ไม่มีรายได้ ต้องอาศัยการดูแลจากครอบครัว และเกิดการด้อยค่าในตนเองของผู้บกพร่องทางสติปัญญา ดังนั้น การฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพด้านอาชีพจึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่มุ่งเน้นพัฒนาให้ผู้บกพร่องทางสติปัญญาสามารถพึ่งพาตนเอง มีความมั่นใจ มีความภาคภูมิใจในตนเอง และใช้ชีวิตอยู่ในสังคมอย่างปกติสุข อีกทั้งยังทำให้ก้าวเข้าสู่สังคมการทำงาน มีรายได้ ช่วยแบ่งเบาภาระคนในครอบครัว และเป็นที่ยอมรับนับถือจากคนในสังคม ดังนั้น การเตรียมความพร้อมผู้บกพร่องทางสติปัญญาที่อยู่ในวัยทำงาน (อายุ 18 ปีขึ้นไป) ให้เข้าสู่การทำงานมีความสำคัญอย่างมาก³ ซึ่งหมายรวมถึงการเตรียมทักษะทางสังคม ทักษะพื้นฐานการทำงานและการปรับตัว เพื่อให้การสร้างสรรค์สภาพกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างถูกต้องตามสังคมนิยมและกาลเทศะ

สถาบันราชานุกูล กรมสุขภาพจิต ดำเนินโครงการพัฒนาทักษะพื้นฐานการทำงานแก่ผู้บกพร่องทางสติปัญญา เพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพผู้บกพร่องทางสติปัญญาด้านทักษะพื้นฐานการทำงาน และจัดหางานให้ผู้บกพร่องทางสติปัญญาได้ประกอบอาชีพในสังคม โดยมีนักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้รับผิดชอบหลัก (Case Manager) ในลักษณะเป็นผู้ฝึกสอนงาน (Job Coach) และมีกระบวนการติดตามการทำงานในสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง จากผลการดำเนินงานการเตรียมความพร้อมผู้บกพร่องทางสติปัญญาสู่การทำงานในสถานประกอบการหรือธุรกิจครอบครัว ในปี 2564 – 2566 พบว่า ในปี 2564 มีผู้บกพร่องทางสติปัญญาได้รับการจ้างงานตามมาตรา 33 จำนวน 4 คน และมีอาชีพและมีรายได้ตามมาตรา 35 จำนวน 9 คน ปี 2565 มีผู้บกพร่องทางสติปัญญาได้รับการจ้างงานตามมาตรา 33 จำนวน 13 คน และมีอาชีพและมีรายได้ตามมาตรา 35 จำนวน 13 คน และปี 2566 มีผู้บกพร่องทางสติปัญญาได้รับการจ้างงานตามมาตรา 33 จำนวน 35 คน และมีอาชีพและมีรายได้ตามมาตรา 35 จำนวน 5 คน⁴ จากสถิติจะเห็นได้ว่าจำนวนผู้บกพร่องทางสติปัญญาได้รับการจ้างงานมีอัตราสูงขึ้น แต่การได้รับการจ้างงานไม่ได้การันตีว่าจะมีความมั่นคงและประกอบอาชีพในระยะเวลายาว เนื่องจากการทำงานต้องมีความพึงพอใจที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานเป็น

สิ่งสำคัญที่ส่งผลทำให้สามารถทำงานได้เต็มตามศักยภาพและทำงานได้ในระยะยาว โดยผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพส่งผลทำให้ผู้บกพร่องทางสติปัญญาสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีความสุข และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

จากการศึกษาความพึงพอใจในงานของผู้บกพร่องทางสติปัญญาในโครงการพัฒนาทักษะพื้นฐานการทำงานของผู้บกพร่องทางสติปัญญาในกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ สถาบันราชานุกูล ผ่านการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ เรื่องผลการพัฒนาผู้บกพร่องทางสติปัญญาสู่การทำงานในสถานประกอบการ กรณีศึกษาสถาบันราชานุกูล และเรื่องความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ประกอบกับการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างแบบเผชิญหน้าโดยใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ 45 นาที/ราย กับผู้บกพร่องทางสติปัญญาที่ได้รับการจ้างงานในสถานประกอบการจำนวน 4 คน และทำงานในสถานประกอบการอย่างน้อย 1 ปี พบ 4 ปัจจัยหลักที่น่าสนใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล

ผู้บกพร่องทางสติปัญญามีความแตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ การศึกษารายได้ โรคประจำตัว และมีความแตกต่างพื้นฐานทางด้านบุคลิกภาพ พันธุกรรม สติปัญญา ความถนัด และความสามารถ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลให้มีความโน้มเอียง

เกิดความพึงพอใจในงาน หรือไม่พึงพอใจในงานแตกต่างกันไป

1.1 ความสนใจ/ความถนัด/ความชอบในงานที่ทำ

ผู้บกพร่องทางสติปัญญาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะพื้นฐานการทำงานต้องผ่านการประเมินศักยภาพ ความสามารถ และความชื่นชอบของผู้บกพร่องทางสติปัญญาโดยนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดหางานให้กับผู้บกพร่องทางสติปัญญาได้ประกอบอาชีพที่เหมาะสม

“...ผมมีความสนใจทำงานในร้านอาหารตั้งแต่แรก ตอนนี้รู้สึกชอบและสนุกกับงานที่ทำ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

“...ผมมีความชื่นชอบด้านคอมพิวเตอร์เลยมีความสนใจอยากทำงานเกี่ยวกับการซ่อมอุปกรณ์ต่าง ๆ แต่ปัจจุบันการทำงานเวชระเย็นก็ได้ทำงานกับคอมพิวเตอร์ ก็เป็นสิ่งที่ได้ทำได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองชอบบ้าง...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

เมื่อได้ทำในสิ่งที่ชอบหรือสิ่งที่สอดคล้องกับสิ่งที่ตนเองชอบ ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การประเมินศักยภาพและความสามารถนับเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการค้นหางานที่ตรงกับพื้นฐานความชื่นชอบและความถนัดอยู่ภายในตัวผู้บกพร่องทางสติปัญญา

1.2 แรงจูงใจในการทำงานที่เกิดจาก ความมั่นคงในการทำงานและโอกาส ก้าวหน้าของงาน

การทำงานย่อมต้องใช้แรงจูงใจ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ⁵ เมื่อได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีความชื่นชอบและถนัดก็จะส่งผลทำให้สามารถรับผิดชอบและปฏิบัติงานได้ดี เมื่อปฏิบัติงานได้ดีก็ส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ในระยะยาว

“...ผมโอเคกับงานในปัจจุบันแล้ว มีความถนัดกับงานที่ทำอยู่...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 2, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

“...อยากทำงานที่นี้ไปเรื่อย ๆ ผมรู้สึกว่ที่นี้ มีอะไรแปลกใหม่ทุกวันและทำงานที่นี้ผม รู้สึกว่มันมั่นคงแล้วครับ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 4, สัมภาษณ์ 8 กุมภาพันธ์ 2567)

จะเห็นได้ว่า ความคุ้นเคยและความถนัดกับงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ส่งผลให้ปฏิบัติงานออกมาดีและใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ แล้วส่งผลต่อความมั่นคงในการทำงานต่อไป ยิ่งเมื่อหมั่นฝึกฝนและพัฒนาศั๑กยภาพของตนก็จะส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในอนาคตได้

1.3 รายได้

รายได้ที่ได้จากการประกอบอาชีพเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นและตอบสนองความต้องการของบุคคลทั่วไปได้

“...ตอนนี้รายได้ของผมพอใช้ แม่บอกว่า จะเอาเงินเดือนของผมไปเติมเงินโทรศัพท์ที่

ผมใช้...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

“...รายได้ที่ได้ตอนนี้ไม่ค่อยพอใช้ ส่วนใหญ่จะให้คนที่บ้านใช้ เพราะที่บ้านค่าใช้จ่ายค่อนข้างเยอะพอสมควร...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 2, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

จากคำตอบที่ได้ ทำให้เห็นได้ชัดเจนว่ รายได้ส่วนใหญ่นำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง และเพื่อช่วยเหลือแบ่งเบาภาระคนในครอบครัว นอกจากนี้ยังพบจุดที่น่าสนใจว่ ผู้บกพร่องทางสติปัญญาที่มีความมุ่งมั่นและแน่วแนในการช่วยเหลือหรือลดภาระคนในครอบครัว “...คุณพ่อของผมเพิ่งตรวจพบมะเร็งเมื่อปีที่แล้ว ผมจึงต้องช่วยออกค่าใช้จ่ายในบ้านส่วนหนึ่ง...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

จากคำตอบนี้ยิ่งชี้ให้เห็นว่ รายได้ใช้สำหรับการช่วยเหลือดูแลคนที่ตนเองรักหรือคนในครอบครัว

1.4 ช่วงวัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน

สังคมการทำงานมีความหลากหลายของช่วงวัย ดังนั้น การปรับตัวจึงเป็นสิ่งสำคัญ แต่ผู้บกพร่องทางสติปัญญาส่วนใหญ่มีข้อจำกัดด้านทักษะทางสังคม ทำให้การปรับตัวและการวางตัวในสังคมการทำงานเป็นเรื่องยาก จึงจำเป็นต้องใช้เวลาและความเข้าใจจากเพื่อนร่วมงานค่อนข้างมาก

“...ที่ทำงานมีทั้งรุ่นพี่และรุ่นเดียวกัน ผมวางตัวกับรุ่นพี่ปกติ แต่เวลาพูดต้องพูด

เพราะและมีทางเสียง...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

“...ไปทำงานแรก ๆ ก็เกร็ง ๆ ครับ เพราะไม่รู้จะชวนพี่ ๆ คุยยังไง แต่ก็มีพี่ที่เข้ามาชวนผมคุย...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, สัมภาษณ์ 7 กุมภาพันธ์ 2567)

จากคำตอบที่ได้ พบว่า การริเริ่มบทสนทนากับเพื่อนร่วมงานที่มีช่วงวัยมากกว่านับเป็นข้อท้าทายของผู้บกพร่องทางสติปัญญา แต่หากนายจ้างและเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจ โดยพยายามปรับตัว เข้าหาผู้บกพร่องทางสติปัญญาและเป็นฝ่ายเริ่มต้นสร้างสัมพันธภาพ จะทำให้ผู้บกพร่องทางสติปัญญาสามารถปรับตัวได้เร็วขึ้น

1.5 โรคหรือปัญหาสุขภาพที่ส่งผลต่อการทำงาน

หากนายจ้างและเพื่อนร่วมงานไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและข้อจำกัดของโรคหรือปัญหาสุขภาพของผู้บกพร่องทางสติปัญญา ก็อาจเกิดการเปรียบเทียบหรือการถูกตำหนิจากนายจ้างและเพื่อนร่วมงานคนอื่น ที่เนื่องจากอาจไม่สามารถทำงานบางอย่างได้ หรือไม่สามารถทำงานได้เต็มศักยภาพ ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งได้กล่าวถึงโรคลมชักที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยโรคดังกล่าวทำให้ไม่สามารถทำงานหนัก เนื่องจากอาจทำให้เกิดอาการหอบ แต่หากทั้งนายจ้างและเพื่อนร่วมงานรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับข้อจำกัดของโรคลมชัก และรู้ขอบเขตในการทำงานก็สามารถทำงานได้ราบรื่นโดยไม่มีผลกระทบจากสังคมการทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน

ลักษณะของงานทำให้ผู้บกพร่องทางสติปัญญาได้แสดงความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่ โดยผู้บกพร่องทางสติปัญญาแต่ละคนล้วนมีความถนัดและความชอบที่แตกต่างกัน เมื่อประกอบอาชีพที่ตรงกับความสามารถและศักยภาพ ย่อมทำให้การปฏิบัติงานไปในทิศทางที่ดี และส่งผลทำให้มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

2.1. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนใหญ่งานที่ผู้บกพร่องทางสติปัญญาได้รับมอบหมายเป็นงานที่ไม่ซับซ้อน เป็นงานทำซ้ำ และมีแบบแผน หากได้ค่อย ๆ เรียนรู้ และทำงานซ้ำ ๆ ก็จะคุ้นชินและได้เร็วขึ้นได้

“...ช่วงแรกรู้สึกงานยาก อาจจะต้องระบบงานที่ยังไม่คุ้นชิน แต่ปัจจุบันคุ้นชินกับระบบและทำงานได้ง่ายขึ้น...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

ผู้บกพร่องทางสติปัญญาต้องการเวลามากกว่าบุคคลที่ทำงานทั่วไป เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านการเรียนรู้ จึงต้องอาศัยการฝึกและเรียนรู้ในแต่ละงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมทักษะสำคัญก่อนได้รับการจ้างงานในสถานประกอบการจริง

2.2 ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน

ทักษะการทำงานส่งผลทำให้เพิ่มคุณภาพในการทำงาน ซึ่งผู้บกพร่องทางสติปัญญาแต่ละคนมีทักษะที่ต่างกันขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าผู้บกพร่องทาง

สติปัญญาต้องนำทักษะใดมาใช้ในการปฏิบัติงาน

“...ต้องใช้ทักษะการสังเกตเพราะตำแหน่งงานที่ผมทำ คือ หาแฟ้ม-จัดเก็บแฟ้มของคนไข้ ผมเคยมีทักษะการทำงานด้านเอกสารช่วงฝึกงาน พอได้มาทำงานจึงสามารถเรียนรู้งานเอกสารได้ไว...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

“...ใช้ทักษะการคำนวณ ต้องคิดเงินค่าขนมของลูกค้าครับ ผมมีทักษะนี้มาก่อนเพราะผมชอบคณิตศาสตร์ครับ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, สัมภาษณ์ 7 กุมภาพันธ์ 2567)

จะเห็นได้ชัดว่าแต่ละสถานที่ทำงานมีความแตกต่างของการใช้ทักษะในการทำงาน และล้วนต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ ฝึกฝน และพัฒนา เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อส่งผลที่ดีต่อองค์กรหรือสถานประกอบการต่อไป

2.3 การยอมรับ/เคารพกฎระเบียบในสถานประกอบการ

สถานประกอบการแต่ละแห่งกฎระเบียบแตกต่างกัน ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้บงการทางสติปัญญาสามารถทำตามและเคารพกฎระเบียบการทำงานในสถานประกอบการได้ เช่น การแต่งกาย เวลาการเข้า-ออกงาน เป็นต้น ซึ่งผู้บงการทางสติปัญญามองว่ากฎระเบียบในการทำงานไม่ได้เคร่งครัดจนเกินไป เครื่องแบบที่บังคับใช้ในการทำงาน สามารถส่งเสริมบุคลิกภาพของผู้บงการทางสติปัญญาให้ดูดีขึ้น ทั้งนี้

กฎระเบียบจะต้องถูกต้อง ชัดเจน และพูดคุยให้เข้าใจก่อนปฏิบัติงาน ทำให้สามารถยอมรับในกฎระเบียบได้ดี และหากมีการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบ ต้องมีการทำข้อตกลงหรือพูดคุยอย่างชัดเจน

2.4 การเอื้ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง

ระยะทาง ระยะเวลาในการเดินทาง และยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางล้วนมีผลต่อการปฏิบัติงาน และอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ จากการสัมภาษณ์ พบว่า การระยะทางที่อยู่อาศัยกับที่ทำงานไม่ไกลมากนัก ทำให้ไม่มีอุปสรรคในการเดินทางไปทำงาน ทั้งนี้การวางแผนและจัดหางานให้กับผู้บงการทางสติปัญญาต้องตระหนักถึงความสำคัญของการเดินทางไปทำงาน ร่วมกับความสามารถที่มีความสอดคล้องกับงานด้วย

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

การมีอุปกรณ์เอื้ออำนวยความสะดวกต่อการทำงาน ส่งผลทำให้สามารถนำมาใช้งานเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพงานให้แก่สถานประกอบการได้ โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ใช่แค่เพียงสถานที่ หรืออุปกรณ์เพียงเท่านั้น แต่ยังรวมถึงบุคคลในสถานที่ทำงาน หรือเพื่อนร่วมงานนั่นเอง

3.1. สภาพแวดล้อมในการทำงานทั่วไป

สถานประกอบการและบริเวณรอบสถานที่ทำงานแต่ละที่ ล้วนมีองค์ประกอบของอาคาร สถานที่ และ

อุปกรณ์/เครื่องมือในการทำงานที่แตกต่าง ทั้งในด้านบรรยากาศ ความร้อน ความสว่าง เสียง สี ฯลฯ

“...ผมอยู่ที่บาร์ต้องคอยชนน้ำให้กับลูกค้า อุปกรณ์ในการทำงานครบ และผมสามารถใช้งานมันได้...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

สถานที่ทำงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ย่อมส่งผลดีต่อการทำงานของผู้บกร่องทางสติปัญญา ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำให้การปรับตัวกับเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานได้ดีไปด้วย

3.2 สภาพแวดล้อมด้านบุคคล

การที่มีนายจ้าง และเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจในตัวของผู้บกร่องทางสติปัญญา เป็นที่สำคัญในที่ทำงาน เพราะจะส่งผลทำให้ผู้บกร่องทางสติปัญญาปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ มีสุขภาพจิตที่ดีในการทำงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อเนื่อง

“...ผมสนิทกับเพื่อนในที่ทำงานเกือบทุกคนครับ เพื่อน ๆ ใจดีคอยช่วยเหลือเมื่อผมทำไม่ได้...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

“...รู้สึกดีที่มีเพื่อนร่วมงานเพราะตอนเงินไม่ครบ เพื่อนช่วยนับเงินและให้กำลังใจด้วยครับ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4, สัมภาษณ์ 8 กุมภาพันธ์ 2567)

หากเกิดปัญหาในระหว่างการทำงาน เพื่อนร่วมงานจะเป็นบุคคลที่สามารถช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับผู้บกร่องทางสติปัญญาได้ ส่งผลทำให้มี

สัมพันธภาพที่ยืนยาวและมั่นคง และสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

4. ปัจจัยด้านการจัดการ

4.1 การจัดการแก้ไขปัญหโดยผู้บกร่องทางสติปัญญา (ตนเอง)

ผู้บกร่องทางสติปัญญาต้องอาศัยการช่วยเหลือและคำแนะนำของผู้ปกครอง หรือผู้ฝึกสอนงาน (Job Coach) และอาศัยประสบการณ์เดิมที่เคยพบเจอ เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม

“...ผมเคยเลิฟผิดโต๊ะ ขอความช่วยเหลือจากพี่ที่ทำงาน พี่ที่ทำงานช่วยไปเลิฟให้ครับ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

การเผชิญสถานการณ์จริงหรือหน้างานจริงทำให้มีโอกาสเรียนรู้ทักษะการจัดการปัญหา ซึ่งการรู้จักแก้ไขปัญหาด้วยการขอช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หรือบอกผู้ฝึกสอนงานเพื่อช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาก็ จะทำให้ผู้บกร่องทางสติปัญญาค่อย ๆ เรียนรู้และสามารถนำไปใช้ในการจัดการเมื่อเผชิญปัญหาในอนาคตได้

4.2 การจัดการอารมณ์

ผู้บกร่องทางสติปัญญา มีความสามารถและข้อจำกัดในการจัดการอารมณ์ความรู้สึกได้น้อยกว่าบุคคลทั่วไป หากไม่รู้จักการควบคุมและการจัดการอารมณ์อย่างเหมาะสม อาจส่งผลทำให้มีความรู้สึกเชิงลบ เช่น ความกังวล ความเครียด ความเสียใจ เป็นต้น

“... ช่วงแรกของการทำงานมีความเครียด กลัวไม่ผ่านการทดลองงาน ผมเลยบอกครูและเลือกที่จะปล่อยวางความเครียด...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

เมื่อเผชิญกับความเครียด หรือสถานการณ์ที่ไม่สามารถจัดการอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบของตนเองได้ ผู้บกพร่องทางสติปัญญาถูกฝึกให้แจ้งปัญหาให้ผู้ฝึกสอนงาน (Job Coach) ทราบ เนื่องจากบางสถานการณ์อาจไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือจัดการกับความรู้สึกเชิงลบเพียงลำพังได้ ซึ่งผู้ฝึกสอนงาน (Job Coach) ต้องสามารถให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการจัดการความเครียดที่ถูกต้อง เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้ในการจัด/ควบคุมอารมณ์ในการทำงานในอนาคตได้

4.3 การจัดการแก้ไขปัญหาด้านนายจ้าง/ผู้ฝึกสอนงาน (Job Coach)

ผู้บกพร่องทางสติปัญญามีข้อจำกัดทางด้านการคิดวิเคราะห์ แยกแยะ และวิธีการรับมือกับปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ ดังนั้น นายจ้างและผู้ฝึกสอนงาน (Job Coach) ควรให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ซึ่งการมีบุคคลที่คอยให้คำปรึกษาและคอยให้คำชี้แนะเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้บกพร่องทางสติปัญญาสามารถก้าวผ่านปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ได้

4.4 การมีส่วนร่วมของครอบครัวในการจัดการดูแล

การทำงานทำให้ผู้บกพร่องทางสติปัญญามีโอกาสในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่นอกเหนือจากคนในครอบครัวก็ยิ่งมากขึ้น เมื่อได้รับการจ้างงาน ครอบครัวอาจรู้สึกเป็นห่วงและกังวลในด้านของทักษะทางสังคม และการทำงานในสถานประกอบการ เนื่องจากข้อจำกัดหลายด้าน หากครอบครัวช่วยการจัดการดูแล และสนับสนุนผู้บกพร่องทางสติปัญญานอกเวลา ทั้งการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การจัดการอารมณ์ การรับฟังปัญหา และการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่พบเจอในการทำงาน จะทำให้ผู้บกพร่องทางสติปัญญา อยู่ร่วมกับผู้อื่น และไว้วางใจที่จะบอกเล่าปัญหาในการทำงานกับบุคคลในครอบครัวได้อย่างเต็มที่

“... พ่อบอกว่าถึงไม่ชอบ ถึงอยู่ไม่ได้ ก็ลูกก็ต้องอยู่กับมัน เพราะงานทุกที่ต้องพบเจอคนหลากหลายจนกว่าจะเลิกทำงาน...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, สัมภาษณ์ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

การที่ครอบครัวที่เข้าใจและรับฟังปัญหาในการทำงาน มีการเสริมแรงทางบวกโดยการพูดให้กำลังใจให้มีความเข้าใจกับปัญหาที่กำลังเผชิญหน้า ส่งผลทำให้ผู้บกพร่องทางสติปัญญาสามารถทำงานและอยู่ร่วมกันกับบุคคลในสังคมการทำงานได้ดีขึ้นได้ไม่ยาก

สรุป

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปกครองทางสติปัญญา ล้วนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้สามารถทำงานได้นาน และมีโอกาสในการก้าวหน้าของอาชีพ อีกทั้งยังส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

1. คริษฐา อ่อนแก้ว. ความคาดหวัง ปัญหา และอุปสรรคของนายจ้างต่อการจ้างงานคนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550. วารสารวิทยาลัยราชสุดา. 2556;15(1): 35-49. สืบค้นจาก : <https://rs.mahidol.ac.th/rsjournal/vol.15/3.pdf>
2. กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. สถานการณ์คนพิการในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร:

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์; 2566.

3. ศิโรรัตน์ นาคทองแก้ว, จารุพัชร ฉลาดแพทย์. ผลการพัฒนาผู้ปกครองทางสติปัญญาสู่การทำงานในสถานประกอบการ กรณีศึกษา สถาบันราชานุกูล. วารสารราชานุกูล. 2565;34(1):12-28.
4. กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ สถาบันราชานุกูล. รายงานการให้บริการกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ ปีงบประมาณ 2566. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชานุกูล; 2566.
5. ภูริวิชณ์ โทสุรินทร์. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันองค์การของข้าราชการครูโรงเรียนในสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต]. นครนายก: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี; 2561.