ประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร

น.ส.สโรชา กิตติสิริพันธุ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยา ไม่สังกัดภาควิชา/เทียบเท่า
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

INNER MIND EXPERIENCE OF BLIND EMPLOYEES

Miss Sarocha Kittisiripan

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts in Psychology

Common Course

FACULTY OF PSYCHOLOGY

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร
โดย	น.ส.สโรชา กิตติสิริพันธุ์
สาขาวิชา	จิตวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	อาจารย์ ดร.พนิตา เสือวรรณศรี
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ตุ้ยคำภีร์

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะจิตวิทยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรรณระพี สุทธิวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(อาจารย์ ดร.พนิตา เสือวรรณศรี)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ตุ้ยคำภีร์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลยา พิสิษฐ์สังฆการ)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(อาจารย์ ดร.ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สโรชา กิตติสิริพันธุ์ : ประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร. (INNER MIND EXPERIENCE OF BLIND EMPLOYEES) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.พนิตา เสือวรรณศรี, อ.ที่ปรึกษาร่วม : ศ. ดร.อรัญญา ตุ้ยคำภีร์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (Interpretative Phenomenological Analysis: IPA) เก็บข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นคนพิการทางการเห็นระดับสายตาบอดสนิทที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรร่วมกับคนทั่วไปจำนวน 6 ราย ผลการวิจัยประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) แรงกดดันภายในใจก่อนเริ่มทำงาน ประกอบด้วย ความต้องการสร้างอัตลักษณ์จากการทำงาน ความจำกัดทางอาชีพ และความกังวลใจต่อการทำงาน 2) ความบีบคั้นทางใจเมื่อเริ่มเป็นพนักงานองค์กร ประกอบด้วย การขาดระบบสนับสนุนการทำงาน การขาดอิสระในการเคลื่อนไหว การถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วม และข้อจำกัดเรื่องผลตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพ 3) การรับมือกับความบีบคั้นทางใจในองค์กร ประกอบด้วย การรับมือปัญหาด้วยตนเอง และการสนับสนุนจากคนรอบข้าง 4) การซึมซับการตีตราสู่ตนเอง ประกอบด้วย ความรู้สึกไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น ความรู้สึกเป็นภาระ และความเจียมตัวในความพิการ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลโดยอธิบายถึงการปรับตัวของพนักงานตาบอด และการซึมซับการตีตราสู่ตนเองของพนักงานตาบอด ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลในมุมมองของพนักงานตาบอดในบริบทของการทำงาน เป็นประโยชน์ต่อการช่วยเหลือทางจิตใจและการปรับตัวให้แก่พนักงานตาบอด และวางแผนนโยบายที่เอื้อให้พนักงานตาบอดสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สาขาวิชา จิตวิทยา ลายมือชื่อนิสิต .....
ปีการศึกษา 2563 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม .....

6077623438 : MAJOR PSYCHOLOGY
KEYWORD: INNER MIND EXPERIENCE, BLIND, EMPLOYEE, STIGMA

Sarocha Kittisiripan : INNER MIND EXPERIENCE OF BLIND EMPLOYEES. Advisor: Lecturer PANITA SUAVANSRI, DPsychotherapy Co-advisor: Prof. ARUNYA TUICOMEPEE, Ph.D.

This research aims to explore psychological experiences of the blind employees working in organizations. The qualitative methodology adopted in this research is Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) approach. Data were collected through semi-structured in-depth interviews. The participants were six totally blind employees working in the organizations together with sighted colleagues. The research findings can be encapsulated into four main themes, which are 1) mental pressures before starting the work which includes self-identification with work, limitations of opportunities and options, and anxieties of working. 2) Mental pressures once becoming employees, which includes the lack of facilitation in the organizational systems, unable to physically move freely in the workplace, being impeded to participate in activities, insubstantial compensations and unforeseeable career developments. 3) Dealing with mental pressures in the workplace, which includes self-help approaches, and supports from colleagues. 4) Internalization of stigmas, which includes feeling inferior to others, feeling of being a burden to others, and being humbled by the disabilities. From the findings, the researcher further discusses the issues of the adaptability of blind employees, and their internalization of the stigmas. The findings of this research provide primary data from the perspectives of the blind employees in the work environment, which can eventually contribute to supporting mental health of blind employees and facilitating their work performance.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Field of Study: Psychology
Academic Year: 2020

Student's Signature .....
Advisor's Signature .....
Co-advisor's Signature .....

กิตติกรรมประกาศ

ขอบคุณอาจารย์ ดร.พนิตา เสือวรรณศรี และศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ตุ้ยคำภีร์ ที่สละเวลามาช่วยชี้แนะสั่งสอนตลอดกระบวนการทำวิจัย ทั้งยังช่วยเสนอแนะ ปรับปรุง ตรวจทานกระทั่งงานวิจัยนี้สำเร็จได้ ความเชื่อมั่นที่อาจารย์มีต่อผู้วิจัยนั้น ถือเป็นแรงใจสำคัญยิ่งของผู้วิจัย

กลุ่มเพื่อนร่วมรุ่น 33 และรุ่นพี่รุ่นน้องสาขาจิตวิทยาการปรึกษา ก็เป็นกลุ่มที่ผู้วิจัยระลึกถึงเสมอ ทุกคนไม่เพียงดูแลผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาด้วยความใส่ใจอาทร ยังเป็นความสุขในวันที่ต้องการรอยยิ้ม เป็นความอุ่นใจในวันที่โดดเดี่ยว เป็นกำลังใจในวันที่หวั่นไหวหวาดกลัว เป็นที่ปรึกษาในวันที่หาทางแก้ไขปัญหาไม่พบ ความอบอุ่นจากครอบครัวจิตวิทยาการปรึกษาจะประทับแน่นในใจไม่เลือน

ขอบคุณครอบครัวสำนักพิมพ์ผีเสื้อ ที่คอยเอื้อเฟื้อเกื้อกูลสนับสนุนผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ขอบคุณครอบครัว กิตติสิริพันธุ์ ที่ดูแลผู้วิจัยอย่างดีที่สุดมาโดยตลอด ขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ นอกรั้วมหาวิทยาลัยที่ส่งความห่วงใยมาให้เสมอมิได้ขาด และขอบคุณอาสาสมัครที่เอื้อเฟื้อช่วยเหลือให้ผู้วิจัยเข้าถึงข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ได้โดยสะดวก ทั้งพิมพ์เอกสาร อ่านบันทึกเสียงเอกสารสำคัญ และอื่น ๆ อีกมาก ความสำเร็จของงานวิจัยนี้เกิดขึ้นได้ก็ด้วยความร่วมมือร่วมใจของทุกคน

ที่สำคัญยิ่ง ขอบคุณผู้เข้าร่วมวิจัยทั้ง 6 รายที่สละเวลา และไว้วางใจบอกเล่าประสบการณ์ส่วนตัวต่าง ๆ อันเกี่ยวเนื่องกับการทำงานในองค์กรแก่ผู้วิจัยอย่างไม่ปิดบัง ประสบการณ์เหล่านั้นเป็นเรื่องราวที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง และเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยขยายโลกทัศน์ผู้วิจัยให้กว้างขวางขึ้น

อีกทั้งขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลยา พิสิษฐ์สังฆการ และอาจารย์ ดร.ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล ที่กรุณาแนะนำเพิ่มเติมเพื่อแก้ไขให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอบคุณคุณวัลลภ สีหเดชวีระ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการที่ประสานงาน และช่วยให้ผู้วิจัยจัดการเอกสารต่าง ๆ ได้โดยสะดวกตลอดเวลาที่ศึกษาอยู่ที่คณะจิตวิทยาแห่งนี้ และขอขอบคุณทุนอุดหนุนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อเฉลิมฉลองในโอกาสที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาสยามบรมราชกุมารีทรงเจริญพระชนมายุ 60 พรรษา และทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิตที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการศึกษาและการทำวิจัยนี้ หากงานวิจัยนี้จะมีส่วนเอื้อให้เกิดคุณประโยชน์ใดแก่แวดวงจิตวิทยาการปรึกษา และกลุ่มคนตาบอดบ้าง ผู้วิจัยก็จะยินดีเป็นอย่างยิ่ง และอยากให้ผู้อ่านได้ระลึกถึงบุคคลสนับสนุนที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาแล้วทั้งสิ้นนี้ว่าเป็นผู้ที่มีส่วนเกื้อกูลให้เกิดประโยชน์อันน่ายินดีนี้ขึ้น

สโรชา กิตติสิริพันธุ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ค

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ฌ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การวิจัย 6

คำถามการวิจัย 6

ขอบเขตการวิจัย 6

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย 7

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 7

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

1. องค์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคนตาบอด 8

2. คนตาบอดกับกฎหมายจ้างงานคนพิการในประเทศไทย 15

3. คนตาบอดกับความท้าทายของการทำงานในองค์กร 17

4. การช่วยคนตาบอดปรับตัวในการทำงาน 23

5. สรุป 27

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย 29

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (Interpretative Phenomenological Analysis: IPA) 30
การออกแบบการวิจัย 35
วิธีดำเนินการวิจัย 36
บทสะท้อนอัตวิสัยของผู้วิจัยเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย 53
บทที่ 4 ผลการวิจัย 56
1. แรงกดดันภายในใจก่อนเริ่มทำงาน 58
2. ความบีบคั้นทางใจเมื่อเริ่มเป็นพนักงานองค์กร 82
3. การรับมือกับความบีบคั้นทางใจในองค์กร 98
4. การซึมซับการตีตราสู่ตนเอง 117
บทสะท้อนอัตวิสัยของผู้วิจัยเกี่ยวกับผลการวิจัย 126
บทที่ 5 การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 129
ประเด็นอภิปรายที่ 1 การปรับตัวของพนักงานตาบอด 130
ประเด็นอภิปรายที่ 2 การซึมซับการตีตราสู่ตนเอง 141
ข้อเสนอแนะ 145
ข้อจำกัดของงานวิจัย 149
บทสะท้อนอัตวิสัยของผู้วิจัยเกี่ยวกับการอภิปรายผล 150
บรรณานุกรม 152
ภาคผนวก 159
ภาคผนวก ก 160
ภาคผนวก ข 162
ภาคผนวก ค 168
ประวัติผู้เขียน 170

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ตัวอย่างการบันทึกประเด็นสำคัญ และการระบุใจความสำคัญ 49

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 ผลการวิจัยประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร.....57

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรคมะเร็งที่จอประสาทตาทำให้ผู้วิจัยตาบอดสนิทตั้งแต่สองขวบ พอถึงวัยเรียนหนังสือก็ได้เข้าศึกษาที่โรงเรียนสอนคนตาบอดเป็นโอกาสสำคัญทำให้ได้คลุกคลีผูกพันกับกลุ่มคนพิการทางการเห็นอย่างหลากหลายทั้งที่เป็นเพื่อนวัยเดียวกัน รุ่นพี่ที่อายุห่างกันเป็นสิบปี ไปจนกระทั่งรุ่นสูงอายุ เรื่องหนึ่งที่ผู้วิจัยในเวลานั้นได้ยินคนในโรงเรียนพูดถึงบ่อย ๆ และยังคงติดค้างอยู่ในใจเรื่อยมา คือ เรื่องทางเลือกอาชีพอันจำกัดของคนตาบอด ผู้วิจัยในวัยเด็กนั้นสงสัยเหลือเกินว่า เหตุใดเมื่อเอ่ยถึงอาชีพของคนตาบอดจึงฟังดูมีตัวเลือกคับแคบแค่เพียง เล่นดนตรีข้างถนน นวด ขายสลากกินแบ่งรัฐบาล หรือที่พอจะได้ยินนอกกรอบออกมาหน่อยก็คือ ครู และพนักงานรับสายโทรศัพท์ แต่หากพูดกันถึงอาชีพสำหรับผู้ปกครองของคนตาบอด หรือคนทั่วไปนอกเหนือจากคนตาบอดแล้ว กลับได้ยินชื่ออาชีพน่าสนใจเป็นจำนวนมากจนนับไม่ถ้วน วิศวกร หมอ โปรแกรมเมอร์ พนักงานธนาคาร ผู้จัดการฝ่ายขาย พนักงานขายสินค้า ฯลฯ ไม่แน่ใจว่าในความคิดของคนทั่วไป ทางเลือกอาชีพอันจำกัดของคนตาบอดดังที่เล่าไปนี้จะเป็นเรื่องสลักสำคัญหรือไม่ แต่นี่ถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่งสำหรับผู้วิจัยในเวลานั้น เด็กตาบอดหนึ่งคนที่รู้ว่าตนเองกำลังจะต้องเติบโตขึ้น ต้องมีอาชีพ และดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคม ทางเลือกอาชีพอันจำกัดและดูเฉพาะเจาะจงเช่นที่กล่าวมาข้างต้นนี้ทำให้เด็กตาบอดคนนั้นรู้สึกสะเทือนใจ สลดหดหู่ หวาดกลัว และกังวล จนบางครั้งก็คิดอยากสละชีวิตตัวเอง อยากหนีไปจากการเป็นคนตาบอด เพื่อจะได้พ้นไปจากทางเลือกอาชีพอันจำกัดนี้ อย่างไรก็ตามเด็กตาบอดในเวลานั้นก็หวาดกลัวเกินกว่าจะตัดสินใจทำอะไรลงไป และยังมีความหวังปลอบใจตนเองว่า เมื่อเติบโตขึ้นอาจพบหนทางที่ดีกว่าตามที่ได้ยินได้ฟังมานี้ก็เป็นได้

เมื่อเริ่มก้าวเข้าสู่วัยทำงาน การประกอบอาชีพของคนตาบอดยังคงเป็นประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจต่อเนื่อง ผู้วิจัยสังเกตว่า เพื่อน ๆ และรุ่นพี่ตาบอดจำนวนมากพยายามทลายกรอบทางเลือกอาชีพอันจำกัดด้วยการสมัครเข้าทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กร แต่ก็ต้องเผชิญอุปสรรคที่ทำให้ไม่อาจทลายข้อจำกัดทางอาชีพนี้ได้โดยง่าย อุปสรรคประการหนึ่งที่เห็นได้ชัด คือ คนตาบอดมักถูกปฏิเสธ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

การจ้างงาน เพราะนายจ้างมีความต้องการจ้างงานคนตาบอดน้อย โดย กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และ Workability Thailand (2561) ระบุผลการสำรวจการจ้างงานในประเทศไทยว่า หากต้องจ้างคนพิการเข้าทำงาน มีนายจ้างเพียง 16% ที่เลือกจ้างงานคนพิการทางการเห็น ในขณะที่มีนายจ้างถึง 56% เลือกจ้างคนพิการด้านการเคลื่อนไหว และ 35% จ้างคนพิการด้านการได้ยิน/สื่อความ ผลการสำรวจนี้ยังไม่ได้ระบุให้ชัดลงไปว่า นายจ้างที่เลือกจ้างงานคนพิการทางการเห็นเพียง 16% นั้นตัดสินใจจ้างคนตาบอดกี่เปอร์เซ็นต์ หรือจ้างเฉพาะคนตาเห็นเลือนราง จึงมีความเป็นไปได้ว่า สำหรับคนตาบอดสนิทจริง ๆ นั้นอาจยิ่งมีโอกาสได้รับการจ้างงานน้อยกว่า 16% ตามที่ระบุไว้ในผลสำรวจนี้ ผลการสำรวจดังกล่าวยังสะท้อนถึงความเป็นไปได้ว่า นายจ้างอาจกังวลต่อการจ้างคนตาบอดมากกว่าคนพิการประเภทอื่น หรืออาจมองเห็นประโยชน์จำเป็นของการจ้างงานคนตาบอดน้อยกว่าคนพิการประเภทอื่นจึงต้องการจ้างงานคนตาบอดน้อยกว่า นอกจากนี้ผลการสำรวจในประเทศแคนนาดา Duquette และ Baril (2013) ยังพบว่า แม้คนตาบอดจะจบการศึกษาระดับเดียวกับคนทั่วไปแต่ก็ยังคงได้รับการจ้างงานน้อยกว่าคนทั่วไปมาก โดยคนพิการทางการเห็นในวัยทำงานมีเพียง 35% เท่านั้นที่ได้รับการจ้างงาน ขณะที่คนทั่วไปรายงานว่าได้รับการจ้างงานถึง 73% น่าสนใจว่า เพราะเหตุใดทั้ง ๆ ที่คนตาบอดมีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกับคนทั่วไปแต่ยังคงได้รับการจ้างงานน้อยกว่าคนทั่วไปถึงหนึ่งในสองส่วน เป็นไปได้ว่า ความต้องการจ้างงานคนตาบอดที่มีอยู่จำกัดนี้อาจสัมพันธ์กับการตีตรา หรือทัศนคติเหมารวมของคนในสังคมที่มีต่อคนตาบอด ซึ่งคนส่วนใหญ่ในสังคมตีตราคนตาบอดว่า ไร้ความสามารถ เป็นภาระของสังคม และน่าสงสาร (Kerddaen, 2018) มีความสามารถไม่เท่าเทียมกับคนปกติและไม่สามารถเป็นผู้นำหรือสั่งการได้ (วิชัย จันทร์บุญ และ มณีมัย ทองอยู่, 2559) การตีตรา หรือทัศนคติเหมารวมของคนในสังคมทำให้นายจ้างมองไม่เห็นความจำเป็นของการจ้างงานคนตาบอดนำไปสู่การปฏิเสธที่จะรับคนตาบอดเข้าทำงาน การถูกปฏิเสธการจ้างงานจึงเป็นความท้าทายสำคัญแรก ๆ ที่คนตาบอดต้องเผชิญในการสมัครงาน ไม่เพียงเท่านั้นเมื่อคนตาบอดได้รับการจ้างงานแล้วก็ยังประสบอุปสรรคจากการได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียมกับคนทั่วไป คนตาบอดที่เข้าไปทำงานในองค์กรมักไม่พึงพอใจในงานเนื่องจากได้รับผลตอบแทนต่ำกว่าคนทั่วไป อีดอัดกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Kerddaen, 2018) ไม่พอใจกับโอกาสการพัฒนาทางอาชีพที่ถูกจำกัด (Gillies et al., 1998) อึดอัดกับความท้าทายที่ไม่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์และสื่อต่าง ๆ ได้ (Wolffe et al., 2013)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

เห็นได้ว่า เส้นทางในการประกอบอาชีพร่วมกับผู้อื่นในองค์กรสำหรับคนตาบอดนั้นประสบกับอุปสรรคทั้งในช่วงการสมัครงาน ไปจนกระทั่งหลังได้รับการจ้างงาน แม้หลายปีมานี้รัฐบาลไทยจะเห็นถึงความสำคัญของการแก้ไขปัญหาเรื่องอาชีพของคนพิการ ดังปรากฏข้อบังคับในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการปี 2550 ในมาตราที่ 33 34 และ 35 กำหนดให้นายจ้าง หรือสถานประกอบการณ์ที่มีพนักงาน 100 คนขึ้นไปต้องจ้างงานหรือจ่ายเงินสนับสนุนการประกอบอาชีพแก่คนพิการในอัตราส่วนร้อยละหนึ่งของจำนวนลูกจ้างทั้งหมด ทั้งยังกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และระบุถึงคุณประโยชน์ที่สถานประกอบการจะได้รับจากการจ้างงานคนพิการ เช่น สิทธิ์ในการงดเว้นภาษี ฯลฯ (ราชกิจจานุเบกษา, 2550; ราชกิจจานุเบกษา, 2554) แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะเจาะจงถึงกลุ่มคนตาบอดแล้วก็ดูเหมือนกฎหมายยังไม่อาจช่วยแก้ไขปัญหานี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยไม่อาจรับประกันว่านายจ้างจะเลือกจ้างงานคนตาบอด เพราะเพื่อปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎหมาย นายจ้างจะเลือกจ้างคนพิการประเภทใดก็ได้ และดังได้กล่าวแล้วว่า นายจ้างต้องการจ้างงานคนพิการด้านการเคลื่อนไหว และคนพิการด้านการได้ยิน/สื่อความมากกว่าคนตาบอด (กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และ Workability Thailand, 2561) อีกทั้งกฎหมายดังกล่าวยังไม่ได้มีบทบังคับให้องค์กรจัดเตรียมอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานของคนพิการ ดังนั้นสำหรับคนตาบอดที่เข้าถึงการทำงานได้ก็ต่อเมื่อมีอุปกรณ์พิเศษ เช่น โปรแกรมอ่านจอภาพ ไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายข้างต้นจึงไม่อาจทำให้แน่ใจได้ว่า คนตาบอดจะได้รับการสนับสนุนจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เข้าถึงการทำงานได้โดยสะดวกเช่นเดียวกับคนทั่วไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

การศึกษาของ Leonard (2002) และ O'Day (1999) พบว่า การเผชิญอุปสรรคของการทำงานในองค์กรเป็นเวลานาน เช่น ถูกปฏิเสธการจ้างงานซ้ำ ๆ ถูกตัดสินว่าไร้ความสามารถเป็นประจำ ทำให้คนตาบอดถอดใจต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรจนหลายคนกลายเป็นคนว่างงาน และไม่คิดจะสมัครงานอีกต่อไป การศึกษาของ Kerddaen (2018) ก็พบว่า คนตาบอดบางส่วนตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพอิสระ เช่น เล่นดนตรีข้างถนน แทนการเผชิญกับความอึดอัดกดดันจากการทำงานในองค์กร ผู้วิจัยเห็นว่า การไม่ได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรอาจส่งผลให้วงสังคมของคนตาบอดนั้นถูกจำกัดตามไปด้วย เพราะขาดโอกาสปฏิสัมพันธ์กับคนทั่วไปในสังคม ในขณะเดียวกันความรู้สึกว่าตนไม่สามารถทำงานได้ยังส่งผลโดยตรงให้บุคคลนั้นแยกตัวออกจากสังคม (Hvalsøe & Josephsson,

2003) แต่ผู้วิจัยเห็นว่าคนตาบอดควรมีทางเลือกที่จะเข้าทำงานในองค์กรที่เห็นคุณค่าคนตาบอด สามารถทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องแก่พนักงานองค์กร และสร้างระบบการทำงานเพื่อเอื้อให้คนตาบอดทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นและความสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานตาบอด

จากปัญหาเรื่องการถอดใจกับการทำงานและการแยกตัวจากสังคมของคนตาบอดที่กล่าวไปข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเกิดคำถามในใจสองข้อ ข้อแรก คือ ทำอย่างไรจึงจะยับยั้งไม่ให้คนตาบอดถอดใจกับการทำงาน และแยกตัวออกจากสังคม อีกข้อหนึ่ง เหตุใดที่ผ่านมาจึงไม่มีใครช่วยลดทอนความบีบคั้นทางใจของคนตาบอดจากการเผชิญอุปสรรคในที่ทำงานได้อย่างทันท่วงที ผู้วิจัยเห็นว่า การยับยั้งไม่ให้คนตาบอดเกิดภาวะบีบคั้นใจจนถอดใจกับการทำงานนั้นเกิดขึ้นได้จากการเอื้ออำนวยของคนหลายฝ่าย Roessler (2002) ได้ระบุถึงนักปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูคนพิการว่า จำเป็นจะต้องมีส่วนช่วยให้คนพิการปรับตัวต่อการทำงานในองค์กร งานวิจัยของ Golub (2006) ก็ระบุถึงความจำเป็นที่องค์กรผู้ว่าจ้างคนตาบอดต้องมีส่วนช่วยสนับสนุนการทำงานของพนักงานตาบอด เช่น จัดเตรียมอุปกรณ์ให้เข้าถึงได้ คาดหวังผลงานที่มีมาตรฐานจากพนักงานตาบอด งานวิจัยของ Crudden (2012) ก็ระบุถึงความสำคัญของครอบครัวและโรงเรียนที่มีส่วนช่วยเตรียมคนตาบอดให้พร้อมต่อการทำงาน เช่น สอนทักษะการเดินทาง ฝึกทักษะการแก้ไขปัญหา อย่างไรก็ตามการที่นักปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูคนพิการ องค์กรผู้ว่าจ้างคนตาบอด ครอบครัว หรือโรงเรียนจะเข้ามาสนับสนุนคนตาบอดในการทำงานนั้นก็น่าจะต้องเริ่มต้นจากการตระหนักถึงประสบการณ์ความบีบคั้นภายในใจของคนตาบอดที่ทำงานในองค์กรว่า ประสบอุปสรรคการทำงานอย่างไรบ้าง สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรทำให้คนตาบอดรู้สึกอย่างไร วิธีปฏิบัติต่อคนตาบอดแบบไหนที่เหมาะสม การปฏิบัติแบบใดทำให้คนตาบอดรู้สึกอึดอัด ที่ผ่านมาเหตุที่ฝ่ายต่าง ๆ ไม่อาจช่วยคลี่คลายความบีบคั้นทางใจของคนตาบอดอันเกิดจากอุปสรรคการทำงานได้ทันท่วงทีก็เพราะไม่ได้ตระหนักรู้ประสบการณ์ความรู้สึกนึกคิดของคนตาบอดในบริบทของการทำงานอย่างชัดเจนเพียงพอ จึงไม่อาจช่วยคนตาบอดจัดการแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานในองค์กรได้

จากการศึกษาข้อมูลงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ในประเทศไทยมีงานวิจัยที่สะท้อนประสบการณ์เชิงลึกของคนตาบอดในบริบทของการทำงานในองค์กรอยู่อย่างจำกัด อาจมีการศึกษาบ้าง แต่ก็แทรกปนอยู่ในการศึกษาประสบการของคนพิการโดยรวม ไม่ได้แยกศึกษา

ในกลุ่มคนตาบอดโดยตรง และไม่ได้เจาะลึกในบริบทของการทำงานในองค์กรโดยตรง เช่น งานวิจัยของ วิชัย จันทร์บุญ และ มณีมัย ทองอยู่ (2559) สะท้อนประสบการณ์ของคนพิการที่พยายามต่อสู้กับความเชื่อของคนในสังคมที่มีต่อคนพิการ อย่างไรก็ตามประสบการณ์เชิงลึกของกลุ่มคนตาบอดน่าจะมีรายละเอียดเฉพาะบางประการที่ต่างกับคนพิการบางประเภท เช่น คนตาบอดอาจประสบความอึดอัดบีบคั้นจากการไม่อาจเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นภาพ ขณะ คนพิการทางการเคลื่อนไหวที่ต้องอาศัยวีลแชร์อาจอึดอัดบีบคั้นจากข้อจำกัดของสถานที่ซึ่งไม่เอื้อให้ดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างสะดวก อีกทั้งประสบการณ์ในบริบทของการทำงานยังอาจมีรายละเอียดที่แตกต่างจากบริบททั่วไปในชีวิต กล่าวคือ ประสบการณ์ในบริบทของการทำงานมีความซับซ้อนเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์การทำงาน วิธีการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร เพื่อนร่วมงาน ความคาดหวังต่อตนเองในการสร้างผลงาน ผลตอบแทนจากการทำงาน ฯลฯ ในขณะที่ประสบการณ์ในบริบทอื่น ๆ เช่น บริบทการศึกษานั้นไม่ได้เกี่ยวข้องกับความคาดหวังต่อตนเองที่จะสร้างผลงาน และไม่ได้เกี่ยวข้องกับการได้รับผลตอบแทน ดังนั้นการศึกษาประสบการณ์เชิงลึกของคนตาบอดที่ทำงานในองค์กรโดยตรงจึงมีความสำคัญ เพราะจะช่วยให้เข้าใจความรู้สึกนึกคิดของคนตาบอดต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในบริบทของการทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรชัดเจนขึ้นได้

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาประสบการณ์เชิงลึกของคนตาบอดที่ทำงานในองค์กร เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับคนตาบอด เช่น องค์กรผู้ว่าจ้าง นักจิตวิทยาองค์กร นักจิตวิทยาการปรึกษา มูลนิธิที่ช่วยเหลือคนพิการ ได้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิดของคนตาบอดในบริบทของการทำงานองค์กรเพิ่มขึ้น ทราบอุปสรรคปัญหาที่คนตาบอดต้องเผชิญในการทำงาน เพื่อจะได้นำไปวางแผนออกแบบองค์กรที่เอื้อให้คนตาบอดกับพนักงานอื่น ๆ ในองค์กรทำงานร่วมกันได้ เพื่อจะได้ช่วยเตรียมพร้อมคนตาบอดที่จะเข้าไปทำงานในองค์กรให้ปรับตัวได้เร็วขึ้น และรับมือกับปัญหาการทำงานในองค์กรที่อาจเกิดกับตนเองได้ดีขึ้น อีกทั้งข้อมูลประสบการณ์ดังกล่าวอาจช่วยให้นักจิตวิทยาการปรึกษาที่ให้บริการแก่คนตาบอดที่ทำงานในองค์กรนั้นเข้าใจคนตาบอดได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมกันในการลดทอนความกดดันบีบคั้น คลี่คลายความอึดอัดคับข้องใจของคนตาบอด ยับยั้งไม่ให้คนตาบอดถอดใจต่อการทำงานจนแยกตัวออกจากสังคม ทั้งยังอาจช่วยส่งเสริมให้คนตาบอดรู้สึกว่า ตนเองมีทางเลือกในการประกอบอาชีพร่วมกับผู้อื่นในองค์กรเพิ่มขึ้นได้ สำหรับคนตาบอดที่กำลังจะเข้าไปทำงานในองค์กร ข้อมูลประสบการณ์ดังกล่าวจะช่วยให้คนตาบอดรับรู้ถึงอุปสรรค

ของการทำงานในองค์กรและผลกระทบทางจิตใจที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองได้ ทำให้วางแผนเตรียมพร้อมต่อการทำงานในองค์กรได้ดีขึ้น รับมือกับอุปสรรคของการทำงานได้ด้วยความเข้าใจและไม่ตื่นตระหนก สำหรับพนักงานตาบอดที่กำลังเผชิญอุปสรรคของการทำงานในองค์กร การทราบถึงประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกันของพนักงานตาบอดคนอื่น ๆ อาจช่วยลดทอนความรู้สึกโดดเดี่ยวในการจัดการกับอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น เข้าใจสาเหตุของอุปสรรคปัญหา ตลอดจนเห็นแนวทางของการจัดการปัญหาของพนักงานตาบอดคนอื่น ๆ นำมาซึ่งการตระหนักถึงศักยภาพของตนที่จะเลือกตัดสินใจ แก้ไขจัดการและรับมือกับอุปสรรคของการทำงานในองค์กรที่เกิดขึ้นกับตนเอง

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร

คำถามการวิจัย

คนตาบอดมีประสบการณ์ภายในจิตใจที่เกี่ยวเนื่องกับการทำงานในองค์กรอย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (Interpretative Phenomenological Analysis, IPA) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับคนตาบอดที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดยกลุ่มประชากรต้องสำเร็จการศึกษาภาคบังคับเป็นอย่างน้อย และเคยผ่านการอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับคนตาบอด เช่น ทักษะการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว ทักษะการใช้โปรแกรมอ่านจอภาพร่วมกับโปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ ทำให้สามารถช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวันได้ และพร้อมต่อการปฏิบัติงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

1. คนตาบอด (Blind) หมายถึง ผู้ที่ไม่สามารถอาศัยการมองเห็นด้วยสายตาในการประกอบอาชีพได้เลย จำเป็นต้องใช้ทักษะ อวัยวะส่วนอื่น เครื่องมือช่วย หรือวิธีการอื่นใดสำหรับประกอบอาชีพ

2. คนพิการทางการเห็น (People with visual impairment) หมายถึง ผู้มีการมองเห็นไม่เป็นปกติ โดยอาจมีระดับการมองเห็นน้อยกว่าคนทั่วไป หรือมีลานสายตาแคบกว่าคนทั่วไป ทำให้ถูกจัดอยู่ในประเภทคนพิการ

3. ประสบการณ์ภายในจิตใจ (inner mind experience) หมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิด มุมมองต่อตนเอง ผู้อื่น และชีวิต หรือสภาวะที่เป็นตามการรับรู้ของคนตาบอด

4. พนักงาน (employee) หมายถึง บุคคลที่เข้าไปทำงานในองค์กรโดยมีตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งในองค์กรนั้น ๆ

5. องค์กร (Organization) หมายถึง สถานประกอบการ หน่วยงาน บริษัทที่ไม่ได้มีขอบเขตการทำงานเกี่ยวข้องกับการบริการคนพิการทางการเห็นโดยตรง โดยสถานประกอบการ หน่วยงาน บริษัทเหล่านี้ได้จ่ายเงินว่าจ้าง หรือรับคนตาบอดเข้าไปเป็นกับพนักงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1. นำข้อมูลมาวางแผนบริการปรึกษาแก่พนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรได้ โดยอาศัยข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางสำหรับช่วยให้คนตาบอดทำความเข้าใจอุปสรรคปัญหาในการทำงาน และผลกระทบทางจิตใจที่อาจเกิดขึ้นกับตนเอง

2. นำข้อมูลมาวางแผนการปรึกษาสำหรับเตรียมพร้อมคนตาบอดก่อนเข้าสู่การทำงานในองค์กร เพื่อให้คนตาบอดปรับตัวในการทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. เป็นแนวทางสำหรับออกแบบโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานทั่วไป กับพนักงานตาบอดได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารในประเด็นองค์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคนตาบอด คนตาบอดกับกฎหมายจ้างงานคนพิการในประเทศไทย คนตาบอดกับความท้าทายของการทำงานในองค์กร การช่วยคนตาบอดปรับตัวในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. องค์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคนตาบอด

การศึกษาองค์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคนตาบอด ผู้วิจัยได้ทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับนิยามของคนพิการ ประเภทความพิการ คนพิการทางการเห็น การศึกษาและการฟื้นฟูสมรรถภาพคนตาบอดก่อนการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

1.1 นิยามของคนพิการ

เนื่องจากการจ้างงานคนตาบอดในปัจจุบันอยู่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการปี พ.ศ. 2550 ผู้วิจัยจึงศึกษานิยามของคนพิการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ได้ให้ความหมายคนพิการว่า ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

> “บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใดเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด” (ราชกิจจานุเบกษา, 2550)

จากนิยามข้างต้น เห็นได้ว่า คนตาบอดซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มคนพิการนั้น โดยปกติแล้วจะประสบกับข้อจำกัดในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวัน และการเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมเนื่องจากมองไม่เห็น

หมายความว่า ในบริบทของการทำงานในองค์กรซึ่งต้องมีการทำงานเป็นประจำในแต่ละวัน มีการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน เช่น การกินอาหาร การเดินทาง การไปเข้าห้องน้ำ อีกทั้งต้องมีส่วนร่วมกับคนทั่วไปในสังคมองค์กร เช่น ทำงานร่วมกัน เข้าฝึกอบรมทักษะของพนักงานร่วมกัน ฯลฯ คนตาบอดก็อาจประสบกับข้อจำกัดในการทำสิ่งเหล่านี้อย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เนื่องจากมองไม่เห็น ดังนั้นเพื่อจะได้ทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันในองค์กรได้ และมีส่วนร่วมกับสังคมองค์กรเช่นเดียวกับพนักงานทั่วไป คนตาบอดจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือเอื้ออำนวย และได้รับการสนับสนุนบางประการเพิ่มเติม พิจารณาในแง่นี้จึงเห็นว่า ประสบการณ์ของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรจึงน่าจะเกี่ยวข้องกับการประสบข้อจำกัดลักษณะใดลักษณะหนึ่งในการทำงาน การดำเนินชีวิตประจำวัน หรือการมีส่วนร่วมกับพนักงานองค์กร ทั้งประสบการณ์นั้นก็น่าจะเกี่ยวข้องกับการได้รับการช่วยเหลือเอื้ออำนวย หรือได้รับการสนับสนุนอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้คนตาบอดทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันในองค์กร ทำงาน และมีส่วนร่วมกับสังคมองค์กรได้เช่นเดียวกับพนักงานทั่วไป

อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดของคนตาบอดเป็นอย่างไร และวิธีการอย่างไรที่ช่วยเหลือสนับสนุนคนตาบอดให้ทำกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ทำงาน และมีส่วนร่วมกับสังคมองค์กรได้นั้นก็มีรายละเอียดที่เฉพาะเจาะจง เพราะคนพิการแต่ละประเภทก็มีข้อจำกัด และต้องการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือที่แตกต่างกันออกไปตามความพิการแต่ละประเภท

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1.2 ประเภทความพิการ

ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เรื่องประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ (ฉบับที่ 2) ได้จำแนกประเภทความพิการออกเป็น 1) ความพิการทางการเห็น 2) ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย 3) ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย 4) ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม 5) ความพิการทางสติปัญญา 6) ความพิการทางการเรียนรู้ 7) ความพิการทางออทิสติก (ราชกิจจานุเบกษา, 2555)

ตามประกาศข้างต้นเห็นได้ว่าความพิการนั้นจำแนกออกเป็นกลุ่มใหญ่ได้ถึง 7 ประเภท ซึ่งแต่ละประเภทต่างก็มีรายละเอียดของข้อจำกัดการทำกิจกรรม หรือการมีส่วนร่วมทางสังคมที่แตกต่างกันออกไป เช่น คนพิการทางการเคลื่อนไหวก็อาจประสบข้อจำกัดเรื่องการเคลื่อนไหว

ร่างกายบางส่วนไม่ได้แต่ยังคิด ทำความเข้าใจ และเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ ขณะที่คนพิการทางการเรียนรู้ยังเคลื่อนไหวร่างกายได้แต่มีข้อจำกัดในการคิดคำนวณ หรือทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ คนพิการทางการเห็นมีข้อจำกัดในการรับรู้ภาพแต่ยังได้ยินสิ่งต่าง ๆ ในขณะที่คนพิการทางการได้ยินรับรู้และทำความเข้าใจภาพต่าง ๆ ได้ แต่ไม่ได้ยินเสียงหรืออาจได้ยินเสียงไม่ชัด ข้อจำกัดที่แตกต่างกันทำให้คนพิการแต่ละประเภทต้องการการสนับสนุนในการทำกิจกรรมชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมกับสังคมในลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น คนพิการทางการเห็นต้องการอุปกรณ์ หรือคนช่วยให้เข้าถึงภาพต่าง ๆ รอบตัวได้เพิ่มขึ้น หากมีคนบรรยายภาพ หรือมีอุปกรณ์ที่ช่วยอ่านข้อความต่าง ๆ ให้ฟัง คนพิการทางการเห็นก็จะทำกิจกรรมและมีส่วนร่วมกับสังคมได้เช่นเดียวกับคนทั่วไปที่มองเห็นภาพ คนพิการทางการได้ยินต้องการอุปกรณ์ หรือคนที่ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลที่เป็นเสียงได้เพิ่มขึ้น หากมีเครื่องช่วยฟัง หรือล่ามภาษามือช่วยแปลงข้อมูลจากเสียงเป็นภาพ คนพิการทางการได้ยินก็จะทำกิจกรรมหรือมีส่วนร่วมกับสังคมได้เช่นเดียวกับผู้อื่นที่ได้ยินเสียง

อย่างไรก็ตามด้วยรายละเอียดของข้อจำกัด และความต้องการการสนับสนุนที่แตกต่างกันของคนพิการแต่ละประเภทนี้ก็อาจทำให้คนทั่วไปไม่เข้าใจ หรือสับสนว่า คนพิการแต่ละคนมีข้อจำกัดอย่างไร และควรจะสนับสนุนอย่างไร ดังเช่นคนพิการทางการเห็นในบริบทของการทำงานในองค์กรนั้น องค์กรและเพื่อนร่วมงานอาจไม่เข้าใจ และสับสนเกี่ยวกับข้อจำกัดของคนพิการทางการเห็น ทำให้ไม่อาจให้การสนับสนุนได้อย่างเหมาะสม งานวิจัยแบบผสมผสานของ Papakonstantinou และ Papadopoulos (2010) สัมภาษณ์คนพิการทางการเห็นในประเทศกรีซเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนจากสังคมในที่ทำงาน คนพิการทางการเห็นในงานวิจัยนี้ระบุว่า พวกเขาไม่ได้รับการสนับสนุนจากสังคมอย่างเหมาะสม เช่น เพื่อนร่วมงานพยายามช่วยเหลือปกป้องมากเกินไปในเรื่องที่พวกเขาสามารถทำเองได้ ถูกจำกัดให้ทำหน้าที่เฉพาะอย่างเพราะคิดว่าไม่สามารถทำหน้าที่อย่างอื่นได้ หรือบางครั้งองค์กรก็อาจไม่ได้สนับสนุนคนพิการทางการเห็นให้ทำกิจกรรมหรือมีส่วนร่วมกับองค์กร เช่น ไม่มีอุปกรณ์ที่เหมาะสมให้ทำงานได้ ไม่ได้ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลจำเป็นของการทำงาน (Papakonstantinou & Papadopoulos, 2010; Wolffe et al., 2013)

จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า การที่คนในองค์กรไม่เข้าใจถึงข้อจำกัดของความพิการ และไม่รู้วิธีสนับสนุนที่เหมาะสม ทำให้คนพิการทางการเห็นรู้สึกว่า ตนไม่ได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสม หรือบางครั้งก็รู้สึกว่า ไม่ได้รับการสนับสนุนในการทำงานจากองค์กร

ด้วยเหตุที่ข้อจำกัด และการสนับสนุนคนตาบอดให้ทำกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ทำงาน และมีส่วนร่วมกับองค์กรมีรายละเอียดเฉพาะตามประเภทของความพิการนั้น ทำให้ประสบการณ์ของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรอาจเกี่ยวข้องกับการที่คนรอบข้างในองค์กรไม่รู้ ไม่เข้าใจข้อจำกัดในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของคนตาบอด การได้รับการสนับสนุนที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม หรือไม่ได้รับการสนับสนุนให้ทำกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ทำงาน หรือมีส่วนร่วมกับสังคมองค์กรได้เช่นเดียวกับพนักงานทั่วไป ทั้งนี้การทำความเข้าใจประสบการณ์ของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรชัดเจนขึ้นนั้นน่าจะต้องศึกษารายละเอียดข้อจำกัด และการสนับสนุนเฉพาะกลุ่มคนพิการทางการเห็นเป็นสำคัญ

1.3 คนพิการทางการเห็น

ตามประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ ได้จำแนกคนพิการทางการเห็นออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) คนตาบอด คือ บุคคลที่เมื่อตรวจวัดความชัดของสายตาข้างดีกว่าเมื่อใช้แว่นวัดสายตาธรรมดาแล้วอยู่ในระดับที่แย่กว่า 3 ส่วน 60 เมตร (3/60) หรือ20 ส่วน 400 ฟุต (20/400) ลงมาจนถึงมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือมีลานสายตาแคบกว่า 10 องศา และ 2) คนตาเห็นเลือนราง คือ บุคคลที่เมื่อตรวจวัดการเห็นของสายตาข้างที่ดีกว่า เมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้ว อยู่ในระดับตั้งแต่ 3 ส่วน 60 เมตร (3/60) หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต (20/400) ไปจนถึงแย่กว่า 6 ส่วน 18 เมตร (6/18) หรือ 20 ส่วน 70 ฟุต (20/70) หรือมีลานสายตาแคบกว่า 30 องศา (ราชกิจจานุเบกษา, 2552)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากการให้ความหมายดังกล่าว อาจกล่าวให้ง่ายได้ว่า คนตาบอด คือ ผู้ที่ไม่อาจใช้สายตามองเห็นได้แม้สวมแว่นสายตา โดยแทบจะมองอะไรไม่เห็น ไปจนกระทั่งมองไม่เห็นเลย ในขณะที่คนตาเห็นเลือนรางนั้นยังพอใช้สายตามองเห็นวัตถุได้อยู่บ้างหากสวมแว่นสายตา แต่วัตถุนั้นต้องอยู่ในระยะที่ใกล้มากพอ ในบริเวณต้องมีแสงที่พอดี อย่างไรก็ตามคนทั่วไปมักไม่ได้จำแนกคนตาบอดกับคนตาเห็นเลือนรางออกจากกัน แต่อาศัยการเรียกรวม ๆ ว่า คนพิการทางการเห็น และงานวิจัยหลายชิ้นไม่ได้แยกกลุ่มประชากรคนตาบอดกับคนตาเห็นเลือนรางออกจากกัน (Gillies et al., 1998; Papakonstantinou & Papadopoulos, 2010; Wolffe et al., 2013)

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า คนตาบอด และคนตาเห็นเลือนรางนั้นมีข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ด้วยมีรายละเอียดลักษณะความพิการที่แตกต่างกัน เช่น คนตาเห็นเลือนรางนั้นแม้ไม่อาจมองเห็นวัตถุที่อยู่ไกล แต่ก็ยังอาจอาศัยสายตาอ่านตัวหนังสือได้ ในขณะที่คนตาบอดไม่อาจใช้สายตาอ่านตัวหนังสือได้เลย ในด้านการดำเนินชีวิตนั้น เนื่องจากคนทั่วไปสังเกตเห็น และเข้าใจความพิการของคนตาบอดได้ชัดเจนกว่าคนตาเห็นเลือนราง จึงทำให้คนตาบอดอาจได้รับความช่วยเหลือทางด้านกายภาพจากคนทั่วไปมากกว่าคนตาเห็นเลือนราง ในขณะที่คนตาเห็นเลือนรางต้องพยายามช่วยเหลือตนเอง และประสบความยากลำบากในการอธิบายให้คนทั่วไปรู้ได้ว่า ตนเองมองเห็นอะไร มองไม่เห็นอะไร เนื่องจากมีรายละเอียดของการมองเห็นที่ปรับเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมแต่ละขณะ เช่น ปริมาณแสง ขนาดและระยะของวัตถุ จึงอาจทำให้คนทั่วไปสับสนได้ว่า เวลาใดที่จำเป็นจะต้องช่วยเหลือคนตาเห็นเลือนราง เวลาใดไม่จำเป็น

ในด้านการทำงาน คนตาบอดกับคนตาเห็นเลือนรางก็มีวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น คนตาบอดอาจเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยโปรแกรมอ่านจอภาพและเข้าถึงไฟล์เอกสารได้เฉพาะบางรูปแบบ ขณะที่คนตาเห็นเลือนรางอาจอาศัยอุปกรณ์ขยายตัวอักษรอ่านเอกสารทั่วไปได้โดยไม่ต้องพึ่งโปรแกรมอ่านจอภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับการมองเห็นของแต่ละคน

จากลักษณะข้อจำกัดที่แตกต่างกันของคนตาบอด กับคนตาเห็นเลือนราง ทำให้ในบริบทของการทำงานในองค์กรนั้น คนทั้ง 2 กลุ่มอาจมีประสบการณ์ทำงานในองค์กรที่ต่างกันออกไปด้วย ในงานวิจัยนี้จึงเลือกศึกษาประสบการณ์ของคนตาบอดเป็นหลักแทนการศึกษาประสบการณ์ของคนพิการทางการเห็นโดยรวม เพื่อให้เข้าใจประสบการณ์ของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรได้ละเอียดชัดเจนที่สุดโดยได้กำหนดนิยามของ คนตาบอด ในงานวิจัยนี้ว่า คนตาบอด หมายถึง ผู้ที่ไม่สามารถอาศัยการมองเห็นด้วยสายตาในการประกอบอาชีพได้เลย จำเป็นต้องใช้ทักษะ อวัยวะส่วนอื่น เครื่องมือช่วย หรือวิธีการอื่นใดสำหรับประกอบอาชีพ

1.4 การศึกษาและการฟื้นฟูสมรรถภาพคนตาบอดก่อนเริ่มทำงาน

การทำความเข้าใจประสบการณ์การทำงานของคนตาบอดอย่างชัดเจนได้ น่าจะต้องศึกษาถึงระบบการศึกษาของคนตาบอด เพื่อจะได้เข้าใจถึงสภาพสังคมของคนตาบอด พื้นฐานความรู้ตลอดจนเส้นทางชีวิตของคนตาบอดก่อนเริ่มต้นเข้าทำงานในองค์กร

ทักษะสำคัญที่คนตาบอดจำเป็นต้องมีในการทำงานนั้นคือ ทักษะทางวิชาการ (Crudden, 2012) ซึ่งโดยปกติแล้วหลักสูตรการศึกษาของคนตาบอดนั้นไม่ได้แตกต่างจากคนทั่วไป ดังนั้นเด็กตาบอดบางส่วนอาจเรียนหนังสือรวมกับเด็กทั่วไปตั้งแต่ระดับอนุบาล แม้เด็กตาบอดบางส่วนอาจศึกษาในโรงเรียนสอนคนตาบอดในช่วงวัยประถม แต่เมื่อต้องเข้าศึกษาระดับมัธยม หรือระดับมหาวิทยาลัยก็จะต้องเข้าเรียนรวมกับเด็กทั่วไป (อภิชาติ ทองน้อย, 2549)

อย่างไรก็ตาม นอกจากทักษะทางวิชาการที่คนตาบอดได้ศึกษาเช่นเดียวกับคนทั่วไปแล้ว คนตาบอดก็จำเป็นจะต้องศึกษา และฝึกฝนทักษะเฉพาะสำหรับคนตาบอดบางประการเพิ่มเติมจากหลักสูตรการศึกษาของคนทั่วไป เพื่อให้ใช้ประสาทสัมผัสช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวันได้ และสามารถใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือช่วยพิเศษสำหรับคนตาบอด เช่น การใช้ไม้เท้าขาวช่วยในการเดินทาง การใช้โปรแกรมอ่านจอภาพช่วยเข้าถึงข้อมูล โดยทั่วไปแล้วคนที่ตาบอดแต่เด็กมักได้รับการฝึกฝนทักษะเหล่านี้จากการศึกษาในหลักสูตรการเรียนการสอนของโรงเรียนสอนคนตาบอดเฉพาะ หากผู้ที่ไม่ได้ศึกษาในโรงเรียนสอนคนตาบอดเฉพาะ เช่น เด็กที่เข้าเรียนรวมกับคนทั่วไปตั้งแต่อนุบาล หรือกลุ่มคนตาบอดภายหลัง กลุ่มคนตาบอดเหล่านี้ก็มักจะต้องเข้าฝึกอบรมทักษะเฉพาะดังกล่าวเพิ่มเติมจากโรงเรียนสอนคนตาบอด ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนตาบอด หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่สนับสนุนคนพิการซึ่งเปิดอบรมทักษะดังกล่าวแก่คนตาบอด

จากงานวิจัยพบว่า ทักษะเฉพาะที่คนตาบอดต้องศึกษาเพิ่มเติมนี้มีความสำคัญต่อการทำงาน โดยงานวิจัยของ Crudden (2012) ได้ระบุถึงทักษะการช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวันซึ่งครอบคลุมถึงทักษะของการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว (Orientation and Mobility) ว่า เป็นทักษะที่คนตาบอดจำเป็นต้องฝึกฝนให้ได้ก่อนการเข้าทำงาน โดยทักษะการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหวเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับความสามารถที่จะใช้ประสาทสัมผัสที่เหลืออยู่ของตนสังเกตรับรู้สภาพแวดล้อม ระบุได้ว่าตนเองอยู่ที่ไหน และสามารถใช้ไม้เท้าขาวช่วยในการเดินทางจากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่งด้วยตัวเองได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย (สมาคมคนสายตาเลือนราง (ประเทศไทย), 2562)

นอกจากนี้งานวิจัยของ Zhou และคณะ (2013) ยังระบุเพิ่มเติมว่า ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ถือเป็นทักษะจำเป็นที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการทำงานของคนตาบอด โดยคนตาบอดจำเป็นต้องมีทักษะการใช้เทคโนโลยีช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น โปรแกรมอ่านจอภาพร่วมกับโปรแกรมต่าง ๆ

ในคอมพิวเตอร์ สามารถติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ได้ ฯลฯ ทั้งนี้ก็เนื่องจากคนตาบอดไม่อาจเข้าถึงเอกสารต่าง ๆ ด้วยสายตา ในการทำงานจึงจำเป็นต้องอาศัยโปรแกรมอ่านจอภาพช่วยอ่านข้อมูลที่ปรากฏบนหน้าจอให้ฟังแทน

อาจกล่าวสรุปได้ว่า ทักษะทางวิชาการ และทักษะเฉพาะสำหรับคนตาบอดอันได้แก่ การทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว การใช้โปรแกรมอ่านจอภาพร่วมกับโปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ เป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำงานของคนตาบอด ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้คนตาบอดที่จะเข้ามาเป็นกลุ่มตัวอย่างนั้นจำเป็นจะต้องผ่านการศึกษาภาคบังคับ ผ่านการอบรมทักษะการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว และผ่านการฝึกฝนใช้โปรแกรมอ่านจอภาพร่วมกับโปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้แน่ใจได้ว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นมีทักษะเพียงพอสามารถช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวัน และมีทักษะเพียงพอพร้อมต่อการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นคนตาบอดแต่กำเนิด หรือคนตาบอดภายหลังก็ได้

1.5 สรุป

การทบทวนองค์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคนตาบอดทำให้เข้าใจได้ว่า ประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรนั้นเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของคนตาบอดเมื่อประสบกับข้อจำกัดของการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวัน การทำงาน และการเข้าไปมีส่วนร่วมกับสังคมองค์กร ประสบการณ์ยังเกี่ยวข้องกับการได้รับการสนับสนุนเพื่อให้คนตาบอดปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ทำงาน และมีส่วนร่วมกับสังคมองค์กรได้ โดยการสนับสนุนนั้นมีทั้งที่สอดคล้องเหมาะสม และไม่สอดคล้องเหมาะสมกับประเภทของความพิการ เนื่องจากข้อจำกัด และการสนับสนุนคนพิการแต่ละประเภทนั้นมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน สำหรับงานวิจัยนี้เลือกศึกษาเฉพาะประสบการณ์ของพนักงานตาบอดเป็นหลัก กำหนดความหมายของคนตาบอดว่า หมายถึง ผู้ที่ไม่สามารถอาศัยการมองเห็นด้วยสายตาในการประกอบอาชีพได้เลย จำเป็นต้องใช้ทักษะ อวัยวะส่วนอื่น เครื่องมือช่วย หรือวิธีการอื่นใดสำหรับประกอบอาชีพ และงานวิจัยนี้ศึกษาประสบการณ์ของพนักงานตาบอดแต่กำเนิด และพนักงานตาบอดภายหลังรวมกัน โดยกำหนดระดับการศึกษาขั้นต่ำ และกำหนดให้พนักงานตาบอดจะต้องผ่านการฝึกอบรมทักษะการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว และทักษะการใช้โปรแกรมอ่านจอภาพร่วมกับโปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์

เพื่อให้มั่นใจได้ว่า พนักงานตาบอดนั้นมีความรู้ และมีทักษะพื้นฐานเฉพาะสำหรับคนตาบอดเพียงพอต่อการประกอบอาชีพ พร้อมที่จะช่วยเหลือตนเอง และอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ซึ่งกรอบข้างต้นตามที่กำหนดไว้นี้น่าจะทำให้ได้ประสบการณ์ของพนักงานตาบอดในบริบทที่ใกล้เคียงกันได้

2. คนตาบอดกับกฎหมายจ้างงานคนพิการในประเทศไทย

ปัจจุบันกรอบกฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับคนพิการในประเทศไทย คือ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2556 ซึ่งตราไว้ในราชกิจจานุเบกษา และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2550 เรื่อยมา (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) เนื่องจากรัฐบาลต้องการผลักดันให้มีการจ้างงานคนพิการเพิ่มขึ้น ในพระราชบัญญัติดังกล่าวนี้จึงได้ระบุไว้ถึงกฎหมายข้อบังคับเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการหลายมาตราที่สำคัญ อาทิ มาตรา 33 มาตรา 34 มาตรา 35 และสืบเนื่องจากกฎหมายที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติดังกล่าว ในปีต่อ ๆ มาก็ได้มีการออกกฎกระทรวง และพระราชกฤษฎีกาที่เกี่ยวข้องอีกหลายฉบับ เช่น กฎกระทรวงกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ และหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้าทำงานและจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554 (ราชกิจจานุเบกษา, 2554) และกฎกระทรวงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560 (ราชกิจจานุเบกษา, 2560) กฎหมายต่าง ๆ เหล่านี้มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ ดังนี้

1) กฎหมายระบุให้นายจ้าง เจ้าของสถานประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ ที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป รับคนพิการเข้าทำงานในอัตราส่วนลูกจ้างที่ไม่พิการ 100 คน ต่อคนพิการ 1 คน (ราชกิจจานุเบกษา, 2554)

2) นายจ้าง หรือเจ้าของสถานประกอบการที่ไม่ได้รับคนพิการเข้าทำงานตามกำหนดดังกล่าว จะต้องจ่ายเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเป็นรายปี คำนวณจากค่าจ้างค่าแรงขั้นต่ำคูณสามร้อยหกสิบห้าวันและคูณจำนวนคนพิการที่ไม่ได้รับเข้าทำงานตามกำหนด (ราชกิจจานุเบกษา, 2554) หรือหากไม่จ่ายเงินเข้ากองทุนดังกล่าวก็จะต้องจ่ายเงินจัดจ้างเหมาช่วงงานหรือจ้างเหมาบริการโดยวิธีกรณีพิเศษ ฝึกงาน หรือจัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ล่ามภาษามือ หรือให้ความช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ (ราชกิจจานุเบกษา, 2556)

3) หากไม่ได้จ้างงานคนพิการ และไม่ดำเนินการตามข้อบังคับดังกล่าวก็จะต้องเสียดอกเบี้ยร้อยละเจ็ดครึ่งต่อปีของจำนวนเงินที่ยังไม่ได้ส่งเข้ากองทุน และอาจได้รับคำสั่งอายัดทรัพย์สิน (ราชกิจจานุเบกษา, 2556)

4) กฎหมายระบุถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษี โดยนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการมีสิทธิได้รับยกเว้นภาษีเงินได้เป็นจำนวนร้อยละหนึ่งร้อยของรายจ่ายในการจ้างคนพิการเข้าทำงาน และมีสิทธิได้รับยกเว้นภาษีเงินได้เป็นจำนวนร้อยละหนึ่งร้อยของรายจ่ายในการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการแก่ลูกจ้างที่เป็นคนพิการ (ราชกิจจานุเบกษา, 2553)

5) กฎหมายระบุถึงสิทธิประโยชน์ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร โดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตมีสิทธิ์ประกาศโฆษณา ให้รางวัล ประกาศเกียรติคุณ ส่งเสริมการลงทุนแก่องค์กรที่ปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว (ราชกิจจานุเบกษา, 2550)

เห็นได้ว่า เพื่อสนับสนุนให้มีการจ้างงานคนพิการ รัฐบาลไม่เพียงตรากฎหมายบังคับให้มีการจ้างงานคนพิการ แต่ยังให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้องค์กรจ้างงานคนพิการ ทั้งกำหนดบทลงโทษทางกฎหมายแก่ผู้ไม่ปฏิบัติตามอีกด้วย กฎหมายดังกล่าวจึงนับว่ามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยกำหนดและเร่งผลักดันให้มีการจ้างงานคนพิการเข้าไปทำงานในองค์กร โดยในผลการสำรวจปี 2560 พบว่า มีการขยายการจ้างงานคนพิการเข้าไปทำงานในองค์กรตามกฎหมายเพิ่มขึ้นถึง 17% (กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และ Workability Thailand, 2561) ซึ่งคนตาบอดเองก็เป็นคนพิการกลุ่มหนึ่งที่มีโอกาสได้รับการจ้างงานภายใต้ข้อบังคับในกฎหมายฉบับนี้เช่นกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

อย่างไรก็ตาม กฎหมายดังกล่าวก็ไม่อาจจะช่วยรับประกันได้ว่า นายจ้าง หรือเจ้าของสถานประกอบการจะจ้างงานคนพิการเข้าไปทำงานด้วยความเข้าใจ และมอบหมายงานให้เหมาะแก่ความสามารถของแต่ละบุคคลอย่างแท้จริง ในขณะเดียวกันกฎหมายดังกล่าวก็บีบบังคับให้นายจ้างจำเป็นจะต้องหาคนพิการเข้ามาเป็นลูกจ้างให้ได้ครบตามจำนวนที่กำหนด ทั้งยังจูงใจด้วยผลประโยชน์ทางภาษี และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร จึงเป็นไปได้ว่า นายจ้าง และเจ้าของสถานประกอบการอาจจ้างงานคนพิการเนื่องจากต้องการปฏิบัติตามกฎหมาย และหวังสิทธิประโยชน์มากกว่าจะคำนึงถึงความสามารถที่แท้จริงของคนพิการหรือต้องการผลงานจากคนพิการโดยตรง ดังปรากฏในผลสำรวจปี 2560 ว่า นายจ้างมักกำหนดให้คนพิการทำงานตำแหน่งที่มีขอบเขตหน้าที่กว้าง ๆ และไม่เฉพาะเจาะจง เช่น ธุรการ/สนับสนุนทั่วไป (กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และ

Workability Thailand, 2561) และการสำรวจความเห็นของคนพิการพบว่า นายจ้างมักจ้างงานคนพิการในตำแหน่งที่ใช้ความสามารถต่ำ (Cheausuwantavee & Keeratiphanthawong, 2021)

ดังนั้นการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับกฎหมายจ้างงานคนพิการ ทำให้ทราบถึงความเป็นไปได้เพิ่มเติมว่า ประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรอาจเกี่ยวข้องกับการได้รับการจ้างงานภายใต้ข้อบังคับทางกฎหมายว่าทำให้เกิดความรู้สึกนึกคิดอย่างไรบ้าง และคนตาบอดมองว่ากฎหมายดังกล่าวส่งผลต่อการที่ตนได้รับการจ้างงานหรือไม่อย่างไร

3. คนตาบอดกับความท้าทายของการทำงานในองค์กร

งานวิจัยเชิงคุณภาพของ O'Day (1999) ศึกษาอุปสรรคของการทำงานในองค์กรสำหรับคนตาบอดในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเก็บข้อมูลกับคนตาบอดจำนวน 20 คน พบว่า อุปสรรคของการทำงานในองค์กรสำหรับคนตาบอดมีที่มาจากการตีตราที่สังคมมีต่อคนตาบอด ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจึงทบทวนทฤษฎีการตีตรา อุปสรรคของการทำงานในองค์กรที่เกิดจากการตีตรา และผลกระทบทางจิตใจจากการถูกตีตรา มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ทฤษฎีการตีตรา

Goffman (1963) อธิบายว่า การตีตราเกิดขึ้นเนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์มีการสร้างแบบแผนความคิดความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นปกติ เช่น ลักษณะร่างกายที่เป็นปกติ รูปแบบพฤติกรรมที่เป็นปกติ มนุษย์ต้องการจะรู้สึกถึงความเป็นปกติ และรวมกลุ่มกับผู้ที่มีลักษณะเหมือนกันเพื่อจะได้คาดการได้ว่า อีกฝ่ายเป็นอย่างไร และตนควรจะปฏิบัติตัวอย่างไร ดังนั้นเมื่อมนุษย์ประสบกับผู้ที่ผิดแผกแตกต่างไปจากความปกติที่ตนเคยชิน เช่น มีรูปลักษณ์ร่างกายที่แตกต่างจากคนทั่วไปในสังคม มีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนจากสิ่งที่สังคมยึดถือเป็นบรรทัดฐาน ผู้ที่พบเห็นก็มีแนวโน้มที่จะเกิดการตีตราต่อผู้ที่มีความผิดปกตินั้น โดยมีทัศนคติเชิงลบ เกิดการเลือกปฏิบัติ และต้องการจะแบ่งแยกผู้ที่ตนมองว่าผิดปกติออกไป

แต่เดิมการตีตรานั้นเริ่มต้นกับกลุ่มคนที่มีความผิดปกติทางร่างกาย เช่น ผู้ที่อวัยวะในร่างกายถูกตัด ถูกเผา โดยมีความเชื่อแบบเหมารวมว่า ร่างกายที่ผิดปกติเป็นสัญลักษณ์ของความเลวร้าย ความบกพร่องทางศีลธรรม หรือแสดงถึงการเป็นผู้ที่ถูกลงโทษจากพระเจ้า ผู้ที่มีความผิดปกติ

ทางร่างกายจึงถูกลดทอนคุณค่า ถูกทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง ถูกกีดกันออกจากพื้นที่สาธารณะ พิธีกรรม หรือสังคมโดยทั่วไป และทำให้คนในสังคมไม่อยากเข้าใกล้ ต้องการหลีกเลี่ยง (Goffman, 1963) ต่อมาการตีตราได้ขยายไปสู่กลุ่มคนอื่น ๆ โดยจำแนกกลุ่มคนที่ถูกตีตราได้ 3 ประเภท คือ

1) การตีตราผู้มีความผิดปกติทางร่างกาย เช่น คนพิการ คนผิวเผือก

2) การตีตราผู้มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน และผิดศีลธรรม เช่น นักโทษ คนติดยา คนรักร่วมเพศ

3) การตีตราชนเผ่า เชื้อชาติ หรือศาสนา (Goffman, 1963; ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562)

กล่าวสรุปได้ว่า การตีตรานั้นเกิดขึ้นกับบุคคลที่มีลักษณะร่างกาย รูปแบบพฤติกรรม หรือชาติกำเนิดที่ผิดแผกแตกต่างไปจากคนส่วนใหญ่ ทำให้ลักษณะทางร่างกาย รูปแบบพฤติกรรม หรือชาติกำเนิดนั้นถูกมองเป็นความผิดปกติ แปลกแยก เป็นความอัปยศเสื่อมเสีย ผู้คนจะกีดกันผู้ที่ผิดปกติออกไป และมีการสร้างความเชื่อ ทัศนคติแบบเหมารวมบางประการต่อผู้ที่ผิดปกติขึ้น

สำหรับการตีตราที่มีต่อผู้มีความผิดปกติทางกายหรือกลุ่มคนพิการนั้น มีความเชื่อหลากหลายรูปแบบ เช่น เชื่อว่าคนตาบอดมีสัมผัสที่หก (Goffman, 1963) คนพิการมักพิการทั้งหมดทำนองว่าเมื่อสายตามองไม่เห็น ประสาทหูก็น่าจะไม่ได้ยินด้วย คนพิการไม่ควรสูบบุหรี่ แต่งงาน หรือทำงาน (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) คนพิการมีความสามารถไม่เท่าเทียมกับคนปกติ ไม่สามารถที่จะเป็นผู้นำคนปกติได้ (วิชัย จันทร์บุญ และ มณีมัย ทองอยู่, 2559) คนพิการเป็นภาระ ไม่มีความรู้ (เพ็ญจันทร์ ประดับมุข-เชอร์เรอร์, 2549) คนพิการเป็นผู้ที่ผิดปกติ น่าสงสาร และความพิการเป็นผลจากบาปกรรมในอดีต (Kerddaen, 2018) คนพิการเป็นสัญลักษณ์ของการทำบุญเพื่อล้างบาป เพื่อสร้างบุญกุศล เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (วิชัย จันทร์บุญ และ มณีมัย ทองอยู่, ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562; 2559)

ทัศนคติแบบเหมารวมที่ตีตราคนพิการ อันมีคนตาบอดรวมอยู่ด้วยดังกล่าวมานี้ ได้กระจายตัวและหยั่งรากลึกอยู่ในสังคมวัฒนธรรมความเชื่อของคนไทย และปรากฏออกมาเป็นการลดคุณค่าคนพิการผ่านการปฏิสัมพันธ์ในชีวิตประจำวัน ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งวรรณกรรม และโทรทัศน์ (Thomas, 2010) จึงมีความเป็นไปได้ว่า ประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรนั้นน่าจะเกี่ยวข้องโดยตรงและได้รับอิทธิพลจากการถูกตีตราจากสังคม โดยการตีตรานั้นจะก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการที่คนตาบอดจะเข้าทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กร

3.2 อุปสรรคของการทำงานในองค์กรที่เกิดจากการตีตรา

โดยปกติแล้ว ความพิการที่เห็นได้ชัดทางร่างกายมักกระตุ้นให้เกิดความกังวล อึดอัดต่อผู้พบเห็น เพราะเป็นสัญลักษณ์ที่ชวนให้นึกถึงความตาย ชีวิตที่อันตราย ควบคุมไม่ได้ (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) เมื่อประกอบกับการตีตราคนตาบอดเกี่ยวกับเรื่องการด้อยความสามารถ (O'Day, 1999) ก็ทำให้นายจ้างเกิดทัศนคติเชิงลบต่อการจ้างงานคนตาบอด (Crudden et al., 1998; Kirchner et al., 1997) โดยนายจ้างส่วนใหญ่มักไม่มั่นใจว่าคนตาบอดจะทำงานให้องค์กรได้จริงหรือไม่ (Leonard, 2002) การสำรวจทัศนคตินายจ้างในประเทศไทยยังพบเพิ่มเติมว่า นายจ้างรู้สึกว่า การจ้างงานคนพิการถือเป็นภาระขององค์กร เนื่องจากเข้าใจว่า องค์กรจะต้องลงทุนปรับปรุงสถานที่ และสภาพแวดล้อมให้คนพิการเข้าถึงได้ จึงไม่ต้องการจ้างงานคนพิการ (Cheausuwantavee & Keeratiphanthawong, 2021) ด้วยทัศนคติแบบเหมารวมดังกล่าวของนายจ้าง คนตาบอดจึงมักถูกปฏิเสธการจ้างงาน

จากข้อมูลข้างต้นเห็นได้ว่า อุปสรรคของการทำงานในองค์กรสำหรับคนตาบอดเริ่มต้นตั้งแต่การเข้าสู่องค์กรที่เป็นไปอย่างยากลำบากเนื่องจากการถูกตีตราจากกลุ่มนายจ้าง ไม่เพียงเท่านั้น การตีตรายังก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการพัฒนาตนเอง เนื่องจากการตีตราคนตาบอดว่าน่าสงสาร (Kerddaen, 2018) มีความสามารถไม่เท่าเทียมกับคนปกติ (วิชัย จันทร์บุญ และ มณีมัย ทองอยู่, 2559) นำมาซึ่งการสงเคราะห์ช่วยเหลือคนตาบอดแบบทำบุญกุศล การช่วยเหลือรูปแบบนี้มักมุ่งเน้นไปที่การทำบุญ บริจาคเงินแก่คนพิการในฐานะที่ผู้ให้การช่วยเหลือเป็นผู้ที่เหนือกว่า ส่วนผู้รับที่เป็นคนพิการนั้นอยู่ในสถานะด้อยกว่า (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) เมื่อคนตาบอดซึ่งเป็นคนพิการอยู่ในสถานะที่ด้อยกว่าจึงไม่จำเป็นต้องสนับสนุน หรือพัฒนาทักษะความสามารถคนตาบอดให้เสมอทัดเทียมกับคนทั่วไป

งานวิจัยเชิงปริมาณในประเทศออสเตรเลียของ Gillies และคณะ (1998) พบว่า คนพิการทางการเห็นระบุว่า ตนเสียเปรียบคนทั่วไปในการเข้าสู่การจ้างงาน เนื่องจากประสบกับอุปสรรคทำให้ไม่อาจเรียนได้สำเร็จ ไม่ได้รับการช่วยเหลือในการจัดหางาน ไม่ได้รับโอกาสในการฝึกอบรมพัฒนาทางอาชีพเช่นเดียวกับคนทั่วไป คนตาบอดที่ให้สัมภาษณ์ในงานวิจัยของ O'Day (1999) ก็ระบุอุปสรรคว่า คนตาบอดขาดความรู้ และขาดทักษะการทำงานที่เพียงพอ นั่นหมายความว่า โอกาสในการได้รับการจ้างงานของคนตาบอดก็จะยิ่งน้อยลงอีกเพราะนายจ้างเองก็ไม่ต้องการจ้างงานคนตาบอด และทักษะของคนตาบอดเองก็อาจไม่เพียงพอต่อการได้รับการจ้างงานเนื่องจากไม่ได้รับการใส่ใจสนับสนุนพัฒนาความสามารถเช่นเดียวกับคนทั่วไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

การตีตราคนตาบอดไม่เพียงส่งผลให้เกิดความยากลำบากในช่วงการเข้าสู่การจ้างงาน แต่ยังก่อให้เกิดอุปสรรคหลังได้รับการจ้างงานอีกด้วย เนื่องจากนายจ้างยังคงตีตราคนตาบอดว่าไม่มีความสามารถเท่าเทียมกับคนปกติ แต่มองการจ้างงานคนตาบอดว่าเป็นการทำบุญกุศลช่วยเหลือคนพิการ (วิชัย จันทร์บุญ และ มณีมัย ทองอยู่, 2559) ทำให้แม้คนตาบอดจะได้รับการจ้างงาน แต่นายจ้างก็มีความคาดหวังต่ำต่อผลงานของคนตาบอด (O'Day, 1999) และเชื่อว่า ในฐานะของคนพิการจะอย่างไรย่อมไม่อาจสร้างผลงานได้ระดับเดียวกับพนักงานคนอื่น ๆ (Cheausuwantavee & Keeratiphanthawong, 2021) ทัศนะแบบเหมารวมดังกล่าว ทำให้คนตาบอดไม่ได้รับการสนับสนุนในการทำงานอย่างเพียงพอเช่นเดียวกับพนักงานทั่วไป งานวิจัยของ Wolffe และคณะ (2013) ศึกษาสิ่งที่เป็นอุปสรรคความท้าทายของคนพิการทางการเห็นที่ทำงานในประเทศในจีเรีย คนพิการทางการเห็นระบุว่า พวกเขาประสบอุปสรรคจากการที่อุปกรณ์การทำงานล้าสมัย ไม่อาจเข้าถึงอุปกรณ์การทำงานได้ ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอ ถูกเลือกปฏิบัติ และไม่ได้รับความเชื่อถือในการตัดสินใจ งานวิจัยนี้ทำให้เห็นว่า การตีตราความสามารถของคนตาบอดว่าด้อยกว่านี้ ทำให้การทำงานของคนตาบอดภายในองค์กรเป็นไปอย่างยากลำบากเพิ่มขึ้น เพราะต้องพยายามทำงานด้วยอุปกรณ์ที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ไม่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งยังไม่มีสิทธิ์มีเสียงในการตัดสินใจ การตีตราไม่เพียงส่งผลให้คนตาบอดทำงานได้ยากลำบากขึ้น แต่ยังนำไปสู่การมอบผลตอบแทนที่ไม่เพียงพอ (Wolffe et al., 2013) และไม่ทัดเทียมกับคนทั่วไปอีกด้วย (Cheausuwantavee & Keeratiphanthawong, 2021)

สรุปได้ว่า สำหรับคนตาบอด ความท้าทายของการทำงานในองค์กรเริ่มต้นตั้งแต่การต้องเผชิญกับโอกาสในการได้รับการจ้างงานที่มีอยู่อย่างจำกัด เนื่องจากการตีตราทำให้นายจ้างมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการจ้างงานคนตาบอดซึ่งเป็นคนพิการ อีกทั้งการตีตราก็อาจส่งผลให้การพัฒนาความรู้ ทักษะการทำงานของคนตาบอดนั้นเกิดขึ้นได้ลำบากซึ่งทำให้โอกาสที่จะแข่งขันกับผู้อื่นกระทั่งได้รับการจ้างงานนั้นยิ่งทำได้ยากขึ้น การตีตรายังส่งผลต่อประสบการณ์หลังได้รับการจ้างงาน โดยทำให้คนตาบอดอาจไม่ได้รับการสนับสนุนในการทำงานอย่างเพียงพอส่งผลให้ทำงานได้ยากลำบากยิ่งขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงผลตอบแทน ในฐานะที่เป็นคนพิการก็ทำให้คนตาบอดอาจได้รับเงินเดือนที่ไม่เพียงพอ และไม่ทัดเทียมกับคนทั่วไป ดังนั้นประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรจึงน่าจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการเผชิญการถูกตีตรา และความพยายามที่จะจัดการรับมือกับการตีตราที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

3.3 ผลกระทบทางจิตใจจากการถูกตีตรา

โดยทั่วไปบุคคลที่ถูกตีตรามักรับรู้ถึงลักษณะทางร่างกาย รูปแบบพฤติกรรม หรือชาติกำเนิดที่ทำให้ตนถูกตีตราว่า ผิดปกติ แปลกแยก การรับรู้นี้ทำให้เกิดความรู้สึกอับอาย (Goffman, 1963) ผู้ถูกตีตราจึงพยายามหลีกเลี่ยง ปกปิด สิ่งที่ทำให้ตนถูกตีตรานั้น เช่น คนหูหนวกอาจเลี่ยงการตอบคำถามด้วยการแสร้งทำเป็นง่วงนอน คนตาเห็นเลือนรางหลีกเลี่ยงการอ่านหนังสือเพื่อจะได้ไม่ต้องใช้แว่น (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) อย่างไรก็ตามเมื่อสิ่งที่ถูกตีตราว่า ผิดปกติ หรือแปลกแยกนั้นไม่อาจปกปิดได้ ผู้ถูกตีตราก็อาจเผชิญกับเหตุการณ์ถูกเบียดไล่จากคนในครอบครัว การถูกโดดเดี่ยวจากชุมชน เพื่อนบ้าน ไปจนถึงการไม่ต้อนรับในสังคมวงกว้าง (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) ดังนั้นเพื่อให้เกิดการยอมรับในสังคม ผู้ถูกตีตราจึงพยายามจัดการกับสิ่งที่ทำให้ตนถูกตีตรานั้น โดยทำให้สังคมเห็นว่า สิ่งที่สังคมตีตรานั้นไม่ใช่สิ่งที่ทำให้ผู้ถูกตีตราผิดปกติ แปลกแยกแตกต่าง ผู้ถูกตีตราต้องการให้สังคมยอมรับ และเห็นพวกเขาเป็นคนธรรมดาเหมือนคนทั่วไป (Goffman, 1963) เพื่อที่พวกเขาจะได้ไม่ต้องรู้สึกอับอาย คอยหลีกเลี่ยงปกปิดสิ่งที่ถูกตีตรานั้น กระบวนการจัดการกับการตีตรานี้เรียกอีกอย่างว่า เป็นการพยายามเปลี่ยนผ่านเพื่อไปสู่ขั้นปราศจากตราบาป (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562)

สำหรับคนพิการ การเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาปได้นั้น คนพิการต้องเรียนรู้ที่จะเผชิญกับความคิด และวิธีที่ผู้อื่นปฏิบัติต่อตน (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) การเรียนรู้นี้จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนแปลกหน้า เพื่อคนพิการจะได้แสดงให้เห็นความเป็นบุคคล ความมีตัวตนให้ผู้อื่นรับรู้และยอมรับ (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) ขณะเดียวกันคนพิการก็จะได้เรียนรู้ที่จะยอมรับความพิการว่าไม่ใช่เรื่องน่าละอาย ไม่ใช่สิ่งที่ต้องปกปิด หรือแยกตนซึ่งเป็นคนพิการออกจากสังคม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เห็นได้ว่า การปฏิสัมพันธ์กับคนกลุ่มใหม่นั้นมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาปโดยจะช่วยให้คนพิการยอมรับความพิการของตนเอง ซึ่งการเข้าทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรก็น่าจะเป็นอีกสถานการณ์หนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการเปลี่ยนผ่านนี้ เนื่องจากเป็นสถานการณ์ที่คนตาบอดซึ่งเป็นคนพิการนั้นต้องก้าวออกไปมีปฏิสัมพันธ์กับคนกลุ่มใหม่ที่ตนไม่คุ้นเคย ต้องเรียนรู้วิธีคิด วิธีปฏิบัติที่นายจ้าง และเพื่อนร่วมงานแสดงออกต่อตนซึ่งเป็นคนพิการ ช่วงเวลาการมีปฏิสัมพันธ์กับคนกลุ่มใหม่เช่นนี้ คนพิการจะเกิดความรู้สึกกังวล ไม่มั่นคง ไม่มั่นใจ เนื่องจากไม่รู้ว่าคนอื่นจะยอมรับพวกเขาที่เป็นคนพิการหรือไม่ จะมีความคิดเกี่ยวกับตนอย่างไร (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562)

ความรู้สึกไม่มั่นคง ไม่มั่นใจที่เกิดขึ้นในจิตใจคนพิการขณะก้าวเข้าสู่การทำงานในองค์กรนั้น ทำให้ประสบการณ์ทำงานในองค์กรเป็นช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อสำคัญต่อการสร้างอัตมโนทัศน์ของคนพิการ เป็นไปได้ว่า การถูกตอกย้ำถึงการตีตราซ้ำ ๆ ผ่านแนวปฏิบัติขององค์กร เพื่อนร่วมงาน และนายจ้าง อาจทำให้คนตาบอดเกิดการซึมซับการตีตราสู่ตนเอง (Internalized stigma) คือ เกิดการตีตราตนเอง ปฏิบัติตนสอดคล้องกับที่ถูกผู้อื่นตีตรา รู้สึกด้อยค่า สูญเสียความเชื่อมั่น (Thomas, 2010) โดยคนตาบอดอาจยอมรับว่าตนเองมีศักดิ์ศรีด้อยกว่าผู้อื่น มีความสามารถไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น เป็นภาระ ผิดแผกแปลกแยก และตัดสินใจเลิกทำงานในองค์กร หรือแยกตัวออกจากสังคม

งานวิจัยแบบผสมผสานของ Leonard (2002) เก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรพิการทางการเห็นที่ว่างงานในเขตสหรัฐอเมริกา พบว่า คนพิการกลุ่มนี้มองว่า ความพิการเป็นอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ และเชื่อว่าตนไม่มีความสามารถ ซึ่งเป็นผลมาจากการถูกนายจ้างปฏิเสธการจ้างงานเพราะความพิการ หรือประสบปัญหาในการทำงานจนรู้สึกถอดใจในการทำงาน และยอมรับว่า ความพิการเป็นปัญหา เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Cheausuwantavee และ Keeratiphanthawong (2021) ที่สัมภาษณ์คนพิการเกี่ยวกับโอกาสและความท้าทายของคนพิการในตลาดแรงงานไทย คนพิการถึง 52.6% ระบุว่า ความพิการทำให้ผลงานของพวกเขาไม่มีประสิทธิภาพ งานวิจัยทั้งสองชิ้นทำให้เห็นถึงความเป็นไปได้ที่การตีตราจากนายจ้าง และเพื่อนร่วมงานที่แสดงออกว่า คนพิการไม่สามารถทำงานและไม่สามารถสร้างผลงานที่ทัดเทียมกับคนทั่วไปนั้น ทำให้ในที่สุดคนตาบอดซึ่งเป็นคนพิการเชื่อว่าตนเองไม่สามารถทำงานได้จริง ๆ เนื่องจากตนเป็นคนพิการ งานวิจัยของ Leonard (2002) ยังพบเพิ่มเติมว่า คนพิการทางการเห็นที่ว่างงานนานไม่เกิน 1 ปี มีแนวโน้มจะหางานมากกว่าผู้ว่างงานมาแล้วเกิน 1 ปีถึง 6.5 เท่า ซึ่งผลการวิจัยข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลของการถูกตีตราซ้ำ ๆ ต่อเนื่องเป็นเวลานาน ผ่านการถูกปฏิเสธการจ้าง และอุปสรรคในการทำงาน ส่งผลกระทบให้คนตาบอดยอมรับสถานภาพของการเป็นผู้ว่างงาน ยอมรับว่า ตนไม่สามารถทำงานได้กระทั่งไม่คิดจะหางานทำอีกต่อไป

การซึมซับการตีตราสู่ตนเองไม่เพียงทำให้ผู้ถูกตีตรามีความคิด ความเชื่อ และการปฏิบัติสอดคล้องกับการตีตรา แต่หากการซึมซับการตีตราสู่ตนเองเกิดขึ้นต่อเนื่องยาวนานก็อาจก่อให้เกิดผลกระทบทางจิตใจ ทำให้ผู้ถูกตีตรารับรู้ความสามารถของตนต่ำ ตระหนักถึงอำนาจของตนน้อย มองโลกแง่ดีน้อยลง (Milačić-Vidojević et al., 2020) เห็นคุณค่าของตนเองต่ำ (Lysaker et al., 2007) ส่งผลให้เกิดภาวะซึมเศร้า และแยกตัวจากสังคม (Ritsher & Phelan, 2004)

กล่าวสรุปได้ว่า การถูกตีตรานั้นส่งผลกระทบให้คนตาบอดรู้สึกอับอาย แปลกแยกแตกต่างจากคนอื่น ๆ ในสังคม ผลักดันให้คนตาบอดต้องการการยอมรับเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาป แต่กระบวนการเปลี่ยนผ่านดังกล่าวคนตาบอดจำเป็นต้องผ่านขั้นตอนของการก้าวออกไปเผชิญกับการตีตรา และมีปฏิสัมพันธ์กับคนในสังคม ซึ่งการทำงานในองค์กรก็อาจนับเป็นสถานการณ์หนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการเปลี่ยนผ่านนี้ ขั้นตอนดังกล่าวก่อให้เกิดความกังวล ไม่มั่นคง ไม่มั่นใจว่า ผู้อื่นจะยอมรับตน หรือมีความคิดต่อตนอย่างไร เป็นไปได้ว่า การอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางสังคม การปฏิสัมพันธ์ และรับรู้ถึงพฤติกรรมของคนรอบข้างที่แสดงออกถึงการตีตราคนพิการซ้ำ ๆ ต่อเนื่องเป็นเวลานาน เช่น การถูกปฏิเสธการจ้างงานเพราะความพิการ การที่เพื่อนร่วมงานแสดงออกว่าคนตาบอดไม่สามารถทำงานได้ ในที่สุดคนตาบอดอาจเกิดการซึมซับการตีตราสู่ตนเอง คือ รู้สึกด้อยค่า สูญเสียความเชื่อมั่นต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเป็นภาระ ยอมรับและแสดงออกว่า ตนไร้ความสามารถที่จะทำงานสอดคล้องกับการตีตราของคนในสังคม ซึ่งก็อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพทางจิตทำให้มีภาวะซึมเศร้า หรือมีพฤติกรรมแยกตัวจากสังคมได้ ดังนั้นการศึกษาประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรจึงเป็นไปได้ว่า อาจเกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลจากการเผชิญกับการตีตราคนตาบอดในการทำงานในองค์กร และผลกระทบทางจิตใจที่เกิดจากการซึมซับการตีตราสู่ตนเอง

4. การช่วยคนตาบอดปรับตัวในการทำงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

เนื่องจากสถานการณ์ของการทำงานในองค์กรมีบทบาทสำคัญต่อการช่วยให้คนตาบอดปรับตัวเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาป (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) และการทำงานนั้นมีส่วนช่วยสร้างอัตลักษณ์ใหม่ให้แก่คนพิการ ทำให้รู้สึกถึงความเป็นปกติ มีคุณค่าและนับถือตนเอง ทั้งยังเป็นแหล่งสนับสนุนทางการเงินสำหรับเลี้ยงชีพ (Saunders & Nedelec, 2014) แต่ขณะเดียวกันการทำงานในองค์กรก็เป็นสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดความกังวล ความไม่มั่นคงเนื่องจากเป็นการปฏิสัมพันธ์กับคนกลุ่มใหม่ (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) และอาจทำให้คนตาบอดเกิดการซึมซับการตีตราสู่ตนเองว่าตนไร้ความสามารถ จนถอดใจต่อการทำงานได้ (Leonard, 2002; O'Day, 1999) การที่คนตาบอดจะปรับตัวในการทำงานได้นั้นจึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ (Crudden, 2012; Golub, 2006; McDonnall, 2018; Roessler, 2002; ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562)

แรกเริ่ม Roessler (2002) เสนอว่า นักปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูคนพิการมีบทบาทช่วยให้คนพิการปรับตัวเข้าสู่การทำงาน และคงสถานะการจ้างงานเอาไว้ โดย Roessler เสนอโมเดล 3M เพื่อนักปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูคนพิการจะนำมาใช้ช่วยให้พนักงานพิการปรับตัวเข้าสู่การทำงานได้ โมเดลมีองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ 1) ความสอดคล้อง (Match) นักปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูคนพิการต้องช่วยให้คนพิการได้ทำงานในองค์กรและตำแหน่งที่เหมาะสมสอดคล้องกับตนเอง คือ คนพิการสามารถใช้ความรู้ ความสามารถของตนตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ ขณะเดียวกันองค์กรก็สามารถให้สิ่งที่คนพิการพึงพอใจกลับมาได้ 2) ความพร้อมด้านวุฒิภาวะ (Maturity) นักปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูคนพิการต้องช่วยพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรและส่งเสริมให้คนพิการมีคุณสมบัติที่จะได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ทักษะทางสังคม การเข้าใจผู้อื่น 3) ความสามารถในการจัดการ (Mastery) นักปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูคนพิการต้องช่วยให้คนพิการพร้อมจะรับมือและแก้ไขอุปสรรคปัญหาเกี่ยวกับการทำงานในองค์กรในแต่ละวันที่อาจเกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดเนื่องจากความพิการของตน (Roessler, 2002)

ต่อมางานวิจัยเชิงคุณภาพในประเทศสหรัฐอเมริกาของ Crudden (2012) ศึกษาองค์ประกอบที่จะช่วยให้คนพิการทางการเห็นปรับตัวไปสู่การจ้างงานได้สำเร็จ เสนอว่า การช่วยเหลือคนพิการทางการเห็นให้พร้อมปรับตัวไปสู่การจ้างงานนั้นควรเริ่มเตรียมพร้อมตั้งแต่คนพิการทางการเห็นยังเป็นเด็ก โดยทั้ง โรงเรียน และครอบครัวของคนพิการทางการเห็นต้องร่วมมือกันเตรียมคนพิการทางการเห็นให้พร้อมต่อการทำงาน กล่าวคือ โรงเรียนกับครอบครัวของคนพิการทางการเห็นอาจร่วมมือกันสังเกต และระบุถึงความถนัดของเด็กเพื่อจะได้ส่งเสริมให้เด็กได้พัฒนาตนเองในด้านที่ถนัดและสนใจแต่เนิ่น ๆ อีกทั้งควรสนับสนุนให้เด็กพิการทางการเห็นได้มีประสบการณ์ทำงานนอกเวลาเรียน เช่น ทำงานอาสาสมัคร หรือจ้างงานเด็กในฤดูร้อน เนื่องจากประสบการณ์ฝึกงานแต่เด็กจะมีผลให้เด็กปรับตัวต่อการทำงานได้ดีขึ้นและมีโอกาสได้รับการจ้างงานมากกว่าเด็กที่ไม่มีประสบการณ์ทำงาน (McDonnall & Crudden, 2009) งานวิจัยยังระบุอีกด้วยว่า ครอบครัวและโรงเรียนต้องมุ่งเน้นที่จะพัฒนาทักษะสำคัญ ได้แก่ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะทางสังคม ทักษะวิชาการ ทักษะการช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวัน และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานในอาชีพที่สนใจให้แก่เด็กพิการทางการเห็น (Crudden, 2012)

แนวคิดและงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นสะท้อนว่า การที่คนพิการจะเข้าไปทำงานในองค์กรได้สำเร็จนั้นต้องได้รับการเตรียมพร้อม และควรมีการวางแผนสนับสนุนต่อเนื่องมาตั้งแต่เด็ก อีกทั้งเมื่อพิจารณาถึงแผนการเตรียมพร้อมข้างต้นยังสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นต่อตัวคนพิการว่าสามารถทำงานได้ และพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ได้ แต่สำหรับในประเทศไทยนั้นปรากฏว่า ยังขาดแคลนทั้งนักปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูคนพิการที่จะเข้ามาช่วยคนพิการทางการเห็นปรับตัวเข้าสู่การทำงานในองค์กร อีกทั้งขาดแคลนหลักสูตรหรือโครงการในโรงเรียนที่ช่วยเตรียมพร้อมเด็กพิการให้เข้าสู่การจ้างงาน (Cheausuwantavee & Keeratiphanthawong, 2021) สะท้อนความเชื่อมั่นต่อเด็กพิการที่ยังมีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งน่าจะส่งผลให้คนกลุ่มนี้มีประสบการณ์ปรับตัวต่อการทำงานที่ยากลำบากขึ้นเมื่อเข้าสู่วัยทำงาน

อย่างไรก็ตาม ความยากลำบากในการปรับตัวต่อการทำงานสำหรับคนตาบอดก็อาจลดลงหากได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และเพื่อนร่วมงาน โดยงานวิจัยเชิงคุณภาพในประเทศสหรัฐอเมริกาของ Golub (2006) ศึกษาองค์ประกอบที่จะช่วยให้พนักงานพิการทางการเห็นทำงานร่วมกับองค์กรได้สำเร็จ โดยเก็บข้อมูลกับองค์กรที่จ้างพนักงานพิการทางการเห็น พบว่า นายจ้างระบุถึงสิ่งที่องค์กรควรทำ 7 ประการเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานพิการทางการเห็นในองค์กร ประกอบด้วย 1) สร้างความตระหนักเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ยอมรับความแตกต่างหลากหลายให้แก่พนักงานองค์กรทุกคน 2) จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำงานให้แก่พนักงานพิการทางการเห็น 3) ทำให้พนักงานพิการทางการเห็นเข้าถึงอุปกรณ์สำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของพนักงานองค์กรได้ 4) สนับสนุนให้พนักงานพิการทางการเห็นทำงานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง 5) บรรยายการกระทำเป็นคำพูดให้พนักงานพิการทางการเห็นรับรู้ 6) คาดหวังผลงานของพนักงานพิการทางการเห็นในมาตรฐานเดียวกับพนักงานทั่วไป และ 7) สร้างสังคมพนักงานที่อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ผลการวิจัยข้างต้นสะท้อนว่า การที่องค์กรจะช่วยสนับสนุนพนักงานตาบอดให้ทำงานได้สำเร็จนั้น เริ่มต้นจากการมีทัศนคติที่ดีต่อคนตาบอด อันจะทำให้องค์กรเห็นคุณค่า เชื่อมั่นศักยภาพ และสนับสนุนพนักงานตาบอดเช่นเดียวกับพนักงานทั่วไป

นอกจากการสนับสนุนจากองค์กรแล้วงานวิจัยของ Papakonstantinou และ Papadopoulos (2010) ยังเสริมอีกด้วยว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรก็มีส่วนสำคัญเช่นกัน โดยหากเพื่อนร่วมงานแสดงความเป็นมิตรต่อพนักงานพิการทางการเห็น ให้การยอมรับ ให้ความสนใจ

มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความเห็น คอยช่วยเหลือเมื่อต้องการ หรือชวนไปร่วมกิจกรรมนอกสถานที่ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะมีส่วนช่วยให้พนักงานพิการทางการเห็นกระตือรือร้นในการทำงาน และลดทอนความตึงเครียดในจิตใจได้ ทวี เชื้อสุวรรณทวี (2562) ก็สนับสนุนว่า สัมพันธภาพที่ช่วยทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง และมั่นใจแก่คนพิการนั้น จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้คนพิการเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาปได้

ตามผลการวิจัยข้างต้นเห็นได้ว่า การสนับสนุนจากองค์กรและเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสนับสนุนจิตใจของพนักงานตาบอดได้ ทำให้เกิดความมั่นใจ ความกระตือรือร้น ลดทอนความตึงเครียดในการทำงานได้ อีกทั้งการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการทำงานของพนักงานตาบอด และเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่พนักงานตาบอดเข้าถึงได้ ก็ยังสนับสนุนให้พนักงานตาบอดทำงานและดำเนินชีวิตในองค์กรด้วยตัวเองได้เช่นเดียวกับพนักงานทั่วไป ซึ่งน่าจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานตาบอดรู้สึกถึงความเท่าเทียมกันกับพนักงานทุกคน อันจะช่วยลดทอนความรู้สึกแปลกแยกแตกต่างลงได้ พิจารณาสำหรับในประเทศไทยปรากฏว่า นายจ้างมองการจ้างงานคนตาบอดว่าเป็นการทำบุญกุศลช่วยเหลือคนพิการ (วิชัย จันทร์บุญ และ มณีมัย ทองอยู่, 2559) ทัศนคติดังกล่าวของนายจ้างจึงเป็นไปได้ที่จะส่งผลให้องค์กรไม่ได้ช่วยสนับสนุนพนักงานตาบอดในองค์กรของตนเท่าที่ควร

เห็นได้ว่า การสนับสนุนจากองค์กรและเพื่อนร่วมงานนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้พนักงานพิการทางการเห็นปรับตัวในการทำงานได้ง่ายขึ้น เมื่อศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณของ McDonnall (2018) เพิ่มเติมจึงเห็นว่า สำหรับประเทศสหรัฐอเมริกา ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพ (Vocational rehabilitation) ก็มีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนองค์กรให้ช่วยคนตาบอดปรับตัวเปลี่ยนผ่านสู่การทำงานได้เช่นกัน กล่าวคือ งานวิจัยพบว่า การที่นายจ้างได้ติดต่อสื่อสารกับศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพนั้นเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้นายจ้างตัดสินใจจ้างงานคนพิการทางการเห็น โดยผลการวิจัยระบุถึงความเป็นไปได้ที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพจะมีบทบาทสำคัญที่ให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อคนพิการทางการเห็นให้แก่นายจ้างกระทั่งเกิดความเชื่อมั่นนำไปสู่การตัดสินใจจ้างงานได้ในที่สุด ผลการวิจัยข้างต้นทำให้ตระหนักถึงบทบาทขององค์กรที่สนับสนุนคนตาบอดว่า นอกจากจะทำหน้าที่ช่วยฝึกอบรมทักษะอาชีพต่าง ๆ ให้แก่กลุ่มคนตาบอดแล้ว ยังอาจขยายขอบเขตหน้าที่ไปสู่การสื่อสารความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับคนตาบอดให้แก่องค์กรต่าง ๆ ได้อีกด้วย อันจะมีส่วนช่วยให้องค์กรตัดสินใจจ้างงานคนตาบอด และสนับสนุนพนักงานตาบอด

ในองค์กรของตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งสำหรับประเทศไทย การสำรวจความเห็นของนายจ้างและเจ้าของสถานประกอบการในปี 2560 นายจ้างได้สะท้อนถึงปัญหาว่า ประเทศไทยขาดศูนย์ประสานงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับคนพิการ (กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และ Workability Thailand, 2561) จากเสียงสะท้อนดังกล่าว จึงเป็นไปได้ว่า นายจ้างอาจต้องการสนับสนุนคนพิการ แต่รู้สึกว่า ตนมีความรู้ ความเข้าใจไม่เพียงพอ และยังไม่มีหน่วยงานใดที่ประสานงานช่วยเหลือให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับคนพิการ ทำให้เกิดปัญหาที่นายจ้างและเจ้าของสถานประกอบการในประเทศไทยไม่อาจสนับสนุนพนักงานตาบอดในองค์กรของตนได้ถูกต้อง ส่งผลให้พนักงานตาบอดปรับตัวในการทำงานได้ยากลำบากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการช่วยคนตาบอดปรับตัวในการทำงานข้างต้น สรุปได้ว่า การช่วยคนตาบอดปรับตัวในการทำงานจำเป็นต้องอาศัยการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ตั้งแต่โรงเรียนและครอบครัวที่จะช่วยเตรียมพร้อมคนตาบอดสู่การประกอบอาชีพ นักปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูคนพิการที่จะช่วยให้คนตาบอดจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในองค์กร และคงสถานะการจ้างงานไว้ได้ มีการสนับสนุนจากองค์กรผู้ว่าจ้าง เพื่อนร่วมงาน ไปจนกระทั่งศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพที่จะช่วยให้นายจ้างมีความรู้ และทัศนคติที่ดีต่อคนตาบอด ซึ่งทั้งหมดนี้ปรากฏว่า สำหรับในประเทศไทย ทั้งโรงเรียน ครอบครัว องค์กรผู้ว่าจ้าง เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพยังไม่ได้มีการสนับสนุนคนตาบอดให้พร้อมต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรอย่างเพียงพอ อีกทั้งยังไม่มีนักปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูคนพิการช่วยการปรับตัวในการทำงานให้แก่คนตาบอดโดยเฉพาะ ซึ่งทั้งหมดอาจเป็นผลมาจากการตีตราคนตาบอดว่า ไร้ความสามารถ และน่าสงสาร มากกว่าจะตระหนักศักยภาพ และเห็นถึงคุณค่าของคนตาบอดที่ทัดเทียมกันกับคนทั่วไป จึงมีความเป็นไปได้ว่า ประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรอาจเกี่ยวข้องกับความยากลำบากในการปรับตัวต่อการทำงานภายใต้บริบทของการตีตราคนตาบอด และการไม่ได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอ

5. สรุป

การทบทวนเอกสารในประเด็นองค์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคนตาบอด คนตาบอดกับกฎหมายจ้างงานคนพิการในประเทศไทย คนตาบอดกับความท้าทายของการทำงานในองค์กร การช่วยคนตาบอดปรับตัวในการทำงาน ทำให้เห็นว่า สำหรับประเทศไทยนั้น ประสบการณ์ภายในจิตใจ

ของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรนั้นซับซ้อนเกี่ยวข้องกับความจำกัดของความพิการ การได้รับการสนับสนุนที่สอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับความพิการ เกี่ยวข้องกับกฎหมายการจ้างงานคนพิการในประเทศไทย การพยายามจัดการกับการตีตรา และผลกระทบทางจิตใจที่เกิดจากการตีตรา รวมไปถึงการที่คนตาบอดอาจได้รับหรือไม่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือให้ปรับตัวในการทำงานอย่างเพียงพอ การเห็นถึงความซับซ้อนของประสบการณ์ที่น่าจะเกิดขึ้นนี้ นำมาสู่การตั้งคำถามการวิจัยว่า *“คนตาบอดมีประสบการณ์ภายในจิตใจที่เกี่ยวเนื่องกับการทำงานในองค์กรอย่างไร”* โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย “เพื่อศึกษาประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร” ทั้งนี้ขอบเขตการศึกษานั้นศึกษาเฉพาะกลุ่มคนตาบอดในประเทศไทยที่อยู่ภายใต้บริบทสังคมไทยซึ่งยังคงมีการตีตราคนตาบอด และอยู่ภายใต้กฎหมายการจ้างงานคนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการปี พ.ศ. 2550

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย

ดังได้กล่าวแล้วว่า งานวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์มุ่งศึกษาประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร ด้วยคนตาบอดนั้นจัดเป็นคนกลุ่มหนึ่งในคนพิการ ซึ่งสังคมและองค์กรนั้นมักมีทัศนคติแบบเหมารวมต่อคนพิการ และมีการตีตราคนพิการว่า ไร้ความสามารถ น่าสงสาร (วิชัย จันทร์บุญ และ มณีมัย ทองอยู่, 2559) ที่ผ่านมานั้น แม้มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานในองค์กรของผู้พิการ (Chen et al., 2016; Gilbride et al., 2000; Roessler, 2002; Saunders & Nedelec, 2014) แต่ก็มีงานวิจัยน้อยชิ้นที่ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานในองค์กรของคนตาบอดโดยตรง ซึ่งปัญหาที่คนตาบอดประสบนั้นมีแนวโน้มมีรายละเอียดบางประการที่แตกต่างจากคนพิการประเภทอื่น โดยคนตาบอดนอกจากจะตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของทัศนคติแบบเหมารวมและการตีตราที่สังคมมีต่อคนพิการแล้ว นายจ้างนั้นมักรู้สึกกังวล และมีทัศนคติเชิงลบต่อการจ้างงานคนตาบอดมากกว่าการจ้างงานคนพิการประเภทอื่น (Crudden et al., 1998; Kirchner et al., 1997) ทั้งยังต้องเผชิญอุปสรรคอีกหลายประการในการทำงาน เช่น ไม่อาจเข้าถึงอุปกรณ์การทำงานได้รับค่าตอบแทนไม่เพียงพอ (Wolffe et al., 2013) จึงน่าสนใจว่า ภายใต้ทัศนคติแบบเหมารวมที่มีต่อคนพิการ การตีตรา ความกังวล ทัศนคติเชิงลบต่อคนตาบอด ตลอดจนอุปสรรคต่าง ๆ ดังที่กล่าวมานี้ คนตาบอดนั้นรับรู้สถานการณ์เกี่ยวกับการทำงานในองค์กรของตนอย่างไร รู้สึกนึกคิดและรับมืออย่างไรภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว เพื่อจะตอบคำถามในประเด็นนี้ ผู้วิจัยจึงต้องเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากเป็นระเบียบวิธีวิจัยที่มุ่งการตีความเพื่อทำความเข้าใจความหมายของพฤติกรรม หรืออธิบายปรากฏการณ์ในทัศนะของผู้ที่ถูกศึกษาผ่านการนำเสนอข้อมูลที่มีลักษณะเป็นการบรรยาย หรือการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (ชาย โพธิสิตา, 2550) การวิจัยประเภทนี้มีฐานความเชื่อว่า ความจริงมีหลากหลายขึ้นอยู่กับบริบททางสังคมวัฒนธรรม และประสบการณ์ของบุคคล (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2562) ผู้วิจัยเชื่อว่า จากลักษณะสำคัญของการวิจัยเชิงคุณภาพดังกล่าวมานี้ จะช่วยให้ผู้วิจัยศึกษาและเข้าใจประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรอย่างละเอียดลึกซึ้งยิ่งขึ้นได้

เมื่อพิจารณาถึงระเบียบวิธีวิจัยภายใต้การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยตัดสินใจเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความในการดำเนินการวิจัย โดยในบทนี้ ผู้วิจัยจะเริ่มต้นอธิบายถึงระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ จากนั้นจะอธิบายถึงการออกแบบการวิจัย และวิธีการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ตามลำดับ

ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (Interpretative Phenomenological Analysis: IPA)

ผู้วิจัยเห็นว่า การวิจัยเชิงคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความเป็นวิธีวิจัยที่ตอบคำถามการวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรได้ละเอียด ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความซึ่งเป็นระเบียบวิธีวิจัยที่คิดค้นโดยโจนาธาน สมิธ (Jonathan Smith) มีความเชื่อว่า แก่นสำคัญของการศึกษาทางจิตวิทยา คือ การฉายให้เห็นภาพที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับประสบการณ์ของบุคคล (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2562) กล่าวคือ การวิจัยลักษณะนี้มุ่งศึกษาประสบการณ์เชิงลึกส่วนบุคคลผ่านการทำความเข้าใจว่า บุคคลให้ความหมายต่อปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตอย่างไร ซึ่งเหมาะต่อการศึกษาปรากฏการณ์ที่สลับซับซ้อน ยังไม่ถูกศึกษามากนัก และปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2562) ดังนั้นสำหรับการวิจัยที่ต้องการศึกษาประสบการณ์ของคนตาบอดซึ่งถือเป็นกลุ่มคนเฉพาะที่ยังไม่มีผู้ศึกษามากนัก ทั้งยังเป็นสถานการณ์ภายใต้บริบทที่ซับซ้อนของการทำงานในองค์กรซึ่งเป็นบริบทเฉพาะ ที่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัด และอุปสรรคหลายด้านในการทำงาน ตลอดจนการดำเนินชีวิตประจำวันภายในองค์กรสำหรับคนตาบอด อีกทั้งรายละเอียดของประสบการณ์ที่ต้องการศึกษายังเกี่ยวพันกับอารมณ์ความรู้สึกภายในจิตใจของคนตาบอด การวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความจึงเป็นวิธีวิจัยที่เหมาะสมกับการศึกษานี้

ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งของระเบียบวิธีวิจัยนี้ คือ ฐานความเชื่อที่มองว่า ความจริงนั้นมีหลากหลาย ผันแปรตามการรับรู้ หรือการตีความตามประสบการณ์เดิมส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมทางสังคม รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัย ดังนั้นจุดเด่นของการวิจัยรูปแบบนี้จึงไม่ได้มุ่งศึกษาความจริงของโลกภายนอก แต่มุ่งศึกษาความจริงที่ว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยรับรู้ หรือให้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ความหมายต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในโลกภายนอกนั้นอย่างไร (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2562) ความเชื่อที่ว่าความจริงมีหลากหลาย และกระบวนการศึกษาความจริงผ่านการสะท้อนโลกตามการรับรู้ของผู้เข้าร่วมวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยรูปแบบนี้สอดคล้องกับการทำงานวิจัยในครั้งนี้ที่เชื่อว่า ความจริงเกี่ยวกับการทำงานในองค์กรของพนักงานตาบอดนั้นมีหลากหลาย แปรผันไปตามการตีความและการรับรู้ของแต่ละคน กล่าวคือ ภายใต้สถานการณ์เดียวกันเพื่อนร่วมงานของพนักงานตาบอดก็อาจจะรับรู้ความจริงเกี่ยวกับการทำงานในองค์กรสำหรับคนตาบอดแบบหนึ่ง นายจ้างก็อาจรับรู้ความจริงอีกรูปแบบหนึ่ง และพนักงานตาบอดเองก็อาจรับรู้ความจริงอีกแบบหนึ่ง อย่างไรก็ตามความจริงที่ถูกบุคคลรับรู้ต่างกัน ก็ถือเป็นความจริงทั้งสิ้น อีกทั้งความจริงเกี่ยวกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นก็อาจแปรผันไปตามบริบทสภาพแวดล้อม อาทิ วัฒนธรรมองค์กร กฎหมายนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานผู้พิการ โดยปัจจุบันการทำงานในองค์กรของคนตาบอดยังอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมทางสังคมที่มีการตีตราคนตาบอด และอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายการจ้างงานผู้พิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 (ราชกิจจานุเบกษา, 2550) โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาสำรวจและทำความเข้าใจความจริงเกี่ยวกับการทำงานในองค์กรภายใต้บริบทแวดล้อมดังกล่าวตามความรู้สึกนึกคิดที่สะท้อนผ่านการรับรู้ของพนักงานตาบอดผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นสำคัญ

อีกประการหนึ่ง ในการสืบค้นศึกษาความจริงตามการวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความมีมุมมองต่อบทบาทของอัตวิสัยอันหมายความรวมถึงประสบการณ์ ความเชื่อ มุมมอง ความนึกคิดของผู้วิจัยว่า เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่อาจกำจัดออกจากกระบวนการวิจัยได้โดยสมบูรณ์ และหากปราศจาก อัตวิสัยของผู้วิจัยก็เป็นไปไม่ได้ที่จะเข้าถึงประสบการณ์อันซับซ้อนของมนุษย์ การวิจัยแบบนี้จึงให้ความสำคัญกับการสะท้อนอัตวิสัยของผู้วิจัย เพื่อจะแยกอัตวิสัยของผู้วิจัยออกจากอัตวิสัยของผู้เข้าร่วมวิจัย (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2562) ผู้วิจัยเองก็ตระหนักถึงอิทธิพลจากบทบาทของอัตวิสัยของผู้วิจัยที่อาจจะส่งผลต่อกระบวนการวิจัยเช่นกัน ดังนั้นในการทำงานวิจัยนี้นอกจากจะศึกษาและนำเสนอความจริงที่สะท้อนผ่านพนักงานตาบอดผู้เข้าร่วมวิจัยแล้ว ผู้วิจัยยังเขียนสะท้อนอัตวิสัยของผู้วิจัยเป็นระยะ (โปรดดู ในส่วนท้ายของบทระเบียบวิธีวิจัยและวิธีดำเนินการวิจัย ส่วนท้ายของบทผลการวิจัย และส่วนท้ายของบทการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ) ทั้งนี้ก็เพื่อจะแยกแยะอัตวิสัยของผู้วิจัยออกจากผู้เข้าร่วมวิจัย และสะท้อนอัตวิสัยของผู้วิจัยออกมาได้ครบถ้วนตลอดกระบวนการทำวิจัย

การวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความยังวางรากฐานอยู่บน 3 ฐานคิดทฤษฎีสำคัญตามที่ (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2562) ได้อธิบายไว้ ประกอบด้วยฐานคิดการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา ฐานคิดอรรถปริวรรตศาสตร์ และฐานคิดการศึกษาระดับบุคคล แต่ละฐานคิดมีรายละเอียดดังนี้

ฐานคิดการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาประสบการณ์มนุษย์ โดยมองว่า ประสบการณ์นั้นมีพื้นฐานมาจากสิ่งที่ถูกรับรู้และการให้ความหมาย (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2560) แนวคิดนี้ส่งอิทธิพลแก่การวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความให้มุ่งศึกษาปรากฏการณ์หรือเหตุการณ์หนึ่ง ๆ จากมุมมองของผู้ที่มีประสบการณ์นั้นโดยตรง โดยเชื่อว่า ความจริงของปรากฏการณ์มีอยู่แต่มนุษย์ก็ไม่อาจเข้าถึงความจริงได้โดยสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม ความจริงก็เป็นสิ่งที่อาจจะพอสืบค้นเข้าถึงได้ผ่านการทำความเข้าใจความหมายอันเป็นประสบการณ์ตรงของบุคคลซึ่งอาจเปิดเผยด้วยการบอกเล่า และนักวิจัยถือว่า สิ่งที่ผู้เข้าร่วมวิจัยเปิดเผยนั้นถือเป็นความจริงหรือความรู้ที่ถูกต้องในช่วงเวลาและในบริบทเฉพาะนั้น (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2560) สำหรับงานวิจัยซึ่งมุ่งจะเข้าถึงความจริงเกี่ยวกับการทำงานในองค์กรของพนักงานตาบอด จึงศึกษาความจริงเกี่ยวกับปรากฏการณ์ดังกล่าวผ่านการทำความเข้าใจประสบการณ์ที่สะท้อนผ่านคำบอกเล่าของพนักงานตาบอดที่มีประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับการทำงานในองค์กร โดยเชื่อว่า คำบอกเล่าซึ่งสะท้อนประสบการณ์ตรงเหล่านั้นจะทำให้ผู้วิจัยรับรู้ความจริงที่ถูกต้องในบริบทเฉพาะของการทำงานในองค์กรสำหรับคนตาบอดไทยได้ ทั้งนี้บริบทสังคมไทยในช่วงเวลานี้ ยังคงมีแนวคิดของการตีตราคนพิการ อีกทั้งการทำงานในองค์กรของคนพิการอยู่ภายใต้ผลของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานผู้พิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 (ราชกิจจานุเบกษา, 2550)

สำหรับฐานคิดอรรถปริวรรตศาสตร์ (Hermeneutics) นั้นมีมุมมองว่า บุคคลไม่อาจเข้าใจความเป็นอยู่ของสิ่งต่าง ๆ หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ โดยปราศจากการตีความผ่านค่านิยม ความรู้ ความเชื่อที่บุคคลมีมาก่อน ซึ่งค่านิยม ความรู้ ความเชื่อต่าง ๆ นั้นหลอมสร้างขึ้นจากวัฒนธรรม และภูมิหลังส่วนบุคคล แม้อาจอยู่นอกเหนือการตระหนักรู้ของบุคคล แต่ก็ส่งอิทธิพลต่อการรับรู้ และเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน (ชมพูนุท

ศรีจันทร์นิล, 2560) การวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความนี้ ให้ความสำคัญกับบทบาทของการตีความว่า เป็นสิ่งที่ช่วยให้เข้าใจประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัย เนื่องจากการทำความเข้าใจปรากฏการณ์ความจริงที่เกิดขึ้นกับผู้เข้าร่วมวิจัยนั้นอาศัยการสื่อสารถ่ายทอดประสบการณ์ออกมาเป็นภาษา แต่บางครั้งบุคคลก็ไม่อาจสื่อสารสิ่งที่คิด และรู้สึกออกมาได้อย่างชัดเจน หรืออาจไม่ต้องการเปิดเผยความคิด หรือความรู้สึกบางประการออกมาตรง ๆ ผู้วิจัยจึงต้องอาศัยการตีความภาษา คำพูด ท่าทาง การสื่อสารต่าง ๆ ของผู้เข้าร่วมวิจัยเพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมการวิจัย ดังนั้นการวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความจึงเกี่ยวข้องกับการตีความ 2 ชั้น คือ ผู้วิจัยพยายามทำความเข้าใจผู้เข้าร่วมวิจัยซึ่งพยายามทำความเข้าใจปรากฏการณ์หนึ่ง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง ดังนั้นการตีความสำหรับผู้วิจัยนั้นมีทั้งตีความด้วยความเข้าใจ (Empathic hermeneutics) ซึ่งเป็นความพยายามที่จะเข้าใจและบรรยายปรากฏการณ์ที่ศึกษาตามมุมมองของผู้เข้าร่วมวิจัย ขณะเดียวกันก็มีการตีความด้วยการตั้งคำถาม (Questioning hermeneutics) อันเป็นความพยายามในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกผ่านการตั้งคำถามเกี่ยวกับข้อมูลวิจัยเพื่อให้เข้าใจความหมายอื่น ๆ ที่อาจซ่อนอยู่ในข้อมูลการวิจัย (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2560) ดังนั้นในการทำวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรนี้ ผู้วิจัยสามารถอาศัยประสบการณ์ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีทางจิตวิทยา องค์ความรู้เรื่องคนพิการซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษามา ประกอบกับประสบการณ์ของผู้วิจัยเองที่เคยได้ทำงานในองค์กรมาใช้ในการทำความเข้าใจประสบการณ์ภายในบางประการของผู้เข้าร่วมวิจัย ซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัยอาจไม่ได้บอกเล่าปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นออกมาได้อย่างชัดเจน เนื่องจากผู้เข้าร่วมวิจัยอาจไม่มีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีทางจิตวิทยา หรือองค์ความรู้เรื่องคนพิการโดยตรง ทั้งมีความเป็นไปได้ว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยอาจตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของการตีตราคนพิการในบริบทของสังคมวัฒนธรรมไทย ซึ่งผู้วิจัยที่ได้ตระหนักถึงอิทธิพลดังกล่าวจะได้มีส่วนร่วมในการตีความเพื่อค้นหาความหมายของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นแก่คนตาบอดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนั้นการตีความของผู้วิจัยจะช่วยให้ผู้วิจัยค้นหาความหมายที่เป็นไปได้อื่น ๆ เพื่อให้เข้าถึงประสบการณ์เชิงลึกของผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละคนได้เพิ่มมากขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ฐานคิดสุดท้าย คือ ฐานคิดการศึกษาระดับบุคคล (Idiography) มีมุมมองว่า โลกภายในของบุคคลมีความสลับซับซ้อน การจะเข้าถึงความสลับซับซ้อนของโลกภายในต้องอาศัยการศึกษาในระดับบุคคล โดยมุ่งทำความเข้าใจประสบการณ์เฉพาะของบุคคลผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลที่วิเคราะห์ประสบการณ์เชิงลึกให้เห็นถึงแง่มุมของประสบการณ์ที่แต่ละคนมีเหมือนกัน และแตกต่างกัน จากนั้นจึงค่อย ๆ ขยายผลไปสู่ข้อสรุปทั่วไปอย่างระมัดระวัง (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2560) ด้วยการวิเคราะห์ตามฐานคิดการศึกษาระดับบุคคลนี้ ผู้วิจัยสามารถเข้าใจประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรได้ผ่านการวิเคราะห์เจาะลึกถึงความเหมือนและความต่างของประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละคน อันจะช่วยให้ผู้วิจัยเข้าถึงประสบการณ์ของพนักงานตาบอดได้สมบูรณ์กระทั่งขยายผลไปสู่กลุ่มคนตาบอดที่ทำงานในองค์กรภายใต้บริบทการทำงานในสังคมที่มีการตีตราคนพิการ และอยู่ภายใต้กฎหมายการจ้างงานคนพิการลักษณะที่ใกล้เคียงกันได้

กล่าวโดยสรุป ระเบียบวิธีวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ เป็นระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับศึกษาประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร ด้วยเป็นการศึกษาปรากฏการณ์เฉพาะกลุ่มคนตาบอดภายใต้บริบทที่ซับซ้อนของการทำงานภายในองค์กร โดยประสบการณ์นั้นสะท้อนผ่านคำบอกเล่าของคนตาบอดโดยตรง ทั้งผู้วิจัยสามารถมีส่วนร่วมกับผู้เข้าร่วมวิจัยในการตีความเพื่อเข้าใจความหมายของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านฐานความรู้ทางจิตวิทยา องค์ความรู้เรื่องคนพิการ ประสบการณ์ทำงานภายในองค์กรโดยตรงในฐานะคนตาบอดของผู้วิจัย รวมทั้งความเข้าใจเกี่ยวกับการตีตราคนตาบอดภายใต้บริบทของสังคมวัฒนธรรมไทย อันจะมีส่วนช่วยให้ผู้วิจัยเข้าถึง และเข้าใจประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรได้อย่างละเอียดลึกซึ้ง และด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเจาะลึกถึงความเหมือน ความต่างระหว่างบุคคลก็จะช่วยให้ผู้วิจัยเข้าถึงแก่นประสบการณ์ที่สะท้อนโลกภายในอันสลับซับซ้อนของผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละคน กระทั่งขยายผลไปสู่ข้อสรุปได้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความเป็นฐานสำคัญในการออกแบบการวิจัย และดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

การออกแบบการวิจัย

การออกแบบการวิจัยนั้นยึดตามหลักระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่มุ่งศึกษาประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร มีรายละเอียดการออกแบบการวิจัยดังนี้

1. การคัดเลือก และการกำหนดจำนวนผู้เข้าร่วมการวิจัย

ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกันและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างไว้ไม่เกิน 10 คน ทั้งนี้เป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ ซึ่งเน้นศึกษาประสบการณ์ในบริบทเฉพาะกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2560) ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรอยู่ระหว่าง 3-10 คน เพื่อให้เหมาะต่อการวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์รายคนอย่างเจาะลึก และบรรยายประสบการณ์โดยละเอียดได้ (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2562)

2. การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งอาศัยการตั้งคำถามแบบปลายเปิด และผู้วิจัยสามารถถามคำถามเพิ่มเติมจากข้อคำถามหลักที่เตรียมไว้เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกตามคำบอกเล่าประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละคนได้ โดยตามระเบียบวิธีวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ การเก็บข้อมูลนั้นจำเป็นต้องทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประสบการณ์เชิงลึกของผู้เข้าร่วมวิจัย (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2562)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมุ่งทำความเข้าใจประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยตามมุมมองของผู้เข้าร่วมวิจัย และผู้วิจัยได้ตีความภาษาเพื่อค้นหาความหมายที่อาจซ่อนอยู่ในการสะท้อนประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงานในองค์กรของผู้เข้าร่วมวิจัย อีกทั้งการวิเคราะห์นั้นจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยละเอียดเป็นรายกรณี แล้วค่อย ๆ เชื่อมโยงการวิเคราะห์รายกรณีเข้าด้วยกันผ่านการวิเคราะห์ให้เห็นถึงรายละเอียดความเหมือน ความต่างของประสบการณ์การทำงานในองค์กรของผู้เข้าร่วมวิจัย

แต่ละคน เพื่อขยายผลไปสู่ข้อสรุปอย่างระมัดระวัง ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ ซึ่งวางอยู่บนกรอบ 3 ฐานคิดสำคัญ ได้แก่ ฐานคิดการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา ฐานคิดเชิงอรรถปริวรรตศาสตร์ และฐานคิดการศึกษาระดับบุคคล (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2562)

4. การรายงานผลการวิจัย

ผู้วิจัยรายงานผลการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ ซึ่งเริ่มจากการนำเสนอผลการวิจัยให้เห็นในภาพรวม จากนั้นนำเสนอรายละเอียดของใจความสำคัญหลัก ใจความสำคัญรอง ใจความสำคัญย่อย ไปตามลำดับ โดยในแต่ละประเด็นมีการแสดงจำนวนผู้เข้าร่วมวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีการบรรยายสาระสำคัญของใจความนั้น ๆ มีตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยประกอบ อีกทั้งมีการตีความจากผู้วิจัย และมีการแสดงให้เห็นถึงความเหมือนความต่างของประสบการณ์รายบุคคล (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2562)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร มีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัยแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1. การเตรียมพร้อมของผู้วิจัย

เพื่อจะทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เตรียมตนเองให้พร้อมสำหรับการทำวิจัย โดยผู้วิจัยตระหนักว่าการทำวิจัยจะมีประสิทธิภาพและเป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามหลักจริยธรรมการวิจัยได้นั้น ผู้วิจัยจะต้องมีความรู้พร้อมทั้งด้านระเบียบวิธีวิจัย และด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับประเด็นที่จะศึกษา ผู้วิจัยจึงแสวงหาความรู้ และฝึกฝนตนเองให้พร้อมต่อการทำวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1) การเตรียมพร้อมด้านระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยลงทะเบียนเรียนวิชาการวิจัยเชิงจิตวิทยา 1 ภาคการศึกษา และเรียนวิชาการวิจัยเชิงคุณภาพด้านจิตวิทยาอีก 1 ภาคการศึกษา ตลอดระยะเวลาการเรียนผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบต่าง ๆ ทั้งยังได้ฝึกปฏิบัติในการทำวิจัยเชิงคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ประจำวิชา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจถึงแนวทางการตั้งคำถาม วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ตลอดจนวิธีดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความแต่ละขั้นตอนผ่านประสบการณ์ตรงที่ได้ฝึกปฏิบัติ

1.2) การเตรียมพร้อมด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับประเด็นที่จะศึกษา

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคนตาบอด เช่น นิยามคนพิการ ประเภทของความพิการ รวมทั้งองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กรของคนพิการและคนตาบอด เช่น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการในประเทศไทย อุปสรรคการทำงานของคนตาบอด การช่วยคนตาบอดปรับตัวในการทำงาน ทำให้ผู้วิจัยมีองค์ความรู้เกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษาอย่างครอบคลุม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้เวลาพูดคุยกับคนตาบอดที่ผู้วิจัยได้พานพบเกี่ยวกับประเด็นเรื่องการทำงานในองค์กร และเข้าร่วมงานสัมมนาคนตาบอดเกี่ยวกับการทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงประสบการณ์โดยรวมในการทำงานของคนตาบอดไทย

2. การคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย

ผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นคนตาบอดที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กร โดยผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ลักษณะคล้ายคลึงกันแบบเฉพาะเจาะจงซึ่งเหมาะแก่การทำวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ ได้ผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวน 6 ราย โดยมีเกณฑ์การคัดเข้า และเกณฑ์การคัดออกดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

2.1) เกณฑ์การคัดเข้า

2.1.1) เป็นคนตาบอดที่สำเร็จการศึกษาภาคบังคับเป็นอย่างน้อย เป็นได้ทั้งคนพิการแต่กำเนิดหรือพิการในภายหลัง โดยกลุ่มตัวอย่างจะต้องผ่านการฝึกอบรมทักษะการใช้โปรแกรมอ่านจอภาพร่วมกับโปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ และทักษะการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหวมาแล้ว เนื่องจากเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานของคนตาบอด

2.1.2) ไม่มีความพิการประเภทอื่นซ้ำซ้อนร่วมด้วย เช่น ไม่มีความพิการด้านการได้ยินความพิการด้านการเคลื่อนไหว

2.1.3) ปฏิบัติงานประจำในองค์กรทั่วไปที่ลักษณะงานขององค์กรไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคนพิการทางการเห็นโดยตรง

2.1.4) มีประสบการณ์ปฏิบัติงานในองค์กรต่อเนื่องมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน

2.1.5) ในกรณีที่ปัจจุบันคนตาบอดนั้นไม่ได้ทำงานที่องค์กรแล้ว ต้องเป็นผู้ที่ออกจากองค์กรมาแล้วไม่เกิน 1 ปี เพื่อจะได้ยังจดจำประสบการณ์ที่เกิดขึ้นขณะทำงานในองค์กรได้

2.1.6) ลักษณะงานที่ทำจะต้องมีการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน หรือมีการปฏิสัมพันธ์กับคนทั่วไปซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ

2.1.7) ยินยอมให้บันทึกเสียงสัมภาษณ์ และเต็มใจที่จะถ่ายทอดประสบการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมาเพื่อประโยชน์ของการวิจัย

2.2) เกณฑ์การคัดออก ได้แก่

2.2.1) ไม่สะดวกใจที่จะถ่ายทอดประสบการณ์ต่อไป

2.2.2) ไม่สามารถบอกเล่าประสบการณ์ที่เกิดขึ้นได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1) ผู้วิจัย การเก็บรวบรวมในครั้งนี้ ตัวผู้วิจัยถือเป็นเครื่องมือหลักสำคัญในการวิจัย เนื่องจากผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเองในทุกขั้นตอน ทั้งการติดต่อเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง พัฒนาคำถามสัมภาษณ์ รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง โดยจะต้องค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ สังเกต ตั้งคำถามเพื่อให้เข้าใจประสบการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างลึกซึ้งชัดเจน

3.2) แนวทางการสัมภาษณ์ ใช้การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structured interviews) ผู้วิจัยพัฒนาแนวคำถามขึ้น ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญซึ่งได้แก่อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแนวคำถามสัมภาษณ์ไปทดลองใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง และปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์กระชับชัดเจน แนวคำถามสัมภาษณ์ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการ

พิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนกลุ่มสหสถาบันชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีแนวคำถามการสัมภาษณ์เบื้องต้นดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล

- คุณอายุเท่าไร
- อยากให้ช่วยเล่าถึงสาเหตุและช่วงอายุที่สูญเสียการมองเห็นคร่าว ๆ
- คุณเรียนจบสาขาอะไร
- ลักษณะงานที่ได้รับผิดชอบในองค์กรเป็นอย่างไร มีหน้าที่อะไรบ้าง
- องค์กรที่คุณปฏิบัติงานอยู่มีพนักงานมากน้อยเพียงใด มีพนักงานตาบอดอยู่กี่คน
- ขอให้คุณช่วยอธิบายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม หรือสถานที่ทำงานของคุณอย่างคร่าว ๆ

ส่วนที่ 2: ประสบการณ์ในการเริ่มเข้ามาทำงานในองค์กร

- คุณเข้ามาทำงานที่นี่ได้อย่างไร
- คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อรู้ว่าจะได้เข้ามาทำงานที่นี่
- วันแรกที่เริ่มมาทำงานที่นี่เป็นอย่างไรบ้าง รู้สึกอย่างไร
- คุณเริ่มปรับตัวให้เข้ากับการทำงานที่นี่อย่างไร คุณรู้ได้อย่างไรว่าคุณปรับตัวได้หรือไม่ได้

ส่วนที่ 3: ปัจจัยที่เอื้อและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานในองค์กร

- ที่ผ่านมาคุณพบอุปสรรคหรือปัญหาในการทำงานในองค์กรอย่างไรบ้าง
- คุณรู้สึกอย่างไรกับอุปสรรคที่เกิดขึ้น
- คุณรับมือกับอุปสรรคนั้นอย่างไรและได้ผลอย่างไร
- องค์กรและบุคคลในองค์กรมีส่วนร่วมในการรับมือกับอุปสรรคนั้นอย่างไร
- ปัจจัยใดบ้างที่ช่วยเอื้อให้คุณสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- องค์กรและบุคคลในองค์กรมีส่วนร่วมในการช่วยให้การทำงานของคุณมีประสิทธิภาพอย่างไร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

- ก่อนหน้านี้เคยทำงานที่อื่นหรือไม่ ถ้าเคย มีประสบการณ์ที่เหมือนหรือต่างกันอย่างไรบ้าง

ส่วนที่ 4: ประสบการณ์โดยรวมในการทำงานในองค์กร

- คุณรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือไม่ เพราะอะไร
- คุณเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง จากการทำงานในองค์กร (เกี่ยวกับตนเอง เกี่ยวกับการทำงาน และอยู่ร่วมกับผู้อื่น)
- สิ่งที่อยากให้นายจ้าง และเพื่อนร่วมงานรู้ เกี่ยวกับการทำงานร่วมกับพนักงานตาบอดมีอะไรบ้าง
- สิ่งที่อยากบอกคนตาบอดที่กำลังจะเข้ามาทำงานในองค์กร หรือกำลังทำงานอยู่มีอะไรบ้าง

3.3) เครื่องบันทึกเสียง สำหรับบันทึกเสียงสัมภาษณ์ เพื่อนำมาถอดเป็นตัวอักษรสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลในภายหลัง

3.4) คอมพิวเตอร์ สำหรับค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์ข้อมูล

4. จริยธรรมการวิจัยและการพิทักษ์สิทธิ์ผู้เข้าร่วมวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ผู้วิจัยได้รับการอนุมัติเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนกลุ่มสหสถาบันชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเลขที่ 229/2562 (โปรดดูภาคผนวก ก) โดยผู้วิจัยได้ปกป้องสิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัยในขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

4.1) ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทราบเกี่ยวกับจุดประสงค์การวิจัย และชี้แจงให้ทราบว่า การเข้าร่วมวิจัยครั้งนี้เป็นไปโดยสมัครใจ ผู้เข้าร่วมวิจัยมีสิทธิปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัย หรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกเมื่อ

4.2) ผู้วิจัยได้อธิบาย และมอบเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมวิจัยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้อ่านก่อนการสัมภาษณ์ (โปรดดูภาคผนวก ข) ทั้งยังเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ เกี่ยวกับการวิจัย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับจุดประสงค์การวิจัย

สิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย การบันทึกเสียงสัมภาษณ์ การดำเนินการรักษาความลับของผู้เข้าร่วมวิจัย ตลอดจนประโยชน์และความเสี่ยงของการเข้าร่วมวิจัยชัดเจนก่อนการตัดสินใจยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

4.3) ผู้วิจัยได้คำนึงถึงการเก็บรักษาความลับของผู้เข้าร่วมวิจัยในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย โดยได้ดำเนินการรักษาความลับด้วยการเลือกสถานที่ที่เงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวในการผู้เข้าร่วมวิจัยผ่านทางโทรศัพท์ ทั้งผู้วิจัยยังเก็บไฟล์บันทึกเสียงและคำสัมภาษณ์ไว้ในที่ปลอดภัย และใช้รหัสกับนามสมมติแทนชื่อเฉพาะทั้งหมด เช่น ชื่อผู้เข้าร่วมวิจัย ชื่อขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าร่วมวิจัย นอกจากนี้ หลังจากผู้วิจัยทำวิจัยเสร็จสิ้น และสำเร็จการศึกษาแล้ว ผู้วิจัยจะทำลายข้อมูลทั้งหมดของผู้เข้าร่วมวิจัยเพื่อปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าร่วมวิจัย

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยได้รับอนุมัติเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนกลุ่มสหสถาบันชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่ 229/2562 แล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องด้วยแนวทางการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวน 6 ราย กระทั่งได้ข้อมูลที่อิ่มตัว การดำเนินการเก็บข้อมูลแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

5.1) การเข้าถึงผู้เข้าร่วมวิจัย

ผู้วิจัยเขียนข้อความประชาสัมพันธ์การวิจัย (โปรดดูภาคผนวก ค) จากนั้นส่งต่อข้อความประชาสัมพันธ์การวิจัยผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อประชาสัมพันธ์การวิจัยให้แก่กลุ่มคนตาบอดที่ผู้วิจัยรู้จัก ทั้งยังติดต่อผู้ดำเนินโครงการอบรมอาชีพแก่คนตาบอดเพื่อให้ช่วยประชาสัมพันธ์การวิจัยแก่คนตาบอดที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กร ผู้วิจัยขอให้คนตาบอดที่ผู้วิจัยรู้จัก และผู้ดำเนินโครงการอบรมอาชีพแก่คนตาบอด แนะนำคนตาบอดที่สนใจเข้าร่วมการวิจัยและน่าจะมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์การคัดเข้าให้แก่ผู้วิจัย

จากนั้นผู้วิจัยได้ติดต่อคนตาบอดที่สนใจเข้าร่วมวิจัย เพื่อบอกเล่าถึงจุดประสงค์ของการวิจัยในเบื้องต้น และสอบถามถึงคุณสมบัติต่าง ๆ เพื่อประเมินคุณสมบัติของคนตาบอดที่สนใจว่า

ผ่านเกณฑ์การคัดเข้าสู่การวิจัยหรือไม่ หากคุณสมบัติผ่านเกณฑ์การคัดเข้า ผู้วิจัยจะส่งเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยให้อ่านทางอีเมลเพื่อให้ผู้ที่สนใจได้พิจารณาตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัย และนัดหมายวันสัมภาษณ์ซึ่งอาจเป็นการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ หรือสัมภาษณ์ตามสถานที่ที่ผู้เข้าร่วมวิจัยสะดวก โดยการวิจัยในครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ทั้งหมด

ในวันนัดสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้อธิบายเกี่ยวกับจุดประสงค์การวิจัย สิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย การเก็บรักษาความลับ การขออนุญาตบันทึกเสียงสัมภาษณ์ ประโยชน์และความเสี่ยงของการเข้าร่วมวิจัย ทั้งได้ตอบข้อซักถามต่าง ๆ ที่ผู้เข้าร่วมวิจัยสงสัย และสอบถามถึงความสมัครใจในการเข้าร่วมวิจัยอีกครั้งก่อนเริ่มต้นสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้เก็บการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยหรือไม่เข้าร่วมการวิจัยเป็นความลับในกรณีที่คนตาบอดนั้นได้รับการแนะนำมาจากบุคคลอื่น

5.2) ข้อมูลเบื้องต้นของผู้เข้าร่วมวิจัย

5.2.1) ข้อมูลโดยรวม

ผู้เข้าร่วมวิจัยมีทั้งสิ้น 6 ราย เป็นเพศชาย 4 ราย เพศหญิง 2 ราย อายุอยู่ระหว่าง 34- 52 ปี ค่าเฉลี่ยอายุอยู่ที่ 42 ปี ด้านวุฒิการศึกษาประกอบด้วยวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1 ราย วุฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 3 ราย วุฒิการศึกษาปริญญาโท 1 ราย และวุฒิการศึกษาปริญญาเอก 1 ราย ช่วงเวลาที่สูญเสียการมองเห็นระหว่างอายุ 0-10 ปี จำนวน 2 ราย ระหว่าง 10-20 ปี จำนวน 1 ราย ระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 2 ราย ระหว่าง 40-50 ปี จำนวน 1 ราย ลักษณะงานที่ทำเป็นอาจารย์ 1 ราย เจ้าหน้าที่ธุรการทั่วไป 2 ราย ธุรการฝ่ายแปลเอกสาร 1 ราย พนักงานโทรศัพท์ 1 ราย พนักงานต้อนรับ 1 ราย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

5.2.2) ข้อมูลรายบุคคล

เพชร เพศชาย อายุ 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาเอก สูญเสียการมองเห็นโดยระดับการมองเห็นค่อย ๆ เลือนราง กระทั่งตาบอดเมื่ออายุ 20 ปี ระหว่างที่ระดับการมองเห็นค่อย ๆ เลือนรางนั้นได้เข้าศึกษาที่โรงเรียนสอนคนตาบอด ทำให้ได้คุ้นเคยกับคนตาบอด และได้ฝึกฝนเรียนรู้ทักษะการช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวัน การอ่านเขียนอักษรเบรลล์ การทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว การใช้โปรแกรม

อ่านจอภาพร่วมกับโปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ หลังจบหลักสูตรของโรงเรียนสอนคนตาบอดได้เข้าเรียนรวมกับเด็กทั่วไปเรื่อยมากระทั่งถึงระดับปริญญาเอก หลังสำเร็จการศึกษามีประสบการณ์ทำงานเป็นอาจารย์ 7 ปี โดยเพชรเป็นพนักงานพิการคนแรก และคนเดียวในองค์กร ขณะสัมภาษณ์เพชรลาออกจากองค์กรย้ายไปทำงานเกี่ยวกับการศึกษาของคนตาบอด

ยิ่งยศ เพศชาย อายุ 34 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท สูญเสียการมองเห็นโดยระดับการมองเห็นค่อย ๆ เลือนราง กระทั่งตาบอดเมื่ออายุ 8 ปี ในวัยเด็กจึงได้ศึกษาที่โรงเรียนสอนคนตาบอด ทำให้ได้คุ้นเคยกับคนตาบอด และฝึกฝนทักษะการช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวัน การอ่านเขียนอักษรเบรลล์ การทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว การใช้โปรแกรมอ่านจอภาพร่วมกับโปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ จากนั้นได้เข้าเรียนต่อระดับมัธยมรวมกับเด็กทั่วไป หลังสำเร็จการศึกษาปริญญาโทมีประสบการณ์ทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการทั่วไป 1 ปีในหน่วยงานของรัฐ โดยยิ่งยศเป็นพนักงานตาบอดคนแรก และคนเดียวในองค์กร ขณะสัมภาษณ์ยิ่งยศตัดสินใจลาออกจากองค์กรเพื่อหางานใหม่ที่สอดคล้องกับตนเองเพิ่มขึ้น

ทวี เพศชาย อายุ 49 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สูญเสียการมองเห็นโดยระดับการมองเห็นค่อย ๆ เลือนรางทำให้ต้องลาออกจากงานเมื่ออายุ 39 ปี จากนั้นได้เข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยเข้าอบรมทักษะการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว อบรมการอ่านเขียนอักษรเบรลล์ และศึกษาการใช้โปรแกรมอ่านจอภาพร่วมกับโปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ด้วยตัวเองเพิ่มเติม อายุ 41 ปี กลับเข้าสู่การทำงานอีกครั้งในตำแหน่งธุรการฝ่ายแปลเอกสารขณะยังสายตาเลือนราง กระทั่งตาบอดสนิทเมื่ออายุ 44 ปี แต่ยังคงรับผิดชอบงานตำแหน่งเดิมเรื่อยมาถึงปัจจุบัน โดยทวีเป็นคนตาบอดเพียงคนเดียวในองค์กร

สุนีย์ เพศหญิง อายุ 37 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สูญเสียการมองเห็นโดยตาบอดสนิทแต่กำเนิด จึงเข้าศึกษาที่โรงเรียนสอนคนตาบอด และได้ฝึกฝนทักษะที่จำเป็นสำหรับคนตาบอดทั้งการอ่านเขียนอักษรเบรลล์ การทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหวตั้งแต่เด็ก อีกทั้งได้ฝึกฝนทักษะการใช้โปรแกรมอ่านจอภาพร่วมกับ

โปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ หลังสำเร็จการศึกษา มีประสบการณ์ทำงานพนักงานโทรศัพท์ในหน่วยงานราชการราว 5 เดือน โดยสุนีย์เป็นพนักงานพิการคนแรก และคนเดียวในองค์กรแห่งนั้น จากนั้นสุนีย์ย้ายมาทำงานเป็นพนักงานโทรศัพท์ในองค์กรเอกชนต่อเนื่องมาแล้ว 13 ปีถึงปัจจุบัน โดยในองค์กรแห่งใหม่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีการจ้างงานคนตาบอดเข้าทำงานประจำหลายคน

สีดา เพศหญิง อายุ 52 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สูญเสียการมองเห็นโดยระดับการมองเห็นค่อย ๆ เลือนรางจนต้องออกจากตำแหน่งงานเมื่ออายุ 42 ปี และตาบอดสนิทเมื่ออายุ 47 ปี ระหว่างสายตาเลือนรางได้เริ่มเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยเข้าอบรมทักษะการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว อบรมทักษะการใช้โปรแกรมอ่านจอภาพร่วมกับโปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ และเรียนรู้ทักษะการช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวันผ่านการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันร่วมกับเพื่อน ๆ ตาบอด กระทั่งเมื่ออายุ 51 ปีกลับเข้ารับผิดชอบงานในองค์กรเดิมอีกครั้งในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ โดยสีดาเป็นคนตาบอดคนแรก และคนเดียวขององค์กร

สาธร เพศชาย อายุ 39 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยเริ่มพบความผิดปกติของสายตาขณะศึกษาอยู่มหาวิทยาลัยปีที่ 4 จากนั้นระดับการมองเห็นลดลงอย่างเฉียบพลันกระทั่งไม่อาจเรียนต่อได้ เมื่ออายุ 33 ปีเริ่มได้รับการแนะนำให้เข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพจึงเข้าอบรมทักษะการทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว อบรมทักษะการใช้โปรแกรมอ่านจอภาพร่วมกับโปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ และอบรมการอ่านเขียนอักษรเบรลล์ จากนั้นเริ่มกลับเข้าสู่การทำงานโดยมีประสบการณ์ทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการทั่วไป 3 ปี โดยสาธรเป็นพนักงานตาบอดคนแรกและคนเดียวขององค์กร ปัจจุบันสาธรลาออกจากองค์กรเพื่อทำงานเกี่ยวกับคนพิการโดยตรง

5.3) การสัมภาษณ์

ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัย 4 รายจำนวน 1 ครั้ง และ 2 ราย จำนวน 2 ครั้ง แต่ละครั้งใช้เวลาตั้งแต่ 40 นาทีไปจนถึง 150 นาที โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคม 2562 ไปจนถึงเดือนธันวาคม 2562 มีขั้นตอนการสัมภาษณ์ดังนี้

5.3.1) ผู้วิจัยนัดหมายวันเวลาที่ผู้เข้าร่วมวิจัยสะดวกให้สัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ โดยผู้วิจัยส่งเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมวิจัยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้อ่านล่วงหน้าทางอีเมล สถานที่ซึ่งผู้วิจัยใช้พูดคุยสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์นั้นมีความเป็นส่วนตัว เพื่อจะได้สะดวกต่อการพูดคุย และบันทึกเสียงสัมภาษณ์

5.3.2) ในเวลาสัมภาษณ์ผู้วิจัยทักทายผู้เข้าร่วมวิจัย กล่าวขอบคุณ และใช้เวลาชี้แจงรายละเอียดของข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมวิจัย พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้ซักถามข้อมูลต่าง ๆ ที่สงสัยเกี่ยวกับการทำวิจัย จากนั้นผู้วิจัยสอบถามถึงความสมัครใจในการเข้าร่วมวิจัยอีกครั้ง แล้วจึงเริ่มสัมภาษณ์ โดยขออนุญาตบันทึกเสียงสัมภาษณ์

5.3.3) ผู้วิจัยเริ่มสัมภาษณ์ตามแนวทางการสัมภาษณ์ที่เตรียมไว้ โดยผู้วิจัยใส่ใจรับฟังสังเกตน้ำเสียง จังหวะการพูดของผู้เข้าร่วมวิจัยตลอดการสัมภาษณ์ เพื่อให้รับรู้ถึงท่าทีอารมณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยเผื่อในกรณีที่อาจมีบางประเด็นที่สะเทือนใจ หรือทำให้ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่สบายใจ จะได้พักการสัมภาษณ์ได้ทันที ทั้งผู้วิจัยยังเปิดใจรับฟังถึงประเด็นเฉพาะที่มีรายละเอียดเพิ่มเติมจากข้อคำถามหลักซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัยได้เปิดเผย และผู้วิจัยได้ตั้งคำถามตามจากประเด็นนั้น ๆ เพื่อให้ได้รายละเอียดเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงานภายในองค์กรเพิ่มขึ้น

5.3.4) หลังการสัมภาษณ์เสร็จสิ้น ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้เข้าร่วมวิจัยล่วงหน้าเกี่ยวกับการสัมภาษณ์อีกครั้งในกรณีที่ผู้วิจัยมีข้อมูลที่ต้องการสอบถามเพิ่มเติม จากนั้นผู้วิจัยกล่าวขอบคุณแก่ผู้เข้าร่วมวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยนี้เป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (Interpretative Phenomenological Analysis; IPA) (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2560) โดยผู้วิจัยได้ปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

6.1) ผู้วิจัยนำไฟล์บันทึกเสียงสัมภาษณ์มาถอดเป็นอักษรแบบคำต่อคำด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด โดยใส่ตัวเลขกำกับประโยคแต่ละประโยคไว้เพื่อจะได้ใช้ตัวเลขช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ง่ายในกรณีที่ต้องการกลับไปอ่านทวนข้อมูลบางช่วงบางตอน ผู้วิจัยแทนชื่อผู้เข้าร่วมวิจัยด้วยรหัสเพื่อปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าร่วมวิจัย และบันทึกกิริยาที่ผู้วิจัย

สังเกตได้แต่ละขณะเอาไว้ด้วย เช่น การหัวเราะ ถอนใจ เป็นต้น ทั้งได้ใช้เครื่องหมายสัญลักษณ์แทนลักษณะบางประการที่ไม่ได้ปรากฏเป็นถ้อยคำ ทั้งนี้เพื่อให้เก็บรายละเอียดการสัมภาษณ์ไว้ได้ครบถ้วนที่สุด โดยเลือกใช้สัญลักษณ์ที่ผู้วิจัยจะรับรู้ได้จากการฟังโปรแกรมอ่านจอภาพอ่านออกเสียงขณะอ่านข้อความ สัญลักษณ์ที่ใช้มีดังนี้

/ = ความเงียบ การหยุดคิด

() = การลากเสียงยาวเพื่อเน้นความหมาย

Space bar = การพูดเน้นเสียงทีละคำในประโยค

R = การเรียกชื่อผู้วิจัย

จากนั้นผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องระหว่างไฟล์บันทึกเสียง กับไฟล์บันทึกตัวอักษรโดยการฟังโปรแกรมอ่านจอภาพอ่านทวนข้อความที่เป็นตัวอักษรสลับกับฟังไฟล์บันทึกเสียงสัมภาษณ์ มีตัวอย่างการบันทึกคำสัมภาษณ์ดังนี้

58. R: อยากให้เล่าประสบการณ์ช่วงแรก ๆ ที่เข้าไปทำงาน

59. ID2: อืม คือเข้าไปแล้วเนี่ยด้วยความว่าเอ่อในกองของที่ไปทำเนี่ยเค้าก็ได้รับมอบหมายมาว่าจะมีคนพิการมานั่งทำงาน เค้าก็ เค้าก็โอเคโดยที่ไม่รู้ว่าจะให้เราทำอะไรหรอก (หัวเราะ) เออก็ต้องรับเพราะนายสั่งใช่ม่า พอเข้าไปปุ๊บเค้าก็คิดกันอยู่ว่าจะให้ทำอะไร แล้วเราก็รู้สึกว่าเอ้อเรามาเจอสถานการณ์แบบนี้เหมือนว่าเราต้องมานั่งเฉย ๆ ต้องนั่งมานั่งเสนอตัวเองว่าเราทำอะไรได้บ้าง ใช่ มันก็เป็นงานส่วนหนึ่งที่เราต้องทำ (หัวเราะ) แต่พอทำไปแล้วมันก็อาจจะไม่ค่อยมีอะไรดีขึ้นมาก() นักว่า เราทำอะไรให้เค้าได้มากอะไรอย่างนี้อะครับ ด้วยด้วยภารกิจงานอาจจะไม่ได้เยอะอยู่แล้วด้วยมั้ง อืมแล้วเรามาอยู่กองที่ไม่ได้สำคัญมากในองค์กร เราก็รู้สึกว่าเรามีความว่างเยอะ (หัวเราะ) นั่งไป ดูยูทูบ ดูอินเทอร์เน็ตอะไรก็ว่าไปอย่างเนี้ย เออแล้วก็มีความรู้สึกว่าเราก็ต้องอธิบายให้คนอื่นฟังว่าเราเดิน() เราใช้ไม้เท้ายังไง อะไรยังไงอย่างเนี้ยอะครับ เพราะคนก็จะกลัวเราชนไปทุกสิ่งทุกอย่าง แล้วเราก็จะรู้สึกอึดอัดเพราะเราต้องมานั่งอธิบายซ้ำซาก ก็ ก็นั่นแหละมันก็เป็นช่วงเดือนแรก ๆ ที่เรารู้สึกว่ามันอึดอัด ในการทำงานกับคนปกติในกระแสหลักโดยที่เราเป็นคนเดียวอย่างเนี้ย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

6.2) ฟังโปรแกรมอ่านจอภาพอ่านทวนบันทึกคำสัมภาษณ์แล้วตัดแบ่งประโยคที่มีขนาดยาว และมีประเด็นหลายประเด็นออกจากกัน เช่น จากข้อความที่ 59 ของ ID2 ที่ว่า

59. ID2: อืม คือเข้าไปแล้วเนี่ยด้วยความว่าเอ่อในกองของที่ไปทำเนี่ยเค้าก็ได้รับมอบหมายมาว่าจะมีคนพิการมานั่งทำงาน เค้าก็ เค้าก็โอเคโดยที่ไม่รู้ว่าจะให้เราทำอะไรหรอก (หัวเราะ) เออก็ต้องรับเพราะนายสั่งใช่ม่า พอเข้าไปปุ๊บเค้าก็คิดกันอยู่ว่าจะให้ทำอะไร แล้วเราก็รู้สึกว่าเอ้อเรามาเจอสถานการณ์แบบนี้เหมือนว่าเราต้องมานั่งเฉย ๆ ต้องนั่งมานั่งเสนอตัวเองว่าเราทำอะไรได้บ้าง ใช่ มันก็เป็นงานส่วนหนึ่งที่เราต้องทำ (หัวเราะ) แต่พอทำไปแล้วมันก็อาจจะไม่ค่อยมีอะไรดีขึ้นมาก() นักว่า เราทำอะไรให้เค้าได้มากอะไรอย่างนี้อะครับ ด้วยด้วยภารกิจงานอาจจะไม่ได้เยอะอยู่แล้วด้วยมั้ง อืมแล้วเรามาอยู่กองที่ไม่ได้สำคัญมากในองค์กร เราก็รู้สึกว่าเรามีความว่างเยอะ (หัวเราะ) นั่งไป ดูยูทูบ ดูอินเทอร์เน็ตอะไรก็ว่าไปอย่างเนี้ย เออแล้วก็มีความรู้สึกว่าเราก็ต้องอธิบายให้คนอื่นฟังว่าเราเดิน() เราใช้ไม้เท้ายังไง อะไรยังไงอย่างเนี้ยอะครับ เพราะคนก็จะกลัวเราชนไปทุกสิ่งทุกอย่าง แล้วเราก็จะรู้สึกอึดอัด เพราะเราต้องมานั่งอธิบายซ้ำซาก ก็ ก็นั่นแหละมันก็เป็นช่วงเดือนแรก ๆ ที่เรารู้สึกว่ามันอึดอัด ในการทำงานกับคนปกติในกระแสหลักโดยที่เราเป็นคนเดียวอย่างเนี้ย

ตัดแบ่งเป็น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

59. Id2: อืม คือเข้าไปแล้วเนี่ยด้วยความว่าเอ่อในกองของที่ไปทำเนี่ยเค้าก็ได้รับมอบหมายมาว่าจะมีคนพิการมานั่งทำงาน เค้าก็ เค้าก็โอเคโดยที่ไม่รู้ว่าจะให้เราทำอะไรหรอก (หัวเราะ) เออก็ต้องรับเพราะนายสั่งใช่ม่า พอเข้าไปปุ๊บเค้าก็คิดกันอยู่ว่าจะให้ทำอะไร แล้วเราก็รู้สึกว่าเอ้อเรามาเจอสถานการณ์แบบนี้เหมือนว่าเราต้องมานั่งเฉย ๆ ต้องนั่งมานั่งเสนอตัวเองว่าเราทำอะไรได้บ้าง ใช่ มันก็เป็นงานส่วนหนึ่งที่เราต้องทำ (หัวเราะ)

59.1 แต่พอทำไปแล้วมันก็อาจจะไม่ค่อยมีอะไรดีขึ้นมาก()นักว่า เราทำอะไรให้เค้าได้มากอะไรอย่างนี้อะครับ ด้วยด้วยภารกิจงานอาจจะไม่ได้เยอะอยู่แล้วด้วยมั้ง อืมแล้วเรามาอยู่กองที่ไม่ได้สำคัญมากในองค์กร เราก็รู้สึกว่าเรามีความว่างเยอะ (หัวเราะ) นั่งไป ดูยูทูบ ดูอินเทอร์เน็ตอะไรก็ว่าไปอย่างเนี้ย

59.2 เออแล้วก็มีความรู้สึกว่าเราก็ต้องอธิบายให้คนอื่นฟังว่าเราเดิน() เราใช้ไม้เท้ายังไง อะไรยังไงอย่างเนี้ยอะครับ เพราะคนก็จะกลัวเราชนไปทุกสิ่งทุกอย่าง แล้วเราก็จะรู้สึกอึดอัดเพราะเราต้องมานั่งอธิบายซ้ำซาก ก็ ก็นั่นแหละมันก็เป็นช่วงเดือนแรก ๆ ที่เรารู้สึกว่ามันอึดอัด ในการทำงานกับคนปกติในกระแสหลักโดยที่เราเป็นคนเดียวอย่างเนี้ย

6.3) ผู้วิจัยเริ่มต้นวิเคราะห์ข้อมูลผู้เข้าร่วมวิจัยรายแรก ผ่านการฟังโปรแกรมอ่านจอภาพอ่านทวนคำสัมภาษณ์ที่เป็นตัวอักษรซ้ำหลายครั้ง ประกอบกับอาจย้อนไปฟังทวนไฟล์บันทึกเสียง ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจดบันทึกข้อสังเกตที่ผู้วิจัยพบโดยรวมอย่างอิสระลงในไฟล์เอกสารด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ดอีกไฟล์หนึ่ง เพื่อให้ผู้วิจัยคุ้นเคยกับข้อมูล ทำความเข้าใจข้อมูลโดยรวมของผู้เข้าร่วมวิจัย และจดจำข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัยได้อย่างแม่นยำ

6.4) ผู้วิจัยใช้คำสั่งคัดลอกคำสัมภาษณ์จากโปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ดที่ให้รหัสประโยคแต่ละประโยคไว้แล้วไปวางเรียงตามลำดับในคอลัมน์ A ของโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิจัยฟังโปรแกรมอ่านจอภาพอ่านข้อมูล และทำงานกับข้อมูลในลักษณะตารางได้สะดวกขึ้น จากนั้นเริ่มต้นวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทีละประโยคตามการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2560) ผ่านการจดบันทึกประเด็นสำคัญของประโยค โดยเผื่อพื้นที่สำหรับจดบันทึกประเด็นสำคัญไว้ในคอลัมน์ B C D E F การบันทึกประเด็นสำคัญแต่ละประโยคจำแนกออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

6.4.1) บันทึกเชิงบรรยาย เป็นการบันทึกความหมายที่ปรากฏชัดตามรูปประโยคและตามมุมมองของผู้เข้าร่วมวิจัย (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2560)

6.4.2) บันทึกด้านภาษา ผู้วิจัยบันทึกภาษาที่ปรากฏในคำสัมภาษณ์ทั้งวจนภาษา และอวจนภาษา ซึ่งอาจเป็นลักษณะน้ำเสียง การกล่าวซ้ำ การพูดย้ำ การพูดเปรียบเปรย การหัวเราะ การใช้โทนเสียงที่แตกต่าง การหยุดคิดก่อนพูด (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2560) เพื่อค้นหาความหมายที่อาจสะท้อนผ่านการใช้ภาษาเหล่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากเป็นการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ การบันทึกภาษาที่เกิดขึ้นจึงเป็นภาษาที่สะท้อนผ่านน้ำเสียง และการพูดเท่านั้น

6.4.3) บันทึกเชิงแนวคิด ผู้วิจัยบันทึกการตีความคำสัมภาษณ์เพื่อค้นหาความหมายที่ไม่ได้ปรากฏเด่นชัดตรงไปตรงมาตามคำสัมภาษณ์ โดยใช้การตั้งคำถามตามความรู้ และประสบการณ์เดิมของผู้วิจัย (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2560) เพื่อหาความเป็นไปได้ถึงสารสำคัญบางประการที่ผู้เข้าร่วมวิจัยรู้สึก ต้องการจะถ่ายทอดแต่ไม่อาจถ่ายทอดออกมาตรง ๆ

6.5) ผู้วิจัยพยายามค้นหาประเด็นที่เป็นใจความสำคัญ โดยฟังโปรแกรมอ่านจอภาพอ่านทวนคำสัมภาษณ์ประกอบกับการอ่านทวนบันทึกประเด็นสำคัญ แล้วหาความเชื่อมโยงของประเด็นต่าง ๆ ในคำสัมภาษณ์ แล้วผู้วิจัยบันทึกใจความสำคัญไว้ในคอลัมน์ G ของไฟล์ในโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล มีตัวอย่างการบันทึกประเด็นสำคัญ และการระบุใจความสำคัญ ดังนี้

ตารางที่ 1

ตัวอย่างการบันทึกประเด็นสำคัญ และการระบุใจความสำคัญ

คำสัมภาษณ์	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นสำคัญ	ใจความสำคัญ
59. ID2: อืม คือเข้าไปแล้วเนี่ยด้วยความว่าเอ่อในกองของที่ไปทำเนี่ยเค้าก็ได้รับมอบหมายมาว่าจะมีคนพิการมานั่งทำงาน เค้าก็ เค้าก็โอเคโดยที่ไม่รู้ว่าจะให้เราทำอะไรหรอก (หัวเราะ) เออก็ต้องรับเพราะนายสั่งใช่ม่า พอเข้าไปปุ๊บเค้าก็คิดกันอยู่ว่าจะให้ทำอะไรแล้วเราก็รู้สึกว่าเอ้อเรามาเจอสถานการณ์แบบนี้เหมือนว่าเราต้องมานั่งเฉย ๆ ต้องนั่งมานั่งเสนอตัวเองว่าเราทำอะไรได้บ้างใช่ มันก็เป็นงานส่วนหนึ่งที่เราต้องทำ (หัวเราะ)	การมาทำงานโดยไม่มีงานให้ทำ	การอธิบายความสามารถตัวเอง นำเสนอตัวเอง เป็นภาระที่เพิ่มขึ้นทั้ง ๆ ที่ไม่ควรต้องมีภาระตรงนี้ แต่ก็ต้องทำเพราะไม่มีงานทำ สังเกตจากการหัวเราะ	อึดอัดใจกับสถานการณ์มาทำงานแต่ไม่มีงานให้ทำ		ความอึดอัดใจจากการไม่ได้รับมอบหมายงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

คำสัมภาษณ์	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นสำคัญ	ใจความสำคัญ
59.1 แต่พอทำไปแล้วมันก็อาจจะไม่ค่อยมีอะไรดีขึ้นมาก()นักว่า เราทำอะไรให้เค้าได้มากอะไรอย่างนี้อะครับ ด้วยด้วยภารกิจงานอาจจะไม่ได้เยอะอยู่แล้วด้วยมั้งอืมแล้วเรามาอยู่กองที่ไม่ได้สำคัญมากในองค์กร เราก็รู้สึกว่าเรามีความว่างเยอะ (หัวเราะ) นั่งไป ดูยูทูบ ดูอินเทอร์เน็ตอะไรก็ว่าไปอย่างเนี้ย	ความพยายามที่ไม่เห็นผลเปลี่ยนแปลง	การลากเสียงยาวที่คำว่า “มาก” อาจสะท้อนถึงความเหนื่อยใจจากการไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์บีบคั้น	รู้สึกเบื่อหน่ายและไม่สำคัญจากการไม่มีงานทำ		ความอึดอัดจากการไม่อาจเปลี่ยนแปลงสถานการณ์บีบคั้น
59.2 เออแล้วก็มีความรู้สึกว่าเราก็ต้องอธิบายให้คนอื่นฟังว่าเราเดิน()เราใช้ไม้เท้ายังไง อะไรยังไงอย่างเนี้ยอะครับ เพราะคนก็จะกลัวเราชนไปทุกสิ่งทุกอย่าง แล้วเราก็จะรู้สึกอึดอัดเพราะเราต้องมานั่งอธิบายซ้ำซาก ก็ ก็นั่นแหละมันก็เป็นช่วงเดือนแรก ๆ ที่เรารู้สึกว่ามันอึดอัด ในการทำงานกับคนปกติในกระแสหลักโดยที่เราเป็นคนเดียวอย่างเนี้ย	อึดอัดกับการอธิบายเรื่องเดิมซ้ำ	คำว่า “ซ้ำซาก” สะท้อนถึงความรู้สึกเบื่อหน่าย	เหนื่อยกับการต่อสู้ตามลำพัง		ความอึดอัดจากการต่อสู้เปลี่ยนแปลงสถานการณ์ตามลำพัง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

6.6) ผู้วิจัยฟังโปรแกรมอ่านจอภาพอ่านทวนใจความสำคัญ แล้วสร้างไฟล์เอ็กเซลขึ้นอีกไฟล์ เพื่อลองนำใจความสำคัญที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่สะท้อนให้เห็นถึงรายละเอียดของประเด็นสำคัญเกี่ยวกับประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร โดยในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยยังคงกลับไปอ่านทวนบันทึกประเด็นสำคัญ และคำสัมภาษณ์ เพื่อค้นหาและตรวจสอบข้อมูลบางประการที่ผู้วิจัยอาจมองข้ามไป

6.7) ผู้วิจัยเริ่มต้นวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัยรายอื่น ๆ ต่อไปตามขั้นตอนเดียวกันนี้ ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นอาศัยการแยกวิเคราะห์รายคนโดยไม่ได้นำการวิเคราะห์ข้อมูลของคนก่อนหน้ามาเป็นฐานในการวิเคราะห์

6.8) ผู้วิจัยฟังโปรแกรมอ่านจอภาพอ่านทวนไฟล์บันทึกหมวดหมู่ใจความสำคัญของผู้เข้าร่วมวิจัยทีละคน แล้วนำหมวดหมู่ใจความสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัยทีละคนนั้นมาเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน โดยได้ลองบันทึกการเชื่อมโยงใจความสำคัญแบบองค์รวมไว้ในไฟล์เอ็กเซลอีกไฟล์หนึ่งเพื่อให้ได้ประเด็นประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรในภาพรวมซึ่งตอบคำถามการวิจัย และผู้วิจัยได้ลองนำข้อมูลการจัดหมวดหมู่ใจความสำคัญโดยรวมในเอ็กเซลนั้นมาลองเขียนวิเคราะห์ตีความในไฟล์ไมโครซอฟต์เวิร์ดเพื่อทำให้สังเกตเห็นความเชื่อมโยงกันของข้อมูลแต่ละประเด็นได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ลองปรับหมวดหมู่ใจความสำคัญลักษณะต่าง ๆ และลองปรับเปลี่ยนชื่อประเด็นสำคัญหลัก ประเด็นสำคัญรอง และประเด็นย่อยเพื่อค้นหารูปแบบความเชื่อมโยงของใจความสำคัญโดยรวมที่ครอบคลุมความหมายของประสบการณ์ที่เกี่ยวเนื่องกับการทำงานในองค์กรที่ผู้เข้าร่วมวิจัยสะท้อนออกมาให้ได้มากที่สุด เพื่อจะสรุปออกมาเป็นผลการวิจัย

7. การตรวจสอบคุณภาพงานวิจัย

ผู้วิจัยได้คำนึงถึงเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพของงานวิจัย โดยตลอดกระบวนการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยยึดหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพงานวิจัยแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความของ Smith (2011) เป็นหลักมีรายละเอียดดังนี้ (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2562)

1. กำหนดประเด็นที่ศึกษาชัดเจน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยคำนึงถึงความสำคัญของการกำหนดประเด็นที่ศึกษาให้ชัดเจน จึงกำหนดที่จะมุ่งศึกษาประสบการณ์ภายในจิตใจเชิงลึกของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นการศึกษาบริบทเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการทำงานในองค์กร และศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่มีความคล้ายคลึงกัน คือกลุ่มคนตาบอดสนิทที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการทำงานภายในองค์กรจำนวน 6 ราย

2. มีข้อมูลวิจัยที่มีคุณภาพ

ผู้วิจัยคำนึงถึงคุณภาพของข้อมูลวิจัยซึ่งจะได้มาจากกระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างที่มีประสิทธิภาพ ตลอดการสัมภาษณ์ และการรายงานผลวิจัย ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพ และนำเสนอข้อมูลเชิงลึกสะท้อนความคิด อารมณ์ ความรู้สึกของผู้เข้าร่วมวิจัยโดยตรงเป็นสำคัญ

3. ระบุความแพร่หลายของใจความสำคัญ และมีหลักฐานสนับสนุน

ผู้วิจัยได้ระบุว่ามีผู้เข้าร่วมวิจัยที่สะท้อนถึงใจความสำคัญในแต่ละประเด็นกี่ราย ทั้งยังได้ยกคำสัมภาษณ์มาประกอบการนำเสนอใจความสำคัญแต่ละประเด็นอย่างน้อยที่สุด 3 รายซึ่งเป็นจำนวนครึ่งหนึ่งของจำนวนผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งหมด

4. ให้พื้นที่แก่การนำเสนอแต่ละใจความสำคัญอย่างเพียงพอ

การนำเสนอใจความสำคัญทุก ๆ ประเด็นนั้น ผู้วิจัยให้พื้นที่แก่การนำเสนอรายละเอียดของแต่ละใจความสำคัญโดยเริ่มจากการบรรยายความหมายของใจความสำคัญ จากนั้นแสดงหลักฐานคำสัมภาษณ์ประกอบการบรรยาย และนำเสนอการวิเคราะห์ตีความคำสัมภาษณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยที่สนับสนุนใจความสำคัญนั้นไปตามลำดับทีละคน หลังจากนำเสนอหลักฐานคำสัมภาษณ์และการวิเคราะห์ตีความคำสัมภาษณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นความหมายประสบการณ์ของใจความสำคัญนั้น ๆ อีกครั้ง ก่อนเริ่มต้นนำเสนอใจความสำคัญถัดไป

5. มีการตีความข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอการตีความข้อมูลของผู้วิจัยเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความหมายที่เป็นไปได้ซึ่งซ่อนอยู่ในการสะท้อนประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร โดยในทุก ๆ ใจความสำคัญ หลังจากผู้วิจัยนำเสนอหลักฐานคำสัมภาษณ์ที่สนับสนุนใจความสำคัญของผู้เข้าร่วมวิจัยคนใดคนหนึ่งแล้ว ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ตีความของผู้วิจัยว่า จากข้อความดังกล่าวผู้วิจัยตีความความหมายแต่ละประโยคว่าอย่างไร เพราะเหตุใดจึงตีความประโยคเช่นนั้น เช่น พิจารณาคำสัมภาษณ์ส่วนอื่นประกอบทำให้ตีความประโยคเช่นนั้น หลังจากนำเสนอการวิเคราะห์ตีความคำสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงจะเริ่มต้นนำเสนอหลักฐานคำสัมภาษณ์สนับสนุนใจความสำคัญของผู้เข้าร่วมวิจัยคนถัดไป

6. แสดงให้เห็นถึงความเหมือน และความต่างของประสบการณ์

การนำเสนอรายละเอียดของใจความสำคัญแต่ละประเด็น ผู้วิจัยแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดที่คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกันของประสบการณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละราย เพื่อให้ผู้อ่านงานวิจัยได้เห็นว่า

ภายใต้ใจความสำคัญเดียวกันนั้น ตัวผู้เข้าร่วมวิจัยเองก็มีรายละเอียดประสบการณ์เฉพาะบุคคลที่เหมือนกันบางแง่มุม และแตกต่างกันบางแง่มุม โดยทุก ๆ ครั้งที่ผู้วิจัยจะนำเสนอหลักฐานคำสัมภาษณ์ประกอบใจความสำคัญของผู้เข้าร่วมวิจัยคนใด ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงแง่มุมประสบการณ์เฉพาะของบุคคลนั้นที่อยากจะชวนผู้อ่านตระหนักหรือสังเกต และเมื่อจะเริ่มต้นนำเสนอหลักฐานคำสัมภาษณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยคนถัดไป ผู้วิจัยได้เน้นย้ำถึงแง่มุมที่เหมือนกันกับประสบการณ์ของคนก่อนหน้า หรือกล่าวถึงแง่มุมความต่างของประสบการณ์ของบุคคลถัดไปเพื่อให้ผู้อ่านสังเกตเปรียบเทียบได้ง่าย

7. เขียนรายงานการวิจัยอย่างมีคุณภาพ

ผู้วิจัยพยายามนำเสนอรายงานการวิจัยให้ละเอียดชัดเจน ตั้งแต่เริ่มกระบวนการวิจัยไปจนกระทั่งการนำเสนอผลการวิจัย เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจถึงที่มาที่ไปของกระบวนการวิจัยแต่ละขั้นตอน และเห็นภาพของประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร เกิดความรู้สึกร่วม และได้เรียนรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ผ่านการสะท้อนประสบการณ์เหล่านั้น

บทสะท้อนอัตวิสัยของผู้วิจัยเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะสะท้อนอัตวิสัยของผู้วิจัยตั้งแต่การเลือกระเบียบวิธีวิจัยไปถึงกระบวนการเก็บข้อมูล ส่วนการสะท้อนอัตวิสัยของผู้วิจัยระหว่างการวิเคราะห์ข้อมูลได้เขียนไว้ที่ส่วนท้ายของผลการวิจัย และการสะท้อนอัตวิสัยของผู้วิจัยเกี่ยวกับการเขียนรายงานการวิจัยเขียนไว้ที่ส่วนท้ายของบทการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

แรกเริ่มศึกษาระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ ผู้วิจัยรู้สึกตื่นเต้นอย่างมาก เพราะกระตือรือร้นที่จะบอกเล่าสะท้อนถึงจุดยืนเกี่ยวกับความศรัทธามั่นของตนเองที่ว่า คนตาบอดกับคนทั่วไปอยู่ร่วมกันได้ เพียงแต่เราเริ่มต้นที่จะก้าวเข้ามาอยู่ร่วมกัน เปิดใจเรียนรู้ และแบ่งปันแลกเปลี่ยนสิ่งที่เราเป็น มี คิด และนึก ที่กระตือรือร้นมากขนาดนั้นก็เพราะในอีกแง่มุมหนึ่ง ผู้วิจัยรับรู้ถึงความจริงบางประการที่ขัดแย้งกับความศรัทธานี้ ความเป็นจริงซึ่งดำเนินมาตลอดอย่างเงียบงันผ่านประสบการณ์ของตัวเอง และผ่านการสังเกตคนรอบข้าง ผู้วิจัยพบว่า หลายครั้งคนทั่วไปก็ไม่ได้เข้าใจคนตาบอด ดังปรากฏว่า หลายครั้งที่คนทั่วไปกล่าวชมคนตาบอดในเรื่องที่ธรรมดาสามัญอย่างการเดินขึ้นลงบันไดด้วยตัวเองได้ หรือการจ่ายเงินซื้อของ

ด้วยตัวเอง แต่ขณะเดียวกันก็สั่งห้ามและปกป้องคนตาบอดเกินไปในเรื่องธรรมดาในชีวิตประจำวัน อย่างการยกของ จัดโต๊ะเก้าอี้ หรือการเดินเที่ยวเล่น ทำให้ผู้วิจัยรู้สึกอึดอัด หงุดหงิด ไม่เข้าใจการแสดงออกของคนทั่วไป ความไม่เข้าใจที่เกิดระหว่างกันหลายครั้งทำให้ผู้วิจัยรู้สึกเหนื่อยล้าในบางครั้ง และอยากหลีกหนีจากสังคมในบางคราว ทั้งเมื่อสังเกตเพื่อน ๆ พี่ ๆ คนตาบอดก็พบว่า จำนวนไม่น้อยเลือกอาศัยอยู่รวมกันเฉพาะกับกลุ่มคนตาบอดด้วยกันเอง เพราะรู้สึกว่า เข้าใจกันและกันมากกว่าและสบายใจกว่า นั่นทำให้ความจริงที่เกิดห่างไกลจากความศรัทธาของผู้วิจัยออกไปทุกที ขณะเดียวกันก็ยิ่งทำให้ผู้วิจัยต้องการจะหาหลักฐานเพื่อยืนยันความศรัทธาของตนเองเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยคาดหวังอยู่ลึก ๆ ว่า งานวิจัยนี้จะเป็นหลักฐานชั้นดีที่ยืนยันว่า คนตาบอดกับคนตาเห็นอยู่ร่วมกันได้ หรืออย่างน้อยที่สุดก็เป็นขั้นตอนหนึ่งที่จะพาผู้วิจัยไปพบคำตอบเกี่ยวกับวิธีที่จะอยู่ร่วมกันด้วยความเข้าใจในที่สุด

ตลอดกระบวนการทำวิจัย ดูเหมือนความคิดนึก ความรู้สึก และการตัดสินใจของผู้วิจัยถูกขับเคลื่อนด้วยความตั้งใจนี้ ขณะเดียวกันก็กังวลว่า คนตาบอดที่เชื่อมั่นเช่นเดียวกับผู้วิจัยกระทั่งก้าวไปทำงานในองค์กรจะมีมากพอให้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลหรือไม่ สังเกตได้ว่า ตลอดเวลาที่วางแผนหากลุ่มตัวอย่าง ความกังวลนี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อผู้วิจัย ทำให้ลังเลที่จะระบุคุณสมบัติเกณฑ์คัดเข้าให้เฉพาะเจาะจง และห่วงกังวลตลอดเวลาว่า จะต้องคัดใครออกจากกระบวนการวิจัยหรือไม่ ทั้งหมดก็เพราะกลัวจะหากลุ่มตัวอย่างได้ไม่พอ แม้ระเบียบวิธีวิจัยจะต้องการเพียงกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กก็ตาม สะท้อนให้เห็นว่า ในความคิดนึกของผู้วิจัยคนตาบอดที่ได้เข้าไปทำงานในองค์กรทั่วไปและอยู่ได้นานพอจะเก็บข้อมูลนั้นมีน้อยมากเพียงใด

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ก็พาผู้วิจัยไปรู้จักกับคนตาบอดซึ่งทำงานในองค์กร ได้พูดคุยกับคนตาบอดที่หลากหลายเพิ่มขึ้น ทำให้รู้ว่า คนตาบอดที่เข้าทำงานในองค์กรนั้นมีมาก และหลากหลายกว่าที่ผู้วิจัยคาดคิดและคุ้นเคย ตัวอย่างเช่นกลุ่มคนตาบอดภายหลังจากเริ่มทำงานไปแล้ว เป็นกลุ่มที่ผู้วิจัยไม่คุ้นเคย คนกลุ่มนี้ต้องปรับตัวกับการสูญเสียการมองเห็น ขณะเดียวกันก็ต้องปรับตัวกับการทำงานที่เปลี่ยนไป นับเป็นช่วงเวลาที่ยากลำบากและใช้เวลานาน แต่คนกลุ่มนี้ก็จะได้เปรียบคนตาบอดแต่กำเนิดตรงที่อาศัยประสบการณ์จากการมองเห็นก่อนหน้านั้นมาช่วยให้เรียนรู้งานต่าง ๆ ได้เร็วขึ้น ผู้วิจัยจึงเริ่มเห็นว่า รายละเอียดของคนตาบอดแต่ละคนนั้นซับซ้อนมากกว่าที่คิด และการได้พูดคุยกับกลุ่มตัวอย่างก็ช่วยขยายโลกทัศน์ความเข้าใจของผู้วิจัยออกไปอีกมาก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ผู้วิจัยพบว่า ประสบการณ์ในฐานะคนตาบอดของผู้วิจัยช่วยให้เข้าใจความรู้สึกบางประการของผู้เข้าร่วมวิจัยได้อย่างรวดเร็ว ด้วยหลายประสบการณ์นั้นคล้ายคลึงกัน ซึ่งก็มีข้อดีตรงที่ทำให้ผู้เข้าร่วมวิจัยรู้สึกว่าผู้วิจัยเข้าใจ จึงพร้อมเล่าเรื่องราวอย่างไม่ปิดบัง เช่น ความรู้สึกอึดอัดเมื่อได้รับคำชมมากเป็นพิเศษจากคนทั่วไปเวลาที่คนตาบอดทำสิ่งที่เป็นปกติในชีวิตประจำวันอย่างการเดินขึ้นลงบันไดด้วยตนเอง หรือการใช้คอมพิวเตอร์ ใช้โทรศัพท์มือถือได้ ความรู้สึกหวาดกลัวกังวลที่จะขอความช่วยเหลือหรือพูดคุยกับคนรอบข้างเพราะมองไม่เห็นว่ามีใครอยู่ใกล้ ๆ บ้าง

อย่างไรก็ตาม ประสบการณ์ที่คล้ายกันนี้ก็มีผลเสียต่อการวิจัยเช่นกัน ด้วยบางประเด็นผู้เข้าร่วมวิจัยอาจคาดหวังต่อตัวผู้วิจัยในฐานะคนตาบอดเช่นเดียวกันว่าจะเข้าใจประสบการณ์ดังกล่าวดีจึงไม่ได้ขยายความรายละเอียดบางประการให้กระจ่าง และผู้วิจัยก็อาจจะเคยชินกับประสบการณ์บางประการจนอาจหลงลืมความสำคัญหรือรายละเอียดเล็ก ๆ ที่ควรนำเสนอในผลการวิจัย ผู้วิจัยตระหนักถึงความเป็นไปได้นี้ ขณะถามคำถามสัมภาษณ์จึงพยายามถามอย่างเจาะลึกเพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยอธิบายรายละเอียดประสบการณ์ออกมาให้มากที่สุด และย้ำเตือนตนเองเสมอว่า ประสบการณ์ที่ผู้เข้าร่วมวิจัยสะท้อนออกมานั้นล้วนสำคัญอย่างยิ่ง แม้จะเป็นคนตาบอดเหมือนกัน แต่หากไม่ได้ใส่ใจเพียงพอ ผู้วิจัยก็อาจจะพลาดรายละเอียดบางประการไปได้เสมอ

กล่าวสรุปในฐานะคนตาบอดที่ทำงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยตระหนักถึงความคาดหวังของตนที่จะค้นหาคำตอบซึ่งช่วยให้คนตาบอดกับคนตาเห็นอยู่ร่วมกันได้ด้วยความเข้าใจ แม้ตลอดการทำวิจัยจะเต็มไปด้วยความกังวล แต่ผู้วิจัยก็ไม่เคยลืมความตั้งใจนี้ ผู้วิจัยตระหนักว่า ประสบการณ์ของผู้วิจัยในฐานะคนตาบอดจะมีส่วนช่วยให้เก็บข้อมูลได้ง่ายขึ้น เนื่องจากช่วยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยวางใจ และสบายใจที่จะบอกเล่าประสบการณ์อย่างเต็มที่ ทั้งทำให้ผู้วิจัยเข้าใจประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยได้ง่ายขึ้น แต่ขณะเดียวกันผู้วิจัยเองก็ต้องใส่ใจมากพอที่จะรับฟัง และสังเกตรายละเอียดประสบการณ์ต่าง ๆ แม้บางประสบการณ์จะคล้ายคลึงกับที่ผู้วิจัยเคยประสบมาเช่นกันก็ตาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 4

ผลการวิจัย

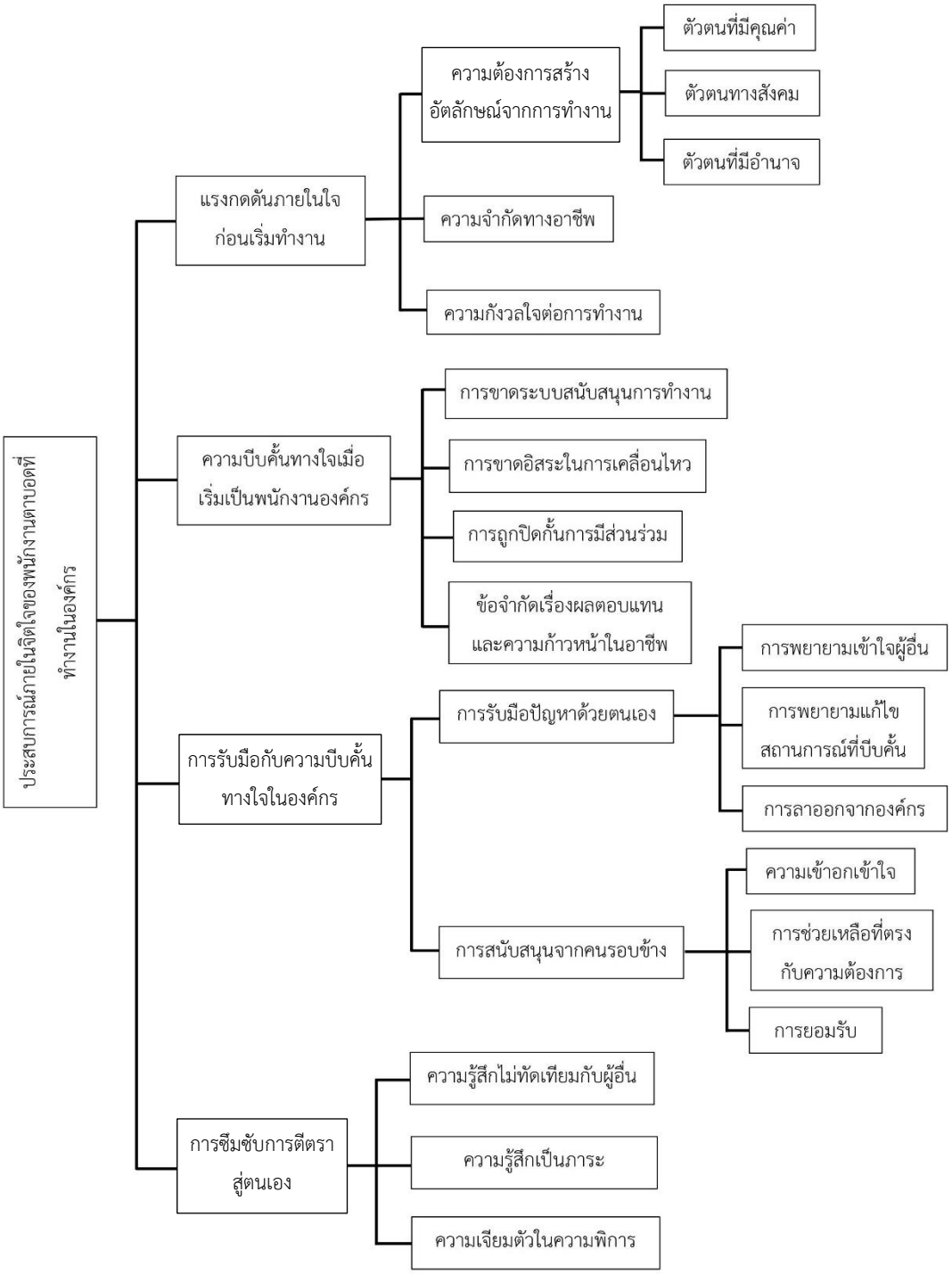
งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร โดยมีผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งหมดจำนวน 6 ราย การนำเสนอผลการวิจัยได้ปรับเปลี่ยนชื่อผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นชื่อสมมติทั้งหมด ได้แก่ เพชร ยิ่งยศ ทวี สุนีย์ สีดา และสาธร (สำหรับข้อมูลเบื้องต้นของผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละคน โปรดดูในหัวข้อ 5.2.2) ในส่วนวิธีดำเนินการวิจัยในบทที่ 3)

ผลการวิจัยสรุปได้ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) แรงกดดันภายในใจก่อนเริ่มทำงาน 2) ความบีบคั้นทางใจเมื่อเริ่มเป็นพนักงานองค์กร 3) การรับมือกับความบีบคั้นทางใจในองค์กร และ 4) การซึมซับการตีตราสู่ตนเอง โดยมีรายละเอียดประเด็นย่อยแสดงตามแผนภาพที่ 1 ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาพที่ 1

ผลการวิจัยประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร



1. แรงกดดันภายในใจก่อนเริ่มทำงาน

คนตาบอดประสบแรงกดดันตั้งแต่ก่อนเริ่มทำงาน เนื่องจากคนตาบอดเห็นว่าการได้ประกอบอาชีพนั้นจำเป็นและมีความหมายสำคัญต่อตนเอง จึงเกิดแรงกดดันที่ต้องการจะหางานทำ ในขณะเดียวกันก็รู้ว่าการจะได้ประกอบอาชีพสำหรับตนที่เป็นคนตาบอดนั้นเป็นเรื่องยาก เพราะมีทางเลือกอาชีพจำกัด จึงเกิดแรงกดดันที่จะต้องพยายามยอมรับ และปรับตัวให้เข้ากับทางเลือกอาชีพที่มีจำกัดนั้น อีกทั้งกดดันด้วยรู้ว่า เมื่อเข้าทำงานก็ยังจะต้องเผชิญกับการตีตรา และความไม่เข้าใจของคนรอบข้างในองค์กร ทำให้ต้องอดทนอยู่ในภาวะที่เข้าทำงานก็กังวลใจต่อการทำงาน ไม่ทำงานก็ส่งผลกระทบต่ออัตลักษณ์ของตน ในงานวิจัยนี้จะแสดงให้เห็นถึงความกดดันในใจของคนตาบอดที่ในที่สุดแล้วตัดสินใจเข้าทำงานในองค์กร ประกอบด้วยแรงกดดัน 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ 1) ความต้องการสร้างอัตลักษณ์จากการทำงาน 2) ความจำกัดทางอาชีพ และ 3) ความกังวลใจต่อการทำงาน มีรายละเอียดแต่ละส่วนดังนี้

1.1) ความต้องการสร้างอัตลักษณ์จากการทำงาน

คนตาบอดมีแรงกดดันที่จะหางานทำ เนื่องจากต้องการสร้างลักษณะตัวตนเฉพาะที่จะเป็นผลเกิดขึ้นจากการมีงานทำ จากการสัมภาษณ์พบลักษณะตัวตนที่ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการสร้างขึ้น 3 ด้านสำคัญ คือ 1) ตัวตนที่มีคุณค่า 2) ตัวตนทางสังคม และ 3) ตัวตนที่มีอำนาจ

1.1.1) ตัวตนที่มีคุณค่า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

คนตาบอดต้องการสร้างตัวตนที่มีคุณค่าจากการได้ลงมือทำงาน ได้นำประสบการณ์ชีวิต ความรู้ ความสามารถของตนเองมาใช้ให้เกิดคุณประโยชน์ เพื่อให้ตนได้ตระหนักถึงคุณค่าของตน และให้ผู้อื่นได้ตระหนักถึงคุณค่าของตนที่เป็นคนตาบอดเพิ่มขึ้น

ผู้ให้ข้อมูล 5 จาก 6 ราย บอกเล่าสะท้อนถึงความต้องการอาชีพในแง่ของการช่วยสร้างตัวตนที่มีคุณค่า เห็นได้จากกรณีของทวีซึ่งระดับการมองเห็นของเขาค่อย ๆ ลดลงเรื่อย ๆ ด้วยโรคจอประสาทตาเสื่อม ระหว่างที่ระดับการมองเห็นค่อย ๆ ลดลงนั้นทวีก็เกิดความสงสัยเกี่ยวกับคุณค่าของตนเองว่า การสูญเสียการมองเห็นจะทำให้เขาสูญเสียคุณค่าของตนเองไปด้วยหรือไม่ ความรู้ความสามารถของเขาจะยังมีประโยชน์มีความหมายอยู่หรือไม่ ดังนั้นเพื่อผดุงรักษาตัวตนที่มีคุณค่าไว้ ทวีจึงต้องการกลับเข้าสู่โลกแห่งการทำงานอีกครั้งเช่นเดียวกันกับเมื่อครั้งที่เขายังมองเห็น

“คือคือมันท้าทายอะครับ เหมือนกับว่าเรา การมองเห็นเรามันหมดแล้วอะ เออลองสักตั้งดูซิว่าเราสามารถทำอะไรได้ เรายังพอมองเห็นอยู่ไง แล้วก็ประสบการณ์ที่เรามีอยู่มันก็น่าจะช่วยได้ มันจะเอาไปต่อยอดได้มั้ยถึงแม้ว่าเราจะพิการแล้วอะ”

ทวี

ข้อความข้างต้นสะท้อนความรู้สึกของทวีในช่วงการเปลี่ยนผ่านสำคัญ คือ ระหว่างตัวตนที่มองเห็น เปลี่ยนแปลงสู่ตัวตนที่พิการทางการเห็น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เกิดความรู้สึกสงสัยเกี่ยวกับคุณค่าของตนว่า ตัวตนที่พิการจะทำให้คุณค่าของทวีหมดสิ้นไปพร้อมกันหรือไม่ หรือทวีจะยังคงรักษาคุณค่าของตนเองเอาไว้ได้แม้ตัวตนปัจจุบันจะเปลี่ยนแปลงเป็นคนพิการแล้ว สังเกตจากประโยคว่า *“ประสบการณ์ที่เรามีอยู่มันก็น่าจะช่วยได้ มันจะเอาไปต่อยอดได้มั้ยถึงแม้ว่าเราจะพิการแล้วอะ”* แม้การรับรู้ความพิการที่เกิดขึ้นกับตนเองจะทำให้ทวีสงสัย ไม่แน่ใจเกี่ยวกับคุณค่าความรู้ความสามารถของตนเอง แต่ทวีก็ยังคาดหวังว่าคุณค่าความรู้และประสบการณ์ของตนจะยังสร้างประโยชน์ได้ *“ประสบการณ์ที่เรามีอยู่มันก็น่าจะช่วยได้”* และมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าที่จะรักษาคุณค่าของตนเอาไว้ โดยมองว่า การรักษาคุณค่าความรู้ความสามารถของตนไว้ได้ในภาวะที่สูญเสียการมองเห็นไปแล้วนั้นเป็นเรื่องท้าทาย *“มันท้าทายอะครับ เหมือนกับว่าเรา การมองเห็นเรามันหมดแล้วอะ เออลองสักตั้งดูซิว่าเราสามารถทำอะไรได้”* ดังนั้นสำหรับทวี การได้ประกอบอาชีพหรือได้กลับเข้าสู่โลกแห่งการทำงานอีกครั้งจึงมีความหมายสำคัญที่จะช่วยให้ทวีรับรู้ว่า ความพิการที่เกิดขึ้นกับตนนั้นไม่ได้กระทบต่อคุณค่าในชีวิตของทวี เขายังคงอาศัยตัวตนมิติอื่น ๆ ทั้งประสบการณ์ทำงานก่อนจะสูญเสียการมองเห็น ความคิดเห็น ทักษะ ความรู้ความสามารถที่เขามีมาต่อยอดสร้างสรรค์คุณประโยชน์ต่อองค์กรและชีวิตของตนเองได้

ขณะที่ทวีต้องการประกอบอาชีพเพื่อจะได้ยืนยันว่า ตัวตนที่พิการนั้นไม่ส่งผลกระทบในแง่ของการบั่นทอนคุณค่าความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่สั่งสมมาตลอดชีวิตของทวี แต่สำหรับสาธรต้องการสร้างตัวตนที่มีคุณค่าในแง่ของการมีศักดิ์ศรีที่ทัดเทียมกับคนทั่วไป และช่วยยืนยันถึงความรู้สึกว่าตนเป็นปกติจากการได้ลงมือทำงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

“การทำงานที่ชัดเจนเนี่ยมันทำให้ผมผมรู้สึกว่าผมมีชีวิตใกล้เคียงกับคนปกติทั่วไปมากมากขึ้นแบบว่าไม่รู้สึกเหลื่อมล้ำกับคนปกติเลยครับ รู้สึกว่าเออเราผมก็ทำงานปกติเหมือนกั๊น ผมก็ต้องออกไปทำงานเหมือนกัน ต้องอย่างงี้เหมือน ๆๆ คนอื่น ๆ เลย ผมไม่ได้เป็นคนพิการที่แบบอยู่บ้านเฉย ๆ รอรับเดือนละแปดร้อยนะ ไม่ใช่นะ แต่แบบผมออกไปเสาะแสวงหาโอกาส ผมก็ออกไปทำงานหาเงินเหมือน ๆ คนอื่น ๆ เลยอะไรอย่างเงี้ยะ”

สาธร

สาธรรู้สึกว่า การมีอาชีพที่ชัดเจนจะช่วยให้รู้สึกว่าตัวเขามีคุณค่าทัดเทียมเสมอกับคนปกติได้ ดังที่กล่าวว่า *“ทำให้ผมผมรู้สึกว่าผมมีชีวิตใกล้เคียงกับคนปกติทั่วไปมากมากขึ้นแบบว่าไม่รู้สึกเหลื่อมล้ำกับคนปกติเลยครับ”* โดยสิ่งที่ทำให้สาธรไม่รู้สึกเหลื่อมล้ำดูเหมือนจะเกิดจากการที่เขาได้ออกจากบ้านไปทำงาน และเพียรพยายามทำงานเช่นเดียวกับคนทั่วไป *“ผมก็ทำงานปกติเหมือนกั๊น ผมก็ต้องออกไปทำงานเหมือนกัน ต้องอย่างงี้เหมือน ๆๆ คนอื่น ๆ เลย”* และ *“ผมออกไปเสาะแสวงหาโอกาส ผมก็ออกไปทำงานหาเงินเหมือน ๆ คนอื่น ๆ เลย”* การที่สาธรกล่าวย้ำถึงความปกติ และความต้องการที่จะเป็นเหมือนคนอื่น ๆ หลายครั้ง คล้ายเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความต้องการที่จะหลีกหนีไปจากความไม่ปกติและความแปลกแยกแตกต่าง ความต้องการจะหลีกหนีที่ปรากฏนี้ชวนให้ตั้งคำถามว่าสิ่งที่สาธรเห็นว่าเป็นความไม่ปกติ และต้องการจะหลีกหนีไปนั้น คืออะไร เมื่อพิจารณาประโยคที่ว่า *“ผมไม่ได้เป็นคนพิการที่แบบอยู่บ้านเฉย ๆ รอรับเดือนละแปดร้อยนะ ไม่ใช่นะ”* จึงช่วยให้เข้าใจคำตอบได้ กล่าวคือ สาธรอาจไม่ได้รู้สึกว่าความพิการทำให้เขาผิดปกติแปลกแยก แต่การที่เขาอยู่บ้านรอรับเบี้ยคนพิการเดือนละ 800 บาทจากรัฐบาล โดยไม่ได้ลงมือทำงานใด ๆ นั้นต่างหาก ที่ทำให้เขารู้สึกผิดปกติแตกต่างแปลกแยก และ *“เหลื่อมล้ำ”* กับคนปกติทั่วไป สาธรต้องการปฏิเสธตัวตนนี้สังเกตจากการย้ำคำว่า *“ไม่ใช่นะ”* จึงเห็นได้แน่ชัดว่า สาธรต้องการจะลงมือทำงาน และต้องการประกอบอาชีพ แทนการรับเงินเฉย ๆ โดยปราศจากการลงมือทำงานใด ๆ ทั้งนี้ก็เพื่อช่วยยืนยันพิสูจน์ว่าตัวเขามีคุณค่าทัดเทียมกับคนทั่วไป และถือเป็นคนปกติคนหนึ่งในสังคม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ความต้องการสร้างตัวตนที่มีคุณค่าทัดเทียมกับผู้อื่นจากการได้ลงมือทำงานดังที่ปรากฏแก่สาธรนี้ ยังสะท้อนผ่านคำบอกเล่าของยิ่งยศด้วยเช่นกัน ยิ่งยศรู้สึกว่า หากอยู่บ้านเฉย ๆ โดยไม่ได้ลงมือทำงานใด ๆ ตลอดชีวิตที่เหลือนั้นจะทำให้เขารู้สึกไม่สบายใจ

> *“มันก็คงไม่มีใครหรือน้อยมากที่จะ ในสามสิบปีที่เหลือเนี่ยสามารถไม่ทำอะไรแล้วอยู่เฉย ๆ โดยมีความรู้สึกสบายใจอะไรอย่างเงี้ย คนพิการก็เหมือนกันอีมไม่ทำอะไรแล้วได้ตังอย่างเงี้ยะ มันก็ อะมันก็ยากอะนะ คือมันก็ต้องทำงานถึงจะได้เงินหรือแม้กระทั่งอาชีพที่รู้สึกสบายก็เหอะอย่างเปิดหมวกขอทานอย่างเงี้ยะ เค้าก็ต้องลงแรงลงมืออะไรอย่างเงี้ยะเหมือนกัน”*
>
> ยิ่งยศ

ยิ่งยศต้องการสร้างตัวตนที่มีคุณค่าจากการลงมือทำงาน โดยบอกเล่าความอึดอัดคับข้องใจที่เกิดขึ้นหากตัวเขาต้องอยู่บ้านเฉย ๆ ตลอดเวลาอย่างน้อย 30 ปีที่เหลือในชีวิต ซึ่งควรจะเป็นช่วงวัยแห่งการทำงาน ยิ่งยศอธิบายว่า ในทัศนะของเขา ไม่มีใครที่จะรู้สึกสบายใจกับการอยู่เฉย ๆ ตลอด 30 ปี *“มันก็คงไม่มีใครหรือน้อยมากที่จะ ในสามสิบปีที่เหลือเนี่ยสามารถไม่ทำอะไรแล้วอยู่เฉย ๆ โดยมีความรู้สึกสบายใจ”* เพื่อจะทำให้เข้าใจว่า สำหรับตัวเขาซึ่งเป็นคนพิการเองก็ไม่สบายใจเช่นกัน *“ไม่ทำอะไรแล้วได้ตังอย่างเงี้ยะ มันก็ อะมันก็ยากอะนะ”* ยิ่งยศสะท้อนถึงการได้รับเบี้ยคนพิการ หรือได้รับเงินมาโดยไม่ต้องทำงานว่าเป็นสถานการณ์อึดอัด ยากที่จะทำให้เขารู้สึกสบายใจ ด้วยเขามีทัศนคติว่า *“มันก็ต้องทำงานถึงจะได้เงิน”* สะท้อนว่ายิ่งยศต้องการจะอาศัย 30 ปีที่เหลือนี้ลงมือทำงานเพื่อแลกกับค่าตอบแทนสำหรับผลงานของเขาเอง ชวนให้ตั้งคำถามต่อไปว่า การได้ลงมือทำงานนั้นมีค่าสำคัญอย่างไรต่อตัวยิ่งยศ เหตุใดการลงมือทำงานเพื่อแลกกับผลตอบแทนจึงขจัดความไม่สบายใจของเขาได้ เมื่อพิจารณาประโยคว่า *“แม้กระทั่งอาชีพที่รู้สึกสบายก็เหอะอย่างเปิดหมวกขอทานอย่างเงี้ยะ เค้าก็ต้องลงแรงลงมืออะไรอย่างเงี้ยะเหมือนกัน”* ทำให้เห็นความเป็นไปได้ว่า การลงมือทำงานสำหรับยิ่งยศมีความหมายในแง่ของการดำรงไว้ซึ่งตัวตนที่มีค่า มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี แม้แต่ขอทานซึ่งเป็นอาชีพที่คนพิจารณาว่า *“สบาย”* แต่ก็มีคุณค่า มีศักดิ์ศรีเพราะยังลงมือลงแรงเพื่อให้ได้เงินมา ดังนั้น การที่ยิ่งยศซึ่งเป็นคนพิการ

จะรับเงินมาเฉย ๆ โดยไม่ทำสิ่งใดเลย จึงถือเป็นการไม่รักษาไว้ซึ่งเกียรติและศักดิ์ศรีของตนเอง และนับว่าไม่มีคุณค่าอย่างแท้จริง ยิ่งยศจึงต้องหางานทำเพื่อสร้างตัวตนที่มีคุณค่าจากการลงมือทำงาน

ขณะที่สาธร และยิ่งยศคาดหวังว่าอาชีพจะช่วยทำให้พวกเขารู้สึกมีศักดิ์ศรีเสมอผู้อื่น เพราะได้ลงมือทำงานเช่นกัน สำหรับสีดานั้นต้องการลงมือทำงาน เพื่อให้ผู้อื่นมองเห็นถึงตัวตนที่มีคุณค่าของเธอ ดังสีดาเล่าว่า

> *“ถ้าอยู่อย่างนี้นาน ๆ อะมันจะไม่โอเคสำหรับตัวพี่เองอะ ... ถ้ามีผู้ใหญ่บางคนที่ไม่เข้าใจอะ อ้าว ไม่ทำไรเลย แล้วยังไง นึกออกมั้ย แต่การที่เรามามีงานทำแบบเนี้ยะต่อไปอะมีคนอื่นมาอะ ... เค้าก็อ้อถึงเค้าจะตาบอดเค้าก็ยังได้ทำงานมีงานทำนะ”*
>
> สีดา

เห็นได้ว่า สำหรับสีดา การไม่ได้ทำงานอาจส่งผลต่อความวิตกกังวลว่า ตนจะถูกวิพากษ์วิจารณ์ ตัดสินคุณค่าจากคนรอบข้างได้ว่า *“อ้าว ไม่ทำไรเลย แล้วยังไง”* สีดาจึงต้องหลีกหนีจากการถูกตัดสินว่าเป็นคนไร้ประโยชน์ด้วยการหางานทำ เพื่อผู้พบเห็นจะได้รับรู้ถึงคุณค่าของสีดาได้ว่า *“ถึงเค้าจะตาบอดเค้าก็ยังได้ทำงานมีงานทำนะ”*

สำหรับกรณีของเพชร การทำงานนั้นเป็นการดำรงไว้ซึ่งตัวตนที่มีคุณค่า โดยทำให้เวลาที่ได้ทุ่มเทสำหรับฝึกฝนศึกษาเล่าเรียน เงินทองที่ลงทุนไปกับการศึกษา ตลอดจนความรู้ทักษะที่ตนได้เพียรพยายามฝึกฝนที่ผ่านมานั้นมีความหมาย

> *“เราเรียนมาตั้งขนาดนี้แล้วถ้าไม่ได้ทำงานเลย คือพี่พี่เป็นคนแอนตี้ [anti = ต่อต้าน] พวกประเภทที่บ้านรวยแล้วส่งลูกเรียนดอกเตอร์เสร็จแล้วลูกเรียนจบแล้วแค่อยากให้วงศ์ตระกูลมีดอกเตอร์แล้วไอดอกเตอร์ที่มันเรียนมามันไม่ได้ทำประโยชน์อะไรให้กับบ้าน ให้กับสังคมให้กับประเทศ ให้กับอะไรเลย อยู่บ้านเฉย ๆ อย่าเรียนเลยไร้สาระ”*
>
> เพชร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จะเห็นว่า เพชรต้องการหนีจากภาวะที่ไม่ได้ทำประโยชน์ เพราะรู้สึกว่า หากไม่ได้ทำประโยชน์การทุ่มเทศึกษาที่ผ่านมาก็จะกลายเป็นความพยายามที่สูญเปล่าไร้สาระ ดังที่เพชรกล่าวว่า *"อยู่บ้านเฉย ๆ อย่าเรียนเลย ไร้สาระ"* ข้อความนี้ช่วยสะท้อนได้อย่างชัดเจนว่าเพชรเองให้ความสำคัญกับการศึกษามาโดยตลอด และการได้ประกอบอาชีพใช้ความรู้ที่ร่ำเรียนมาให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นนั้นก็จะช่วยยืนยันให้เพชรแน่ใจได้ว่า การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ มีคุณค่า และคุ้มค่าที่เพชรทุ่มเทศึกษาจนได้วุฒิปริญญาเอก นอกจากอาชีพจะช่วยสร้างคุณค่าให้แก่ความพยายามศึกษาที่ผ่านมา การได้ประกอบอาชีพยังสร้างตัวตนที่มีคุณค่าในแง่ของการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของดอกเตอร์ในวงศ์ตระกูลอีกด้วย เห็นได้จาก *"พี่เป็นคนแอนตี้ [anti = ต่อต้าน] พวกประเภทที่บ้านรวยแล้วส่งลูกเรียนดอกเตอร์เสร็จแล้วลูกเรียนจบแล้วแค่อยากให้วงศ์ตระกูลมีดอกเตอร์แล้วไอดอกเตอร์ที่มันเรียนมามันไม่ได้ทำประโยชน์อะไรให้กับบ้าน ให้กับสังคมให้กับประเทศ ให้กับอะไรเลย ... อย่าเรียนเลย"* ข้อความนี้ช่วยสะท้อนแรงผลักดันในใจเพชรที่ต้องการประกอบอาชีพทำงานให้เป็นประโยชน์เพื่อจะได้รักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของดอกเตอร์ภายในตระกูลของตนเองเอาไว้ เพราะหากเพชรซึ่งมีวุฒิปริญญาเอกแต่ไม่ได้ทำงาน ก็จะเป็นเพียงดอกเตอร์ในแบบที่ตัวเพชรต่อต้านดูถูก คือ เรียนจบได้เพราะ *"บ้านรวย"* แต่ไม่สามารถพอที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตัวเองให้เกิดประโยชน์ใด ๆ ได้ ดังนั้นเพื่อหลีกหนีจากการเป็นดอกเตอร์ที่ถูกดูถูก เพชรจึงต้องการประกอบอาชีพให้สมคุณค่า สมศักดิ์ศรีกับวุฒิปริญญาของตน

กล่าวสรุปได้ว่า คนตาบอดคาดหวังว่าการทำงานหรือมีอาชีพจะทำให้รู้สึกถึงตัวตนที่มีคุณค่า โดยคุณค่านั้นครอบคลุมถึง คุณค่าของเวลาทั้งในอดีต และเวลาที่เหลืออยู่ในชีวิต ทักษะความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ตลอดจนศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ ความรู้สึกทัดเทียมกับผู้อื่น และศักดิ์ศรีของวุฒิการศึกษาของตนเอง หากได้ประกอบอาชีพก็จะดำรงคุณค่าของสิ่งสำคัญเหล่านี้ไว้ได้ ตรงข้าม หากไม่ได้ประกอบอาชีพก็จะทำให้พวกเขารู้สึกว่าตัวตนของพวกเขาไร้ค่า ไร้ประโยชน์ ด้อยศักดิ์ศรีกว่าคนทั่วไป หรืออาจถูกตัดสินจากคนรอบข้างว่าไม่มีคุณค่าได้ เมื่อการประกอบอาชีพเดิมพันไว้ด้วยตัวตนที่มีคุณค่า หรือไร้คุณค่าเช่นนี้ การได้ประกอบอาชีพจึงถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างมากต่อจิตใจของคนตาบอด และนับเป็นแรงกดดันประการหนึ่งที่ขับเคลื่อนเร่งเร้าให้คนตาบอดรู้สึกว่าตนเองจำเป็นต้องมีงานทำ

1.1.2) ตัวตนทางสังคม

คนตาบอดต้องการสร้างตัวตนทางสังคมจากการทำงาน คือ ต้องการรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีการทำกิจกรรมร่วมกันกับสังคม มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้อื่น และรู้สึกถึงความเชื่อมโยงระหว่างตนเองกับสังคมรอบตัว

ผู้ให้ข้อมูล 5 จาก 6 ราย บอกเล่าถึงเหตุผลที่พวกเขาต้องการประกอบอาชีพว่าเป็นเพราะการมีอาชีพช่วยให้พวกเขาสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นได้ ดังในกรณีของเพชรนั้นมองว่าการได้ประกอบอาชีพมีความหมายสำคัญในแง่ที่ช่วยพิสูจน์ยืนยันได้ว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

“อย่างน้อยก็ต้องเป็นการพิสูจน์ว่าเราอยู่ร่วมกับสังคมได้ เราใช้ชีวิตเหมือนคนในสังคมได้ ใช่มั้ย”

เพชร

ข้อความของเพชร สะท้อนความวิตกกังวลเกี่ยวกับความแปลกแยกแตกต่างของตน อันเนื่องมาจากความพิการ ความแปลกแยกที่เกิดขึ้นนี้อาจเป็นไปได้สองลักษณะ คือ เป็นความรู้สึกแปลกแยกภายในใจของเพชรเอง หรือกังวลว่า ผู้อื่นอาจมองว่าเพชรแตกต่างแปลกแยกเพราะความพิการ ความแปลกแยกจะเป็นลักษณะใดก็ตาม เพชรต้องการจะก้าวเข้าสู่โลกของการทำงาน เพื่อพิสูจน์ว่า ตัวตนของเพชรไม่ได้แตกต่างแปลกแยก แต่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมและอยู่ร่วมกับสังคมได้ ดังสังเกตจากประโยคที่ว่า *“เป็นการพิสูจน์ว่าเราอยู่ร่วมกับสังคมได้”* น่าสนใจว่าเพชรใช้คำว่า *“เรา”* ซึ่ง *“เรา”* อาจหมายถึงความต้องการที่จะพิสูจน์ว่าตัวเพชรเองอยู่ร่วมกับคนในสังคมได้ หรืออีกนัยหนึ่งเพชรก็ต้องการจะพิสูจน์ให้สังคมและคนตาบอด คนพิการคนอื่น ๆ รู้ว่า คนตาบอด และคนพิการอยู่ร่วมกับคนในสังคมได้ผ่านแบบอย่างจากตัวเพชรที่ได้ทดลอง และเพียรพยายามอยู่ร่วมกับสังคมในการทำงาน หากเพชรอยู่ร่วมในสังคมได้ คนพิการคนอื่น ๆ ก็ควรจะก้าวออกมาอยู่ร่วมกับสังคมอย่างมั่นใจเช่นเดียวกัน ในแง่นี้ ความต้องการมีสังคมของเพชรจึงมีความหมายที่สำคัญยิ่ง เพราะไม่เพียงหมายถึงความรู้สึกว่าตัวตนของเพชรเป็นส่วนหนึ่งของสังคม แต่เพชรต้องการพิสูจน์ว่า ความพิการ หรือตัวตนที่พิการของเพชรนั้นได้รับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่ได้แตกต่างแปลกแยกจากคนทั่วไป ดังจะเห็นได้ว่า เพชรต้องการจะรู้สึกถึงความปกติของตนเอง ผ่านประโยคที่ว่า *“เราใช้ชีวิตเหมือนคนในสังคมได้ ใช่มั้ย”*

เช่นเดียวกับเพชร สีดาก็ต้องการจะสร้างตัวตนทางสังคมโดยการมีส่วนร่วมกับสังคม แต่การเข้าสังคมสำหรับสีดา ไม่เพียงพิสูจน์ยืนยันว่า คนพิการไม่ได้แปลกแยก ทว่า การเข้าสังคมสะท้อนว่าตนเป็นมนุษย์ และเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมนุษย์

> *“มันก็เป็นชีวิต มนุษย์เป็นสัตว์สังคมนะ คงไม่ ไม่ใช่แบบว่าเป็นพระที่ปลีกวิเวก ทุกคนก็อยากมีกลุ่มมีก้อนนะ เราก็อยากมีช่วงเวลาอย่างนั้นอะ”*
>
> สีดา

ข้อความข้างต้นสีดาสะท้อนความต้องการหนีให้พ้นไปจากความโดดเดี่ยว โดยกล่าวว่า *“คงไม่ ไม่ใช่แบบว่าเป็นพระที่ปลีกวิเวก”* เพื่อให้สังคมเข้าใจความต้องการแท้จริงของเธอที่ไม่ต้องการโดดเดี่ยวแยกตัวจากสังคม แต่ต้องการมีบทบาทเข้าร่วมเป็นพวกเดียวกันกับสังคม *“ทุกคนก็อยากมีกลุ่มมีก้อนนะ เราก็อยากมีช่วงเวลาอย่างนั้นอะ”* พิจารณาประโยคนี้จะเห็นว่า การตัดสินใจไปทำงานของสีดาเป็นเสมือนการยืนยันเจตนารมณ์ของตนให้สังคมรอบตัวได้รับรู้ว่า สีดาเองต้องการจะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม *“มีกลุ่มมีก้อน”* เช่นเดียวกับทุกคน แสดงว่า การเข้าร่วมในสังคมสำหรับสีดานั้นเป็นสิ่งที่มีความหมายสำคัญยิ่ง เมื่อพิจารณาประโยคว่า *“มันก็เป็นชีวิต มนุษย์เป็นสัตว์สังคมนะ”* ทำให้เข้าใจความหมายของการเข้าสังคมสำหรับสีดาแจ่มชัดขึ้น กล่าวคือ การเข้าสังคมมีความสำคัญเพราะเป็นเครื่องหมายสะท้อนถึงการมีชีวิตอยู่ และสะท้อนธรรมชาติของมนุษย์ ดังนั้นหากสีดาแยกตัวโดดเดี่ยว หรือขาดโอกาสการเข้าสังคม ก็เป็นไปได้ว่า จะกระทบกระเทือนถึงความรู้สึกของเธอในแง่ที่ลดทอนความหมายของชีวิต และภาวะความเป็นมนุษย์ของเธอ ตรงข้าม หากเธอได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เธอก็จะรู้สึกว่า เธอได้รับการยอมรับและความพิการที่เกิดขึ้นกับเธอไม่ได้มีผลให้ความเป็นมนุษย์ของเธอถูกปฏิเสธจากสังคมแต่อย่างใด

สำหรับยิ่งยศเองก็เห็นว่า การเข้าสังคมถือเป็นธรรมชาติของมนุษย์เช่นเดียวกันกับสีดา แต่ในขณะที่สีดารู้สึกว่า การไปทำงานเป็นการยืนยันเจตนารมณ์ความต้องการจะมีส่วนร่วมในสังคม และสะท้อนถึงความเป็นมนุษย์ของเธอ ยิ่งยศรู้สึกว่า การไปทำงานนั้นถือเป็นการรักษาสังคมและหมู่มิตรของเขาเอาไว้ ผ่านโอกาสการทำกิจกรรมร่วมกัน

> *"เราก็ยังมีสังคมด้วย เรายังเค้าเรียกว่าเป็นสัตว์สังคมอยู่อย่างเงี้ยะ คือเราไม่สามารถที่จะมานั่งอยู่ที่บ้านโดยไม่ได้เจอใครคุยกับใครได้ การทำงานมันก็ทำให้เรามีเพื่อนฝูง มีเอ่อเค้าเรียกอะไรอะ มีกิจกรรมทำอะ"*
>
> ยิ่งยศ

ข้อความข้างต้นยิ่งยศกล่าวถึงสิ่งที่เขามี และเป็นว่า *"เราก็ยังมีสังคมด้วย เรายังเค้าเรียกว่าเป็นสัตว์สังคมอยู่อย่างเงี้ยะ"* สะท้อนการรับรู้ตนเองของยิ่งยศว่า เขามีสังคมที่ต้องดำรงรักษา และธรรมชาติของเขา คือ เป็นสัตว์สังคม ซึ่งทำให้ไม่อาจแยกตัวออกจากสังคมได้ *"เราไม่สามารถที่จะมานั่งอยู่ที่บ้านโดยไม่ได้เจอใครคุยกับใครได้"* เมื่อเป็นเช่นนี้ยิ่งยศจึงเห็นถึงความจำเป็นของการทำงานว่าเป็นสิ่งซึ่งรักษาบทบาทตัวตนของเขาในทางสังคมให้ยังคงอยู่ *"การทำงานมันก็ทำให้เรามีเพื่อนฝูง มีเอ่อเค้าเรียกอะไรอะ มีกิจกรรมทำอะ"* ความต้องการรักษาสังคมและหมู่มิตรของตนไว้ผลักดันให้ยิ่งยศตัดสินใจทำงาน

ขณะที่ยิ่งยศมองว่า การทำงานมีความหมายสำคัญในแง่ที่ช่วยรักษาสังคมและหมู่มิตรของเขาไว้ได้ผ่านการทำกิจกรรมร่วมกัน แต่สำหรับสาธรรู้สึกว่า การทำงานจะช่วยทำให้เขาเชื่อมโยงตัวตนกับครอบครัวของเขาได้เพิ่มขึ้น

> *"มีเรื่องได้คุยกันมากขึ้น นั่นแหละ เพราะเมื่อก่อนเราอยู่แบบชิล ๆ อะไรอย่างเงี้ยะ เราก็ไม่ค่อยมีเรื่อง เราก็ไม่ค่อยมีเรื่องอะไรมาเล่าให้เค้าฟัง พอไม่ค่อยมีเรื่องอะไรมาเล่าให้เค้าฟังก็ทำให้ความสัมพันธ์ในครอบครัวมันห่างไป เราไม่ค่อยได้คุยกัน เดี๋ยวนี้ก็มีเรื่องคุยกันทุกวัน มีเรื่องคุยกันตลอดไรงี้ เพราะว่าเราก็จะมีเราไปทำงานเราก็จะมีเรื่องที่ทำงานอะไรอย่างงี้ เราก็กลับมาเล่าให้เค้าฟัง ก็จะมีเรื่องคุยกันเค้าก็จะแบบแฮปปี้ [happy = มีความสุข] ขึ้นอะไร ๆ ก็ดีขึ้นนะ"*
>
> สาธร

สาธรเล่าปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัวที่เกิดขึ้นเมื่อเขาไม่ได้ก้าวสู่โลกของการทำงานว่า *"พอไม่ค่อยมีเรื่องอะไรมาเล่าให้เค้าฟังก็ทำให้ความสัมพันธ์ในครอบครัวมันห่างไป เราไม่ค่อยได้คุยกัน"* การที่สาธรใช้คำว่า *"ความสัมพันธ์ในครอบครัวมันห่างไป"* สะท้อนความรู้สึกแปลกแยกโดดเดี่ยวภายในใจสาธร เป็นไปได้ว่า ภาวะแปลกแยกโดดเดี่ยวหรือ *"ห่าง"* ในความรู้สึกนี้สะท้อนถึงบทบาทตัวตนของเขาที่ลดลง ส่งผลกระทบให้เกิดความกดดันในจิตใจของสาธร ทำให้ในที่สุดเขาต้องการไปทำงานเพื่อจะลดทอนความรู้สึกแปลกแยกโดดเดี่ยวท่ามกลางคนในครอบครัว และสร้างตัวตนทางสังคมของเขาในครอบครัวขึ้นใหม่ โดยปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ของเขากับครอบครัวให้ดีขึ้นได้ผ่านการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรื่องราวระหว่างกัน *"เดี๋ยวนี้ก็มีเรื่องคุยกันทุกวัน มีเรื่องคุยกันตลอดไรงี้ เพราะว่าเราก็จะมีเราไปทำงานเราก็จะมีเรื่องที่ทำงานอะไรอย่างงี้ เราก็กลับมาเล่าให้เค้าฟัง ก็จะมีเรื่องคุยกันเค้าก็จะแบบแฮปปี้ [happy = มีความสุข] ขึ้นอะไร ๆ ก็ดีขึ้นนะ"* การที่สาธรเล่าถึงการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรื่องราวชีวิตระหว่างกันว่า ช่วยให้ความสัมพันธ์ดีขึ้น ทำให้คนในครอบครัวมีความสุข สะท้อนว่า สาธรรับรู้มวลอารมณ์ความสุขที่เพิ่มขึ้นในใจของคนในครอบครัวผ่านการที่เขาไปทำงานและมีเรื่องราวชีวิตมาแลกเปลี่ยนบอกเล่า น่าสนใจว่าความสุขที่สาธรรับรู้ได้จากคนรอบข้างนี้มีความหมายอย่างไร และมีที่มาอย่างไร ข้อสันนิษฐานหนึ่งที่ผู้วิจัยมองว่าน่าจะเป็นไปได้ คือ สาธรรู้สึกว่า การไปทำงานด้วยตัวเองได้ทำให้คนในครอบครัวมองเห็นเขาเป็นเหมือนคนทั่วไปเพิ่มขึ้นจึงลดความห่วงกังวล ความไม่สบายใจ ความระมัดระวังในการปฏิสัมพันธ์พูดคุยกับสาธรลง กระทั่งแผ่ฉายความสุข ความสบายใจในการปฏิสัมพันธ์กับสาธรออกมาให้สาธรสัมผัสรับรู้ได้ ทำให้ในที่สุดสาธรเองก็สบายใจ และสัมผัสได้ถึงการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว รวมทั้งรู้สึกถึงความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดเพิ่มขึ้น กระทั่งกล่าวว่า *"อะไร ๆ ก็ดีขึ้น"* จะเห็นว่า การทำงานไม่เพียงมีบทบาทสำคัญช่วยขยายโอกาสการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น แต่ยังเพิ่มความรู้สึกของการที่ตัวตนได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มด้วย

สำหรับกรณีของทวีนั้นตัวตนทางสังคมเกิดจากการที่โลกทัศน์ของเขาได้ขยายกว้างขวางขึ้นได้ผ่านโอกาสการปฏิสัมพันธ์กับคนในสังคมที่หลากหลาย ทวีอธิบายความต้องการทางสังคมที่ผลักดันให้เขาต้องการทำงานว่า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

“อยากเห็นสังคมของคนทำงานด้วยอะครับ เพราะว่าถ้าอยู่บ้านอย่างเดียวอะมันคือสังคมก็คืออยู่ในบ้านพ่อแม่น้องก็อยู่เจอคนเดิม ๆ ไงก็อาจจะทำให้แบบอาจจะความคิดความอ่านการมองเห็นภาพหรือการลักษณะของการทำงานเนี่ยมันจะหดหายลงไง ถึงแม้ว่าเราจะมอง ดูมีดูข่าวหรือว่าค้นหาในอินเทอร์เน็ตมันก็ไม่เหมือนกับไปทำงานจริงได้สัมผัสผู้คน หรือว่ามันเจอผู้คนที่หลากหลายขึ้นไงครับ แล้วลักษณะของปัญหา ของงาน ของการแก้ปัญหาเนี่ยเออถึงแม้เราจะไม่เห็นภาพเราก็จะได้ยินที่เค้าพูดกัน หรือเข้าไปประชุมเนี่ยเออมันก็ทำให้เรามีได้เปิดโอกาสของเราอะได้เห็นภาพ ได้เกิดความได้มองปัญหาวิธีการแก้ปัญหาของแต่ละคนทำให้เราเออเรายังเห็นเฮ้ยถึงแม้เราไม่เห็นเราก็ได้ยิน ได้สัมผัส อืมมันก็มีความสุขอีกแบบนึงอะครับ”

ทวี

ทวีรู้สึกว่า การปฏิสัมพันธ์กับสังคมที่คับแคบจะส่งผลให้เขามีโลกทัศน์คับแคบและความสามารถการทำงานก็จะลดน้อยถอยลงตามไปด้วย ดังจะเห็นได้จาก “*อยู่ในบ้านพ่อแม่น้องก็อยู่เจอคนเดิม ๆ ไงก็อาจจะทำให้แบบอาจจะความคิดความอ่านการมองเห็นภาพหรือการลักษณะของการทำงานเนี่ยมันจะหดหายลงไง*” เป็นไปได้ว่า การรับรู้ถึงโลกทัศน์ที่คับแคบลง และความสามารถการทำงานที่ลดน้อยถอยลงไปเรื่อย ๆ จากการไม่ออกไปทำงาน ทำให้ทวีรู้สึกอึดอัดกดดันจากความหมายของตัวตนที่มีบทบาทในสังคมน้อยลง ทวีจึงต้องการออกไปทำงานเหมือนเมื่อครั้งที่เขายังมองเห็น เนื่องจากเชื่อว่าการสร้างตัวตนที่มีบทบาทและมีส่วนร่วมกับสังคมที่กว้างขวางหลากหลายจะเปิดโอกาสให้เขามีทัศนะที่กว้างขวางตามไปด้วย “*เข้าไปประชุมเนี่ยเออมันก็ทำให้เรามีได้เปิดโอกาสของเราอะได้เห็นภาพ ได้เกิดความได้มองปัญหาวิธีการแก้ปัญหาของแต่ละคน*” นอกจากทวีจะรู้สึกว่าการปฏิสัมพันธ์กับสังคมที่หลากหลายจะเปิดโอกาสการขยายโลกทัศน์ของเขาแล้ว ยังทำให้เขารู้สึกถึงความสุขเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย “*ทำให้เราเออเรายังเห็นเฮ้ยถึงแม้เราไม่เห็นเราก็ได้ยิน ได้สัมผัส อืมมันก็มีความสุขอีกแบบนึงอะครับ*” พิจารณาข้อความประโยคนี้จะเห็นความน่าสนใจว่า ความสุขที่เกิดขึ้นในจิตใจของทวี ดูเหมือนจะมาจากการที่เขาได้รู้ว่า แม้จะสูญเสียประสาทสัมผัสด้านการมองเห็นไป แต่เขายังใช้ประสาทสัมผัสส่วนที่เหลือเชื่อมโยงเขากับโลกรอบตัวได้ เขายังรับรู้โลกและมีปฏิสัมพันธ์กับโลกรอบตัวได้ ดังนั้นการสร้างตัวตนทางสังคมสำหรับทวีจึงไม่เพียง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สำคัญในแง่ของการได้รู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม แต่ยังมีความหมายลึกซึ้งครอบคลุมไปถึงความรู้สึกอิ่มเอมใจจากการได้เชื่อมโยงและรับรู้โลกกว้างได้เช่นเดิมเหมือนเมื่อครั้งที่เขายังมองเห็น

กล่าวโดยสรุป ความต้องการอาชีพในมิติที่ช่วยสร้างตัวตนทางสังคมนี้ ทำให้เข้าใจว่าสังคมในความรู้สึกของคนตาบอดนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญที่มีความหมายลึกซึ้งกว้างขวางด้วยไม่เพียงหมายถึง การได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม แต่ยังเกี่ยวข้องโดยตรงกับความรู้สึกว่าตัวตนของพวกเขาได้รับการยอมรับ การมีสัมพันธภาพใกล้ชิด ความรู้สึกของการเป็นพวกเดียวกันกับมนุษย์ ตลอดจนความรู้สึกที่ได้เชื่อมโยงกับโลกกว้างรอบตัวผ่านประสาทสัมผัสส่วนที่เหลืออยู่ทั้งหมด ตรงข้าม หากคนตาบอดไม่ได้ก้าวออกไปทำงานก็จะส่งผลกระทบกระเทือนต่อภาวะภายในจิตใจในแง่ของความรู้สึกแปลกแยก แตกต่าง โดดเดี่ยว ถูกปฏิเสธจากสังคม และรู้สึกโลกรอบตัวคับแคบ ดังนั้นเพื่อเป็นอิสระจากสภาวะที่บีบคั้นดังกล่าว คนตาบอดจึงต้องการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อตอบสนองความต้องการมีสังคมโดยสร้างตัวตนที่มีบทบาททางสังคมและได้เชื่อมโยงกับผู้อื่น

1.1.3) ตัวตนที่มีอำนาจ

คนตาบอดต้องการสร้างตัวตนที่มีอำนาจ คือ ต้องการจะพึ่งพาตนเอง และรับผิดชอบตนเองได้ อีกทั้งต้องการอิสระในการวางแผนคิด และตัดสินใจทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง รวมทั้งต้องการที่จะมีพลังอำนาจเพียงพอที่จะดูแลครอบครัวของตนเองได้

มีผู้ให้ข้อมูล 5 จาก 6 ราย สะท้อนถึงความต้องการสร้างตัวตนที่มีอำนาจนี้ ดังสาธรบอกเล่าว่า เขาต้องการประกอบอาชีพ เพราะจะได้ลดการพึ่งพาคนอื่นลง และรับผิดชอบชีวิตของตนได้เพิ่มขึ้น

“เรามาทำงานเนี่ย อย่างน้อยเราก็ไม่ต้องเป็นภาระของครอบครัว ค่าใช้จ่ายเนี่ยเราจะได้รับผิดชอบตัวเราเอง เราอยากได้อะไรเราจะได้เก็บเงินซื้อเอง เราจะต้องใช้อะไรเราจะเก็บเงินยังไงวางแผนยังไงเราจะได้ทำได้เองเนี่ยะ เหมือนคนอื่น ๆ”

สาธร

สาธรต้องการมีอำนาจรับผิดชอบชีวิตและความต้องการของตนเพิ่มขึ้น สังเกตจาก *“ค่าใช้จ่ายเนี่ย เราจะได้รับผิดชอบตัวเราเอง เราอยากได้อะไรเราจะได้เก็บเงินซื้อเอง”* และสาธรต้องการรู้สึกถึงอำนาจของตนที่จะคิดวางแผนและตัดสินใจในชีวิตตนได้เพิ่มขึ้น ดังที่กล่าวว่า *“เราจะต้องใช้อะไรเราจะเก็บเงินยังไงวางแผนยังไงเราจะได้ทำได้เอง”* น่าสนใจว่าการรับผิดชอบตนเองได้ และคิดวางแผนตัดสินใจประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตตนเองได้นี้สำคัญต่อสาธรอย่างไร พิจารณาที่สาธรกล่าวว่าต้องการทำสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้ *“เหมือนคนอื่น ๆ”* จึงเข้าใจได้ว่า การไม่อาจรับผิดชอบชีวิตตนเอง และไม่อาจคิดตัดสินใจด้วยตนเองนั้นทำให้สาธรรู้สึกผิดปกติ หรือผิดแปลกจากคนทั่วไป สาธรจึงต้องการมีอำนาจรับผิดชอบตนเอง และตัดสินใจด้วยตนเอง เพื่อจะได้รู้สึกว่า เขาเป็นปกติเหมือนคนทั่วไปในสังคม

ขณะที่สาธรรู้สึกว่า ตัวตนที่มีอำนาจรับผิดชอบตนเองได้ มีความหมายสำคัญทำให้เขาเป็นปกติเหมือนคนอื่น ๆ สำหรับยิ่งยศก็ต้องการสร้างตัวตนที่มีอำนาจรับผิดชอบตนเองได้เช่นกัน แต่ยิ่งยศมองว่า การรับผิดชอบตนเองได้มีความหมายในมิติที่ทำให้รู้สึกถึงความมั่นคงในชีวิต และมีอิสระเพิ่มขึ้น

> *“จริง ๆ แล้วทุกคนแหละไม่ว่าใครก็ตามก็คืออะ คือเราเราเรียนมาแล้วเนี่ยก็ยี่สิบกว่าปีที่เราเรียน อะเอาอายุยี่สิบกว่านะสมมติสามสิบปีที่เราเหลือเนี่ยเรารู้สึกว่าการทำงานมันคือสิ่งจำเป็นอย่างน้อยทำให้เรารู้สึกมีรายได้ อยู่ได้ด้วยตัวเองได้แล้วก็เอารายได้นั้นมาทำในสิ่งที่ตัวเองต้องการ ปัจจัยสี่”*

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ยิ่งยศ

ความคาดหวังความมั่นคงในชีวิตของยิ่งยศ ปรากฏให้เห็นชัดในประโยคว่า *“การทำงานมันคือสิ่งจำเป็นอย่างน้อยทำให้เรารู้สึกมีรายได้ อยู่ได้ด้วยตัวเองได้”* ยิ่งยศกล่าวถึงการ *“อยู่ได้ด้วยตัวเอง”* สะท้อนว่า ยิ่งยศให้ความสำคัญกับการพึ่งพาตนเองได้ และการมีงานทำก็จะช่วยให้มีรายได้มั่นคงเพียงพอที่จะพึ่งพารับผิดชอบชีวิตของตน ยิ่งยศจึงรู้สึกว่าเขาจำเป็นต้องมีงานทำ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาต่อไปจะเห็นว่า ดูเหมือนการอยู่ได้ด้วยตัวเองสำหรับยิ่งยศนั้นจะไม่ได้หมายความถึงเพียงการมีชีวิตอยู่รอด แต่หมายถึงการมีชีวิตอยู่อย่างอิสระและมีคุณภาพ ดังที่ยิ่งยศกล่าวว่า *“เอารายได้นั้นมาทำในสิ่งที่ตัวเอง*

ต้องการ ปัจจัยสี่” ข้อความข้างต้นสะท้อนความมุ่งหวังที่จะอาศัยรายได้จากการทำงานนั้นมาตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ในชีวิตของตน รวมทั้งใช้แลกเปลี่ยนให้ได้มาซึ่งปัจจัยจำเป็นพื้นฐานของชีวิต ดังนั้นการมีรายได้สำหรับยิ่งยศจึงมีความหมายลึกซึ้งครอบคลุมถึงการมีชีวิตที่มั่นคง และมีอำนาจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ได้อิสระตามต้องการของตน

สุนีย์ก็ต้องการอาศัยรายได้จากการทำงานด้วยตนเองมาใช้จ่ายอย่างอิสระเช่นเดียวกับยิ่งยศ แต่การมีอำนาจใช้จ่ายอย่างอิสระในมุมของสุนีย์ไม่เพียงตอบสนองความต้องการของตน แต่ครอบคลุมไปถึงการมีอำนาจพอที่จะเป็นที่พึ่งพาได้สำหรับครอบครัว

> *“เราได้เอาเงินเนี่ยมาดูแลแม่อย่างงี้อะนะ อืม อย่างงี้อะนะเงินเดือนเรา เราก็เราอยากทำอะไรเราได้ทำ อืม อืม พี่พี่ก็ภูมิใจตรงนี้แหละ ถึงแม้ว่าพี่จะไม่ได้ซื้อบ้าน ซื้อรถหรืออะไร แต่เราก็หนึ่งช่วยแบ่งเบาภาระครอบครัว ช่วยเอาเงินมาดูแลแม่ อยากกินอะไรอยากทำอะไรได้ทำ ซื้อโทรศัพท์เครื่องใหม่ก็ได้ซื้อ อะไรอย่างเนี้ยะ”*
>
> สุนีย์

ความพึงพอใจจากการรู้สึกถึงพลังอำนาจของตนในการทำสิ่งต่าง ๆ อย่างอิสระตามต้องการของสุนีย์ ปรากฏในประโยคว่า *“อยากกินอะไรอยากทำอะไรได้ทำ ซื้อโทรศัพท์เครื่องใหม่ก็ได้ซื้อ”* ข้อความข้างต้นให้ความรู้สึกถึงความพึงพอใจจากการตอบสนองความต้องการของตนได้ทันที คือ อยากกินสิ่งใดก็ได้กิน อยากทำสิ่งใดก็ตัดสินใจทำได้ และอยากได้สิ่งใดก็ซื้อหาได้ทันที เนื่องจากมีเงินเพียงพอ ความต้องการพลังอำนาจของสุนีย์ไม่ได้จำกัดเพียงการรับผิดชอบความต้องการตนเอง แต่รวมถึงการตอบสนองความต้องการของคนรอบข้างอย่างครอบครัวด้วย ดังที่กล่าวว่า *“ช่วยแบ่งเบาภาระครอบครัว ช่วยเอาเงินมาดูแลแม่”* สังเกตว่า สุนีย์ใช้คำว่า *“ช่วย”* เป็นไปได้ว่าสุนีย์รู้สึกว่า อาชีพไม่เพียงทำให้เธอหลุดพ้นจากการเป็นภาระ ยังทำให้ปรับเปลี่ยนสถานะของตัวตนมาเป็นผู้ที่พึ่งพาได้สำหรับครอบครัว มีส่วนร่วมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในครอบครัวได้ การตระหนักถึงพลังอำนาจในการรับผิดชอบครอบครัวตนเองได้นี้ทำให้ภูมิใจตนเอง *“พี่ก็ภูมิใจตรงนี้แหละ”* เห็นชัดว่า รายได้ไม่เพียงสำคัญต่อการดำรงชีวิต แต่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตน และความรู้สึกภาคภูมิใจตนเองอีกด้วย

สำหรับกรณีของทวี ซึ่งเป็นลูกชายคนโต และสูญเสียการมองเห็นภายหลังจากทำงานมาระยะหนึ่ง ทำให้เขามีบทบาทเป็นผู้รับผิดชอบชีวิตของตนและครอบครัวมาก่อนเมื่อสูญเสียการมองเห็น ทวีจึงไม่ได้หารายได้เพียงเพราะต้องการรับผิดชอบชีวิตตนเพิ่มมากขึ้น แต่รู้สึกจำเป็นต้องหารายได้ เพราะเขามีบทบาทหน้าที่จำเป็นที่จะต้องรับผิดชอบชีวิตของตนเอง

“คือปัจจัยด้านการดำรงชีพอะ การยังไงอะ หนึ่งก็คือรายได้อะฮะ ว่าเรายังต้องหารายได้เลี้ยงเลี้ยงตัวเองอยู่อะฮะ เพราะว่าถ้าเกิดจะพึ่งเงินจากที่ที่ออกจากงานครั้งแรกอะฮะ มันมันมีระยะเวลาในการใช้ ซึ่งมันไม่พอ อืม เลยคิดว่าหางานทำดีกว่าถึงแม้ว่าเงินรายได้จะไม่เยอะแต่ว่า เรายังมีทางหาเลี้ยงชีพได้อีกยี่สิบปีไง ก็เลยตัดสินใจมาทำงาน”

ทวี

ทวีกล่าวถึงความจำเป็นที่ต้องหารายได้ว่า “*เรายังต้องหารายได้เลี้ยงเลี้ยงตัวเองอยู่อะฮะ*” สะท้อนแรงกดดันที่เร่งเร้าให้ทวีต้องหางานทำ โดยเงื่อนไขในชีวิตมีว่า “*ถ้าเกิดจะพึ่งเงินจากที่ที่ออกจากงานครั้งแรกอะฮะ มันมันมีระยะเวลาในการใช้ ซึ่งมันไม่พอ*” ข้อความข้างต้นสะท้อนถึงเงื่อนไขเวลาที่บีบคั้นทวี เนื่องจากทวีรู้ว่า เงินเก็บจากการทำงานขณะยังไม่สูญเสียการมองเห็นจะค่อย ๆ ร่อยหรอลดลงไปเรื่อย ๆ และหากเงินหมด เขาก็จะไม่มีกำลังรับผิดชอบชีวิตตนและครอบครัวต่อไป ดังนั้นเพื่อเขาจะรับผิดชอบตนเองต่อไปได้จึงจำเป็นต้องหางานทำ เพื่อให้ตนมีรายได้เพิ่มเติมเพียงพอต่อการใช้จ่ายดำรงเลี้ยงชีพ

คล้ายคลึงกับกรณีของทวี เพชรเองก็ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของการรับผิดชอบชีวิตของตนเองเช่นกัน ทำให้เขาเห็นว่า การทำงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญ

“คืออย่างน้อยคิดตลอดว่ามันไม่มีใครเลี้ยงเราได้ตลอดนอกจากตัวเราเอง ใช่มั้ยการทำงานสำคัญมั้ยสำคัญสิ”

เพชร

การที่เพชรกล่าวว่า *“คิดตลอดว่ามันไม่มีใครเลี้ยงเราได้ตลอดนอกจากตัวเราเอง”* สะท้อนว่า ลึก ๆ แล้วเพชรตระหนักและระลึกอยู่เสมอถึงบทบาทหน้าที่ของการรับผิดชอบเลี้ยงชีพตนเอง ความตระหนัก และต้องการจะรับผิดชอบชีวิตตนเองให้ได้นี้เองที่มีส่วนสำคัญให้เพชรตระหนักถึงความจำเป็นของการทำงาน *“การทำงานสำคัญมั้ยสำคัญสิ”* และผลักดันให้เพชรต้องการทำงานเพื่อให้ตนมีพลังอำนาจเพียงพอที่จะเลี้ยงดูพึ่งพาตนเองได้

อาจสรุปได้ว่า อาชีพนั้นมีส่วนช่วยให้คนตาบอดรู้สึกถึงอำนาจที่จะรับผิดชอบตัดสินใจ วางแผนจัดการชีวิตของตนเองได้ เนื่องจากมีรายได้เป็นของตนเอง จึงวางแผนจัดสรรเงินสำหรับใช้จ่ายได้ตามต้องการ และตามที่ตนเห็นควร การรู้สึกถึงพลังอำนาจที่เกิดขึ้น อาจมีบทบาทช่วยเปลี่ยนแปลงความรู้สึก มุมมองต่อตนเอง จากผู้ที่คอยพึ่งพาผู้อื่นกลายเป็นผู้ที่ผู้อื่นพึ่งพาได้ หรือมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้คนตาบอดดำรงรักษาภาวะของการเป็นผู้ที่รับผิดชอบตนเองได้เอาไว้

เห็นได้ว่า คนตาบอดมีแรงกดดันจากความต้องการจะสร้างตัวตนที่มีคุณค่า ตัวตนทางสังคม และตัวตนที่มีอำนาจ พวกเขาคาดหวังว่า อาชีพจะช่วยตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้ จึงเห็นความจำเป็นที่จะต้องเข้าสู่โลกการทำงาน

1.2) ความจำกัดทางอาชีพ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

คนตาบอดมีความกดดันเนื่องจากรับรู้ถึงความจำกัดทางอาชีพของคนตาบอด ซึ่งส่งผลให้คนตาบอดวิตกกังวลว่าตนเองอาจกลายเป็นผู้ว่างงาน จึงทำให้ต้องพยายามยอมรับ และหาทางปรับตัวให้เข้ากับทางเลือกอาชีพที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้น

จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูล 3 จาก 6 ราย สะท้อนถึงความรู้สึกอึดอัดกฎดันจากการรับรู้ความจำกัดทางอาชีพนี้ โดยทวีเองได้บอกเล่าถึงความรู้สึกอึดอัดจากการที่เขาต้องพยายามยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับลักษณะอาชีพที่มีอยู่อย่างจำกัดสำหรับคนตาบอด

“เราต้องจากเราเคยลงหน้างานต้องมานั่งอยู่บนโต๊ะ ต้องมานั่งแปลเอกสาร มันก็อึดอัดอะนะ เพราะไม่เคยทำมาก่อน อืม แต่ก็ต้องค่อย ๆ ปรับตัว ก็ตามสภาพของมนุษย์อะ ต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ... ต้องปรับตัวให้เข้ากับงาน เพราะงานมันไม่วิ่งมาหากับคนตาบอด คนตาบอดต้องวิ่งไปหางาน”

ทวี

ทวีสะท้อนความอึดอัดผ่านการที่เขาต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตการทำงานไป ไม่อาจทำงานตรงตามความต้องการของเขา หรือทำงานส่วนที่คุ้นเคยได้เนื่องจากความพิการ *“เราเคยลงหน้างานต้องมานั่งอยู่บนโต๊ะ ต้องมานั่งแปลเอกสาร มันก็อึดอัดอะนะ เพราะไม่เคยทำมาก่อน”* กระนั้นเขาก็ยอมรับความอึดอัดนี้เพราะเห็นว่า คนตาบอดมีโอกาสการทำงานที่จำกัดจึงไม่มีทางเลือกอื่นนอกจากปรับตัวให้เข้ากับงาน แม้งานนั้นจะไม่ได้ตรงตามความต้องการของเขา *“ต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ... ต้องปรับตัวให้เข้ากับงาน เพราะงานมันไม่วิ่งมาหากับคนตาบอด คนตาบอดต้องวิ่งไปหางาน”* ข้อความนี้ช่วยสะท้อนถึงความรู้สึกอึดอัดจากโอกาสทางอาชีพที่จำกัดของคนตาบอด เนื่องจากทวีรับรู้ว่าคนตาบอดอาจไม่เป็นที่ต้องการขององค์กร *“งานมันไม่วิ่งมาหากับคนตาบอด”* ในทางกลับกันคนตาบอดนั้นเป็นฝ่ายที่ต้องการงานทำ ทำให้คนตาบอดจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพตนเอง เสาะแสวงหาโอกาสทางอาชีพ และรักษาโอกาสนั้นไว้ *“คนตาบอดต้องวิ่งไปหางาน”* โดยจากการสัมภาษณ์ปรากฏว่า เมื่อเริ่มตระหนักถึงการสูญเสียการมองเห็นทวีนั้นตัดสินใจเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเนื่องจากคิดว่าคนตาบอดน่าจะมีโอกาสทำงานด้านภาษาได้ น่าสนใจว่า ประสบการณ์อย่างไรที่ทำให้ทวีรับรู้และสรุปว่า โอกาสทางอาชีพของคนตาบอดมีจำกัด จากการสัมภาษณ์ช่วยให้เห็นได้ชัดขึ้นว่าการรับรู้เช่นนี้เป็นผลมาจากประสบการณ์หางานของทวีขณะที่สูญเสียการมองเห็น โดยทวีลองหางานจากเว็บไซต์หางานสำหรับคนพิการแล้วพบว่า งานที่ระบุว่า รับพนักงานตาบอดนั้นมีอยู่น้อย เมื่อส่งใบสมัครไปบริษัทในสายงานที่ตรงกับสาขาที่ทวีเรียนจบมา หรือตรงกับความถนัดของทวีนั้นก็ถูกปฏิเสธ ส่วนงานที่เปิดรับคนตาบอดก็มีแต่ตำแหน่งพนักงานนวดซึ่งทวีไม่มีความรู้และไม่ถนัด ทำให้รู้สึกว่า ตัวเลือกงานสำหรับคนตาบอดนั้นมีจำกัด และเขาอาจไม่ได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการ แต่เมื่อเขาตาบอด ก็ต้องพัฒนาตนเอง และพยายามปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่จำกัดนั้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ขณะที่ทวีรู้สึกว่า ความจำกัดทางอาชีพนั้นเป็นสิ่งหนึ่งที่เขาต้องปรับตัวและยอมรับเมื่อเขากลายเป็นคนพิการ สำหรับสีดาดูเหมือนความจำกัดทางอาชีพของคนตาบอดจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกไร้ทางเลือก ส่งผลต่อการประเมินความสามารถของเธอเองเมื่อกลายเป็นคนพิการ ทั้งยังทำให้อึดอัดหวาดกลัวที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาความจำกัดของโอกาสทางอาชีพนั้น

> *“ที่เค้าให้พี่ทำงานเนี่ยะ คือเค้าก็ช่วยคนพิการนะพูดตรง ๆ คือเป็นการช่วยเหลือกันอะ เพราะว่าถ้าพี่ออกจากตรงนี้ไปแล้วให้พี่ไปขายลอตเตอรี่เนี่ยะ พี่ทำไม่ได้อะ ทักษะพี่ในการแบงก์อะไรพี่ไม่รู้อะ อักษรเบรลล์พี่ก็ไม่เป็น คือพี่ก็มีเพื่อนที่ขายลอตเตอรี่เค้าบอกว่าเค้าต้องเอาลอตเตอรี่อะไป ไปทำให้มันเป็นอักษรเบรลล์เพื่อที่จะลูบแล้วรู้ว่าเลขอะไรเลขอะไรอะไรอย่างเงี้ยะรันอะไรอย่างเงียะ พี่ทำไม่ได้อะ แล้วพี่ก็ลูบหลายหนแล้วไม่เห็นจะรู้เรื่องเลยอะ (หัวเราะ) ลูบแล้วไม่รู้เห็นแต่เป็นจุด ๆ เต็มไปหมด ไม่สามารถแยกได้ ก ข (หัวเราะ) พี่ก็ออกจาก [ที่ทำงาน] แล้วพี่ก็ไม่รู้จะทำอะไรเหมือนกัน”*
>
> สีดา

ที่สีดากล่าวว่า *“ถ้าพี่ออกจากตรงนี้ไปแล้วให้พี่ไปขายลอตเตอรี่เนี่ยะ พี่ทำไม่ได้อะ”* สะท้อนถึงการรับรู้โอกาสทางอาชีพที่จำกัดสำหรับคนตาบอดที่เกิดจากภาพจำในใจว่ามีเพียงอาชีพขายสลากกินแบ่งรัฐบาล (ลอตเตอรี่) อย่างเดียวเท่านั้น และเมื่อเธอไม่อาจอ่านอักษรเบรลล์ได้เหมือนคนตาบอดที่ฝึกฝนทักษะการอ่านอักษรเบรลล์มา จึงคิดว่าตนไม่สามารถขายลอตเตอรี่ได้ ทำให้โอกาสอาชีพของเธอหมดไป สีดาสะท้อนความรู้สึกเคว้งคว้างและมืดมนไร้หนทางภายในใจผ่านประโยคว่า *“พี่ก็ออกจาก (ที่ทำงาน) แล้วพี่ก็ไม่รู้จะทำอะไรเหมือนกัน”* ข้อความข้างต้นสะท้อนภาวะอึดอัดกลืนไม่เข้าคายไม่ออกในใจสีดาที่รับรู้ว่า ความพิการที่เกิดขึ้นกับเธอทำให้เธอไม่อาจเป็นที่ยอมรับในการทำงานอาชีพเดิมต่อไปได้ แต่ครั้นจะไปประกอบอาชีพที่รับรู้ว่าคนตาบอดทำได้อย่างขายลอตเตอรี่เธอก็ไม่สามารถทำได้อีกเช่นกัน ทำให้เธอต้องอยู่ในที่ทำงานเดิมและยอมรับความช่วยเหลือจากองค์กรทั้ง ๆ ที่รู้ว่า ด้วยความพิการนั้น ความสามารถของเธอจะไม่เป็นที่ยอมรับในองค์กรอีกต่อไป หรืออีกนัยหนึ่งเป็นไปได้ว่า การรับรู้โอกาสทางอาชีพที่จำกัดสำหรับคนตาบอดนั้นทำให้สีดากลัวเกินกว่าจะก้าวออกจากที่ทำงานเดิมไปรับความเสี่ยงของการไม่มีงานทำ จึงจำใจต้องยอมรับความช่วยเหลือจากองค์กรที่ให้เธอเป็นพนักงานองค์กรได้ต่อไปทั้ง ๆ ที่เธอไม่สามารถจะทำงานให้องค์กรได้ดังเดิมแล้วเนื่องจากความพิการ

สำหรับกรณีของสาธร การรับรู้ความจำกัดทางอาชีพสะท้อนถึงการที่สังคมประเมินความสามารถของคนพิการว่า ไม่สามารถทำงานในองค์กรได้เต็มที่เทียบเท่ากับคนที่ไม่พิการ ซึ่งกดดันให้สาธรยอมรับว่า การที่เขาจะได้ประกอบอาชีพ เขาจำเป็นต้องยอมรับบทบาทความช่วยเหลือจากกฎหมาย และยอมรับความช่วยเหลือจากองค์กรด้วย หรือมิฉะนั้นเขาก็ต้องพัฒนาศักยภาพตนเองให้โดดเด่นกว่าคนพิการทั่วไปเพื่อจะได้เป็นที่ยอมรับขององค์กร

> *“ผมมองว่ามันเป็นกฎหมาย มันเป็นเค้าต้องจ้างคนพิการเพราะว่ามันเป็นภาวะจำยอมของกฎ มันต้องทำตามกฎหมายมันต้องจ้างหนึ่งเปอร์เซ็นต์ ก็ไม่อยากจ้างอยู่แล้วฮะ คนพิการทำงานไม่ได้ คนปกติยังทำงานให้เค้าได้ไม่เต็มศักยภาพเลย แล้วจะมาเอาอะไรกับคนพิการถูกมั้ยครับ เอ่อ นั่นแหละ ยิ่งเอกชนก็ยิ่งแบบไม่เอาอยู่แล้ว นอกจากคุณเป็นคนพิการที่แบบเอ่อศักยภาพคุณสูงจริงไรเงี้ยะ เอ่อเค้าถึงจะยอมรับถึงจะโอเคซึ่งมันก็น้อยมาก”*
>
> สาธร

สาธรสะท้อนว่าความจำกัดทางอาชีพนั้นเกิดจากการที่องค์กรโดยทั่วไปนั้นไม่ต้องการจ้างงานคนตาบอดเพราะพิจารณาว่า ไม่สามารถทำงานให้องค์กรได้ *“ก็ไม่อยากจ้างอยู่แล้วฮะ คนพิการทำงานไม่ได้ คนปกติยังทำงานให้เค้าได้ไม่เต็มศักยภาพเลย แล้วจะมาเอาอะไรกับคนพิการถูกมั้ยครับ เอ่อ นั่นแหละ ยิ่งเอกชนก็ยิ่งแบบไม่เอาอยู่แล้ว”* สาธรมองว่า การจ้างงานคนพิการเกิดขึ้นเพราะกฎหมายบังคับ *“ผมมองว่ามันเป็นกฎหมาย มันเป็นเค้าต้องจ้างคนพิการเพราะว่ามันเป็นภาวะจำยอมของกฎ”* หรืออาจเกิดขึ้นกับคนพิการจำนวนน้อยที่มีศักยภาพโดดเด่นกว่าคนพิการทั่วไป *“นอกจากคุณเป็นคนพิการที่แบบเอ่อศักยภาพคุณสูงจริงไรเงี้ยะ เอ่อเค้าถึงจะยอมรับถึงจะโอเคซึ่งมันก็น้อยมาก”* ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่า ด้วยความจำกัดทางอาชีพตามทัศนะของสาธรจะส่งผลให้สาธรเผชิญกับความกดดันที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองให้โดดเด่นกว่าคนพิการทั่วไป หรือกดดันให้ต้องจำใจยอมรับการจ้างงานที่เกิดจากการจ้างตามกฎหมายซึ่งนายจ้างอาจหลงลืมที่จะพิจารณาถึงความสามารถหรือศักยภาพที่แท้จริงของสาธร

กล่าวได้ว่า ความจำกัดทางอาชีพนั้น ส่งผลให้เกิดความรู้สึกอึดอัดกดดันทั้งในขั้นตอนของการตัดสินใจหางาน และส่งผลกดดันต่อเนื่องกระทั่งช่วงหลังได้รับการจ้างงานแล้ว กล่าวคือ การรับรู้ความจำกัดทางอาชีพทำให้รู้สึกวิตกกังวลหวาดกลัวต่อการหางานว่า ตนอาจไม่มีงานทำเนื่องจาก

ความพิการ กดดันให้ต้องยอมรับการจ้างงานที่เกิดจากนายจ้างต้องการทำตามข้อบังคับของกฎหมาย หรือนายจ้างต้องการช่วยเหลือเนื่องจากเห็นใจในความพิการ หรือกดดันให้ต้องเร่งพัฒนาศักยภาพตนเองเพิ่มขึ้น และเมื่อเข้าทำงานแล้วก็เกิดแรงกดดันที่จะต้องพยายามรักษาโอกาสของการทำงานเอาไว้

1.3) ความกังวลใจต่อการทำงาน

แรงกดดันในจิตใจก่อนเริ่มทำงานของคนตาบอดอีกประการหนึ่ง คือ ความกังวลใจต่อการทำงาน คนตาบอดรับรู้ว่า ตนจะสามารถทำงานได้เต็มตามศักยภาพก็เมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ได้รับการสนับสนุน ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอเอื้อต่อการทำงาน และการดำเนินชีวิต แต่หากไม่ได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอ หรือไม่ได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้คนตาบอดดำเนินชีวิตและทำงานได้นั้น ก็จะทำให้พวกเขาประสบปัญหาในการทำงาน และการดำเนินชีวิต ไม่อาจพึ่งพาตนเองได้อย่างเต็มที่ และไม่อาจทำงานได้เต็มตามศักยภาพ คนตาบอดจึงกังวลว่า หากได้เข้าไปทำงานในองค์กร ตนจะได้รับความเข้าใจ และได้รับการสนับสนุนจากองค์กรเพียงพอให้ทำงาน และดำเนินชีวิตภายในองค์กรได้สะดวกหรือไม่

มีผู้ให้ข้อมูล 5 จาก 6 ราย บอกเล่าความรู้สึกกังวลใจเกี่ยวกับการทำงานที่ก่อตัวขึ้นตั้งแต่ก่อนที่พวกเขาจะเริ่มทำงาน เห็นได้จากสาธรที่บอกเล่าความกังวลเกี่ยวกับการทำงาน โดยห่วงกังวลว่าตนเองจะได้รับการสนับสนุนให้ทำงานผ่านคอมพิวเตอร์ได้สะดวกเหมือนพนักงานคนอื่น ๆ หรือไม่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

“ผมหวั่น ๆ ด้วยซ้ำ เพราะว่าเฮ้ยเราไปทำงานจะโอเคมั้ยวะ เครื่องคอมพิวเตอร์เนี่ยมันจะมีโปรแกรมเสียงมั้ย ไม่มี ไม่มีแล้วเราจะลงโปรแกรมเสียงยังไง เอ๊ หรือเราไม่ต้องใช้ เราก็คิดต่าง ๆ นานา อะครับ คิดถึงอุปสรรคที่เราจะเจออย่างเงี้ย ถ้าเราจะต้องใช้คอมพิวเตอร์มันต้องมีโปรแกรมอ่านจอภาพนะ เค้าคงไม่มีให้เราแน่ เราจะต้องลงเอง เค้าจะให้เราลงมั้ย ถ้าเค้าไม่ให้เราลงล่ะ เราจะต้องเอาโน้ตบุ๊กไปเองหรอ มันจะลำบากมั้ยอะแบกไปทุกวันอะไรอย่างเงี้ยะ”

สาธร

ความกังวลของสาธร สะท้อนผ่านข้อสงสัย และการตั้งคำถามเกี่ยวกับการทำงานของตนในองค์กร ได้แก่ ข้อสงสัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ที่ตนจะได้รับมอบหมายในองค์กรว่าจำเป็นจะต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือไม่ *“เอ๊หรือเราไม่ต้องใช้”* สงสัยว่าเขาจะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ทำงานได้หรือไม่ *“เครื่องคอมพิวเตอร์เนี่ยมันจะมีโปรแกรมเสียงมั้ย” “เราจะต้องลง [โปรแกรมอ่านจอภาพ] เอง เค้าจะให้เราลงมั้ย” “เราจะต้องเอาโน้ตบุ๊กไปเองหรอ”* ข้อสงสัยและคำถามเหล่านี้สะท้อนความสับสนอันเกิดจากรายละเอียดงาน และบทบาทหน้าที่ที่ไม่ชัดเจนภายในองค์กร ทำให้เขาไม่อาจจะคาดคะเนถึงวิธีการทำงาน หรือการปฏิบัติตัวในองค์กรได้ สาธรไม่แน่ใจว่าตนจะได้รับความเข้าใจ และได้รับการสนับสนุนจากองค์กรอย่างถูกต้องหรือไม่ ท้ายที่สุดความกังวลนี้เมื่อก่อตัวรวมกันก็กลายเป็นความรู้สึกหวาดหวั่นต่อการเผชิญสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร *“ผมหวั่น ๆ ด้วยซ้ำ”* อาจกล่าวได้ว่า สาธรประสบแรงกดดันภายในใจที่เกิดจากความหวั่นวิตกต่ออุปสรรคปัญหาความไม่เข้าใจของคนในองค์กร ขณะเดียวกันเขาก็ต้องการประกอบอาชีพจึงเกิดแรงต่อสู้ภายในจิตใจทำให้เขาต้องเผชิญหน้ากับสิ่งที่เขา *“หวั่น ๆ”* หวาดกลัว

ความกังวลว่าตนจะได้รับความเข้าใจจากองค์กรเพียงพอให้ทำงานได้อย่างราบรื่นหรือไม่คล้ายคลึงกับกรณีของยิ่งยศ แต่ขณะที่สาธรกังวลเกี่ยวกับขอบเขตงาน และอุปกรณ์การทำงาน ยิ่งยศกังวลเกี่ยวกับการที่เขาจะต้องสื่อสารให้คนกลุ่มใหม่เข้าใจเขาซึ่งเป็นคนตาบอด

> *“รู้สึกว่าเออชีวิตก็ต้องไปอยู่ในระบบฟูลทาม [full-time = ทำงานเต็มเวลา] อีกรอบ แล้วก็เป็นระบบฟูลทามที่ไปอยู่ในการทำงานแบบกระแสหลักกับคนปกติเต็มตัวอะไรอย่างเนี้ยะ แล้วก็เป็นอะไรที่ต้องปรับกับสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ ทั้งคนทั้งสถานที่ ไอ้สถานที่คงไม่เท่าไหร่หรอก แต่คนเนี่ย เราก็มีความรู้สึกว่าเออมันก็คงเป็นภาระเราเหมือนกันที่เราจะต้องไปเจอ แล้วก็เป็นอะไรใหม่ ๆ ที่เรารู้สึกกลัว”*
>
> ยิ่งยศ

เช่นเดียวกับสาธร ยิ่งยศบอกเล่าความกลัวของเขาผ่านประโยคว่า *“ก็เป็นอะไรใหม่ ๆ ที่เรารู้สึกกลัว” “อะไรใหม่ ๆ”* สำหรับยิ่งยศ ครอบคลุมทั้งสถานที่ใหม่ และเพื่อนร่วมงานกลุ่มใหม่ซึ่งจำเป็นต้องเตรียมใจรับมือและปรับตัว *“เป็นอะไรที่ต้องปรับกับสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ ทั้งคนทั้งสถานที่”* เห็นได้ว่า สิ่งที่ยิ่งยศกังวลและคิดว่าตนอาจรับมือได้ยากเป็นพิเศษนั้น คือ คน *“ไอ้สถานที่คงไม่เท่าไหร่หรอก แต่คนเนี่ย เราก็มีความรู้สึกว่าเออมันก็คงเป็นภาระเราเหมือนกันที่เราจะต้องไปเจอ”* การที่ยิ่งยศใช้คำว่า

“ภาระ” สะท้อนความรู้สึกว่า ตนจำเป็นต้องแบกรับ และความรู้สึกหนักอึ้งในใจเมื่อจะต้องเผชิญหน้ากับคนในองค์กรซึ่งไม่คุ้นเคยกันมาก่อน น่าสนใจว่า เหตุใดยิ่งยศจึงรู้สึกว่า การรับมือกับคนนั้นเป็นภาระ จากคำสัมภาษณ์ช่วยให้เข้าใจเพิ่มเติมได้ชัดขึ้น กล่าวคือ เป็นเพราะยิ่งยศรับรู้ว่า ทัศนคติของคนในองค์กรที่มีต่อคนตาบอดนั้นจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน และการดำเนินชีวิตประจำวันของเขาในที่ทำงาน หากคนในองค์กรไม่เข้าใจความสามารถของเขาก็จะไม่ได้จัดสรรงานให้ทำอย่างเหมาะสม และหากคนในองค์กรไม่เข้าใจการดำเนินชีวิตประจำวันของคนตาบอดก็จะไม่ได้ช่วยเหลือหรือสนับสนุนเขาอย่างถูกวิธี ทำให้เขาไม่อาจทำงานได้เต็มที่และรู้สึกอึดอัด ดังนั้นเพื่อให้เขาทำงานและดำเนินชีวิตได้อย่างราบรื่น เขาจึงมีภาระต้องรับมือกับทัศนคติของคนรอบตัวในองค์กรที่มีต่อคนตาบอด และสื่อสารให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง

ขณะที่สาธร และยิ่งยศกังวลว่าพวกเขาจะได้รับความเข้าใจจากองค์กรเพียงพอที่จะสนับสนุนให้เขาทำงาน และดำเนินชีวิตประจำวันในที่ทำงานได้ราบรื่นหรือไม่ สำหรับสีดานั้นเธอถูกกดดันจากการรับรู้ความกังวลของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการทำงานของสีดาว่า จะเป็นที่ยอมรับของลูกค้าผู้พบเห็นเธอหรือไม่

> *“เค้ากลัวลูกค้ารับเราไม่ได้มากกว่าคือคนตาบอด ช้าไง R ช้า เพราะฉะนั้นอะมันมันจะไม่รวดเร็วหรือมันจะอาจจะมีข้อที่ต้องรอนิดนึงหรืออะไรอย่างเงี้ยะ”*
>
> สีดา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เนื่องจากการทำงานของบริษัทที่สีดาเป็นพนักงานอยู่นั้น ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เมื่อสีดาทำงาน จึงมีความรับผิดชอบสำคัญที่จะต้องรักษาความพึงพอใจของลูกค้าเอาไว้ แต่เมื่อเธอตาบอด จึงเกิดความกังวลในใจของเธอ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานว่า การทำงานของสีดาในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในฐานะคนตาบอดนั้นจะเป็นที่ยอมรับได้หรือไม่ จะกระทบความพึงพอใจของลูกค้าหรือไม่ *“เค้ากลัวลูกค้ารับเราไม่ได้มากกว่า คือ คนตาบอดช้าไง”* ข้อความข้างต้นสะท้อนว่า นอกจากความกังวลของตัวเธอเอง เธอยังรับรู้ถึงความกังวลของเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานของเธอในเรื่องนี้ด้วย พิจารณาดี ๆ แล้ว ผู้วิจัยเห็นว่า ดูเหมือนการที่สีดาเป็นที่ยอมรับของลูกค้าจะมีความหมายสำคัญ ไม่เพียงในแง่ของการทำงาน แต่ยังน่าจะมีความหมายในแง่ที่ช่วยให้สีดาปรับใจยอมรับตัวตนที่ตาบอดซึ่งทำให้ทำสิ่งต่าง ๆ ได้ช้าลงนี้มากขึ้นอีกด้วย

ทวีเองก็กังวลเกี่ยวกับความพิการของตนเองเช่นเดียวกับสีดา แต่ในขณะที่สีดากังวลว่าความพิการของเธออาจมีผลกระทบต่อการทำงานในแง่ที่ทำให้เธอถูกปฏิเสธไม่ได้รับการยอมรับ สำหรับทวีกังวลว่าความพิการอาจทำให้เขาไม่อาจเข้าถึงงานส่วนที่เป็นเอกสารต่าง ๆ ได้

“กังวลมั้ยกังวลว่าเอ๊ะเราจะดูดูเอกสารยังไงอะครับ ว่าเราจะเขียนหรืออ่านเอกสารยังไงอะครับ”

ทวี

เนื่องจากงานที่ทวีต้องรับผิดชอบนั้น คือ งานแปลภาษา ซึ่งเกี่ยวข้องกับเอกสารเป็นหลัก การเข้าถึงเอกสารได้หรือไม่จึงเป็นสิ่งสำคัญ แต่ทวีก็รู้ว่า การเข้าถึงเอกสารต่าง ๆ สำหรับคนตาบอดนั้นต้องอาศัยเครื่องมือ โปรแกรมต่าง ๆ เข้ามาช่วยเหลือ แตกต่างจากคนทั่วไปที่เข้าถึงเอกสารได้ทันทีด้วยสายตา การเข้าถึงเอกสารได้ด้วยวิธีที่แตกต่างกันนี้ทำให้ทวีกังวลว่า ตนอาจไม่ได้มีวิธี มีเครื่องมือหรือได้รับการสนับสนุนเพียงพอให้เข้าถึงเอกสารได้ *“กังวลว่าเอ๊ะเราจะดูดูเอกสารยังไงอะครับ ว่าเราจะเขียนหรืออ่านเอกสารยังไงอะครับ”* การสัมภาษณ์ทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ความกังวลนี้ทำให้ทวีพยายามศึกษาวิธีการใช้โปรแกรม และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะช่วยให้คนตาบอดอย่างเขาเข้าถึงเอกสารให้ได้มากที่สุด เพื่อเขาจะได้ลดทอนข้อจำกัดของการทำงานของตนเองลงได้

สำหรับสุนีย์ ความกังวลที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง แต่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันภายในองค์กร สุนีย์กังวลว่า เธอจะต้องพึ่งพาอาศัยความช่วยเหลือจากคนรอบข้างในองค์กรในการดำเนินชีวิตประจำวันมากเกินไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

“ก็ก็กลัวบ้างนะเพราะว่ากลัวหนึ่งกลัวเดินไม่ถูก สองไม่อยากจะต้องนั่งเรียกพี่เขาตลอดเวลาแม้กระทั่งไปห้องน้ำอะไรอย่างนี้อะ”

สุนีย์

สุนีย์กังวลว่า สถานที่ทำงานจะซับซ้อนเกินกว่าเธอจะจดจำเส้นทางได้ *“กลัวเดินไม่ถูก”* และอาจไม่เอื้อให้เธอเดินไปไหนมาไหนได้ด้วยตนเองทำให้ต้องพึ่งพาผู้อื่น *“ไม่อยากจะเรียกพี่เค้าตลอดเวลาแม้กระทั่งไปห้องน้ำ”* ความกังวลของสุนีย์สะท้อนว่า สุนีย์ให้ความสำคัญกับการพึ่งพาตนเองได้ในชีวิตประจำวัน และช่วยให้เข้าใจชัดขึ้นว่า บางครั้งสุนีย์ก็อาจประสบปัญหาสถานที่และสภาพแวดล้อมบางแห่งไม่เอื้อให้เธอเดินไปไหนมาไหนด้วยตนเองได้โดยสะดวก แต่เมื่อสถานที่

ทำงานเป็นที่ซึ่งจะต้องดำเนินชีวิตอยู่ที่นั่นทุกวันจึงคาดหวังว่าจะเดินไปไหนมาไหนในที่ทำงานด้วยตนเองได้

เห็นได้ว่า ความกังวลใจต่อการทำงานนั้น ครอบคลุมความกังวลใจหลายมิติ คนตาบอดต้องการได้รับความเข้าใจ และได้รับการสนับสนุนจากคนในองค์กรเพื่อจะได้ทำงานได้ ต้องการได้รับการยอมรับในตัวตนที่พิการซึ่งทำให้มีวิธีการทำงาน หรือมีเงื่อนไขการทำงานบางประการต่างจากคนอื่น ๆ ทั้งยังต้องการสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พวกเขาดูแลช่วยเหลือตนเองได้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่สิ่งที่มีอยู่โดยทั่วไปในสังคมไทย แต่จะเกิดมีขึ้นได้ก็ต้องอาศัยการเรียนรู้และร่วมมือกันระหว่างคนตาบอดกับองค์กรที่ตนได้เข้าไปเป็นสมาชิก ความกดดันที่เกิดขึ้นกับคนตาบอดที่จะเข้าไปทำงานในองค์กรจึงไม่เพียงมีเฉพาะเรื่องงาน แต่ดูเหมือนว่าพวกเขายังจะต้องแบกรับบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความสามารถ การทำงาน การดำเนินชีวิตของคนตาบอดเอาไว้ด้วย และดูเหมือนว่า การสื่อสารนี้จะกลายเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญส่วนแรก ๆ ที่คนตาบอดจำเป็นจะต้องคำนึงถึง เตรียมตัวรับมือ และจัดการแก้ไขความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคนตาบอดให้สำเร็จลุล่วง ก่อนจะได้มีโอกาสปฏิบัติงานจริงในองค์กร

กล่าวสรุป ทั้งความต้องการสร้างอัตลักษณ์จากการทำงาน ความจำกัดทางอาชีพ และความกังวลใจต่อการทำงาน ต่างก็เป็นส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความกดดันภายในจิตใจของคนตาบอด กล่าวคือ พวกเขารู้ว่าอาชีพนั้นเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างอัตลักษณ์ของตน แต่ขณะเดียวกันก็รู้ว่าการจะได้ประกอบอาชีพร่วมกับผู้อื่นในองค์กรนั้นไม่ใช่สิ่งที่จะเกิดขึ้นได้โดยง่าย เพราะสังคมยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนตาบอด การจะเข้าไปทำงานในองค์กรได้พวกเขาจำเป็นจะต้องเพียรพยายามแสวงหาโอกาสทางอาชีพที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้น ต้องฝึกฝนพัฒนาตนเองให้พร้อมสำหรับการทำงาน และต้องเตรียมใจที่จะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นจากการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนตาบอดของคนในองค์กร ซึ่งทั้งหมดนี้ก็อาจไม่ใช่สิ่งที่ทำได้โดยง่าย ส่งผลให้คนตาบอดกดดัน หวาดกลัว การตัดสินใจแสวงหาอาชีพและเข้าไปทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรสำหรับคนตาบอดจึงไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นอย่างธรรมดาสามัญเหมือนคนทั่วไป แต่กลับกลายเป็นสิ่งที่คนตาบอดต้องเตรียมตัว เตรียมใจ อาศัยแรงใจ และความมุ่งมั่นตั้งใจจริงที่จะก้าวเข้าสู่โลกของการทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรให้ได้

2. ความบีบคั้นทางใจเมื่อเริ่มเป็นพนักงานองค์กร

ในหัวข้อก่อนหน้า ผู้วิจัยได้กล่าวถึงแรงกดดันภายในใจของคนตาบอด ซึ่งครอบคลุมประสบการณ์ภายในจิตใจคนตาบอดช่วงก่อนเริ่มทำงาน ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะได้ขยายความเพิ่มเติมเกี่ยวกับความบีบคั้นทางใจจากประสบการณ์เผชิญข้อจำกัดหลังได้รับการจ้างงานแล้ว การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทำให้เห็นได้ว่า สำหรับพนักงานตาบอด แม้จะต่างอาชีพ ต่างองค์กร พวกเขากลับมีประสบการณ์เผชิญข้อจำกัดบางอย่างคล้ายคลึงกัน และเมื่อพิจารณาให้ละเอียดลงไปถึงที่มาของข้อจำกัดเหล่านี้ก็ดูเหมือนจะมีฐานรากสำคัญอย่างเดียวกัน คือ ความรู้ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคนตาบอด การตีตรา และทัศนคติแบบเหมารวมที่มีความเชื่อฝังลึกเกี่ยวกับคนตาบอดว่าน่าสงสาร เป็นผู้ที่ต้องคอยให้การช่วยเหลือ ไม่สามารถทำงานได้ หรือไม่อาจทำงานได้ทัดเทียมกับคนทั่วไป ความรู้ความเข้าใจผิด รวมทั้งทัศนคติเหล่านี้ทำให้เกิดความทุกข์ใจอย่างมากแก่คนตาบอด นำมาซึ่งข้อจำกัดสำคัญของคนตาบอดที่เข้าเป็นพนักงานองค์กรสรุปได้ 4 ประการ คือ 1) การขาดระบบสนับสนุนการทำงาน 2) การขาดอิสระในการเคลื่อนไหว 3) การถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วม และ 4) ข้อจำกัดเรื่องผลตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพ ต่อไปผู้วิจัยจะอธิบายถึงรายละเอียดความบีบคั้นทางใจของคนตาบอดที่เกิดขึ้นจากการเผชิญข้อจำกัดแต่ละประการ ดังนี้

2.1) การขาดระบบสนับสนุนการทำงาน

คนตาบอดรู้สึกบีบคั้นอึดอัดที่ไม่อาจเข้าถึงการทำงานขององค์กรได้ด้วยตนเอง เนื่องจากการที่คนตาบอดจะทำงานได้ต้องอาศัยระบบการทำงานที่เอื้อให้คนตาบอดทำงานได้ เช่น มีการสอนงาน จัดเตรียมเอกสาร และอุปกรณ์ที่คนตาบอดเข้าถึงได้ แต่องค์กรไม่ได้สอนงาน ไม่ได้แนะนำข้อมูลที่จำเป็นต่อการทำงานให้แก่คนตาบอด ไม่ได้จัดเตรียมอุปกรณ์การทำงานเฉพาะ หรือจัดเตรียมอุปกรณ์การทำงานที่คนตาบอดเข้าถึงได้ ทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด บีบคั้น ถูกละเลย ถูกประเมินตัดสินความสามารถไว้ต่ำ และเกิดภาวะเหนื่อยล้าเพิ่มขึ้นจากการพยายามหาทางเข้าถึงระบบการทำงานให้ได้ด้วยตนเอง

ผู้ให้ข้อมูล 4 จาก 6 ราย บอกเล่าความบีบคั้นทางใจอันเกิดจากการขาดระบบสนับสนุนการทำงาน โดยสีดารู้สึกว่า การขาดระบบสนับสนุนการทำงานนั้นสะท้อนถึงการละเลยหลงลืมความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมของคนตาบอด ทั้งยังถือเป็นการขับเน้นความแตกต่างของความพิการให้เด่นชัดขึ้น ดังสีดากล่าวว่า

“อยากให้ คนอะมองว่า มองว่ายังไงดีนะ มองว่า ยังไงนะ คือ พี่พยายามจะพูดให้เข้าใจ (หัวเราะ) คือพี่เข้าใจตัวพี่ แต่กลั่นออกมาไม่ถูก เอ่อ คือ เราเป็นคนเหมือนกันอะค่ะ ถึงจะมีความแตกต่าง คือจริง ๆ คนเรามีความแตกต่างนะ สีผิว นิสัย หน้าตาหรืออะไรก็แล้วแต่อะ แต่ความแตกต่างอย่างนั้นอะ คนส่วนใหญ่มันมันเกิดขึ้นไง มันก็เลยเป็นมองเป็นความไม่แตกต่าง แต่พอมันมีคนตาบอดเข้ามาเนี่ยมันช้าดชัดว่าเป็นความแตกต่าง (เน้นเสียง) แล้วก็ต้องการตัวช่วยที่ที่มากขึ้นอะ แล้วพี่ถามว่าที่ทำงานพี่ตอนนี้มีตัวช่วยนี้มั้ย ไม่มีเลย เป็นศูนย์ (หัวเราะ)”

สีดา

การที่สีดากล่าวว่า *“ที่ทำงานพี่ตอนนี้มีตัวช่วยนี้มั้ย ไม่มีเลย”* และยังเน้นย้ำต่อด้วยคำว่า *“เป็นศูนย์”* เหมือนต้องการย้ำถึงความรู้สึกว่าตนถูกเพิกเฉยละเลยจากองค์กรอย่างแท้จริง การหัวเราะของสีดานั้นบ่งบอกเป็นนัยถึงความรู้สึกขัดแย้งคับข้องใจกับความไม่สมเหตุสมผลของสถานการณ์ดังกล่าว คือ แทนที่เธอจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเชื่อมั่นจากองค์กรเช่นเดียวกับคนอื่น ๆ โดยการจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ทำงานได้เช่นเดียวกัน องค์กรกลับขับเน้นความแตกต่างแปลกแยกของเธอเนื่องจากความพิการ ด้วยการไม่จัดเตรียมอุปกรณ์ใด ๆ ที่สนับสนุนการทำงานของเธอเลย จากที่สีดากล่าวเมื่อพยายามอธิบายความรู้สึกของเธอว่า *“กลั่นออกมาไม่ถูก”* สะท้อนความรู้สึกเจ็บปวดลึกเร้นภายในที่อธิบายออกมาเป็นถ้อยคำได้ยากสำหรับเธอ ในที่สุดสีดาสะท้อนความรู้สึกอึดอัดคับข้องใจของเธอว่าอยากให้คนอื่นมองว่า *“เราเป็นคนเหมือนกันอะค่ะ”* ดูเหมือนการที่องค์กรไม่มีอุปกรณ์ *“ตัวช่วย”* ให้สีดาทำงานได้สำหรับสีดาแล้วถือเป็นการสะท้อนถึงการไม่เคารพความแตกต่างของสีดาว่าเป็นความปกติธรรมดาของมนุษย์ที่ย่อมมีความแตกต่างกันอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่กลับขับเน้นความแตกต่างและปฏิบัติกระทั่งสีดารู้สึกว่า องค์กรละเลยและลืมนึกถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของเธอไป

สำหรับยิ่งยศการขาดระบบสนับสนุนการทำงานไม่ได้สะท้อนถึงความละเลยขององค์กรดังที่สีดารู้สึก แต่สะท้อนถึงการที่องค์กรประเมินตัดสินความสามารถของคนตาบอดเอาไว้ต่ำดังที่กล่าวว่า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

“คือไม่คาดหวังกับการทำงานของคนพิการทำอะไรก็ได้เท่าที่ทำได้ แล้วก็ไม่ค่อยกระตือรือร้นในการที่จะทำให้คนพิการแอคเซส [access = เข้าถึง] กับ กับงานจริง ๆ แล้วเราสามารถทำงานได้”

ยิ่งยศ

โดยปกติคนตาบอดจะเข้าถึงข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ได้นั้น ข้อมูลควรอยู่ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อจะได้ใช้โปรแกรมอ่านจอภาพอ่านข้อมูลให้ฟังได้ แต่องค์กรที่ยิ่งยศเข้าไปทำงานนั้นไม่ได้จัดเตรียมข้อมูลในรูปแบบไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ยิ่งยศ ทำให้ยิ่งยศรู้สึกว่า องค์กร *“ไม่ค่อยกระตือรือร้นในการที่จะทำให้คนพิการแอคเซส [access = เข้าถึง] กับกับงานจริง ๆ แล้วเราสามารถทำงานได้”* สะท้อนความรู้สึกว่า องค์กรไม่ให้ความสำคัญกับคนตาบอด จึงไม่ใส่ใจตระเตรียมระบบหรืออุปกรณ์ใด ๆ ให้ยิ่งยศเข้าถึงการทำงานขององค์กรได้เหมือนคนอื่น ๆ โดยยิ่งยศรับรู้ว่าเป็นเพราะองค์กร *“ไม่คาดหวังกับการทำงานของคนพิการ”* คือ ไม่คาดหวังว่าคนพิการจะสร้างผลงานให้เป็นประโยชน์แก่องค์กรได้ ขณะสัมภาษณ์ยิ่งยศสะท้อนความต้องการจะใช้ความรู้ความสามารถของเขาทำงานที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร แต่เมื่อไม่ได้รับการสนับสนุนเนื่องจากองค์กรคิดว่าเขาไม่สามารถทำงานได้ และไม่มุ่งหวังจะเห็นผลงานจากเขา จึงทำให้ยิ่งยศยิ่งอึดอัดจากการถูกประเมินความสามารถไว้ต่ำ ไม่ได้รับการสนับสนุนในการทำงาน และไม่มีโอกาสสร้างผลงานที่เป็นประโยชน์ได้ตามที่ตั้งใจ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สำหรับทวี การที่ระบบไม่เอื้อต่อการทำงาน แม้ไม่ได้ทำให้รู้สึกว่าตนถูกประเมินความสามารถไว้ต่ำอย่างกรณีของยิ่งยศ แต่ก็ทำให้เขารู้สึกอึดอัดจากการที่ไม่สามารถทำงานบางอย่างได้ด้วยตนเอง และรู้สึกบีบคั้นจิตใจที่เขาต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้อื่น โดยทวีกล่าวว่า

“จะบอกว่าใช้เครื่องถ่ายเอกสารไม่ได้อะ มันอึดอัดนะ (หัวเราะ) ไม่รู้นะคนอื่นเขา ไม่รู้คนตาบอดคนอื่นเขาทำได้รึเปล่าแต่ของพี่ทำไม่ได้ มันเป็นระบบสัมผัสอะ เราก็ไม่ (หัวเราะ) เออไม่รู้คนอื่นเขาเป็นหรือเปล่านะ แต่ของพี่ทำไม่ได้ บอกเขาว่า บอกเขาให้ช่วย ช่วยสแกนให้หน่อยละกัน”

ทวี

ทวีบอกเล่าความอึดอัดในใจของเขาว่า *“จะบอกว่าใช้เครื่องถ่ายเอกสารไม่ได้อะ มันอึดอัดนะ”* ความอึดอัดของทวีเกิดจากต้องการใช้เครื่องถ่ายเอกสารได้ด้วยตนเอง ซึ่งทวีสามารถใช้อุปกรณ์ดังกล่าวเองได้หากอุปกรณ์ดังกล่าวมีปุ่มกดที่ทวีสัมผัสได้ แต่ทวีก็ไม่สามารถถ่ายเอกสารเองได้ เพราะอุปกรณ์ในที่ทำงานเป็นระบบหน้าจอสัมผัส *“ไม่รู้คนตาบอดคนอื่นเขาทำได้รึเปล่าแต่ของพี่ทำไม่ได้ มันเป็นระบบสัมผัสอะ”* ข้อความนี้สะท้อนทัศนะของทวีที่มองว่า เขาควรจะถ่ายเอกสารได้เอง เหมือนที่คนตาบอดอื่น ๆ ก็น่าจะทำสิ่งนี้ด้วยตัวเองได้ แต่ก็ต้องผิดหวังที่เขากลับทำเองไม่ได้ เพราะอุปกรณ์เป็นระบบหน้าจอสัมผัส ในที่สุดความจำเป็นที่จะต้องถ่ายเอกสาร แต่กลับถ่ายเอกสารเองไม่ได้ก็บีบคั้นให้เขาต้องเลือกตัดสินใจขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น *“บอกเขาให้ช่วย ช่วยสแกนให้หน่อยละกัน”* การที่ทวีกล่าวย้ำคำว่า *“ช่วย”* ถึงสองครั้งเป็นไปได้ว่าอาจสะท้อนถึงความเกรงใจ และลังเลที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น นั่นหมายความว่าหากเป็นไปได้ทวีก็ต้องการใช้อุปกรณ์เครื่องถ่ายเอกสารได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องการร้องขอความช่วยเหลือ พิจารณาแง่นี้ทำให้เข้าใจความต้องการแท้จริงของทวีที่อยากให้คนในองค์กรสนับสนุนเขาด้วยการช่วยจัดเตรียมอุปกรณ์ หรือร่วมคิดหาวิธีการให้เขาถ่ายเอกสารเพื่อจะทำงานได้ด้วยตนเองมากกว่าจะคอยช่วยเหลือถ่ายเอกสาร หรือสแกนเอกสารให้เขาทุกครั้ง

การขาดระบบสนับสนุนการทำงานนั้นไม่เพียงเกี่ยวข้องโดยตรงกับอุปกรณ์การทำงานที่ไม่อาจเข้าถึงได้สำหรับคนตาบอด แต่ยังครอบคลุมถึงระบบการทำงานที่ไม่เอื้อให้คนตาบอดเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการทำงานได้ ดังสุนีย์เล่าถึงที่ทำงานเก่าของเธอว่า ไม่ได้สนับสนุนสอนงานหรืออธิบายข้อมูลจำเป็นต่อการทำงานให้เธอก่อนเริ่มงาน ทำให้อึดอัด กดดันที่ไม่อาจปฏิบัติงานของตนเองได้เต็มที่ และต้องพยายามเพิ่มขึ้นเพื่อหาทางเข้าถึงข้อมูลของการทำงานด้วยตนเองเพื่อจะได้ทำงานได้

> *“เราต้องมาปรับหาเองทุกอย่าง เราต้องจดเราต้องลักครูพักลักจำตลอด ไม่มีมาสอนงานนะ ... เราก็เลยต้อง หนึ่ง นอกจากเราจะทำงานแล้ว เราต้องมาหาความรู้ตอนหลังเลิกงานอีกอย่างเนี้ย เออ บวกกับเราต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับคนอีก”*
>
> สุนีย์

สุนีย์สะท้อนความอึดอัดกดดันจากการต้องพยายามเข้าถึงระบบการทำงานด้วยตนเองอย่างยากลำบาก ดังที่กล่าวว่า “*เราต้องมาปรับหาเองทุกอย่าง*” สะท้อนถึงการถูกปล่อยปละละเลยไม่ช่วยจัดเตรียมอุปกรณ์การทำงานหรือข้อมูลที่จำเป็นใด ๆ ให้เธอ “*เราต้องจดเราต้องลักครูพักลักจำตลอด*” แสดงว่าเธอต้องพยายามรวบรวมข้อมูลจำเป็นของงานผ่านการแอบเรียนรู้เก็บเล็กผสมน้อยด้วยไม่มีใครที่พร้อมจะสนับสนุนให้ข้อมูลจำเป็นต่อการทำงานแก่เธออย่างเต็มใจและเป็นกิจจะลักษณะ สุดท้ายสุนีย์สะท้อนความเหนื่อยล้าเนื่องมาจากข้อจำกัดดังกล่าวว่า “*นอกจากเราจะทำงานแล้วเราต้องมาหาความรู้ตอนหลังเลิกงานอีก อย่างเนี้ย เออ บวกกับเราต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับคนอีก*” คล้ายสุนีย์จะบ่งบอกเป็นนัยว่า หากองค์กรสนับสนุนให้เธอเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการทำงานได้ เธอก็จะทำงานได้ง่ายขึ้น และไม่ต้องเหนื่อยปะติดปะต่อรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต่อการทำงานด้วยตนเองมากขนาดนี้

สรุปได้ว่า การขาดระบบสนับสนุนการทำงาน ไม่เพียงส่งผลให้คนตาบอดทำงานลำบากขึ้น ในแง่จิตใจยังรับรู้ถึงการประเมินตัดสินจากองค์กรและคนรอบข้างที่มีต่อศักดิ์ศรี และความสามารถว่าต่ำต้อยและด้อยกว่าผู้อื่น บีบคั้นใจเมื่อต้องร้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นเป็นประจำ ทั้งยังส่งผลให้เกิดความอึดอัดกดดัน เหนื่อยล้าเพิ่มขึ้นจากการต้องพยายามคิดหาวิธีเข้าถึงระบบการทำงานด้วยตนเอง ทั้ง ๆ ที่หากคนตาบอดได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยให้ปฏิบัติงานได้ตามวิธีของคนตาบอด เช่น มีอุปกรณ์หรือระบบข้อมูลที่เข้าถึงได้ด้วยโปรแกรมอ่านจอภาพ ได้รับการแนะนำ สอนงาน อธิบายข้อมูลส่วนที่พนักงานองค์กรนั้น ๆ จำเป็นต้องทราบ คนตาบอดก็จะปฏิบัติงานในองค์กรเดียวกันกับคนทั่วไปได้อย่างสมศักดิ์ศรี และแสดงศักยภาพการทำงานได้เต็มที่ทัดเทียมเสมอกับทุกคน

2.2) การขาดอิสระในการเคลื่อนไหว

คนตาบอดรู้สึกบีบคั้นอึดอัดที่ไม่อาจเดินไปไหนมาไหนได้อย่างอิสระ เนื่องจากถูกสั่งห้าม ถูกจับตาสังเกตจากคนรอบข้างในองค์กรที่เป็นห่วง และคิดว่าคนตาบอดไม่สามารถเดินไปไหนมาไหนตามลำพังได้ อีกทั้งไม่ได้รับการสนับสนุนพาเดินสำรวจสถานที่ในองค์กรและรอบบริเวณทำให้ไม่รับรู้เส้นทาง และไม่อาจเดินไปไหนมาไหนด้วยตนเอง จึงเกิดความอึดอัดบีบคั้นที่ต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้อื่นให้ช่วยนำทาง หรือเดินไปทำสิ่งต่าง ๆ ให้แทน

ผู้ให้ข้อมูล 4 จาก 6 ราย สะท้อนความรู้สึกอึดอัดใจอันเกิดจากการที่พวกเขาขาดอิสระในการเคลื่อนไหว ดังเช่นเพชรบอกเล่าความอึดอัดใจที่เกิดขึ้นในการทำงานเป็นอาจารย์ช่วง 3 ปีแรกในองค์กรว่า

> *"เจ้าหน้าที่บอกเลยว่าอาจารย์ลงไปไม่ได้ หรืออาจารย์ไปไหนเองไม่ได้นะ ไม่งั้นพวกหนูโดนว่านะ คือด้วยความที่สังคมไม่เข้าใจไง สังคมเขาไม่รู้ว่าเรา เราเรียนโอเอ็ม [O and M, Orientation and Mobility = ทักษะการสร้างความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว] ถูกมะ บางคนเขาไม่รู้ว่าเราใช้ไม้เท้า ใช้โอเอ็มได้ เขาก็คิดแต่ว่าถ้าเดินคนเดียวเนี่ย เจ้าหน้าที่โดนละ เจ้าหน้าที่โดนละทำไมไม่ดูแลอาจารย์ เจ้าหน้าที่มันเคยโดนจริง ๆ ไง คือพี่เดินไปห้องน้ำคนเดียวอะไรอย่างเนี้ยะ โดนสิ จนแบบเขาก็ต้องทำ"*
>
> เพชร

ดูเหมือนความอึดอัดใจที่เกิดขึ้นสำหรับเพชรนั้นไม่ได้มีเพียงการถูกสั่งห้ามไม่ให้เดินไปไหนมาไหนได้อิสระตามต้องการ แต่เขายังรับรู้ถึงความอึดอัดใจจากเจ้าหน้าที่ผู้ทำงานใกล้ชิดที่จำเป็นต้องช่วยเหลือเขาเพื่อมิให้ตัวเองโดนตำหนิติเตียนจากคนอื่น ๆ ในสังคม *"เขาก็ต้องทำ"* อีกประโยคที่ซ่อนอยู่ในประโยค *"เขาก็ต้องทำ"* ก็คือเพชรก็ต้อง *"ยอมให้เขาทำ"* ดังนั้นการขาดอิสรภาพของเพชรไม่ได้เกิดจากการที่เขาไม่สามารถเดินไปด้วยตัวเองได้จริง ๆ ทว่าความสามารถที่จะเดินของเขาถูกจำกัดอยู่ภายใต้อิทธิพลของทัศนคติของสังคมโดยรอบที่ประเมินตัดสินว่าเขาไม่สามารถเดินไปไหนมาไหนได้ และเพื่อจะปกป้องเจ้าหน้าที่ผู้ทำงานใกล้ชิดจากคำตำหนิติเตียนใด ๆ ก็ตามอันเกี่ยวเนื่องกับตัวเขา เขาจึงจำเป็นต้องยอมจำกัดความสามารถของตน จำกัดอิสรภาพที่จะเดินไปไหนมาไหนตามลำพัง และยอมให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือนำทางไปที่ต่าง ๆ เสมอในช่วง 3 ปีแรกจนกระทั่งคนในองค์กรเริ่มเข้าใจ และไว้วางใจเขาเพิ่มขึ้นจึงยอมให้เขาเดินไปที่ต่าง ๆ ด้วยตัวเองเพิ่มขึ้นได้ในภายหลัง

ความอึดอัดจากการขาดอิสรภาพในการเดินไม่เพียงแต่หมายถึงการจำกัดความสามารถที่จะเดินของตัวเอง อีกนัยหนึ่งยังหมายถึงการต้องจำกัดความต้องการอื่น ๆ ในชีวิตอีกด้วย ดังกรณีของสีดา

“อยากไปซื้อของที่เซเว่นด้วยตัวเองเพราะที่ทำงานมีเซเว่นอยู่ใกล้ ๆ แต่ไม่เคยได้ไปเลยสักครั้ง ปัญหาคือเวลาคนไปเซเว่นซื้อของเขาก็ไม่ได้บอกเราว่าเค้าไปเราก็ไม่ได้ฝากซื้อ เวลาอยากจะไปซื้อขนมลำบากมากสรุปเลยอดกิน เคยลองเดินไปครั้งหนึ่ง แต่พอคนในสาขาเค้าเห็นว่าเดินออกจากสาขา เค้าก็ถามว่าไปไหนเราก็เลยบอกว่าไปเซเว่นเค้าก็เลยไม่ให้เราไป ตอนนั้นน้องเค้าก็เลยไปซื้อขนมให้”

สีดา

การไม่อาจเดินไปไหนมาไหนได้ด้วยตนเองทำให้สีดาต้องทนอึดอัดอยู่ในสภาพไม่อาจทำสิ่งที่ตนต้องการได้ สังเกตจากที่สีดากล่าวว่า “*เวลาอยากจะไปซื้อขนมลำบากมากสรุปเลยอดกิน*” ดูเหมือนความลำบากสำหรับสีดานั้นไม่ได้เกิดจากการที่สีดาไม่สามารถเดินไปด้วยตัวเองได้ เพราะเธอก็พิจารณาเห็นแล้วว่าร้านสะดวกซื้อนั้นอยู่ใกล้กับที่ทำงานของเธอ แต่ความลำบากเกิดขึ้นเมื่อเธอไม่อาจไปได้เนื่องจากคนในที่ทำงานเป็นห่วงความปลอดภัยของเธอ จึงไม่อนุญาตให้เดินออกไปลำพัง และอาสาไปซื้อขนมให้เธอแทน “*เค้าก็เลยไม่ให้เราไป*” เมื่อสีดาพิจารณาเห็นว่าความต้องการจะกินขนมของเธอทำให้คนอื่นต้องลำบากไปซื้อแทนเธอ ในที่สุดจึงตัดสินใจที่จะสละความต้องการนั้นทิ้ง “*สรุปเลยอดกิน*” นอกจากนี้ยังมีความเป็นไปได้ว่า สีดารู้สึกได้ถึงการละเลยไม่ใส่ใจความต้องการของเธอจากคนในองค์กร “*ปัญหาคือเวลาคนไปเซเว่นซื้อของเขาก็ไม่ได้บอกเราว่าเค้าไปเราก็ไม่ได้ฝากซื้อ*” ยิ่งทำให้สีดารู้สึกคล้อยตามว่า ความต้องการของตนคงไม่สำคัญจริง ๆ จึงไม่มีใครใส่ใจไถ่ถาม ดังนั้นจึงสมควรแล้วที่เธอจะต้องสละความต้องการ จำกัดและควบคุมความต้องการของตนเองไว้ และอยู่เฉย ๆ แทนการอยากทำอะไร หรืออยากจะเดินไปไหนให้วุ่นวาย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

การขาดอิสระในการเคลื่อนไหวที่บีบคั้นให้ต้องจำกัดความต้องการของตนเองไปด้วยดังที่ปรากฏแก่สีดานี้ คล้ายคลึงกับกรณีของสุนีย์ซึ่งบอกเล่าความอึดอัดจากการทำงานในที่ทำงานเก่าของเธอว่า

“เราอยาก เราอยากลองเดินไปซื้อข้าว แต่เราก็ไม่รู้จะไปยังไง เดินไปก็ไม่ถูก อาคารก็มีหลายอาคาร อะไรอย่างเนี้ย”

สุนีย์

แม้สุนีย์ไม่ได้ถูกสั่งห้ามการเดินไปไหนมาไหนเช่นเดียวกับที่สีดาประสบ แต่สุนีย์ก็ไม่ได้รับการสนับสนุนพาเดินสำรวจสถานที่เพื่อให้สุนีย์เดินไปยังอาคารต่าง ๆ ในองค์กรได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้สุนีย์ต้องทนอึดอัดที่ไม่อาจไปซื้อข้าวกลางวันเองตามต้องการได้เพราะไม่รู้เส้นทาง *“เราอยากลองไปซื้อข้าว แต่เราก็ไม่รู้จะไปยังไง เดินไปก็ไม่ถูก”* เป็นไปได้ว่า ความอึดอัดที่เกิดขึ้นนั้น เป็นเพราะสุนีย์ไม่ต้องการจะพึ่งพาผู้อื่นให้ซื้อข้าวกลางวันให้เธอ แต่สุนีย์ก็จำเป็นต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้อื่นเพราะเดินไปซื้อข้าวเองไม่ถูก สังเกตประโยค *“อยากลองไปซื้อข้าว”* แสดงว่า สุนีย์ยังไม่เคยได้รับอนุญาต หรือได้รับการเอื้ออำนวยสนับสนุนให้เธอเดินไปซื้อข้าวกลางวันด้วยตนเองเลย เมื่อไม่เคยเดินไปก็ย่อมเป็นธรรมดาอยู่เองที่สุนีย์จะ *“ไม่รู้จะไปยังไง เดินไปก็ไม่ถูก”* จะเห็นว่าความต้องการแท้จริงของสุนีย์ก็คืออยากให้องค์กรสนับสนุนให้เธอเดินไปไหนมาไหนได้อย่างอิสระในองค์กร เพื่อเธอจะได้ทำสิ่งต่าง ๆ ตามต้องการด้วยตนเองได้โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้อื่นอยู่เสมอ

สำหรับยิ่งยศ การขาดอิสระในการเคลื่อนไหวของเขาเกิดขึ้นเนื่องจากคนในองค์กรขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเดินไปไหนมาไหนของคนตาบอด และมีทัศนคติแบบเหมารวม เช่นว่า คนตาบอดไม่อาจขึ้นลงบันไดได้ด้วยตนเอง คนตาบอดควรเดินช้า ๆ ควรใช้มือเลาะขอบกำแพงจึงจะปลอดภัย หากคนตาบอดใช้ไม้เท้าขาว ไม้เท้าก็จะต้องไม่ชนสิ่งกีดขวางใด ๆ ด้วยทัศนคติและความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อนร่วมงานในองค์กรจึงคอยจับตาสังเกตการเดินของยิ่งยศ และคอยแนะนำวิธีเดินตามแบบที่ตนเองคิดว่าคนตาบอดควรเดินให้ยิ่งยศทำตาม ทำให้ยิ่งยศอึดอัดที่ไม่อาจเดินไปไหนมาไหนตามวิธีธรรมชาติของตนได้

> *“บางทีเค้าก็อย่าง อย่างเราใช้ชีวิตอยู่ทุกวันอย่างเงี้ยะในนั้นแรก ๆ เค้าก็ยังนิยามให้เราอี้มต้องเป็นแบบนี้ ต้องเดินห้ามชน ไม้เท้าห้ามชน แบบมันทำให้เรารู้สึกว่าอึดอัด แล้วเราจะพูดว่าเค้าไปมันก็ไม่ใช่”*
>
> ยิ่งยศ

ความอึดอัดของยิ่งยศเกิดจากการถูกบีบคั้นคาดหวังให้เป็นและทำสิ่งที่ไม่ใช่ตัวเขา *“เค้าก็ยังนิยามให้เรา อี้มต้องเป็นแบบนี้”* การใช้คำว่า *“นิยาม”* และ *“เราต้องเป็น”* สะท้อนให้เห็นชัดถึงความรู้สึกว่า ตัวตนของเขาถูกตีกรอบจากการนิยาม ความคิด และทัศนะของผู้อื่นซึ่งขัดกับธรรมชาติ

แท้จริงของตัวตนที่เขาเป็นอยู่ ยิ่งยศยกตัวอย่างความคาดหวังหรือการนิยามที่ผิดและกระทบกระเทือนกับตัวตนของเขาว่า *“ต้องเดินห้ามชน ไม้เท้าห้ามชน”* ดูเหมือนความคาดหวังให้ยิ่งยศเดินไม่ชนสิ่งกีดขวางใด ๆ และไม้เท้าขาวก็ห้ามชนสิ่งกีดขวางใดด้วยนั้น จะมีความหมายลึกซึ้งถึงการปฏิเสธตัวตนธรรมชาติที่ยิ่งยศเป็น ด้วยยิ่งยศรู้ดีว่า เมื่อเขามองไม่เห็นสิ่งใด ๆ รอบตัว การเดินชนสิ่งกีดขวางบ้างเป็นเรื่องปกติในชีวิต และการเดินโดยไม่ให้ไม้เท้าขาวกระทบถูกสิ่งกีดขวางใดเลยนั้นก็เป็นไปไม่ได้ เพราะคนตาบอดจะรับรู้สิ่งกีดขวางและหลบเลี่ยงได้ โดยพื้นฐานแล้วก็ด้วยอาศัยการที่ไม้เท้าขาวกระทบถูกสิ่งกีดขวาง กล่าวให้ชัด การจำกัดไม่ให้ยิ่งยศเดินอย่างอิสระตามวิธีธรรมชาติของเขาถือเป็นการปฏิเสธตัวตนธรรมชาติที่ยิ่งยศเป็น ส่งผลให้เกิดภาวะอึดอัดบีบคั้นภายในจิตใจยิ่งยศ

สรุปการขาดอิสระในการเคลื่อนไหวสำหรับคนตาบอดนั้น ไม่ได้เกิดจากการขาดศักยภาพที่จะเดินไปไหนมาไหนจริง ๆ แต่เกิดจากการที่คนตาบอดถูกบีบคั้นกดดันให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลความเชื่อ ความเข้าใจผิด และความคาดหวังผิด ๆ ของสังคมหลายประการ เช่น คนตาบอดไม่สามารถเดินไปไหนมาไหนตามลำพังได้จึงไม่จำเป็นต้องสนับสนุนเอื้ออำนวยพาสำรวจสถานที่เพื่อให้คนตาบอดเดินไปไหนมาไหนตามลำพัง การเดินไปไหนมาไหนตามลำพังสำหรับคนตาบอดเป็นเรื่องอันตรายและยากลำบากสำหรับคนตาบอด การให้คนตาบอดเดินไปไหนมาไหนตามลำพังเป็นเรื่องไม่ถูกต้องถือเป็นการปล่อยปละละเลย เป็นความแล้งน้ำใจของผู้พบเห็น คนตาบอดต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการไม่เดินชนสิ่งกีดขวางใดเลยจึงจะไว้ใจให้เดินไปไหนมาไหนตามลำพังได้ ทัศนคติเหมารวมเช่นนี้ส่งผลให้คนตาบอดต้องทนอึดอัดอยู่ในสภาพเสมือนไร้ความสามารถที่จะดูแลรับผิดชอบชีวิตตัวเอง ต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องควบคุมจำกัดความต้องการของตนเอง และมั่นใจที่จะเดินตามวิธีธรรมชาติของตนน้อยลง เช่น ต้องหวาดกลัวและกังวลต่อการเดินชนสิ่งกีดขวางเพิ่มขึ้น เพราะรู้สึกว่าการชนเป็นเรื่องผิดปกติ กลัวจะถูกตำหนิ ทั้ง ๆ ที่การชนสิ่งกีดขวางบ้างนั้นถือเป็นเรื่องปกติธรรมดาซึ่งจะเกิดขึ้นเป็นประจำในชีวิตของคนตาบอด ในที่สุดคนตาบอดจึงขาดอิสระในการเคลื่อนไหว แม้ว่าแท้จริงแล้วพวกเขาสามารถทำได้

2.3) การถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วม

คนตาบอดรู้สึกบีบคั้นอึดอัดจากการถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วม คือ คนตาบอดรับรู้ว่าตนเองถูกตัดสินความสามารถไว้ต่ำกว่าความเป็นจริง ไม่ได้รับการยอมรับ รู้สึกกังวล และน้อยใจจากสถานการณ์ในองค์กรที่คนตาบอดถูกปฏิเสธไม่ให้เข้าร่วมกิจกรรม ถูกกีดกัน และถูกปล่อยปละละเลยให้อยู่นอกวงสังคม และนอกวงของการทำงานองค์กร อันเป็นผลมาจากการที่คนในองค์กรตีตราว่า คนตาบอดไร้ความสามารถ ไม่สามารถทำงาน หรือกิจกรรมบางอย่างได้ หรือมีทัศนคติว่า คนตาบอดน่าสงสาร การใช้คนตาบอดทำงานเป็นสิ่งที่ไม่ดีไม่เหมาะควร การเข้าร่วมกิจกรรมบางอย่างเป็นเรื่องยากลำบากและอันตรายเกินไปสำหรับคนตาบอด

ผู้ให้ข้อมูล 4 จาก 6 รายบอกเล่าถึงความอึดอัดคับข้องใจที่เกิดจากการถูกจำกัดการมีส่วนร่วม ดังสาธรไม่อาจมีส่วนร่วมกับการทำงานได้เท่ากับที่เขาตั้งใจ ทำให้รู้สึกอึดอัดกับการถูกจำกัดโอกาสการแสดงความสามารถ โดยกล่าวว่า

> *“เราก็คิดว่าแบบเค้าก็คงอยากจะให้เราช่วยเหมือนกันอะ แต่เค้าก็คงคิดว่าเราก็คงทำไม่ได้ แต่เค้าไม่มาถามเราก่อน เราคิดในใจว่าก็พี่ไม่มาถามผมก่อน จะรู้ได้ไงว่าผมทำได้รึเปล่า อะไรอย่างงี้อะพี่ คิดเองอย่างเงี้ยะ”*
>
> สาธร

สาธรมองว่า ที่ตนถูกทอดทิ้งให้อยู่นอกวงของการทำงานนั้นเป็นเพราะผู้อื่นประเมินตัดสินว่า *“เราก็คงทำไม่ได้”* ทำให้อึดอัดเนื่องจากตนถูกตัดสินความสามารถล่วงหน้าไปก่อนแล้วโดยที่คนในองค์กรไม่ถามถึงความต้องการ หรือความสามารถแท้จริงของเขา *“พี่ไม่มาถามผมก่อน จะรู้ได้ไงว่าผมทำได้รึเปล่า”* ข้อความดังกล่าวสะท้อนถึงการคาดคะเนของสาธรว่า หากอีกฝ่ายถามถึงความสามารถของเขา และเสนองานให้ทำ เขาก็น่าจะทำสิ่งต่าง ๆ ได้มากกว่าที่ปรากฏ ในแง่นี้ดูเหมือนการปิดกั้นการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้น จะเท่ากับการปิดกั้นโอกาสแสดงความสามารถของสาธรไปด้วยพร้อมกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

การถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วมในการทำงาน ไม่เพียงสะท้อนถึงการตัดสินความสามารถคนตาบอดเอาไว้ต่ำกว่าความเป็นจริง ในอีกนัยหนึ่งยังทำให้คนตาบอดรู้สึกว่าความสามารถของตนไม่เป็นที่ยอมรับขององค์กรอีกด้วย ดังเช่นกรณีของเพชรกล่าวว่า

“มันมีประชุมวิชาการอย่างเนี้ย ถ้าเจ้าอื่นเขาจัดอะ เราลงไปช่วยได้มั้ย ได้ แต่เวลาตั้งกรรมการไม่เคยมีชื่อเราเลย ทั้ง ๆ ที่เขารู้ว่าเราทำได้ใช่มั้ย”

เพชร

เพชรอึดอัดที่ถูกปิดกั้นไม่ให้มีส่วนร่วมทำงานกับกรรมการอื่น ๆ สังเกตจาก *“เวลาตั้งกรรมการไม่เคยมีชื่อเราเลย”* ข้อความข้างต้นสะท้อนถึงความรู้สึกผิดหวังที่ตนไม่เคยได้รับเลือกให้มีส่วนร่วมในคณะกรรมการเลย เป็นไปได้ว่า สำหรับเพชรการมีชื่อร่วมในคณะกรรมการแสดงถึงการยอมรับความสามารถของเพชร สังเกตจาก *“ไม่เคยมีชื่อเราเลย ทั้ง ๆ ที่เขารู้ว่าเราทำได้ใช่มั้ย”* การที่ผู้อื่นรู้ว่าเพชรทำได้ แต่ก็ยังคงไม่ให้ทำ เหมือนเป็นการแสดงออกถึงการปฏิเสธความสามารถของเพชรไปพร้อมกันด้วย ดังนั้นสำหรับเพชรแล้ว ดูเหมือนการไม่อาจมีส่วนร่วมในคณะกรรมการจะไม่เพียงทำให้เขาอึดอัดที่ไม่อาจแสดงความสามารถได้เต็มที่ผ่านการทำงานที่เขามุ่งมั่นตั้งใจ แต่ยังทำให้อึดอัดผิดหวังด้วยรู้สึกว่า ความรู้ และความสามารถของเขาไม่ได้รับการยอมรับมากพอที่คนในองค์กรจะคัดเลือกให้เขามีส่วนร่วมในกลุ่มเช่นเดียวกับคนอื่น ๆ

การถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วมไม่เพียงทำให้อึดอัดที่ไม่อาจแสดงความสามารถได้เต็มที่หรืออึดอัดด้วยรู้สึกว่าความสามารถของตนไม่ได้รับการยอมรับ แต่หากพิจารณากรณีของยิ่งยศจะเห็นว่า การถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วมยังก่อให้เกิดความวิตกกังวลจากความรู้สึกแปลกแยกแตกต่างตามมาได้อีกด้วย ดังยิ่งยศกล่าวว่า

“การที่เค้ารู้สึกว่า เออ ไม่ให้เราทำ สงสาร โดยที่เราก็ไม่ได้ทำอะไรอย่างเนี้ยไม่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม หรืองานของเค้าอะ เวลาเค้าเดือดร้อนเยอะ ๆ อะเวลาเค้าเดือดร้อนว่ามีงานเข้ามาเยอะ ๆ โดยที่เห็นว่าเราสบายอะ ยังไงก็มีความรู้สึกว่าเราต้องต้องมานั่งพูดกระทบกระเทือนเราเหมือนกัน ทั้ง ๆ เค้ามันมันก็อาจจะเป็นที่ความเดือดร้อนของเค้าเอง

อย่างเงี้ย จนเค้าก็อาจจะไม่ได้ตั้งใจพูดว่าเราหรือกระทบกระเทียบเรา แต่ถ้าเราทำได้อะ มันก็เหมือนกับเราก็สามารถอยู่ในในสังคมนั้นได้"

ยิ่งยศ

ยิ่งยศสะท้อนความอึดอัด และวิตกกังวลจากสถานการณ์ที่ดูเหมือนเขาจะไร้ทางเลือกใด ๆ จำต้องตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของทัศนคติ และอารมณ์ของคนในองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ กล่าวคือ แม้ยิ่งยศจะต้องการทำงาน แต่ก็ถูกปิดกั้นโอกาสมีส่วนร่วมในการทำงานเนื่องจากทัศนคติของสังคมที่สงสารเห็นใจในความพิการของเขาจึงไม่ให้เขารับผิดชอบงานใด ๆ *"เค้ารู้สึกว่า เออ ไม่ให้เราทำ สงสาร โดยที่เราก็ไม่ได้ทำอะไรอย่างเนี้ย"* ขณะเดียวกันเมื่อผู้อื่นเห็นว่ายิ่งยศไม่ได้รับผิดชอบงานใด ๆ ก็จะเกิดความไม่พอใจเมื่อเปรียบเทียบกับตนเองที่ต้องทำงานหนัก *"ต้องมานั่งพูดกระทบกระเทือนเราเหมือนกัน ทั้ง ๆ เค้ามันมันก็อาจจะเป็นที่ความเดือดร้อนของเค้าเองอย่างเงี้ย"* สาระสำคัญจากคำบอกเล่าของยิ่งยศก็คือ ภายใต้ความสงสารเห็นใจนั้นกลับกลายเป็นดั่งระเบิดเวลาที่บีบคั้นและทำร้ายจิตใจยิ่งยศอย่างช้า ๆ เพราะที่สุดองค์กรอาจลืมไปว่า แท้จริงความสบาย และการไม่ได้ร่วมรับผิดชอบงานใด ๆ ไม่ใช่ความต้องการแท้จริงของยิ่งยศ แต่เป็นผลมาจากทัศนคติของคนในองค์กรเองตั้งแต่ต้น โดยยิ่งยศมองว่าหากมีส่วนร่วมรับผิดชอบงานขององค์กรก็จะทำให้ไม่แปลกแยกและอยู่ในสังคมองค์กรได้อย่างมั่นใจเพิ่มขึ้น *"ถ้าเราทำได้อะ มันก็เหมือนกับเราก็สามารถอยู่ในในสังคมนั้นได้"*

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

นอกจากความอึดอัด และกังวลที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของคนตาบอด พิจารณากรณีของสีดาจะเห็นว่า การถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วมยังก่อให้เกิดความรู้สึกน้อยใจ และแปลกแยกจากกลุ่ม เนื่องจากไม่ได้ทำกิจกรรมร่วมกันอีกด้วย ดังสีดากล่าวว่า

"เราเป็นส่วนนึงในการทำงาน ในช่วงเวลาที่เราทำงาน แต่เราก็ไม่เป็นส่วนนึงของกลุ่มนึกออกมั้ย คือ เราก็อยู่อย่างงี้ แต่เวลามีงาน หรือมีอะไรอย่างเงี้ยะ มีงานจัดงานปีใหม่ หรือมีอะไรอย่างเงี้ยะ ไม่มีใครคิดถึงเราเลยนะ เออ คืออย่างสาขาจัดงานปีใหม่อย่างเงี้ยะ เค้าก็ไม่เห็นว่าเราเป็นส่วนนึงในในสมาชิกของเค้านะ เค้าไม่ชวนเราไปกินนะ"

สีดา

ความรู้สึกน้อยใจของสีดาปรากฏชัดในประโยคว่า *“ไม่มีใครคิดถึงเราเลยนะ”* และ *“เค้าไม่ชวนเราไปกินนะ”* ข้อความทั้ง 2 สะท้อนถึงความรู้สึกถูกละเลยหลงลืมจากคนในองค์กร สีดารู้สึกว่าคนในองค์กรไม่ได้นึกถึงหรือใส่ใจความต้องการของสีดาที่อยากจะมีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรอย่างครบถ้วน ไม่ได้เพียงแต่ต้องการจะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างเดียวเท่านั้น และสีดายังรู้สึกว่า เพื่อนร่วมงานในองค์กรไม่ได้ใส่ใจ หรือสนใจสนับสนุนให้สีดาเข้าร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ จึงไม่คิดชักชวนเอ่ยถาม หรือกระตือรือร้นให้สีดาเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับองค์กรได้โดยสะดวก ในที่สุดก็ทำให้สีดารู้สึกว่า การละเลยหลงลืมจากเพื่อนร่วมงานสะท้อนถึงทัศนะที่คนในองค์กรมีต่อสีดาว่า แตกต่างแปลกแยกไม่เป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกกลุ่ม *“เค้าก็ไม่เห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งในในสมาชิกของเค้านะ”* ซึ่งทำให้สุดท้ายสีดาอึดอัดที่ไม่อาจเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามต้องการ

สรุปได้ว่า การถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วมในมุมมองของคนตาบอดนั้น บ่อยครั้งไม่ได้เกิดจากการขาดความสามารถของคนตาบอด แต่เป็นผลมาจากการตีตรา และทัศนคติแบบเหมารวมที่คนในสังคมมีต่อคนตาบอดว่า เป็นบุคคลที่น่าสงสาร ไร้ความสามารถ มีความยากลำบากในการทำงาน และการทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งในแง่ของการทำงานก็ยังผลให้คนตาบอดนั้นขาดโอกาสแสดงออกถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง และในแง่จิตใจก็ก่อให้เกิดความบีบคั้นรู้สึกถูกตัดสินความสามารถไว้ต่ำ ไม่ได้รับการยอมรับ วิตกกังวล น้อยอกน้อยใจ และขับเน้นให้รู้สึกถึงความแตกต่างแปลกแยกของตนอันเนื่องมาจากความพิการเพิ่มขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2.4) ข้อจำกัดเรื่องผลตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพ

คนตาบอดรู้สึกบีบคั้นอึดอัดเนื่องจากเผชิญข้อจำกัดเรื่องผลตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพ คือ รู้สึกว่าตนเองได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอต่อการดำรงเลี้ยงชีพ ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการน้อยกว่าผู้อื่น และไม่มีการปรับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นตามอายุงาน อีกทั้งไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือขยายขอบเขตงานรับผิดชอบให้กว้างขึ้นตามอายุงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้รู้สึกกังวลไม่มั่นคง และรู้สึกแปลกแยกเนื่องจากถูกประเมินตัดสินความสามารถว่าไม่ทัดเทียมกับผู้อื่นอันเนื่องมาจากความพิการ

ผู้ให้ข้อมูล 4 จาก 6 ราย ต่างก็บอกเล่าถึงความอึดอัดจากการที่ตนได้รับเงินเดือนจำกัดและไม่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งแม้จะทำงานในองค์กรต่อเนื่องมาหลายปี พิจารณาจากกรณีของทวีจะเห็นว่า ความอึดอัดจากข้อจำกัดเรื่องค่าตอบแทนก่อให้เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงของการดำรงชีวิตในอนาคต ดังทวีกล่าวว่า

“อาจจะมีกดดันตัวเองคือเงินเดือนเรามันคงที่ไง ก็คือค่าครองชีพมันขึ้น แต่เงินเดือนเรามันแค่เนี้ยะ อืม มันอาจจะอยู่ไม่ได้ต่อไปก็ได้ในอนาคต อืม เพราะว่าค่าแท็กซี่ ค่าเดินทางมันแพง ถึงแม้ว่าจะมีรถสาธารณะมาช่วยแต่ว่าแต่ละจุดแต่ละจุดมันหมดกับค่าแท็กซี่ไง”

ทวี

สำหรับทวี เงินเดือนที่คงที่นั้นส่งผลให้เขา *“กดดัน”* เนื่องจากรับรู้ว่า ค่าครองชีพนั้นจะต้องขยับขึ้นไปเรื่อย ๆ เป็นธรรมดาของระบบเศรษฐกิจ แต่ด้วยความพิการของตนนั้นจะทำให้ไม่ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นตามไปด้วย *“เงินเดือนเรามันคงที่ไง”* ความกดดันที่เกิดขึ้นจึงน่าจะเป็นผลมาจากการพยายามเร่งคิดหาวิธีอื่น ๆ ที่จะทำให้เขาได้รับรายได้เพิ่มขึ้นเพียงพอต่อค่าครองชีพ โดยไม่คาดหวังว่ารายได้นั้นจะมาจากการได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามความกดดันนั้นก็ดูเหมือนจะไม่อาจพาให้ทวีค้นพบทางออกที่ดี เขายังคงต้องทนอึดอัดกับสถานการณ์ที่ได้รับเงินเดือนจำกัด จึงหวั่นวิตกกับอนาคตของตนเองว่า *“มันอาจจะอยู่ไม่ได้ต่อไปก็ได้ในอนาคต”*

เช่นเดียวกับทวี สาธรรู้สึกอึดอัดบีบคั้นจากเงินเดือนที่จำกัด แต่ขณะที่ทวีรู้สึกวิตกกังวลสำหรับสาธรข้อจำกัดนั้นเป็นแรงกระตุ้นให้เร่งคิดหาวิธีขยับขยายหาลู่ทางสร้างรายได้เพิ่มขึ้น

“เงินเดือนเราตรงนี้เนี่ยมันก็จะต้องคงอยู่อย่างงี้เนี่ยไปตลอดชีวิต ถ้ายังทำงานอยู่มันก็ไม่เพิ่มหรอก เราจะขยับขยายได้ยังไง หรือเราจะฟรีแลนซ์ได้เพิ่มมาจากตรงไหนก็เอาเวลาไปคิดตรงนั้นอะครับ”

สาธร

ความอึดอัดของสาธรเกิดจากการรับรู้ว่าเงินเดือนที่ตนจะได้รับจากองค์กรจะถูกจำกัดเท่ากับค่าแรงขั้นต่ำไปตลอดชีวิต เนื่องจากกฎหมายบังคับให้จ่ายผลตอบแทนเงินเดือนให้คนพิการอย่างน้อยที่สุดเท่ากับอัตราค่าแรงขั้นต่ำ ทำให้สาธรรู้สึกอึดอัดต่อการทำงานในองค์กร เห็นได้จาก *“เงินเดือนเรา*

ตรงนี้เนี่ยมันก็จะต้องคงอยู่อย่างงี้เนี่ยไปตลอดชีวิต ถ้ายังทำงานอยู่มันก็ไม่เพิ่มหรอก" ความอึดอัดบีบคั้นทำให้สาธรคิดหาวิธีเพิ่มรายได้ *"เราจะขยับขยายได้ยังไง หรือเราจะฟรีแลนซ์ได้เพิ่มมาจากตรงไหนก็เอาเวลาไปคิดตรงนั้นอะครับ"* จากที่สาธรใช้คำว่า *"เอาเวลาไปคิดตรงนั้น"* สะท้อนว่า สาธรทุ่มเทเวลาไปกับการครุ่นคิดหาทางเป็นอิสระจากเงินเดือนที่จำกัดนี้ และคำว่า *"ขยับขยาย"* สะท้อนว่าสาธรพยายามคิดหาลู่ทางต่าง ๆ โดยไม่ได้จำกัดโอกาสของตนเองอยู่ภายใต้การทำงานในองค์กร ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะสาธรอายุน้อยกว่าทวี จึงอาจจะกล้าเสี่ยง และเห็นโอกาสการทำงานมากกว่า

คล้ายกับสาธร สุนีย์เองก็รู้สึกบีบคั้นจากผลตอบแทนที่จำกัด แต่สาธรต้องการขยับขยายหาอาชีพอื่นเพิ่มเติมเพื่อให้ได้รายได้เพิ่มขึ้น ส่วนสุนีย์ต้องการย้ายองค์กรเพราะเห็นว่าสวัสดิการที่ตนได้รับนั้นจำกัด และไม่ทัดเทียมกับผู้อื่นทำให้รู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน

> *"ตัวพี่เองอะพี่ก็พยายามไปหาที่อื่น เพราะว่าหนึ่งเงินเดือนเจ็ดพันมันก็ จริง ๆ มันก็ถ้าใช้อะมันพออยู่นะ เออถ้าใช้มันพอ แต่ว่า เออแต่มันไม่มีความมั่นคงตรงที่เขาไม่ได้เอาพี่เข้าประกันสังคม หรือเขาจะบรรจุให้พี่เป็นข้าราชการเหมือนทุกคนที่อยู่ในนั้นหรือเปล่า อะไรอย่างเงี้ยะ"*
>
> สุนีย์

สิ่งที่สุนีย์ต้องการนั้นไม่เพียงการมีรายได้ที่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีวิต แต่สุนีย์ยังต้องการความมั่นคงที่เกิดจากการได้รับสิทธิ และสวัสดิการที่เท่าเทียมกับพนักงานคนอื่น ๆ ในองค์กร เห็นได้จาก *"มันไม่มีความมั่นคงตรงที่เขาไม่ได้เอาพี่เข้าประกันสังคม หรือเขาจะบรรจุให้พี่เป็นข้าราชการเหมือนทุกคนที่อยู่ในนั้นหรือเปล่า"* ดูเหมือนการไม่ได้รับความมั่นคงในการทำงานจะทำให้สุนีย์อึดอัดกดดันอย่างมากกระทั่งพยายามหาทางย้ายองค์กร *"ตัวพี่เองอะพี่ก็พยายามไปหาที่อื่น"* พิจารณาในแง่นี้จะเห็นว่า สิ่งที่ทำให้คนตาบอดบีบคั้นจิตใจไม่เพียงเรื่องเงินเดือนที่จำกัด แต่การได้รับสวัสดิการที่ไม่เท่าเทียมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกไม่มั่นคงในใจของคนตาบอดได้ด้วยเช่นกัน

อีกนัยหนึ่ง ข้อจำกัดเรื่องผลตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพอาจไม่ได้ทำให้วิตกกังวลกับความมั่นคงในการดำรงชีวิต แต่ทำให้อึดอัดด้วยถือเป็นการบ่งบอกให้รู้ถึงทัศนคติขององค์กรที่ประเมินศักยภาพคนตาบอดไว้อย่างจำกัด ดังเช่นคำบอกเล่าของเพชรว่า

“ด้วยความที่เราเป็นคนตาบอด เขาเป็นคนตาดีไรเงี้ย เขาก็จะจำกัดความรู้สึกเขาแค่ว่าเอ๊ยเราทำได้แค่นี้ เรา เราอยู่ เราศักยภาพเรามีแค่นี้ อะไรอย่างเนี้ยะ เพราะฉะนั้นเอ็งก็ทำอยู่แค่นี้ไปอะไรอย่างเนี้ยะ”

เพชร

สำหรับเพชรที่ทำงานต่อเนื่องในองค์กรมา 7 ปี การไม่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งหรือขยายขอบเขตความรับผิดชอบการทำงานให้เพิ่มขึ้นเป็นดั่งคำพิพากษาที่สะท้อนการประเมินตัดสินว่าตนมีศักยภาพการทำงานจำกัด *“ศักยภาพเรามีแค่นี้ อะไรอย่างเนี้ยะ เพราะฉะนั้นเอ็งก็ทำอยู่แค่นี้ไป”* ยิ่งไปกว่านั้นยังตอกย้ำขับเน้นให้ยิ่งรู้สึกแตกต่างแปลกแยกเนื่องจากความพิการอีกด้วย *“ด้วยความที่เราเป็นคนตาบอด เขาเป็นคนตาดีไรเงี้ย”*

กล่าวโดยสรุป ข้อจำกัดเรื่องผลตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพนั้นมีความหมายต่อจิตใจของคนตาบอดอย่างลึกซึ้งกว้างขวาง นอกจากทำให้วิตกกังวล และรู้สึกไม่มั่นคงแล้ว ยังตอกย้ำถึงการตีตราความสามารถ และขับเน้นถึงความแปลกแยกแตกต่างของคนตาบอดอีกด้วย

หากพิจารณาข้อจำกัดทั้ง 4 ประการข้างต้น ก็จะเห็นวงจรการตีตราความสามารถของคนตาบอดที่เกี่ยวเนื่องกัน โดยเริ่มต้นจากการขาดระบบสนับสนุนการทำงาน เป็นเหตุให้คนตาบอดทำงานได้ลำบาก หรือทำงานไม่ได้ ทำให้คนตาบอดต้องพึ่งพาอาศัยความช่วยเหลือของคนรอบข้างเพิ่มมากขึ้นทั้งในการทำงาน และการดำเนินชีวิตประจำวันด้วยการสั่งห้ามและขัดขวางไม่ให้เดินไปไหนมาไหนอย่างอิสระ จำกัดความรับผิดชอบงานด้วยการปิดกั้นการมีส่วนร่วมกระทั่งคนตาบอดไม่อาจมีส่วนสร้างสรรค์ผลงานสำคัญใด ๆ ให้องค์กร และปิดท้ายด้วยการพิพากษาตัดสินคนตาบอดจากผลงานอันจำกัดนั้นด้วยการมอบผลตอบแทนอย่างจำกัดและไม่สนใจที่จะให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน การจำกัดดังกล่าวไม่เพียงขัดขวางประสิทธิภาพของการทำงานคนตาบอด ในแง่จิตใจยังก่อให้เกิดความรู้สึกกดดัน อึดอัด บีบคั้นที่ไม่อาจตอบสนองความมุ่งหวังที่ตนมีต่อการทำงานในองค์กรได้ และไม่อาจเป็นตัวของตัวเอง หรือใช้ความสามารถที่ตนมีอย่างเต็มศักยภาพ นอกจากนี้ยังส่งผลต่อความรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในชีวิต ในสังคม และในอาชีพการงานของตนอีกด้วย

3. การรับมือกับความบีบคั้นทางใจในองค์กร

การรับมือกับความบีบคั้นทางใจในองค์กร คือ วิธีการ คุณลักษณะ การกระทำของคนตาบอดและคนรอบข้างในองค์กรที่ทำเพื่อคลี่คลายความรู้สึกอึดอัดบีบคั้นใจของคนตาบอดที่เกิดขึ้นจากข้อจำกัด หรือสถานการณ์ที่บีบคั้นใจในองค์กร

จากการสัมภาษณ์ พบรายละเอียดเกี่ยวกับการรับมือกับความบีบคั้นทางใจในองค์กรแบ่งเป็น 2 ประเด็นสำคัญ คือ 1) การรับมือปัญหาด้วยตนเอง และ 2) การสนับสนุนจากคนรอบข้าง แต่ละประเด็นมีรายละเอียดสำคัญดังนี้

3.1) การรับมือปัญหาด้วยตนเอง

คนตาบอดพยายามรับมือปัญหาด้วยตนเอง โดยพยายามใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองยังรักษาความตระหนักถึงคุณค่าในตน และความเชื่อมั่นต่อศักยภาพของตนเอาไว้แม้เผชิญกับความบีบคั้นใจจากข้อจำกัดภายในองค์กร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 6 รายระบุถึงการพยายามรับมือปัญหาด้วยตนเองจำแนกวิธีสำคัญออกได้ 3 วิธี คือ 1) การพยายามเข้าใจผู้อื่น 2) การพยายามแก้ไขสถานการณ์ที่บีบคั้น และ 3) การลาออกจากองค์กร มีรายละเอียดแต่ละประเด็นดังนี้

3.1.1) การพยายามเข้าใจผู้อื่น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

คนตาบอดพยายามเข้าใจผู้อื่นว่า เป็นเพราะอีกฝ่ายไม่เคยปฏิสัมพันธ์กับคนตาบอด ไม่เคยทำงานร่วมกับคนตาบอด และไม่เคยมีประสบการณ์เป็นคนตาบอด ทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำงาน การดำเนินชีวิตประจำวันของคนตาบอด และวิธีการอยู่ร่วมกันกับคนตาบอด ด้วยเหตุนี้คนทั่วไปจึงรู้สึกวิตกกังวลเมื่อต้องปฏิสัมพันธ์กับคนตาบอด ไม่ได้สนับสนุนคนตาบอดอย่างถูกวิธี หรือทำให้ปฏิบัติต่อคนตาบอดอย่างแตกต่างแปลกแยก

ผู้ให้ข้อมูล 5 จาก 6 รายสะท้อนถึงความพยายามเข้าใจผู้อื่น ยกตัวอย่างกรณีของสาธร เขาพยายามทำความเข้าใจเหตุผลที่คนไม่มอบหมายงานในสำนักงานให้เขาทำว่า เป็นเพราะอีกฝ่ายไม่รู้ว่าคนตาบอดทำงานในสำนักงานได้

“เพราะว่ามันมันมีคนคนทั่วไปก็เยอะ เยอะที่เป็นส่วนใหญ่ด้วยที่เค้าไม่ทราบว่าคนตาบอดเนี่ยสามารถทำอะไรได้บ้าง ผมเชื่อว่าส่วนใหญ่ของประเทศก็ยังเข้าใจผิดว่าคนตาบอดน่าจะทำอะไรไม่ได้ อ่าอาจจะทำได้แค่ขายลอตเตอรี่ หรือร้องเพลงหรือนวดอะไรอย่างงี้อะฮะ แต่อาจจะไม่ทราบว่าคนตาบอดเนี่ยสามารถทำงานในสำนักงานได้นะ”

สาธร

สาธรเข้าใจสถานการณ์ยากลำบากในการทำงานที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยระบุสาเหตุไปที่ความไม่รู้ของคนส่วนใหญ่ *“คนทั่วไปก็เยอะ เยอะที่เป็นส่วนใหญ่ด้วยที่เค้าไม่ทราบว่าคนตาบอดเนี่ยสามารถทำอะไรได้บ้าง ผมเชื่อว่าส่วนใหญ่ของประเทศก็ยังเข้าใจผิดว่าคนตาบอดน่าจะทำอะไรไม่ได้”* การระบุปัญหาไปที่ความไม่ทราบและเข้าใจผิดว่าคนตาบอดน่าจะทำอะไรไม่ได้ของคนส่วนใหญ่ ช่วยลดทอนความเฉพาะเจาะจงของปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง ทำให้รู้สึกว่า การที่คนในองค์กรเข้าใจว่าสาธรทำอะไรไม่ได้ไม่ใช่เพราะประเมินจากความสามารถแท้จริงของสาธร แต่เกิดจากทัศนคติเหมารวมที่เข้าใจผิดเกี่ยวกับคนตาบอดทั้งหมด เมื่อเป็นความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคนตาบอด จึงไม่ใช่ความจริง ดังนั้นสาธรยังคงรักษาความเชื่อมั่นต่อศักยภาพตนเองไว้ได้แม้อยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ได้รับมอบหมายงานใด ๆ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

การพยายามเข้าใจความไม่รู้ของผู้อื่นเพื่อปกป้องความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความสามารถของตนเอาไว้ ยังปรากฏผ่านคำบอกเล่าของเพชรด้วยเช่นกัน แต่ในขณะที่สาธรพยายามทำความเข้าใจความไม่รู้ของคนอื่นแบบกว้าง ๆ เพชรพยายามระบุให้ชัดถึงสิ่งที่คนรอบข้างไม่รู้เกี่ยวกับคนตาบอด

“คนตาดีอาจจะไม่เข้าใจว่าคนตาบอดทำงานประสานได้ทำไฟล์เวิร์ด ได้ ทำเอ็กเซลได้อ่าอันนี้คือมุมแรกที่เค้าไม่เข้าใจมันทำให้มีปัญหา”

เพชร

เพชรทำความเข้าใจสาเหตุว่า เป็นเพราะ *“คนตาดีอาจจะไม่เข้าใจว่าคนตาบอดทำงานประสานได้ทำไฟล์เวิร์ดได้ ทำเอ็กเซลได้อ่าอันนี้คือมุมแรกที่เค้าไม่เข้าใจ”* จากข้อความดังกล่าว เป็นไปได้ว่า เพชรต้องการจะระบุให้ชัดว่าอีกฝ่ายน่าจะไม่รู้ข้อมูลเกี่ยวกับคนตาบอดในประเด็นใดบ้าง เพื่อจะได้หาทางให้ข้อมูลเพิ่ม หรือแก้ไขปัญหาต่อไป อีกทั้งสังเกตได้ว่าการที่เพชรใช้คำว่า *“มุมแรก”* แสดงว่า เพชร พยายามพิจารณาค้นหาสาเหตุสำคัญแรกที่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานของเพชร ยิ่งทำให้เห็นชัดเจนขึ้นว่า เพชรต้องการระบุสาเหตุของปัญหาให้ชัดเพื่อหาทางแก้ไข เมื่อเพชรระบุสาเหตุปัญหาได้ว่า เป็นเพราะความไม่เข้าใจของผู้อื่น เพชรจึงยังรักษาความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอาไว้ได้ ท่ามกลางความอึดอัดกดดันที่เกิดขึ้นในการทำงานที่คนรอบข้างประเมินตัดสินว่า เขาไม่สามารถทำได้

สำหรับยิ่งยศก็เช่นเดียวกับเพชร และสาธร เขาพยายามทำความเข้าใจสถานการณ์ที่ทำให้เขาอึดอัดเนื่องจากไม่ได้รับมอบหมายงาน ถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วมกับการทำงานและสังคมในองค์กร แต่ยิ่งยศไม่ได้ระบุสาเหตุไปที่การขาดข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของคนตาบอดเหมือนสาธร และเพชร ยิ่งยศมุ่งเน้นไปที่การพยายามทำความเข้าใจความรู้สึกของคนรอบข้าง ดังที่กล่าวว่า

> *“บางทีเค้าอาจจะกังวลมาก มากเกินไปว่าคนพิการจะมาอยู่ที่นี่เค้ายังไงเนี่ย เค้าไม่มีความรู้อะไรอย่างเงี้ยะ เออ"*
>
> ยิ่งยศ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ยิ่งยศรับรู้ได้ถึงสถานการณ์ที่คนรอบข้างไม่รู้ว่าจะปฏิบัติตัวอยู่ร่วมกับยิ่งยศอย่างไร จึงพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นว่า เป็นเพราะคนรอบข้างกังวลเกินไป *“เค้าอาจจะกังวลมากมากเกินไปว่าคนพิการจะมาอยู่ที่นี่เค้ายังไงเนี่ย”* และระบุสาเหตุของความกังวลของคนรอบข้างว่าขาดความรู้เกี่ยวกับคนพิการ *“เค้าไม่มีความรู้”* เมื่อยิ่งยศเข้าใจว่า ความแปลกแยกแตกต่างที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้เกิดจากธรรมชาติตัวตนของเขา แต่เกิดจากความกังวลเกินไป และการไม่มีความรู้ของคนรอบข้าง ยิ่งยศจึงยังอดทนอยู่ได้ในสถานการณ์ที่เขาดูเหมือนแปลกแยกแตกต่างไม่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

สำหรับทวี ไม่ได้มุ่งเน้นไปที่ความพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นเหมือนยิ่งยศ แต่ทำความเข้าใจเพื่อจะยอมรับและให้อภัยผู้อื่นที่อาจเข้ามาช่วยเหลือเขาอย่างผิดวิธี โดยพยายามเข้าใจสาเหตุว่าเป็นเพราะคนรอบข้างไม่เคยอยู่ร่วมกับคนตาบอด จึงไม่รู้วิธีการช่วยเหลือที่ถูกต้อง

"เออเค้าไม่เคยเจอคนตาบอดมาก่อนเค้าไม่รู้ควรจะปฏิบัติตัวกับเรายังไง บางคนอาจจะดันหลังเรา ไอเราอยู่ข้างหน้า เราก็กลัวดิ อืมเค้าไม่รู้"

ทวี

แม้ทวีจะไม่ชอบให้คนมาช่วยเหลือเขาด้วยการใช้มือดันจากทางด้านหลังให้เขาเดินไปข้างหน้า เนื่องจากทำให้เขารู้สึกหวาดกลัวและไม่ปลอดภัย *“ไอเราอยู่ข้างหน้า เราก็กลัวดิ”* แต่ทวีก็เข้าใจได้ว่า สาเหตุที่คนรอบข้างทำเช่นนั้นเป็นเพราะไม่เคยมีประสบการณ์อยู่ร่วมกับคนตาบอด จึงไม่รู้ว่าควรจะต้องปฏิบัติตัวอย่างไร *“เออเค้าไม่เคยเจอคนตาบอดมาก่อนเค้าไม่รู้ควรจะปฏิบัติตัวกับเรายังไง”* ความเข้าใจนี้ทำให้ทวีรับรู้ได้ว่า หากคนรอบข้างมีประสบการณ์อยู่ร่วมกับทวีซึ่งเป็นคนตาบอดนานพอ ก็จะเกิดการเรียนรู้ เกิดความเข้าใจ และปฏิบัติตัวอยู่ร่วมกันกับทวีได้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น ทำให้เขายังอดทนรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นต่อไปได้

สำหรับสีดาเธอรับรู้ได้ว่า คนรอบข้างไม่เข้าใจความรู้สึก หรือความต้องการของเธอ จึงพยายามทำความเข้าใจว่า เนื่องจากอีกฝ่ายไม่ได้มีประสบการณ์สูญเสียการมองเห็นตลอดชีวิตอย่างเธอ จึงไม่แปลกที่อีกฝ่ายจะไม่เข้าใจ ไม่รับรู้ หลงลืมหรือละเลยความรู้สึกความต้องการของเธอไป

“เหมือนกับว่าเราอยู่กับคนตาดีอะ บางเรื่องเค้าไม่เข้าใจเราหรอก แต่ว่า เราก็ต้องเข้าใจเค้าว่า เค้าไม่ได้ตาบอดนะเค้าไม่เข้าใจ ต่อให้เค้าลองหลับตาซักชั่วโมงนึง เค้าก็ไม่มีวันเข้าใจที่ว่าเราจากคนที่มองเห็นต้องกลายมาเป็นคนตาบอดโดยที่ไม่มีโอกาสที่จะได้ลืมตามามองเห็นอะไรอีกอย่างเงี้ยะ ความเข้าใจยังไงความซึ้ง ซึ้งในคำเนี้ยมันมันไม่เหมือนกันนะ มันไม่เหมือนกัน อืม พี่คิดว่า ถ้ามีอะไรที่เรารู้สึกไม่โอเคอะเราต้องเข้าใจคนอื่นด้วยอะ พี่คิดว่าอย่างนั้นนะ มันไม่ได้โอเคไปทุกเรื่องหรอกค่ะน้อง R แต่ว่าพี่คิดแบบนี้ แล้วมันเราก็จะแบบอยู่ง่ายขึ้น”

สีดา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สีดารู้สึกว่า คนรอบข้างในองค์กรไม่เข้าใจความต้องการของเธอ ไม่รับรู้ ไม่ได้ยินความเจ็บปวดในใจของสีดาที่เกิดจากการสูญเสียการมองเห็น แต่ก็เข้าใจได้ว่า เป็นเพราะอีกฝ่ายไม่เคยมีประสบการณ์เช่นเธอจึงเป็นธรรมดาที่จะไม่เข้าใจ *“ต่อให้เค้าลองหลับตาซักชั่วโมงนึง เค้าก็ไม่มีวันเข้าใจที่ว่าเราจากคนที่มองเห็นต้องกลายมาเป็นคนตาบอดโดยที่ไม่มีโอกาสที่จะได้ลืมตามามองเห็นอะไรอีกอย่างเงี้ยะ ความเข้าใจยังไงความซึ้ง ซึ้งในคำเนี้ยมันมันไม่เหมือนกัน”* การที่สีดาใช้คำว่า *“เค้าก็ไม่มีวันเข้าใจ”* สะท้อนให้เห็นถึงการพยายามยืนยันกับตนเองเพื่อให้ยอมรับความไม่เข้าใจของผู้อื่น และสีดารู้สึกว่า เมื่อเธอยอมรับความไม่เข้าใจของผู้อื่นได้ ทำให้เธอลดทอนความอึดอัดเสียใจลง และอยู่ร่วมกับผู้อื่นในองค์กรต่อไปได้ง่ายขึ้น *“ถ้ามีอะไรที่เรารู้สึกไม่โอเคอะ เราต้องเข้าใจคนอื่นด้วยอะ พี่คิดว่าอย่างนั้นนะมันไม่ได้โอเคไปทุกเรื่องหรอกค่ะน้อง r แต่ว่าพี่คิดแบบนี้ แล้วมันเราก็จะแบบอยู่ง่ายขึ้น”*

กล่าวโดยสรุป การพยายามเข้าใจความรู้สึกกังวล อึดอัด สับสนของผู้อื่นโดยระบุสาเหตุของปัญหาไปที่การขาดความรู้ ขาดประสบการณ์เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกับคนตาบอดของคนรอบข้าง เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจคนตาบอด ช่วยให้คนตาบอดแต่ละคนอดทนอยู่ได้ในสถานการณ์ที่อึดอัด ยากลำบากที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยไม่กระทบกระเทือนถึงตัวตนภายในของพวกเขามากนัก เนื่องจากช่วยให้พวกเขายอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้พร้อม ๆ กับยังรักษาความเชื่อมั่นในคุณค่า ศักยภาพของตนเองเอาไว้ได้ การพยายามเข้าใจผู้อื่นจึงถือได้ว่า เป็นกระบวนการรับมือแรกที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

3.1.2) การพยายามแก้ไขสถานการณ์ที่บีบคั้น

คนตาบอดพยายามคิดหาทางแก้ไขปัญหา หรือเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่ทำให้รู้สึกบีบคั้น เพื่อให้ตนเองทำงาน และดำเนินชีวิตประจำวันในองค์กรได้ตามปกติเช่นเดียวกับพนักงานคนอื่น ๆ ได้เพิ่มมากขึ้น การพยายามแก้ไขสถานการณ์ที่บีบคั้นสำหรับคนตาบอดนั้นอาจทำได้หลายวิธี เช่น การสื่อสารความต้องการ ความรู้สึก หรือความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำงานและวิถีชีวิตคนพิการเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องกระทั่งอยู่ร่วมกันได้ดียิ่งขึ้น คิดหาวิธีให้ตนเองเข้าถึงอุปกรณ์การทำงาน หรือข้อมูลที่สำคัญขององค์กรเพื่อตนจะได้ทำงานได้เพิ่มมากขึ้น ประเมินทักษะความสามารถของตนเองและพยายามเสนอตนเองสำหรับรับผิดชอบงานเพื่อจะได้มีส่วนร่วมกับการทำงานขององค์กรได้เพิ่มมากขึ้น

ผู้ให้ข้อมูล 4 จาก 6 ราย ได้สะท้อนถึงความพยายามของตนเองที่จะแก้ไขสถานการณ์ที่บีบคั้นในองค์กร เห็นได้จากกรณีของเพชร เขาอึดอัดจากการที่ไม่ได้รับมอบหมายงานใด ๆ ให้ทำ จึงคิดประเมินทักษะความสามารถว่า ตนเองทำงานส่วนใดได้บ้าง และไปเสนอรับผิดชอบงานส่วนนั้นกับหัวหน้า

> *“ด้วยความที่ว่าแบบ มันมีอะไรให้กูทำวะ มันไม่มีอะไรให้กูทำจริง ๆ นะแบบ เราก็ต้องไปหาแบบ แม้แต่ขึ้นไปถามเจ้านายว่า ให้ช่วยร่างหลักสูตรให้มั้ย พอเจ้านายบอกว่าได้นั่นแหละ โอ๊ยเอาแล้วเว้ยกูมีงานละ”*
>
> เพชร

ความอึดอัดจากการไม่มีงานทำของเพชร ปรากฏชัดในประโยค *“มันมีอะไรให้กูทำวะ มันไม่มีอะไรให้กูทำจริง ๆ นะ”* เมื่อเพชรรู้สึกว่า เขาไม่อาจอดทนต่อไปได้ภายใต้สถานการณ์ *“มันไม่มีอะไรให้กูทำจริง ๆ นะ”* จึงพยายามต่อสู้เพื่อเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ไม่มีงานทำดังกล่าว ด้วยการคิดหาวิธีให้ตนเองมีงานรับผิดชอบ *“เราก็ต้องไปหาแบบ แม้แต่ขึ้นไปถามเจ้านายว่า ให้ช่วยร่างหลักสูตรให้มั้ย”* สังเกตว่าเพชรใช้ประโยคว่า *“แม้แต่ขึ้นไปถามเจ้านาย”* ข้อความนี้น่าจะสะท้อนถึงความรู้สึกว่าเพชรต้องรวบรวมแรงกำลังใจและต้องพยายามอย่างมากที่จะเอาชนะสถานการณ์จำกัดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพราะเพชรไม่เพียงแต่ต้องคิดหาว่าตนสามารถทำอะไรได้บ้าง แต่ยังต้องตัดสินใจเดิน *“ขึ้นไปถาม”* ด้วยตนเอง ทั้ง ๆ ที่การเดินไปไหนมาไหนสำหรับคนตาบอดก็เป็นสถานการณ์ที่ถูกจำกัดอยู่แล้ว ดังนั้นพิจารณาในแง่นี้จะเห็นถึงความพยายามต่อสู้กับสถานการณ์จำกัดของเพชร ทั้งเรื่องของการทำงานและการเคลื่อนไหวตามลำพัง เพื่อให้เขาสามารถทำงานได้ และเดินไปไหนมาไหนในองค์กรด้วยตนเองได้เพิ่มมากขึ้น

ยิ่งยศเองก็อึดอัดกับสถานการณ์ไม่มีงานทำในองค์กรเช่นเดียวกับเพชร แต่เพชรเลือกประเมิน คิดหา และเสนอตัวทำงาน ขณะที่ยิ่งยศเลือกสื่อสารถึงความรู้สึกอึดอัดที่เกิดขึ้นในใจอย่างตรงไปตรงมาโดยหวังว่า เขาจะได้รับความเข้าใจ และได้รับการช่วยเหลือให้เข้าถึงการทำงานในองค์กรได้เพิ่มขึ้น

“เราคุยกับผู้ใหญ่เลยด้วยซ้ำ คุยกับผู้ใหญ่เลยว่ารู้สึกเราไม่โอเคนะ เรารู้สึกไม่มีคุณค่าถ้าเรามานั่งเฉย ๆ นั่งอะไรว่าง ๆ เยอะขนาดนี้”

ยิ่งยศ

ยิ่งยศอึดอัดกับสถานการณ์ที่ “*มานั่งเฉย ๆ นั่งอะไรว่าง ๆ เยอะขนาดนี้*” เพราะสถานการณ์ดังกล่าวทำให้เขารู้สึกถูกลดทอนคุณค่า “*เราไม่โอเคนะ เรารู้สึกไม่มีคุณค่า*” เพื่อที่ยิ่งยศจะปกป้องคุณค่าของตนเองเอาไว้ และเป็นอิสระจากเหตุการณ์ดังกล่าว เขาจึงต่อสู้เพื่อเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ด้วยการสื่อสารความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อให้เขาได้รับความเข้าใจจากองค์กรเพิ่มขึ้น และมอบหมายงานให้เขาทำ “*เราคุยกับผู้ใหญ่เลยด้วยซ้ำ คุยกับผู้ใหญ่เลย*”

สำหรับสุนีย์ ปัญหานี้เกิดขึ้นในที่ทำงานเก่าของเธอ สุนีย์ต้องอึดอัดกับสถานการณ์ที่เธอขาดข้อมูลจำเป็นสำหรับการทำงาน และในองค์กรก็ไม่มีใครสอนงานเธออย่างเป็นกิจจะลักษณะ ทำให้เธอทำงานได้ไม่เต็มที่ แต่สุนีย์ไม่ได้เลือกวิธีสื่อสารความรู้สึกอย่างยิ่งยศ เธอเลือกพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยหาทางเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็น

“ที่ทำงาน ณ ตอนนั้นก็ยังไม่มีคอมพิวเตอร์นะ ต้องจดหมด จดเป็นอักษรเบรลล์หมดเลย มีโทรศัพท์ให้เราอยู่สามเครื่อง ให้เราเป็นโอเปอร์เรเตอร์ในการรับ คนก็จะโทรเข้ามาสอบถาม [ข้อมูล] ซึ่งอันนี้เราไม่เคยรู้เรื่องเลย... เราไม่รู้เรื่องเลย เราเป็นแต่คนนั่น [คนรับโทรศัพท์] พี่ก็ไปขอยืมหนังสือที่พี่เขามีมาแล้วก็ไปให้อาสาสมัครช่วยอ่านในส่วนของที่คนถามบ่อย ๆ”

สุนีย์

ความอึดอัดของสุนีย์เกิดขึ้นเมื่อเธอมีหน้าที่รับโทรศัพท์และตอบข้อมูลที่คนต้องการทราบ แต่เธอกลับไม่ทราบข้อมูลเพราะไม่มีใครในองค์กรช่วยอธิบายข้อมูลให้เธอรู้ ทำให้เธอไม่สามารถทำงานได้เต็มที่ “*คนก็จะโทรเข้ามาสอบถาม [ข้อมูล] ซึ่งอันนี้เราไม่เคยรู้เรื่องเลย*” สุนีย์ต้องการจะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่เธอไม่สามารถทำงานได้เต็มที่ สู่การทำงานได้ และเธอเห็นว่าการทราบข้อมูลเพิ่มขึ้นต้องมีผู้อ่านข้อมูลให้ฟังและจดบันทึกเป็นอักษรเบรลล์ แต่เมื่อองค์กรไม่มีใครอ่านข้อมูลให้เธอฟัง เธอจึงต้องพยายามหาทางแก้ไขสถานการณ์อึดอัดนั้นด้วยตนเอง

โดยการยืมหนังสือข้อมูลต่าง ๆ จากองค์กรไปขอให้คนภายนอกช่วยอ่านให้เธอฟัง *"พี่ก็ไปขอยืมหนังสือที่พี่เขามีมาแล้วก็ไปให้อาสาสมัครช่วยอ่านในส่วนของที่คนถามบ่อย ๆ"* เห็นได้ว่าสุนีย์ต้องพยายามคิดหาวิธีแก้ไขสถานการณ์กดดันที่เกิดขึ้นกับเธอตามลำพังโดยไม่มีใครในองค์กรที่จะคิดเอื้ออำนวยสนับสนุนให้เธอทำงานของเธอได้เต็มที่

สีดาก็ต้องหาทางคิดแก้ไขปัญหาตามลำพังเช่นกัน เพราะคนในองค์กรคิดว่าเธอทำงานไม่ได้เพราะไม่อาจเข้าถึงอุปกรณ์ระบบหน้าจอสัมผัสได้ แต่ก็ไม่มีใครคิดหาวิธีให้เธอเข้าถึงอุปกรณ์ดังกล่าว และเมื่อสีดาต้องการทำงานได้เพิ่มมากขึ้น เธอจึงต้องคิดถึงวิธีที่จะทำให้เธอเข้าถึงอุปกรณ์ระบบหน้าจอสัมผัสด้วยตนเองให้ได้

> *"เรื่องหน้าจอทัชสกรีน [touch screen = ระบบหน้าจอสัมผัส) นึกออกมั้ย ไม่มีใครบอกว่าให้พี่ทำอะไรกับหน้าจอนั้นนะ พี่เป็นคนคิดเอง"*
>
> สีดา

สีดาสะท้อนถึงความพยายามคิดแก้ไขปัญหาสถานการณ์ยากลำบากของเธอโดยไม่มีใครช่วยคิดว่า *"ไม่มีใครบอกว่าให้พี่ทำอะไรกับหน้าจอนั้นนะ พี่เป็นคนคิดเอง"* เป็นไปได้ว่า การที่ไม่มีใครบอกให้สีดาหาทางใช้งานอุปกรณ์ระบบหน้าจอสัมผัสเป็นเพราะคนรอบข้างคิดว่าสีดาไม่น่าจะทำได้ หรืออีกนัยหนึ่งก็ไม่ต้องการกดดันสีดาให้เครียดที่เธอไม่สามารถใช้อุปกรณ์ได้ จึงอนุญาตให้เธอมาทำงานโดยไม่คาดหวังให้เธอทำอะไรในองค์กร แต่ภายใต้สภาวะที่ไม่มีใครคาดหวังให้สีดาทำงานอะไรนั่นเองที่กลับกลายเป็นสภาวะบีบคั้นกดดันจิตใจให้เธอต้องคิดหาวิธีที่จะทำงานในองค์กรให้ได้ด้วยตนเองเพิ่มขึ้น ในที่สุดเธอก็หาวิธีทำสัญลักษณ์บนหน้าจอเพื่อให้เธอสัมผัสได้ และใช้งานอุปกรณ์นั้นร่วมกับผู้อื่นได้

สรุปได้ว่า เพื่อจะแก้ไขสถานการณ์ที่กดดันบีบคั้นจากการไม่สามารถเข้าถึงระบบการทำงานได้ หรือไม่ได้รับมอบหมายงาน คนตาบอดต้องพยายามคิดหาวิธีต่าง ๆ แก้ไขสถานการณ์จำกัดเหล่านั้นให้ตนสามารถทำงานได้ด้วยตนเองเพิ่มขึ้น และเมื่อรู้วิธีแล้วก็ต้องพยายามหาทางสื่อสารทักษะความสามารถ และวิธีการของตนเองให้องค์กรได้รับรู้ เพื่อคนตาบอดจะได้เปลี่ยนแปลงข้อจำกัดที่บีบคั้นต่าง ๆ สู่สถานการณ์ที่ตนสามารถทำงาน และดำเนินชีวิตประจำวันในองค์กรได้ตามปกติเช่นเดียวกับพนักงานอื่น ๆ

3.1.3) การลาออกจากองค์กร

เมื่อคนตาบอดรู้สึกอึดอัดบีบคั้นจากข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร จะเป็นข้อจำกัดจากการขาดระบบสนับสนุนการทำงาน การขาดอิสระในการเคลื่อนไหว การถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วม หรือข้อจำกัดเรื่องผลตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพก็ตาม หากคนตาบอดไม่อาจต่อสู้เพื่อเปลี่ยนแปลงสถานการณ์บีบคั้นภายในองค์กรได้ และรู้สึกว่า ไม่อาจอดทนกับสถานการณ์อึดอัดบีบคั้นในองค์กรได้อีกต่อไป คนตาบอดอาจเลือกตัดสินใจรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการลาออกจากองค์กรเพื่อไปแสวงหาที่ทำงานใหม่ที่จะทำให้ตนเผชิญข้อจำกัดบีบคั้นน้อยลง

ผู้ให้ข้อมูล 3 จาก 6 ราย บอกเล่าถึงความอึดอัดคับข้องใจที่บีบคั้นให้ตัดสินใจรับมือด้วยการลาออกจากองค์กร ดังกรณีของเพชรเล่าว่า

> *“ที่ตรงนั้นเรา เรารู้สึกว่าเราอิ่มตัวละ คือต่อให้พี่อยู่อีกสามปีเขาก็ไม่ได้ให้พี่ทำเยอะกว่าเนี้ยะ นึกออกปะ ต่อให้พี่อยู่อีกสามปีเขาก็ไม่ให้พี่ทำเยอะกว่านี้พี่ก็ฉันมานี่ดีกว่าหนูก็รู้ว่าพี่มาที่นี่คนละเรื่องกับอยู่ที่เก่าเลย งานบันลือโลกเลย นั่นแหละ”*
>
> เพชร

เพชรมีความตั้งใจแรงกล้าที่จะได้ลงมือรับผิดชอบงาน จึงอึดอัดกดดันจากการรับรู้ข้อจำกัดในการทำงานว่า ตนจะไม่มีโอกาสได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้นหากยังคงอยู่ต่อไปในองค์กรเดิม *“ต่อให้พี่อยู่อีกสามปีเขาก็ไม่ได้ให้พี่ทำเยอะกว่าเนี้ยะ นึกออกปะ ต่อให้พี่อยู่อีกสามปีเขาก็ไม่ให้พี่ทำเยอะกว่านี้”* การที่เพชรย้ำประเด็น *“ไม่ให้ทำเยอะกว่านี้”* ถึงสองครั้งสะท้อนถึงแรงกดดันที่ท่วมท้นในใจของเพชร กระทั่งเพชรรู้สึกว่าต้องการยุติความกดดันข้างต้นลง ในที่สุดเพชรจึงตัดสินใจลาออกมาทำงานในองค์กรแห่งใหม่เพื่อให้เพชรมีโอกาสได้ทำงานเพิ่มขึ้นแม้เงินเดือนในที่ทำงานแห่งใหม่จะน้อยลงกว่าเดิมก็ตาม *“พี่มาที่นี่คนละเรื่องกับอยู่ที่เก่าเลย งานบันลือโลกเลย”* การที่เพชรบอกเล่าถึงการทำงานในองค์กรแห่งใหม่ว่า *“คนละเรื่องกับอยู่ที่เก่าเลย”* เนื่องจากได้ทำงานเยอะกว่า *“งานบันลือโลกเลย”* สะท้อนถึงความภาคภูมิใจของเพชรที่ได้ลงมือทำงานได้เต็มที่ตามศักยภาพแท้จริง ซึ่ง *“คนละเรื่อง”* กับองค์กรเก่าที่ทำให้เพชรรู้สึกถูกจำกัดโอกาสแสดงศักยภาพการทำงานของตน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

คล้ายคลึงกับกรณีของยิ่งยศที่ไม่อาจอดทนได้กับสภาวะบีบคั้นจากการถูกจำกัดศักยภาพในการทำงาน กระทั่งเขาต้องรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการลาออกจากองค์กร

“มันก็เป็นการทำร้ายความรู้สึกแล้วก็ความรู้สึกที่เราอยากจะทำงานอยู่ตรงนั้นแล้วก็ความรู้สึกที่เราอยากจะมีชีวิตการทำงานที่มั่นคงอยู่ตรงนั้นเออแต่ว่าเราก็ไม่สามารถที่จะอยู่ได้อะกับเหตุการณ์แบบนั้นอย่างเงี้ยะ จนเราก็ต้อง เราต้องหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับมันก็คือ ลาออก”

ยิ่งยศ

ยิ่งยศรู้สึกว่า เหตุการณ์ข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นทำร้ายความรู้สึกของเขาที่มุ่งมั่นตั้งใจอยากทำงาน และอยากมีชีวิตการทำงานที่มั่นคงในองค์กร เห็นได้จาก *“เป็นการทำร้ายความรู้สึกแล้วก็ความรู้สึกที่เราอยากจะทำงานอยู่ตรงนั้นแล้วก็ความรู้สึกที่เราอยากจะมีชีวิตการทำงานที่มั่นคงอยู่ตรงนั้น”* ข้อความข้างต้นสะท้อนความเจ็บปวดผิดหวังกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร กระทั่งเขารู้สึกว่าไม่อาจอดทนอยู่ในสถานการณ์ดังกล่าวต่อไปได้ *“เราก็ไม่สามารถที่จะอยู่ได้อะกับเหตุการณ์แบบนั้น”* ที่สุดยิ่งยศจึงตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยการลาออกเพื่อหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ที่บีบคั้นดังกล่าวเพื่อปกป้องความรู้สึกของตนเองเอาไว้ *“เราต้องหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับมันก็คือ ลาออก”*

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เช่นเดียวกับกรณีของสุนีย์ที่ไม่อาจอดทนได้กับบรรยากาศการทำงานในองค์กรเดิมที่บีบคั้นกดดันจากการไม่มีระบบที่เอื้อให้สุนีย์ทำงานได้สะดวก ไม่อาจเดินไปไหนมาไหนได้อิสระ และได้รับเงินเดือนจำกัดไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น กระทั่งเธอต้องพยายามหางานใหม่เพื่อจะได้ออกจากองค์กร

"พี่ต้องหางานอยู่ตลอดเวลาอะ จริง ๆ นะเออเพราะว่า เออรู้สึกว่าต้องทนไม่ไหวอะเพราะว่าสภาพแวดล้อมเราไม่อยากอยู่อย่างนั้นอะ"

สุนีย์

สุนีย์รับรู้เหตุการณ์ความกดดันในองค์กรแล้วประเมินความรู้สึกของตนเองว่า *“ต้องทนไม่ไหว”* เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่บีบคั้นกดดันภายในองค์กร *“สภาพแวดล้อมเราไม่อยากอยู่อย่างนั้นอะ”* ความกดดันที่เกิดขึ้นทำให้สุนีย์คิดจะลาออกจากองค์กรจึงพยายามหางานใหม่ตลอดเวลา *“พี่ต้องหางานอยู่ตลอดเวลาอะ”*

สรุปการลาออกจากองค์กรของคนตาบอดนั้น เกิดขึ้นเมื่อคนตาบอดรู้สึกไม่อาจอดทนกับสถานการณ์บีบคั้นกดดันภายในองค์กรได้อีกต่อไป เนื่องจากเหตุการณ์ข้อจำกัดต่าง ๆ มีผลทำให้พวกเขาไม่อาจทำงานเต็มตามศักยภาพ บั่นทอนความมุ่งมั่นตั้งใจจะทำงานและรู้สึกไม่มั่นคง การลาออกจากองค์กรจึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่คนตาบอดจะยังรักษาความเชื่อมั่นต่อคุณค่า และศักยภาพของตนเอาไว้ได้ ด้วยความมุ่งหวังว่า หากลาออกจากองค์กรเดิมพวกเขาก็จะเป็นอิสระจากความอึดอัดบีบคั้นที่เกิดขึ้น และอาจได้ทำงานในองค์กรใหม่ที่ได้ทำงานเต็มตามศักยภาพ และมีความมั่นคงทางอาชีพเพิ่มขึ้น

ตามที่กล่าวมา การรับมือปัญหาด้วยตนเองนั้น มีทั้งการพยายามเข้าใจผู้อื่น พยายามแก้ไขสถานการณ์ที่บีบคั้น รวมไปถึงการตัดสินใจลาออกจากองค์กร แต่ละวิธีล้วนมีจุดประสงค์ทำนองเดียวกัน คือ เพื่อลดทอน และเป็นอิสระจากความอึดอัดกดดันภายใต้สถานการณ์จำกัดต่าง ๆ อีกทั้งเพื่อปกป้องความเชื่อมั่นต่อคุณค่า และศักยภาพของตนเองเอาไว้ อย่างไรก็ตาม คนตาบอดจะรับมือกับสถานการณ์บีบคั้นภายในองค์กรได้มีประสิทธิภาพดีเพียงใดนั้นเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากคนในองค์กรด้วย โดยหากคนตาบอดได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากคนในองค์กรก็ลดทอนความกังวลอึดอัดจากข้อจำกัดต่าง ๆ และช่วยให้คนตาบอดรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ผู้วิจัยจะได้ขยายความเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากคนในองค์กรว่าส่งผลต่อจิตใจคนตาบอดอย่างไรบ้างในหัวข้อถัดไป

3.2) การสนับสนุนจากคนรอบข้าง

การสนับสนุนจากคนรอบข้าง คือ การแสดงออก ท่าที วิธีปฏิบัติของคนรอบข้างภายในองค์กรที่มีส่วนช่วยให้คนตาบอดคลายความรู้สึกบีบคั้นกดดันภายในใจลงได้ โดยการสนับสนุนนั้นแสดงออกได้หลายทาง อาจเป็นการสนับสนุนทางอารมณ์ เช่น แสดงความเข้าอกเข้าใจ หรือเป็นการ

สนับสนุนด้วยการช่วยแก้ไขปัญหาโดยตรง เช่น ช่วยปรับปรุงระบบให้คนตาบอดเข้าถึงการทำงานขององค์กรได้ ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 6 รายได้เล่าถึงความรู้สึกคลายความอึดอัดกังวลที่เกิดจากการได้รับการสนับสนุนหลัก ๆ 3 ลักษณะ คือ 1) ความเข้าอกเข้าใจ 2) ความช่วยเหลือที่ตรงกับความต้องการ 3) การยอมรับ มีรายละเอียดแต่ละประเด็นดังนี้

3.2.1) ความเข้าอกเข้าใจ

คนตาบอดระบุถึงความรู้สึกสบายใจ คลายความกังวลใจ และมีกำลังใจจากการได้รับความเข้าอกเข้าใจจากคนในองค์กร โดยรู้สึกว่า มีคนในองค์กรที่รับรู้ถึงความรู้สึกอึดอัดยากลำบากในใจคนตาบอด มีผู้รับรู้ถึงปัญหาที่คนตาบอดกำลังกังวลอยู่

ผู้ให้ข้อมูล 3 จาก 6 ราย บอกเล่าถึงประสบการณ์ที่ได้รับความเข้าอกเข้าใจจากคนในองค์กรว่า เป็นสิ่งที่ทำให้ตนเองยังทำงานในองค์กรต่อไปได้ ดังกรณีของยิ่งยศ การรับรู้ว่ามีผู้ที่เข้าอกเข้าใจ รับรู้ความรู้สึกของเขา ทำให้เขาอดทนอยู่ได้ท่ามกลางสถานการณ์กดดันยากลำบากในองค์กร และค่อย ๆ แก้ไขปัญหาสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ดีขึ้นได้ตามลำดับ

> *“ก็มีพี่คนนึงก็มาให้กำลังใจเหมือนกันในในที่ทำงานนั่นแหละว่าเออลองอยู่ไปก่อนนะ อะไรอย่างเนี้ยะ เออพี่ก็เข้าใจ เบื่อมั้ย มันก็ทำให้เรารู้สึกดีขึ้น อืม ทำให้เรารู้สึกดีขึ้น การที่มีคนมาคุยกับเรา เข้าใจเราบ้าง ทำให้เราอยู่ได้ ไปเรื่อย ๆ แล้วก็พออยู่ไปแล้วมันก็เริ่มดีขึ้นไรงี้อะฮะ”*
>
> ยิ่งยศ

ยิ่งยศรับรู้ความเข้าใจของพี่ในที่ทำงานผ่านการที่มีพี่มาไถ่ถาม *“เบื่อมั้ย”* และผ่านการแสดงความรู้สึก *“เออพี่ก็เข้าใจ”* ยิ่งยศบอกเล่าความรู้สึกผ่อนคลายเพิ่มขึ้นจากการมีคนแสดงความเข้าอกเข้าใจว่า *“ทำให้เรารู้สึกดีขึ้น อืม ทำให้เรารู้สึกดีขึ้น การที่มีคนมาคุยกับเรา เข้าใจเราบ้าง”* พิจารณาจากประโยคนี้เป็นไปได้ว่า สิ่งที่ทำให้ยิ่งยศยิ่งอึดอัดคับข้องใจคือ การต้องรับมือกับปัญหาต่าง ๆ เพียงลำพังโดยไม่มีใครในองค์กรรับรู้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในใจยิ่งยศ ไม่มีใครรับรู้หรือเข้าใจความรู้สึก ความต้องการแท้จริงของยิ่งยศ แต่เมื่อมี *“พี่คนนึง”* มาแสดงออกถึงความเข้าใจก็ทำให้ความรู้สึกรับมือกับปัญหาอย่างโดดเดี่ยวลำพังนั้นลดลง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

และมีผลให้ยิ่งยศอดทนอยู่ในสถานการณ์ที่กดดันบีบคั้นในองค์กรต่อไปได้ *“ทำให้เราอยู่ได้ไปเรื่อย ๆ”* กระทั่งปรับตัวอยู่ร่วมกันกับองค์กรได้ดีขึ้น *“แล้วก็พออยู่ไป แล้วมันก็เริ่มดีขึ้น”*

คล้ายคลึงกับกรณีของเพชร ที่การได้รับความเข้าอกเข้าใจจากเลขา น้อง ๆ ที่ร่วมงาน ทำให้เขารับมือกับปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร และทำงานในองค์กรต่อเนื่องได้นานถึง 7 ปี

> *“มีเจ้าหน้าที่ดี ๆ มีน้องที่ทำงานดี ๆ เออ คือยอมรับว่าเรามีเลขาดี เรามีน้องที่ทำงานที่เข้าใจเรา อันนี้มันทำให้พี่ทำมาได้เจ็ดปีไง”*
>
> เพชร

เพชรบอกเล่าถึงความสำคัญของการได้รับความเข้าใจจากน้องที่ทำงานว่า *“อันนี้มันทำให้พี่ทำมาได้เจ็ดปีไง”* สะท้อนว่า การได้รับความเข้าอกเข้าใจนั้นสำคัญมากสำหรับเพชร เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ทำงานในองค์กรต่อเนื่องได้ยาวนาน ตรงข้ามหากพิจารณาดี ๆ ก็จะเห็นประโยคที่แฝงอยู่ว่า หากเพชรไม่ได้รับความเข้าใจจากคนรอบข้างอย่างน้อง ๆ ที่ร่วมงาน หรือเลขา ก็อาจเป็นไปได้ว่า เพชรจะไม่อาจอดทนอยู่ในองค์กรต่อเนื่องมาได้ยาวนานถึงเจ็ดปี

ในกรณีของทวี เขารู้สึกคลายความกังวลใจเนื่องจากได้รับความเข้าอกเข้าใจจากหัวหน้างานโดยตรง ความเข้าใจที่เกิดขึ้นจึงไม่ได้เป็นเพียงการสนับสนุนทางใจอย่างเพชรและยิ่งยศ แต่มีพื้นฐานมาจากความเข้าใจถึงเงื่อนไขในการทำงานของทวี ทำให้จัดสรรงานอย่างเหมาะสม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

> *“เขาก็ไม่ได้ให้เราเร่งรีบว่ามีงานมาเป็นสิบชิ้นให้เสร็จภายในวันวันพรุ่ง ก็ไม่ใช่ เราค่อย ๆ แปล เราบอกเขาว่าบางอย่างเราต้องใช้เวลา เพราะบางทีว่าอย่างปกติเนี่ยะ ถ้าตาดีก็พริ้นท์เปเปอร์ [print paper = ถ่ายเอกสาร] มาแล้วก็นั่งอ่านจากตาแล้วพิมพ์มันจะง่ายกว่า อันนี้เราต้องอ่านทีละพารากราฟ [paragraph = ย่อหน้า] ทีละพารากราฟ แล้วมาประมวล แล้วมานั่งแปลเป็นภาษาไทยบ้าน ๆ มันก็จะมันจะช้ากว่าตาดี อืม แล้วก็เขาก็เข้าใจ คือ หัวหน้างานกับเราเขาเข้าใจอะครับ ก็เลยไม่มีปัญหา”*
>
> ทวี

ทวีเล่าถึงเงื่อนไขในการทำงานของเขาว่า จำเป็นต้องใช้เวลานานกว่าคนทั่วไปในการแปลเอกสารเนื่องจากการเข้าถึงเอกสารต้องอาศัยโปรแกรมอ่านจอภาพอ่านข้อความให้ฟังซึ่งจะช้ากว่าการใช้สายตา เงื่อนไขด้านเวลาทำให้ทวีรู้สึกกังวล แต่เมื่อหัวหน้าเข้าใจเงื่อนไขการทำงานของเขา และเลือกมอบหมายงานให้เหมาะสมก็ทำให้ทวีคลายความกังวลลงไปได้ และรู้สึกว่าตนทำงานได้โดยไม่มีปัญหา *“หัวหน้างานกับเราเขาเข้าใจอะครับ ก็เลยไม่มีปัญหา”*

กล่าวโดยสรุป ความเข้าอกเข้าใจในบางครั้งแม้ไม่อาจเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ให้ดีขึ้น หรือช่วยแก้ไขปัญหาได้ แต่ก็มีส่วนช่วยประคับประคองจิตใจให้คนตาบอดอดทนอยู่ในสถานการณ์ยากลำบากกดดันนั้นต่อไปได้เรื่อย ๆ กระทั่งหาทางปรับตัวรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ได้ หรืออีกนัยหนึ่งความเข้าอกเข้าใจก็มีส่วนช่วยคลี่คลายปัญหา ช่วยปรับเปลี่ยนบริบทการทำงานให้ยืดหยุ่นสอดคล้องกับเงื่อนไขการทำงานของคนตาบอดได้ ทำให้คนตาบอดคลายความกังวลในการทำงาน และทำงานในองค์กรต่อไปได้ตามวิธีของตนโดยไม่กดดัน พิจารณาในแง่นี้จะเห็นได้ว่า ความเข้าอกเข้าใจนั้นเป็นการสนับสนุนพื้นฐานส่วนแรก ๆ ที่มีความสำคัญยิ่งต่อการช่วยให้คนตาบอดรับมือและจัดการกับปัญหาในองค์กรได้เป็นอย่างดี

3.2.2) การช่วยเหลือที่ตรงกับความต้องการ

คนตาบอดระบุถึงความรู้สึกสบายใจ ความรู้สึกประทับใจ และทำงานได้สะดวกขึ้นเมื่อได้รับการช่วยเหลือที่ตรงกับความต้องการ โดยการช่วยเหลือที่ตรงกับความต้องการนั้นเริ่มต้นจากการใส่ใจ สังเกต สอบถาม พูดคุยกับคนตาบอดเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ และดำเนินการสนับสนุน ช่วยเหลือคนตาบอดให้สอดคล้องกับความต้องการ หรือความจำเป็นนั้น

ผู้ให้ข้อมูล 3 จาก 6 รายบอกเล่าถึงความรู้สึกสบายใจ ประทับใจ ที่เกิดจากการได้รับการช่วยเหลือที่ตรงกับความต้องการ ดังตัวอย่างของเพชร เขาเล่าว่า เพียงรับรู้ถึงความกระตือรือร้นของคนรอบข้างที่ใส่ใจไถ่ถามถึงความต้องการของเขา และลงมือสนับสนุนช่วยเหลือเขาตามความต้องการนั้นก็ทำให้เขารู้สึกทำงานได้อย่างสบายใจเพิ่มขึ้นแล้ว

“ถาม มีอะไรให้ผมทำมั้ย หรือบางทีเราเดินไปบอกเฮ้ยช่วยทำนี่หน่อย บอกได้ อาจารย์เดี๋ยวผมรีบทำให้ นี่คือสิ่งที่โอเคแล้ว”

เพชร

เพชรรับรู้ความกระตือรือร้นของเพื่อนร่วมงานที่ใส่ใจช่วยเหลืออำนวยความสะดวกการทำงานของเขา ผ่านการไถ่ถาม *“มีอะไรให้ผมทำมั้ย”* หรือผ่านการตอบตกลงทันทีที่เขาต้องการความช่วยเหลือ *“ได้อาจารย์เดี๋ยวผมรีบทำให้”* การรับรู้ถึงความกระตือรือร้นของเพื่อนร่วมงานที่จะช่วยเหลือ และพร้อมสนับสนุนสิ่งต่าง ๆ ตามที่เพชรต้องการทำให้เพชรรู้สึกพึงพอใจ และทำงานได้อย่างสบายใจเพิ่มขึ้น *“นี่คือสิ่งที่โอเคแล้ว”* เป็นไปได้ว่าสำหรับเพชร การได้รับรู้ถึงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือเพชรนั้นทำให้รับรู้ว่า ตนเองไม่ได้รับมือกับปัญหาในที่ทำงานอย่างโดดเดี่ยว แต่ยังมีคนพร้อมสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อให้เพชรจัดการกับปัญหา และทำงานต่อไปได้อย่างราบรื่น

การมีคนใส่ใจช่วยเหลือทำให้เพชรรู้สึกว่าตนเองไม่ได้แก้ปัญหาอย่างโดดเดี่ยว แต่สำหรับทวีการมีผู้ช่วยเหลือทำให้เขารู้สึกสบายใจที่รับรู้ว่าตนเองมีศักยภาพสามารถทำงานได้ เพียงอาศัยผู้จัดเตรียมเอกสารให้ทวีเข้าถึงได้ เช่น แปลงไฟล์เอกสารเป็นเวิร์ดหรือสแกนเอกสารเป็นไฟล์ให้ทวีเข้าถึงได้

“เออมันก็ทำให้เราทำงานได้สะดวกไง มันดีไง มันทำงานได้ ถ้างั้นเราก็ทำงานไม่ได้สิ”

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ทวี

ทวีรู้สึกว่า การได้รับการช่วยเหลือในการทำงานนั้นช่วยให้เขาทำงานได้สะดวกขึ้น *“ทำให้เราทำงานได้สะดวกไง”* ลดทอนความกังวลช่วงก่อนเข้าทำงานลงไปได้ เนื่องจากก่อนหน้านั้นทวีกังวลว่า เขาอาจเข้าถึงเอกสารการทำงานไม่ได้ เป็นเหตุให้ตัวเขาทำงานไม่ได้เนื่องจากความพิการ แต่เมื่อได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานที่ร่วมมือกันปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เอกสารอยู่ในรูปแบบที่ทวีเข้าถึงได้สะดวก ทวีจึงรู้สึกว่าเขาสามารถทำงานได้โดยความพิการไม่เป็นปัญหา *“มันดีไง มันทำงานได้”*

สำหรับสีดา การได้รับการช่วยเหลือที่ตรงตามความต้องการจากคนรอบข้างในองค์กรไม่ได้ทำให้ตระหนักถึงความสามารถการทำงานของตนเองอย่างทวี แต่ทำให้เธอรู้สึกประทับใจชื่นใจ เป็นดั่งแรงกำลังใจเล็ก ๆ ที่ไหลเรื่อยหล่อเลี้ยงพลังชีวิตของเธอ

> *“มันมีความชื่นใจมีความมีมีน้ำใจจากทุกคนอะไหลอยู่ตลอดเวลา มันอาจจะไม่ซัดโครมครามเหมือนถูกลอตเตอรี่รางวัลที่หนึ่งอะไรอย่างเงี้ย แต่มันไหลอยู่ตลอดเวลาอะ (หัวเราะ) มันประมาณแบบว่าถูกลอตเตอรี่เลขท้ายสองตัว แต่มันสม่ำเสมอ”*
>
> สีดา

สีดาเปรียบเทียบความรู้สึกของเธอที่เกิดขึ้นจากการได้รับการช่วยเหลือที่ตรงตามความต้องการจากคนในองค์กรว่า เหมือนการถูกรางวัลเลขท้ายสองตัวเป็นประจำ *“ประมาณแบบว่าถูกลอตเตอรี่เลขท้ายสองตัว แต่มันสม่ำเสมอ”* การอุปมานี้สะท้อนถึงความรู้สึกตื่นเต้นยินดีในชีวิตที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอจากการได้รับการช่วยเหลืออย่างใส่ใจจากคนรอบข้าง ทั้งสีดายังเปรียบสิ่งที่เธอได้รับว่าเหมือนกระแสน้ำใจที่ไหลเอื่อย ๆ อยู่อย่างสม่ำเสมอ *“มันอาจจะไม่ซัดโครมครามเหมือนถูกลอตเตอรี่รางวัลที่หนึ่งอะไรอย่างเงี้ย แต่มันไหลอยู่ตลอดเวลาอะ”* และเธอกล่าวถึงความรู้สึก *“ชื่นใจ”* เข้าใจได้ว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการช่วยเหลือที่ตรงตามความต้องการสำหรับสีดานั้นเป็นความรู้สึกเย็นใจ สบายใจ และยินดีกับชีวิตอย่างต่อเนื่อง หล่อเลี้ยงเรี่ยวแรงกำลังใจให้เธอยังทำงานในองค์กรต่อไป

กล่าวโดยสรุป การได้รับการช่วยเหลือที่ตรงตามความต้องการนั้น ช่วยลดทอนความอึดอัดกังวลใจในการทำงาน และการดำเนินชีวิตในองค์กรได้ เนื่องจากคนตาบอดได้รับการใส่ใจความต้องการ และได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจัดเตรียมสิ่งที่จำเป็นต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต ทำให้ทำงาน และดำเนินชีวิตในองค์กรได้สะดวกยิ่งขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นการมีผู้ใส่ใจช่วยเหลือ ยังทำให้คนตาบอดรู้สึกว่า ความพิการไม่ใช่ปัญหา และหากเผชิญปัญหา ตนก็ไม่ได้รับมือกับปัญหาต่าง ๆ อย่างโดดเดี่ยวลำพัง แต่มีผู้ที่พร้อมจะสนับสนุนช่วยเหลือให้ผ่านพ้นปัญหาต่าง ๆ ไปได้ ก่อเกิดเป็นความชื่นใจ สบายใจ เย็นใจ และรู้สึกยินดีกับชีวิตเพิ่มขึ้นได้

3.2.3) การยอมรับ

การยอมรับจากคนรอบข้าง คือ ท่าทีที่แสดงถึงความเชื่อมั่นวางใจความสามารถของคนตาบอด รวมไปถึงการแสดงออกถึงการยอมรับในความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียม เช่น มีการปฏิบัติตัวอย่างเป็นมิตร ต้อนรับคนตาบอดเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมองค์กร มีการชักชวนทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันเสมือนเพื่อนร่วมงานทั่วไป ตลอดจนการอยู่ร่วมกันอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัย ยอมรับความช่วยเหลือ หรือการแสดงน้ำใจจากคนตาบอด เสมอกับที่ยอมรับความช่วยเหลือ หรือยอมรับน้ำใจจากเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ การยอมรับที่เกิดขึ้นนี้จะทำให้คนตาบอดรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เช่นเดียวกับพนักงานทั่วไปในองค์กร และลดทอนความรู้สึกโดดเดี่ยว แปลกแยกที่เกิดจากความพิการลงไปได้ ทำให้คนตาบอดคลายความอึดอัดกังวลและมีกำลังใจที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเอง รับมือจัดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานต่อไป

ผู้ให้ข้อมูล 4 จาก 6 รายสะท้อนความรู้สึกดีใจ สบายใจ และภาคภูมิใจอันเกิดจากการได้รับท่าทีแสดงการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและองค์กร ดังกรณีของเพชร เขารับรู้ได้ว่าน้องเลขายอมรับความรู้ความสามารถของเขาผ่านการที่อีกฝ่ายเข้ามาขอความช่วยเหลือจากเพชร ทำให้เพชรรู้สึกดีใจที่มีผู้มองเห็นและยอมรับความสามารถของเขา

> *“สิ่งที่ทำให้เรารู้สึกดีก็คือเวลาเราขอให้ช่วยแล้วเขายินดีช่วย เขายินดีช่วย เขารู้สึกว่าเรา เราโอเคอะไรอย่างเนี้ย น้องเลขาช่วงเรียนปริญญาโทช่วงเขาทำวิทยานิพนธ์มาให้เราช่วยดู อะ แสดงว่าเขารู้ว่าเรามีความสามารถนะ”*
>
> เพชร

เพชรรับรู้ได้ถึงท่าทีเต็มใจยอมรับเพชรจากน้อง ๆ ที่ร่วมงานผ่านการที่อีกฝ่ายเต็มใจช่วยเหลือเมื่อเพชรร้องขอ *“เขายินดีช่วย เขารู้สึกว่าเรา เราโอเคอะไรอย่างเงี้ย”* ในขณะเดียวกันเพชรก็ไม่ได้เป็นฝ่ายพึ่งพาความช่วยเหลือจากน้อง ๆ เพียงฝ่ายเดียว แต่เพชรยังรับรู้ถึงการยอมรับความสามารถของเพชรผ่านการที่อีกฝ่ายขอความช่วยเหลือจากเพชรด้วยเช่นกัน *“ช่วงเขาทำวิทยานิพนธ์มาให้เราช่วยดู อะแสดงว่าเขารู้ว่าเรามีความสามารถนะ”* จะเห็นได้ว่า การยอมรับที่เพชรสัมผัสได้นั้นเกิดขึ้นจากการอยู่ร่วมกัน

อย่างถ้อยทีถ้อยอาศัย ผ่านการที่คนรอบข้างพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือซึ่งกันและกันกับเพชร โดยไม่ได้มองว่า เพชรแตกต่าง แปลกแยก หรือด้อยกว่าจนต้องเป็นฝ่ายรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นฝ่ายเดียว และไม่ได้เพิกเฉยต่อความต้องการของเพชร *"เวลาเราขอให้ช่วยแล้วเขายินดีช่วย"* เมื่อเพชรสัมผัสได้ถึงการยอมรับในความสามารถและตัวตนที่ทัดเทียมกับผู้อื่น ในที่สุดก็ทำให้เพชร *"รู้สึกดี"* คือ คลายความอึดอัดกังวลและดีใจ สบายใจที่จะอยู่ร่วมกับน้อง ๆ ในองค์กร

สำหรับสุนีย์ไม่ได้สัมผัสถึงการยอมรับจากคนกลุ่มใดกลุ่มเดียวอย่างเพชร แต่เธอสัมผัสได้ถึงการยอมรับจากองค์กรแห่งปัจจุบันที่เธอทำงานอยู่ผ่านการที่องค์กรยอมให้เธอทดลองทำงานใหม่ๆ และเพิ่มลักษณะงานที่รับผิดชอบให้ท้าทายยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ การรับรู้ว่าองค์กรยอมรับและวางใจความสามารถของเธอทำให้รู้สึกว่า ตัวเธอสำคัญ และงานของเธอสำคัญ เกิดความภาคภูมิใจ และมุ่งมั่นจะรับผิดชอบงานให้ดีขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ

> *"จากเดิมที่แค่ส่ง SMS เนอะ แล้วก็โหลดเพลงเนอะ ก็กลายมาเป็นโครงการโน้นโครงการนี้อย่างโครงการใหญ่ ๆ อย่างเงี้ยะ เขาก็ให้เราเขาก็ไว้วางใจให้เราโทรอะ อย่างแจกทองเป็นแสนอย่างเนี้ย ถ้าเราโทรผิดนี่ตายเลยนะ เอออย่างเนี้ย เขาก็ให้เราโทรอะ"*
>
> สุนีย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สุนีย์รับรู้ได้ถึงท่าทียอมรับและไว้วางใจความสามารถของเธอจากองค์กรแห่งใหม่ผ่านการที่องค์กรมอบหมายงานที่ซับซ้อนและสำคัญให้เธอเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ *"จากเดิมที่แค่ส่ง SMS เนอะ แล้วก็โหลดเพลงเนอะ ก็กลายมาเป็นโครงการโน้นโครงการนี้อย่างโครงการใหญ่ ๆ อย่างเงี้ยะ เขาก็ให้เราเขาก็ไว้วางใจให้เราโทรอะ"* ความไว้วางใจที่สุนีย์สัมผัสได้นั้นทำให้ท้ายที่สุดสุนีย์รู้สึกว่า หน้าที่ของตนสำคัญ และตนจำเป็นจะต้องตั้งใจรับผิดชอบงานของตนเองให้ดีไม่ให้ผิดพลาดเพื่อให้สมกับที่เธอได้รับความไว้วางใจ *"ถ้าเราโทรผิดนี่ตายเลยนะ"* สะท้อนถึงความรู้สึกว่าสุนีย์จะพลาดไม่ได้ ทำให้เธอมุ่งมั่นตั้งใจทำงานของเธอให้ถูกต้องสมบูรณ์

สำหรับยิ่งยศ ความรู้สึกได้รับการยอมรับไม่ได้เกิดขึ้นจากการทำงานเหมือนกรณีของสุนีย์ แต่เขารับรู้ท่าทียอมรับของคนรอบข้างผ่านการพูดคุยทักทาย ชวนทำกิจกรรมต่าง ๆ ฉันมิตร ทำให้ยิ่งยศรู้สึกว่า ตัวเขาเป็นพวกพ้องเดียวกันกับคนในองค์กร

> *“อืมมีความก็คุย มีความเป็นเป็นมิตรกับเราด้วยละมั้ง อืมแล้วก็เหมือนกับยังไงดีอะ คุยกันตามประสาเพื่อนอะไรอย่างเงี้ย ตามประสาคนรู้จัก เออสัพเพเหระไม่คิดว่าเราเป็นตาบอดอะไรอย่างเงี้ยะ ชวนเราเล่นโน่นเล่นนี่ ทำโน่นทำนี่บ้างอะไรอย่างเนี้ย ไป ไปเหมือนกับว่าข้างนอกบ้าง เดินตลงตลาดไรงี้อะ บางทีก็อะมีเล่นแชร์เล่นมั้ยเล่นกันเล่นกัน เออออะไรอย่างเงี้ยะ (หัวเราะ) คือมันก็เป็นพวกพ้องกับเค้าบ้าง”*
>
> ยิ่งยศ

ยิ่งยศรับรู้ท่าทีที่เปิดรับของคนรอบข้าง ผ่านการชวนยิ่งยศทำกิจกรรมต่าง ๆ *“ชวนเราเล่นโน่นเล่นนี่ ทำโน่นทำนี่บ้างอะไรอย่างเนี้ย ไป ไปเหมือนกับว่าข้างนอกบ้าง เดินตลงตลาดไรงี้อะ บางทีก็อะมีเล่นแชร์เล่นมั้ยเล่นกัน”* และผ่านการพูดคุยฉันมิตร *“อืมมีความก็คุยมีความเป็นเป็นมิตรกับเราด้วยละมั้ง”* การแสดงออกดังกล่าวทำให้ยิ่งยศรู้สึกได้ว่า คนรอบข้างไม่ได้ปฏิเสธยิ่งยศที่เป็นคนพิการ *“ไม่คิดว่าเราเป็นตาบอด”* คือ ไม่คิดว่าความพิการของยิ่งยศจะทำให้ไม่อาจอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคมได้ ในที่สุดยิ่งยศก็คลายความอึดอัดกังวลที่เกี่ยวกับความพิการของตน และรู้สึกได้ว่า ตัวเขาเป็นพวกพ้องเดียวกันกับคนในองค์กรเพิ่มขึ้น *“มันก็เป็นพวกพ้องกับเค้าบ้าง”*

คล้ายกับกรณีของทวีที่รู้สึกได้ถึงความเท่าเทียม ความเป็นหนึ่งเดียว ผ่านการที่องค์กรจัดตำแหน่งที่นั่งทำงานให้อยู่ร่วมกันกับพนักงานทั่วไปในแผนก

> *“มันทำให้เกิดไม่เห็นความแตกต่างกันไงครับ ว่าทุกคนเท่าเทียมกันอะครับ ก็นั่งเหมือนกันไม่ได้แยกว่าคนพิการนั่งตรงนี้ คนปกตินั่งตรงนี้อะไรอย่างเงี้ยะครับ”*
>
> ทวี

ทวีรู้สึกว่า การจัดที่นั่งให้คนพิการนั่งรวมกับพนักงานทั่วไปสะท้อนถึงท่าทีที่เปิดรับและยอมรับคนพิการว่า *“เท่าเทียม”* กับพนักงานคนอื่น ๆ และทำให้ทวีรู้สึกว่าตนเองไม่แตกต่างจากพนักงานทั่วไป *“มันทำให้เกิดไม่เห็นความแตกต่างกันไงครับ”*

จะเห็นได้ว่า การแสดงการยอมรับคนตาบอดนั้นทำได้หลากหลาย และเกิดขึ้นได้ทั้งในบริบทของการทำงาน การจัดสถานที่ทำงาน และการดำเนินชีวิตประจำวัน กล่าวคือ องค์กรอาจแสดงการยอมรับความสามารถของคนตาบอดผ่านการมอบหมายงานที่สำคัญกับองค์กรเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ หรือแสดงการยอมรับในความเท่าเทียมของคนตาบอดผ่านการจัดที่นั่งให้อยู่รวมกันกับพนักงานอื่น ๆ ในแผนกเดียวกัน สำหรับเพื่อนร่วมงานสามารถแสดงการยอมรับคนตาบอดได้ผ่านการพูดคุยทักทาย ชักชวนทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ตลอดจนการอยู่ร่วมกันอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัย เต็มใจช่วยเหลือเมื่อคนตาบอดต้องการ ขณะเดียวกันก็พร้อมรับความช่วยเหลือและการแสดงน้ำใจของคนตาบอดเช่นกัน ในที่สุดคนตาบอดก็จะรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีคุณค่า มีความสามารถเช่นเดียวกับคนทั่วไป

สังเกตได้ว่า ทั้งความเข้าอกเข้าใจ การช่วยเหลือที่ตรงกับความต้องการ และการยอมรับนั้นต่างก็มีส่วนช่วยลดทอนความรู้สึกโดดเดี่ยวแปลกแยกในใจของคนตาบอดทางใดทางหนึ่ง กล่าวคือ ความเข้าอกเข้าใจนั้นลดทอนความโดดเดี่ยวในเชิงอารมณ์ การช่วยเหลือที่ตรงตามความต้องการลดทอนความโดดเดี่ยวในการแก้ไขรับมือกับปัญหา และการยอมรับก็ลดทอนความรู้สึกแตกต่างแปลกแยกอันเนื่องมาจากความพิการ อาจกล่าวได้ว่า การสนับสนุนจากคนในองค์กรทั้ง 3 ลักษณะนั้นต่างก็เป็นตัวช่วยสำคัญที่ทำให้คนตาบอดคลายความอึดอัดกังวล อดทนอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบากในองค์กรได้ กระทั่งค่อย ๆ หาทางปรับตัวรับมือจัดการกับสถานการณ์ยากลำบากที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ในที่สุด

4. การซึมซับการตีตราสู่ตนเอง

ด้วยสถานการณ์ที่บีบคั้นภายในองค์กร ทำให้คนตาบอดเกิดการซึมซับการตีตราสู่ตนเองได้ คือ คนตาบอดจะค่อย ๆ เรียนรู้ ซึมซับรับเอาทัศนะความเชื่อที่ว่า คนตาบอดไร้ความสามารถ น่าสงสาร แตกต่างแปลกแยก มาหลอมสร้างเป็นตัวตนของคนตาบอด การตีตรานั้นจะค่อย ๆ หลอมสร้าง

ทัศนะที่คนตาบอดมีต่อตนเอง และมีผลกำหนดวิถีปฏิบัติพฤติกรรมบางประการของคนตาบอดให้สอดคล้องเกี่ยวโยงกับการตีตราเหล่านั้น จากการวิเคราะห์ข้อมูล การซึมซับการตีตราสู่ตนเองสำหรับคนตาบอดที่ทำงานในองค์กร จำแนกออกได้ 3 ประการ คือ 1) ความรู้สึกไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น 2) ความรู้สึกเป็นภาระ และ 3) ความเจียมตัวในความพิการ มีรายละเอียดแต่ละประเด็นดังนี้

4.1) ความรู้สึกไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น

คนตาบอดรู้สึกว่า เพราะความพิการตนเองจึงมีคุณค่า ศักดิ์ศรีและความสามารถไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น ทำให้รู้สึกแตกต่างแปลกแยก และหากยอมรับความพิการ ก็จำเป็นต้องทำใจยอมรับความไม่ทัดเทียมกับผู้อื่นที่เกิดขึ้นด้วย

ผู้ให้ข้อมูล 3 จาก 6 รายได้สะท้อนถึงความรู้สึกไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น ดังเช่นสีดารู้สึกว่าเธอต้องทำใจยอมรับสถานะของเธอที่ต่ำต้อย และไม่มีศักดิ์ศรีทัดเทียมเสมอที่จะเป็นเพื่อนกับคนอื่น ๆ ในองค์กร

> *“เออกลับมาทำใจ ปล่อยวาง (หัวเราะ) เราจะไปบอกให้เค้าเข้าใจเรามันคงไม่ได้อะ อื๊ม เราอยากได้ความเป็นเพื่อน แต่สิ่งที่เราได้รับอะมันคือแบบ คือความเมตตานะ ทุกวันเนี้ย ความเมตตา ความกรุณา ความมีน้ำใจ แต่มันเราไม่ใช่เพื่อนเค้าอะ”*
>
> สีดา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ความรู้สึกว่า *“เราไม่ใช่เพื่อนเค้าอะ”* คล้ายสะท้อนจากความสะเทือนใจลึกเร้นภายในที่ตอกย้ำถึงความรู้สึกต่ำต้อยด้อยศักดิ์ศรีของตัวเองที่สีดาค่อย ๆ ซึมซับรับรู้จากคนรอบข้างว่าเธอไม่ใช่เพื่อน ไม่ใช่พวกพ้อง คนทั้งหลายจึงไม่ปฏิบัติต่อเธออย่างเท่าเทียมอย่างเพื่อนพึงปฏิบัติต่อเพื่อน แต่แสดงความเมตตากรุณาต่อเธอเนื่องจากเห็นใจในความพิการที่ทำให้เธอตกทุกข์ได้ยาก *“สิ่งที่เราได้รับอะมันคือแบบ คือความเมตตานะ ทุกวันเนี้ย ความเมตตา ความกรุณา ความมีน้ำใจ”* ดังที่ในศาสนาพุทธนั้นมีคำสอนให้พุทธศาสนิกชนสร้างบุญกุศลด้วยการเมตตากรุณาต่อผู้ตกทุกข์ได้ยาก ผู้ต่ำต้อยด้อยกว่า การที่สีดารับรู้ว่า ตนได้รับความเมตตากรุณา แต่ไม่อาจนับเป็นเพื่อนพ้องกับผู้อื่นนั้น สะท้อนความรู้สึกแตกต่างแปลกแยก และสะท้อนการรับรู้ถึงความต่ำต้อยด้อยกว่าผู้อื่นของเธอเองเนื่องจาก

ความพิการ อย่างไรก็ตาม แม้สีดาจะอึดอัดที่ตนด้อยกว่า แต่เธอก็คิดว่า ความแปลกแยกต่ำต้อย คือ สิ่งที่ต้องยอมรับ *“กลับมาทำใจ ปล่อยวาง”*

สำหรับสีดาความต่ำต้อยด้อยค่าของตนยังเกิดขึ้นเฉพาะในวงแคบ ๆ ในองค์กร แต่กรณีของสาธรดูเหมือนความรู้สึกไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น หรือต่ำต้อยด้อยค่านั้นจะไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะตนเองหรือในวงสังคมแคบ ๆ ในองค์กร แต่แผ่ขยายไปถึงกลุ่มคนพิการทั้งมวล และในสังคมวงกว้าง

> *“เสียงคนพิการมันเป็นเสียงเงียบอะฮะ อ่า มันแบบมันพูดออกมาแล้วมันก็ลอยหายไปในอากาศอ่าฮะ นั่นแหละ อืม รู้สึกบางทีรู้สึกว่าแบบอืมทำใจอะอืมว่าแบบเออคนพิการมันมันเป็นอีกชนชั้นนึง อืม ผมคิดอย่างงั้นเลยว่าคนในสังคมเค้ามองว่าคนพิการเป็นคนอีกชนชั้นนึงต่ำกว่าคนชนชั้นระดับล่างอีก”*
>
> สาธร

สาธรสะท้อนว่าเสียงของคนพิการนั้นไร้คุณค่าความหมาย *“มันเป็นเสียงเงียบอะฮะ อ่า มันแบบมันพูดออกมาแล้วมันก็ลอยหายไปในอากาศอ่าฮะ”* เมื่อเขากลายเป็นคนพิการ สาธรจึงยอมรับว่า เสียงของเขาไม่มีความหมาย นานวันความหนักหน่วงของภาวะ *“ไร้ความหมาย”* ก็ดูจะยิ่งเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ กระทั่งสาธรค่อย ๆ เรียนรู้ที่จะ *“ทำใจ”* และจำต้องยอมรับว่า เขาเป็นคนพิการและ *“คนพิการเป็นคนอีกชนชั้นนึง ต่ำกว่าคนชนชั้นระดับล่างอีก”*

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สำหรับกรณีของทวี ความรู้สึกไม่ทัดเทียมกับผู้อื่นนั้นไม่ได้หมายถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างกรณีของสีดาและสาธร แต่เกี่ยวข้องกับความสามารถ เขารู้สึกว่า ด้วยความพิการ เขาไม่สามารถทำสิ่งต่าง ๆ หรือพัฒนาตนเองให้เสมอคนทั่วไปที่ไม่พิการได้

> *“ไอเราเนี่ยมันดูไม่ได้ มันก็ไม่สามารถที่จะพัฒนาศักยภาพให้ทัดเทียมกับคนปกติได้ไง เราได้แต่ต้องนั่งฟังอธิบาย ต้องฟังเค้าพูดอย่างเดียว ถ้าคนปกติเนี่ยใช้ตาดูแล้วก็อ่านกราฟแล้วพิจารณา แล้วก็มาเราต้องมาประชุมกับหัวหน้างาน แล้วบางทีต้องคุยคุยประชุมกับผู้ว่าจ้าง ไอเรามันทำไม่ได้คนพิการทางสายตานะ”*
>
> ทวี

ทวีรู้สึกว่า การที่เขาไม่อาจมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ได้ ทำให้เขาไม่สามารถพัฒนาตนเองให้ทัดเทียมกับคนทั่วไปสังเกตจาก *“ไอเราเนี่ยมันดูไม่ได้ มันก็ไม่สามารถที่จะพัฒนาศักยภาพให้ทัดเทียมกับคนปกติได้ไง”* ดูเหมือนทวีจะรู้สึกว่า ความพิการที่เกิดขึ้นจะทำให้เขาเสียเปรียบในการพัฒนาตนเองและทำงานได้จำกัด เช่น ไม่อาจไปประชุมกับผู้ว่าจ้างได้ ไม่อาจอ่านกราฟได้ แน่นอนว่าความคิดส่วนหนึ่งของทวีก็อาจจะถูกต้อง มีงานหลายอย่างที่คนตาบอดไม่อาจเข้าถึงได้โดยง่ายเมื่อขาดประสาทสัมผัสทางตา แต่การที่ทวีเชื่อ และยอมรับว่า ตนเองไม่สามารถพัฒนาศักยภาพให้ทัดเทียมกับคนทั่วไปได้นั้น ในทัศนะของผู้วิจัยมองเป็นการเชื่อตามความคิดความเชื่อของคนส่วนใหญ่ที่มองว่า แม้คนตาบอดจะพยายามอย่างไรก็ไม่สามารถมีทักษะทัดเทียมกับคนทั่วไป เพราะว่าไม่อาจมองเห็น ทั้ง ๆ ที่ในความเป็นจริงแล้วทุกคนมีความถนัดที่แตกต่างกัน มีวิธีการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เฉพาะตัว จึงไม่อาจจะเปรียบเทียบกัน และไม่อาจสรุปเอาได้โดยง่ายว่า การมองไม่เห็นจะทำให้ไม่อาจพัฒนาตนเองได้ทัดเทียมกับคนที่มองเห็น

กล่าวสรุป หลายครั้งคนตาบอดเกิดความรู้สึกว่าตนเองด้อยค่า และด้อยความสามารถกว่าคนอื่น ๆ เนื่องจากความพิการ แม้ความรู้สึกไม่ทัดเทียมกับผู้อื่นนั้นจะเป็นสิ่งที่ใคร ๆ ต่างก็ไม่ปรารถนาและพยายามเลี่ยงห่างให้ไกล แต่การตกอยู่ท่ามกลางสังคมแวดล้อมที่ตอกย้ำถึงความต่ำต้อยด้อยค่าและไร้ความสามารถของคนตาบอดซ้ำแล้วซ้ำเล่า ในที่สุดคนตาบอดก็ *“ทำใจ”* ดูดกลืนแบกรับความรู้สึกนั้นเข้ามา ตอกย้ำให้ตนเองยิ่งรู้สึกแปลกแยกต่ำต้อยกว่าผู้อื่น โดยการประเมินตนเองว่าไม่ทัดเทียมผู้อื่น ต่ำต้อยด้อยค่า และด้อยความสามารถนี้จะเข้มข้น ขยายวงกว้าง หรือมีรายละเอียดอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์แวดล้อม และประสบการณ์ของคนตาบอดแต่ละคน

4.2) ความรู้สึกเป็นภาระ

คนตาบอดสะท้อนถึงความรู้สึกผิด อึดอัดใจ ไม่สบายใจต่อการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น โดยมองว่า ตนเองเป็นภาระทำให้ผู้อื่นลำบาก เดือดร้อนเพิ่มขึ้น ส่งผลให้คนตาบอดระมัดระวังและหาทางหลีกเลี่ยงการพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้อื่น

ผู้ให้ข้อมูล 4 จาก 6 รายสะท้อนความรู้สึกเป็นภาระของผู้อื่น ยกตัวอย่างกรณีของสาธรเขารู้สึกไม่ดีต่อตนเองเมื่อต้องพึ่งพาความช่วยเหลือของผู้อื่น

“มันทำให้เรารู้สึกว่า เรา เราเป็นภาระ เราเป็นตัวปัญหาอะ เราเอาปัญหามาเพิ่มให้เค้า เราแบบเค้าต้องมายุ่งยากเพราะเรา เค้าต้องลำบากอย่างโง้นอย่างงี้ทำให้แบบคิดว่าแบบเออเราคิดดีแล้วหรอวะ เราทำแบบนี้ เราทำให้คนอื่นต้องมาลำบากอย่างโง้นอย่างงี้ทำให้แบบเออเหมือนเพิ่มปมด้อยเข้าไปอีก ทับถมตัวเองเข้าไปอีกอะฮะ”

สาธร

สาธรสะท้อนความรู้สึกไม่ดีต่อตนเอง โดยมองการพึ่งพาผู้อื่นของตนว่า *“เราเป็นภาระ เราเป็นตัวปัญหา”* ไม่ได้มองว่าการช่วยเหลือกันและกันนั้นเป็นเรื่องปกติธรรมดาในสังคม แต่เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้อื่นยุ่งยากลำบาก *“เค้าต้องมายุ่งยากเพราะเรา”* จากประโยคข้างต้นสะท้อนถึงความรู้สึกเกรงใจที่ซ่อนอยู่ลึก ๆ ในใจของสาธร แม้สาธรจะไม่ต้องการรบกวนพึ่งพาความช่วยเหลือของผู้อื่น แต่ก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทำให้รู้สึกไม่ดีต่อตนเองเพิ่มขึ้น และรู้สึกว่าตนเองยิ่งมีปมด้อย *“เหมือนเพิ่มปมด้อยเข้าไปอีก ทับถมตัวเองเข้าไปอีก”*

ขณะที่สาธรรู้สึกไม่ดีต่อตนเองที่เป็นภาระรบกวนผู้อื่น ทวีก็คอยระวังไม่ให้ใครตำหนิว่าเขาเป็นภาระได้

“เราจะ ร้องขอ ยกมือร้องขอเค้าตลอดเวลามันก็ไม่ใช่ไง มันไม่มีอาสาถึงขนาดนั้น เราก็ต้องทำอะไรของเราไว้ก่อนเตรียมอะไรของเราไว้ก่อนก็เตรียมไว้ก่อนอะครับ เพราะเราไม่รู้ว่าลับหลังเค้าจะนินทาเรายังไงเนอะ ไอ้จะบอกยังไงดีความคิดนะ เราก็ไม่รู้ว่าจะ ไอคนตาบอดนี่มาขออีกละ ขอไม่รู้จักเวลำเวลา เดี๋ยวขอน้ำ เดี๋ยวขอกาแฟ เดี๋ยวเอานั่นเอานี่อะไรอย่างเงี้ยะอะฮะ”

ทวี

ทวีก็ซึมซับรับรู้ว่า การที่คนตาบอดขอความช่วยเหลือนั้นถือเป็นภาระรบกวนผู้อื่น และรู้สึกไม่ดีต่อการขอความช่วยเหลือ จึงระแวงว่าผู้อื่นจะวิจารณ์ตัดสินทวีว่าเป็นภาระวุ่นวาย *“ไอคนตาบอดนี่มาขออีกละ ขอไม่รู้จักเวลำเวลา”* ทำให้ทวีเลี่ยงหลบการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นด้วยการตระเตรียมทุกสิ่งที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวันให้พร้อม *“เราก็ต้องทำอะไรของเราไว้ก่อนเตรียมอะไรของเราไว้ก่อน”* จากการสัมภาษณ์นั้นทวีเล่าถึงการพยายามตระเตรียมทุกอย่างด้วยตัวเองทั้งเตรียมอาหารกลางวัน

ไปกินในที่ทำงานทุกวัน เตรียมอุปกรณ์ทำงานเอง เพื่ออาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่นให้น้อยที่สุด แต่ก็ทำให้โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นลดน้อยถอยลงตามไปด้วย

สำหรับกรณีของสีดา การที่เธอไม่ได้รับการชักชวนให้เข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร ทำให้เธอรู้สึกว่าตนเองเป็นภาระของเพื่อนร่วมงาน

> *“คนอะเค้าจะมองว่าเราอะเป็นภาระหรือไม่ก็ (พูดเร็วขึ้น) คิดว่าน่าจะมองอย่างนั้นมากกว่า เพราะอย่างน้อยเราไปอะ เค้าก็ต้องให้เราจับแขนพาเดินและ พาเราไปนั่ง พาเราไปเข้าห้องน้ำ ซึ่งที่แปลก ๆ อย่างนั้นเราช่วยตัวเองไม่ได้จริง ๆ ไม่รู้ห้องน้ำอยู่ไหน อืม แล้วโต๊ะจีนอะก็ต้องช่วยเราตักกับข้าวอีก จะให้เราไปตักมันก็ไม่งามนะ มันจะยิ่งเละตุ้มเป๊ะกันใหญ่”*
>
> สีดา

จะเห็นว่า สีดารู้สึกว่าตนเองจะกลายเป็นภาระของผู้อื่นหากไปเข้าร่วมงานเลี้ยงสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานเนื่องจากต้องพึ่งพาความช่วยเหลือของผู้อื่นอย่างเลี่ยงไม่ได้ *“อย่างน้อยเราไปอะ เค้าก็ต้องให้เราจับแขนพาเดินและ พาเราไปนั่ง พาเราไปเข้าห้องน้ำ... แล้วโต๊ะจีนอะก็ต้องช่วยเราตักกับข้าวอีก”* สีดายังสะท้อนความรู้สึกอึดอัดที่ไม่อาจช่วยเหลือตนเองได้ *“ที่แปลก ๆ อย่างนั้นเราช่วยตัวเองไม่ได้จริง ๆ”* และ *“จะให้เราไปตักมันก็ไม่งามนะ มันจะยิ่งเละตุ้มเป๊ะกันใหญ่”* พิจารณาจะเห็นความอึดอัดใจของสีดาที่ต้องการจะช่วยเหลือตัวเองให้ได้แม้อยู่ในสถานที่ไม่คุ้นเคย แต่ไม่สามารถทำได้ ขณะเดียวกันสีดาไม่ต้องการพึ่งพาความช่วยเหลือของผู้อื่น แต่ก็จำเป็นต้องพึ่งพา ทำให้สีดารู้สึกไม่ดีกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในงานเลี้ยง และเลือกที่จะไม่เผชิญหน้ากับสถานการณ์ดังกล่าวด้วยการไม่พยายามไปร่วมงานสังสรรค์ขณะเดียวกันก็ไม่มีใครชวนสีดาไป ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่า สีดาอาจตีความการไม่ชวนไปข้างนอกของเพื่อนร่วมงานว่าหมายถึงการไม่เต็มใจที่จะต้อนรับ และไม่เต็มใจช่วยเหลือเธอนอกสถานที่เนื่องจากเธอเป็นคนพิการ ซึ่งตอกย้ำให้เธอรู้สึกว่า ตนเองเป็นภาระของเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น ในที่สุดสีดาอาจหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์น่าอึดอัดที่เกิดจากการต้องพึ่งพาผู้อื่นในการดำเนินชีวิตประจำวันนอกสถานที่ได้ แต่ความรู้สึกว่าตนเองเป็นภาระของผู้อื่นนั้นก็จะยังคงซึมซับฝังลึกอยู่ในใจของสีดาอย่างยากจะลบเลือน

สำหรับสีดา ความรู้สึกเป็นภาระของผู้อื่นเกิดขึ้นเมื่อเธอไม่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมขององค์กร ส่วนกรณีของสุนีย์ความรู้สึกว่าตนเองเป็นภาระของผู้อื่นเกิดขึ้นเมื่อเธอไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน

“ด้วยการทำงานที่ ที่คนอื่นต่าง ๆ เขาก็ยุ่งอยู่ แล้วเราไปถาม เราไปอะไรตลอดเวลาเนี่ยะ มันก็จะทำให้แบบ เราดูเป็นตัวรุ่นวายอะไรอย่างเนี้ยะ”

สุนีย์

สุนีย์เล่าถึงการทำงานในที่ทำงานเก่าของเธอว่า ทำให้เธอรู้สึกว่าตนเองเป็นตัวรุ่นวาย *“เราดูเป็นตัวรุ่นวายอะไรอย่างเนี้ยะ”* สะท้อนความรู้สึกว่า ตนเองต้องรบกวนพึ่งพาความช่วยเหลือของผู้อื่นตลอดเวลา โดยเธอเองสังเกตรับรู้ว่า *“คนอื่นต่าง ๆ เขาก็ยุ่งอยู่”* ทำให้เห็นภาพบรรยากาศการทำงานขององค์กรในขณะนั้นว่า หลายคนในองค์กรกำลังยุ่ง แต่มีเธอเพียงผู้เดียวที่ไม่มีงานรับผิดชอบจริงจัง และเธอรู้สึกถูกกีดกันจากการทำงานเนื่องจากเธอไม่มีความรู้เรื่องระบบ หรือข้อมูลของงานในองค์กร ทำให้เธอต้องคอยถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้อื่นซึ่งต่างก็ไม่มีเวลาตอบ จึงทำให้เห็นความรู้สึกไม่เป็นส่วนหนึ่งที่เกิดขึ้นในใจของสุนีย์ อย่างไรก็ตามสุนีย์เองก็ต้องการจะเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานเพิ่มขึ้นจึงพยายามเรียนรู้ข้อมูลและรับรู้ว่าตนเองต้องพึ่งพาความช่วยเหลือของผู้อื่นที่จะให้ข้อมูลแก่เธอ อย่างไรก็ตามเมื่อสัมผัสได้ถึงภาวะที่ *“คนอื่น ๆ เขาก็ยุ่งอยู่”* ทำให้สุนีย์รู้สึกไม่ดีกับการขอความช่วยเหลือ และเริ่มรู้สึกไม่ดีต่อตนเองในที่สุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สรุปว่า การอยู่ท่ามกลางการตีตราว่าความพิการเป็นภาระ ส่งผลให้คนตาบอดรู้สึกไม่ดีต่อตนเอง กล่าวโทษ ตำหนิตนเองเวลาที่ต้องพึ่งพาอาศัยความช่วยเหลือจากคนรอบข้าง ขณะเดียวกันก็ทำให้ระแวงว่าตนอาจถูกมองเป็นภาระ จึงหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ตนอาจช่วยเหลือตัวเองได้น้อย อึดอัดกังวลเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้อื่น พยายามจำกัดการขอความช่วยเหลือผู้อื่นให้น้อยที่สุด ส่งผลให้การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นลดลงตามไปด้วย

4.3) ความเจียมตัวในความพิการ

คนตาบอดสะท้อนความรู้สึกเจียมตัวในความพิการ โดยรู้สึกว่า ด้วยความพิการนั้น ตนไม่ควรเรียกร้องสิ่งใดเกินไปกว่าสิ่งที่องค์กรมอบให้ ทำให้ หรือจัดเตรียมไว้ให้ ตนไม่มีสิทธิ์ที่จะพูด หรือคิดถึงสิ่งที่ตนต้องการ เนื่องจากสำนึกว่า เพียงองค์กรให้โอกาสตนที่เป็นคนพิการได้ทำงานก็เป็นสิ่งที่ดีแล้ว

ผู้ให้ข้อมูล 3 จาก 6 ราย บอกเล่าถึงความรู้สึกเจียมตัวในความพิการไว้อย่างน่าสนใจ เช่น สีดาเล่าถึงการที่เธอรู้สึกว่าตนเองไม่มีสิทธิจะพูดหรือเรียกร้องใด ๆ เพราะเพียงได้โอกาสทำงานก็ถือว่าดีมากแล้ว

“ในวงการ การทำงานอะ ความรู้สึกที่เค้ามีให้พี่อะ ถ้าพี่พูดอะไรไปมากเกินไปเนี่ยะ มันจะมีคำว่า (พูดเร็วขึ้น) ที่อยู่ได้ทุกวันนี้มันก็ดีมากแล้วอะไรอย่างเงี้ยะ (หัวเราะ)”

สีดา

แม้สีดาจะมีสิ่งที่เธออยากแสดงความเห็น หรือปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความต้องการของเธอ แต่ก็เจียมตัวว่า เธอไม่มีสิทธิ์แสดงความเห็นใดได้มากนัก ด้วยต้องสำนึกในบุญคุณและโอกาสที่ได้รับจากองค์กรว่า *“ที่อยู่ได้ทุกวันนี้มันก็ดีมากแล้ว”* การที่เธอหัวเราะหลังจากประโยคข้างต้นซึ่งดูน่าจะเป็นเรื่องเจ็บปวดมากกว่าตลก คล้ายสะท้อนถึงความรู้สึกขมขื่นภายในที่ลึก ๆ เธอเองก็เห็นถึงความไม่สมเหตุสมผลของสถานการณ์บางอย่างที่เกิดขึ้น แต่ด้วยความเจียมตัวในความพิการ ทำให้เธอรู้สึกว่า ตนเองไม่สามารถพูดอะไรได้ ต้องอดทนกลั้นกลืนยอมรับกับสถานการณ์ที่เธอไม่เห็นด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สำหรับสาธร การเจียมตัวในความพิการไม่เพียงปรากฏผ่านการจำกัดการพูดอย่างสีดา แต่เริ่มต้นตั้งแต่การพยายามจำกัดความคิด และความต้องการภายใน โดยพยายามยอมรับว่าสำหรับตนที่เป็นคนพิการนั้นได้โอกาสเท่านี้ก็ถือว่าโชคดีมากแล้ว

“เราก็ช่วยเค้าเท่าที่เราช่วยได้ อะไรก็ได้ครับ เพราะว่าเราก็ถือว่าเราเป็นคนพิการเรามีเป็นระบบได้ทำงานแล้วอะไรก็ทำ ๆ ไปเถอะ ถึงเวลาหมดเวลาเราก็กลับบ้านแค่นั้นเอง ไม่ต้องไปคิดไรมากครับ พอคิดมากแล้วเครียด เพราะว่าเราเคยปกติมาก่อน”

สาธร

ข้อความข้างต้นจะเห็นความเจียมตัวในความพิการของสาธร ผ่านการที่เขาพยายามจำกัดความคิดตัวเองสังเกตจาก *“ไม่ต้องไปคิดไรมากครับ”* และจำกัดสิทธิที่จะเลือกตัดสินใจ *“อะไรก็ได้ครับ”* *“ทำ ๆ ไปเถอะ”* เนื่องจากสาธรเห็นว่า ได้มีโอกาสทำงานก็ถือว่าเป็นโชคดีสำหรับตนที่เป็นคนพิการแล้ว *“เราเป็นคนพิการเรามีเป็นระบบได้ทำงานแล้วอะไรก็ทำ ๆ ไปเถอะ”* จากประโยคที่สาธรกล่าวว่า *“พอคิดมากแล้วเครียด เพราะว่าเราเคยปกติมาก่อน”* คล้ายสะท้อนว่า แท้จริงสาธรก็อึดอัดกับการพยายามจำกัดตนเอง แต่ก็คิดว่า เมื่อตนพิการหรือกลายเป็นคนไม่ปกติก็จำเป็นต้องยอมรับข้อจำกัดเหล่านี้ และอดทนอยู่อย่างคนพิการโดย *“ไม่ต้องไปคิดไรมาก”* ไม่ต้องคิดถึงความต้องการของตัวเอง ยอมทำตามสิ่งที่ผู้อื่นเห็นควรก็พอ *“อะไรก็ได้ครับ”*

เมื่อพิจารณากรณีของทวีเพิ่มเติม จะเห็นความเจียมตัวในความพิการว่า ไม่เพียงแต่เป็นการสะกดกลั้นไม่เรียกร้อง และไม่คิดถึงสิ่งที่ตนต้องการ แต่ยังหมายความถึงการพิจารณายอมรับว่าสิ่งที่ตนได้รับนั้นถูกต้องเหมาะสมดีแล้ว ดังที่ทวีเห็นว่าตนสมควรได้รับเงินเดือนที่จำกัดแล้ว

> *“อาจจะตัวพี่ก็ได้มั้ง คือทำงานได้ได้ไม่คุ้มค่า แล้วอืม ถ้าลักษณะของธุรการเนี่ย ส่วนใหญ่แค่เค้ารับแค่ปวช.ไง ฐานเงินเดือนก็คงไม่เกินมากกว่านี้หรอกครับ”*
>
> ทวี

แม้ทวีจะมีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีถึงสองใบ และรู้สึกอึดอัดด้วยเงินเดือนที่ได้รับนั้นจำกัดคงที่ ซ้ำยังน้อยกว่าค่าครองชีพ แต่เขาก็ยอมรับเงินเดือนที่ต่ำกว่าระดับวุฒิการศึกษาของตนเพราะเจียมตัวว่า ด้วยความพิการคงจะทำให้ตัวเขาทำงานได้ไม่คุ้มค่า *“อาจจะตัวพี่ก็ได้มั้ง คือทำงานได้ไม่คุ้มค่า”* และคิดว่าจำนวนเงินเดือนที่ได้รับน่าจะเหมาะสมกับตำแหน่งของตนที่ทำงานเป็นธุรการแล้ว *“ฐานเงินเดือนก็คงไม่เกินมากกว่านี้หรอกครับ”* ยิ่งไปกว่านั้นจากการสัมภาษณ์แม้ทวีจะอึดอัดที่เขาไม่อาจเติบโตในหน้าที่การงานได้ แต่เขาก็ยอมรับข้อจำกัดดังกล่าวว่า เป็นเพราะความพิการของเขาเอง มิได้เป็นเพราะข้อจำกัดจากการตีตราของสังคม

กล่าวสรุปว่า ความเจียมตัวในความพิการที่เกิดขึ้นนั้น ทำให้คนตาบอดยอมรับความคิดเห็นและการปฏิบัติของคนในสังคมว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม แม้หลาย ๆ ครั้งสิ่งเหล่านั้นอาจหมายความถึงการที่คนตาบอดจะต้องเสียเปรียบ เสียผลประโยชน์ในชีวิตบางประการ หรือจำกัดความต้องการของตัวเองก็ตาม โดยมองว่า ด้วยความพิการจึงทำให้ไม่มีสิทธิ์มีเสียงที่จะเรียกร้องใด ๆ จำต้องอยู่อย่างสงบเสงี่ยมเจียมตน และสำนึกบุญคุณของสังคมที่ให้โอกาสต่อตนที่เป็นคนตาบอด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

กล่าวโดยรวม การซึมซับการตีตราสู่ตนเองทั้ง 3 ประการข้างต้น คือ ความรู้สึกไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น ความรู้สึกเป็นภาระ และความเจียมตัวในความพิการ สะท้อนถึงการที่สถานการณ์จำกัดในองค์กรมีส่วนตอกย้ำให้คนตาบอดรู้สึกว่า ความพิการนั้นเป็นปมด้อยที่ทำให้ตนไม่มีศักดิ์ศรี ไม่มีความสามารถที่ทัดเทียมกับคนทั่วไป เป็นภาระของผู้อื่น และไม่มีสิทธิ์เรียกร้อง หรือได้รับสิ่งใดนอกเหนือไปจากสิ่งที่องค์กรพิจารณามอบให้

บทสะท้อนอัตวิสัยของผู้วิจัยเกี่ยวกับผลการวิจัย

ระหว่างการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิจัยนั้น หลายครั้งที่ต้องพักการทำวิจัยไปด้วยความหดหู่ สะเทือนใจ และความเจ็บปวด ประสบการณ์ที่ผู้เข้าร่วมวิจัยถ่ายทอดแผ่ความรู้สึกอึดอัดบีบคั้นส่งผ่านมาถึงตัวผู้วิจัย พาให้ผู้วิจัยเทียบเคียงประสบการณ์เหล่านั้นเข้ากับประสบการณ์ของตนเองในอดีต ความอึดอัดจากการที่ไม่สามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้เพราะระบบไม่เอื้อให้ทำได้ ความกดดันจากการที่ไม่อาจเดินไปไหนมาไหนอย่างอิสระ ความรู้สึกว่าถูกแบ่งแยกออกจากสังคมอย่างฉับพลัน เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยเคยประสบและพยายามปรับตัวข้ามผ่านมาเช่นกัน ครั้นนึกว่า จะต้องประสบกับความรู้สึกเช่นนี้อีกครั้งในบริบทของการทำงานในองค์กร ก็อดไม่ได้ที่จะรู้สึกหวาดกลัวขึ้นมา ทั้งยังมีหลายครั้งที่ผู้วิจัยรู้สึกสงสารตนเอง และคนตาบอดทั้งหลาย ราวกับว่า สถานการณ์ที่บีบคั้นกดดันนี้จะเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดไว้แล้วสำหรับคนตาบอดทุกคน ไม่เว้นแม้แต่ตัวผู้วิจัยเอง ผู้วิจัยพบว่าความรู้สึกอยากหนีจากการเป็นคนตาบอดนั้นกลับมาอีกครั้ง ซ้ำร้ายหลายครั้งระหว่างวิเคราะห์ผลการวิจัย ผู้วิจัยสัมผัสได้ถึงความสั่นคลอนของความศรัทธาของตัวเอง มีคำถามผุดขึ้นในใจเป็นระยะว่า หรือผู้วิจัยต้องยอมรับจริง ๆ ว่า คนตาบอดแตกต่างแปลกแยก หรือคนตาบอดจะไม่อาจทำงานได้จริง ๆ หรือบางทีคนตาบอดอาจจะเป็นภาระของผู้อื่นจริง ๆ ก็ได้ หรือว่าผู้วิจัยควรจะต้องเจียมตัวในความพิการและเลิกทำงานวิจัยนี้ ทิ้งความศรัทธาที่เลื่อนลอยของตัวเองไปเสีย

อย่างไรก็ตาม การได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการซึมซับการตีตราสู่ตนเองที่เกิดขึ้นกับผู้เข้าร่วมวิจัยก็ทำให้ได้เห็นว่ากระบวนการดังกล่าวกำลังเกิดขึ้นกับตัวผู้วิจัยเองเช่นกัน และความรู้สึกท้อแท้ หดหู่ที่กำลังเกิดขึ้นนี้ก็คือผลจากการที่ผู้วิจัยซึมซับการตีตราสู่ตนเอง ทำให้ลังเลที่จะเขียนวิจัยนี้ต่อไป ทำให้รู้สึกว่าตนเองไม่มีสิทธิ์มีเสียงที่จะบอกเล่าประสบการณ์ของคนตาบอด รู้สึกว่าความคิดนึกของคนตาบอดนั้นไม่สำคัญ ไม่ควรค่าต่อความใส่ใจ คนตาบอดเป็นภาระ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

และการจัดเตรียมระบบให้คนตาบอดเป็นเรื่องยุ่งยากเกินจำเป็น การตระหนักถึงอิทธิพลของการซึมซับการตีตราสู่ตนเองทำให้ผู้วิจัยกรองความคิดความรู้สึกนั้นออกไปได้ และกลับมาเห็นถึงความเป็นจริงที่ว่า มนุษย์ทุกคนต่างเท่าเทียม และคนตาบอดก็คือมนุษย์ บางครั้งคนเราก็ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน การที่คนตาบอดจะพึ่งพาผู้อื่นในบางเรื่องนั้นไม่ผิด ยิ่งไปกว่านั้นในฐานะมนุษย์เราต่างมีสิทธิที่จะได้รับความใส่ใจจากผู้อื่น ในฐานะประชาชนเราก็มีสิทธิ์จะได้รับการดูแลจากรัฐ และในฐานะของพนักงานก็มีสิทธิ์จะได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

การซึมซับการตีตราสู่ตนเองที่เกิดขึ้นกับตัวผู้วิจัยทำให้เห็นว่า การซึมซับการตีตราสู่ตนเองไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะในบริบทของการทำงานในองค์กร แต่หล่อหลอมเรื่อยมาผ่านการปฏิสัมพันธ์กับคนทั่วไป ผ่านการนำเสนอจากสื่อต่าง ๆ ผ่านค่านิยมของวัฒนธรรม ผ่านสภาพแวดล้อมในสังคมประเทศที่ไม่ได้ออกแบบมาให้เอื้อต่อคนพิการ ผ่านสถานการณ์นับครั้งไม่ถ้วนในชีวิตประจำวันที่ทำให้รู้สึกว่าตนเองถูกหลงลืม ละเลย ถูกทอดทิ้ง และไม่สลักสำคัญ ทั้งหมดต่างตอกย้ำถึงความแตกต่างแปลกแยกของคนตาบอด ทำให้รู้สึกว่า ตนเองไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น เป็นผู้ด้อยโอกาส และไม่มีสิทธิ์เรียกร้องสิ่งใด ๆ

ยกตัวอย่างการซึมซับการตีตราสู่ตนเองที่เห็นได้ชัดในตัวผู้วิจัย คือ แม้ผู้วิจัยจะสอบผ่านได้เข้าเรียนมหาวิทยาลัยเช่นเดียวกับคนทั่วไป แม้จะชำระค่าใช้จ่ายประจำภาคการศึกษาเท่าเทียมกัน แต่ผู้วิจัยกลับไม่เคยตระหนักถึงสิทธิของผู้วิจัยที่จะได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยให้เรียน หรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เท่ากับนิสิตนักศึกษาทั่วไป ผู้วิจัยกลับคิดว่า มหาวิทยาลัยได้เตรียมสิ่งสนับสนุนสำหรับทุกคนแล้ว เพียงแต่เป็นความผิด เป็นความโชคร้ายของผู้วิจัยเองที่ตาบอดทำให้เข้าไม่ถึงการสนับสนุนเหล่านั้น และผู้วิจัยก็ไม่ควรเรียกร้องสิ่งใดให้ครู หรืออาจารย์ต้องลำบากยุ่งยากเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยยอมรับที่ตนเองมีสิทธิไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น และถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบของตนเองที่จะต้องแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเอง เช่น หาทางเข้าถึงเอกสารการเรียนด้วยตนเอง หาคนช่วยจัดหน้าเอกสารรายงานต่าง ๆ เอง หากพบระบบเว็บไซต์ที่ไม่อาจเข้าถึงได้ก็เป็นความรับผิดชอบของผู้วิจัยเองที่จะไหว้วานให้คนช่วยกรอกข้อมูล บอกเล่าข้อมูลให้ฟัง หรือยอมรับว่าตนไม่มีสิทธิ์เข้าถึงเว็บไซต์นั้นไปโดยปริยาย โดยผู้วิจัยไม่เคยตระหนักเลยว่า สิ่งเหล่านี้คือความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นกับผู้วิจัย และไม่เคยคิดว่าเป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัยกับผู้ออกแบบระบบต่าง ๆ ที่ต้องคำนึงถึงสิทธิที่เท่าเทียมกันของทุกคน

สนับสนุน ตลอดจนออกแบบระบบพื้นฐานให้ทุกคนเข้าถึงได้ ทุกคนนั้นย่อมหมายรวมถึงตัวผู้วิจัยที่เป็นคนตาบอดด้วย

ผู้วิจัยต้องประหลาดใจ เพราะความจริงที่ว่า ผู้วิจัยมีสิทธิเท่าเทียมกับผู้อื่นกลับกลายเป็นสิ่งที่ฟังดูไม่คุ้นเคยและไม่น่าเชื่อ ราวกับว่า ความรู้สึกไม่ทัดเทียมได้กลืนกินผู้วิจัยไปแล้ว กลายเป็นความจริงที่ผู้วิจัยยึดถือมาตลอด ปรากฏออกมาในรูปแบบของความรู้สึกเกรงใจและเจียมตัวตลอดเวลา รู้สึกว่าตัวเองไม่มีสิทธิ์มีเสียงตลอดเวลา ไม่มั่นใจ ไม่สลักสำคัญ ยินยอมให้ตัวเองถูกปล่อยปละละเลย และสำนึกบุญคุณของคนรอบข้างอยู่ตลอดเวลา ความรู้สึกเหล่านี้ส่งอิทธิพลต่อผู้วิจัยอย่างมากตลอดกระบวนการทำวิจัย ทำให้วิตกกังวลและหวั่นเกรงไปว่า ข้อความบางประการที่เขียนนั้นจะกลายเป็นการเรียกร้องมากเกินไป กลายเป็นการสะท้อนถึงความคิดที่เนรคุณ และไม่รู้จักเจียมตัว ถือเป็นอุปสรรคต่อการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมาก เพราะความหวั่นเกรงนี้ทำให้ผู้วิจัยเพิกเฉย ละเลยข้อมูลประสบการณ์บางประการของผู้เข้าร่วมวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลสำคัญบางประการที่สอดคล้องกับความรู้สึกของผู้วิจัยเอง แม้ไม่เพิกเฉย ก็ลังเลที่จะสรุปผล หรือกังวลที่จะสื่อสารความรู้สึกนั้นอย่างตรงไปตรงมา อย่างไรก็ตามการได้พูดคุยประเด็นปัญหานี้กับอาจารย์ที่ปรึกษาก็ทำให้ตระหนักถึงหน้าที่สำคัญของผู้วิจัยที่จะต้องเป็นกระบอกเสียงของผู้เข้าร่วมวิจัยบอกเล่าประสบการณ์ความรู้สึกนึกคิดของผู้เข้าร่วมวิจัยอย่างตรงไปตรงมา และไม่ปิดบัง การตระหนักถึงหน้าที่สำคัญนี้ทำให้ผู้วิจัยพยายามต่อสู้กับการซึมซับการตีตราที่เกิดขึ้นภายในตนเอง และพยายามเขียนผลการวิจัยนี้ออกมาให้ละเอียดชัดเจนที่สุดเท่าที่ผู้วิจัยจะทำได้

กล่าวโดยสรุปการทำวิจัยนี้ทำให้ตระหนักถึงการซึมซับการตีตราสู่ตนเองที่ส่งอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้วิจัย และส่งอิทธิพลต่อกระบวนการทำวิจัย ขณะเดียวกันการทำวิจัยนี้ก็เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้วิจัยเรียนรู้ที่จะต่อสู้ให้เป็นอิสระจากการซึมซับการตีตราสู่ตนเองไปด้วยพร้อมกัน ถือได้ว่าเป็นการเรียนรู้ที่สำคัญยิ่งต่อตัวผู้วิจัยซึ่งจะมีผลเปลี่ยนทัศนะของผู้วิจัยไปตลอดกาล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 5

การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

แม้ที่ผ่านมาจะมีการศึกษาเรื่องคนตาบอดกับการทำงานในองค์กร แต่งานวิจัยเหล่านี้ก็เป็นงานวิจัยที่ศึกษาคนพิการโดยรวม (Cheausuwantavee & Keeratiphanthawong, 2021; Saunders & Nedelec, 2014) และเป็นการศึกษาผ่านมุมมองของบุคคลแวดล้อม เช่น นายจ้าง ศูนย์สนับสนุนคนพิการ มากกว่าจะมุ่งไปที่การทำความเข้าใจโลกของคนตาบอดในมุมมองของพนักงานตาบอดโดยตรง (Crudden, 2012; Golub, 2006; McDonnall, 2018) งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร โดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ เพื่อให้เข้าใจประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงานในองค์กรซึ่งสะท้อนผ่านมุมมองของพนักงานตาบอดโดยตรง ผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นพนักงานตาบอดจำนวน 6 ราย อายุอยู่ระหว่าง 34-52 ปี วุฒิการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงระดับดุษฎีบัณฑิต เก็บข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า มีข้อค้นพบสำคัญ 4 ประเด็น คือ 1) แรงกดดันภายในใจก่อนเริ่มทำงานเกิดจากคนตาบอดมีความต้องการสร้างอัตลักษณ์จากการทำงาน โดยต้องการสร้างตัวตนที่มีคุณค่าตัวตนทางสังคมที่เชื่อมโยงใกล้ชิดกับผู้อื่น และตัวตนที่มีอำนาจจากการมีรายได้ คนตาบอดจึงต้องการประกอบอาชีพ แต่ขณะเดียวกันก็รู้ว่าโอกาส และทางเลือกอาชีพมีจำกัด ทั้งยังกังวลใจต่อการทำงานในองค์กร ที่สุดก็เกิดเป็นความกดดันภายในใจที่ต้องต่อสู้กันระหว่างทำงานกับไม่ทำงาน 2) ความบีบคั้นทางใจเมื่อเริ่มเป็นพนักงานองค์กร อธิบายได้ว่า เมื่อคนตาบอดเข้ามาทำงานในองค์กรก็ต้องเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ ที่ตนกังวลจริง ๆ ด้วยคนในองค์กรมีการตีตรา มีทัศนคติแบบเหมารวม และเข้าใจคนตาบอดผิดจากความเป็นจริง ทำให้คนตาบอดประสบข้อจำกัดในการทำงาน การดำเนินชีวิตประจำวัน การมีส่วนร่วมกับสังคมองค์กร ไปจนถึงข้อจำกัดด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลให้เกิดความอึดอัดบีบคั้นภายในใจ 3) การรับมือกับความบีบคั้นทางใจในองค์กร กล่าวคือ คนตาบอดพยายามหาทางลดทอนความอึดอัดบีบคั้นในใจที่เกิดขึ้นจากข้อจำกัดต่าง ๆ ในองค์กร โดยการพยายามเข้าใจผู้อื่นเพื่อให้ตนยังอดทนอยู่ในสถานการณ์ที่บีบคั้นนั้นได้ พยายามแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นข้อจำกัด หรือลาออกจากองค์กรเพื่อให้ตัวเองพ้นไปจากความอึดอัดบีบคั้น

โดยมีการสนับสนุนจากคนในองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้คนตาบอดเลือกวิธีรับมือกับสถานการณ์ในองค์กร 4) การซึมซับการตีตราสู่ตนเอง อธิบายได้ว่า กรณีที่คนตาบอดนั้นไม่อาจหาทางลดทอนความอึดอัดบีบคั้นทางใจที่เกิดขึ้น ทั้งยังไม่ได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมอย่างเพียงพอ คนตาบอดจะเกิดการซึมซับการตีตราสู่ตนเอง โดยรู้สึกว่า ตนไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น เป็นภาระ และต้องเจียมตัวในความพิการ

จากข้อค้นพบทั้ง 4 ประเด็นข้างต้นนั้น พิจารณาแล้วเห็นได้ว่า ทุกประเด็นมีความเกี่ยวข้องกับการตีตราคนตาบอดเป็นฐานสำคัญ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปเป็นประเด็นอภิปราย 2 ส่วนสำคัญคือ ประเด็นอภิปรายที่ 1 การปรับตัวของพนักงานตาบอด เกี่ยวข้องกับการที่พนักงานตาบอดพยายามปรับตัวเพื่อรับมือและจัดการกับการถูกตีตรา และประเด็นอภิปรายที่ 2 การซึมซับการตีตราสู่ตนเอง เกี่ยวข้องกับการที่คนตาบอดไม่อาจจัดการกับการถูกตีตรา หรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากคนรอบข้างเพียงพอให้ทำงานและดำเนินชีวิตประจำวันในองค์กรได้สะดวกเช่นเดียวกับพนักงานทั่วไป ทำให้เกิดการซึมซับการตีตราสู่ตนเองขึ้น โดยจะได้อภิปรายไปตามลำดับแต่ละประเด็นดังนี้

ประเด็นอภิปรายที่ 1 การปรับตัวของพนักงานตาบอด

เมื่อพิจารณาข้อค้นพบ 3 ประเด็นแรกในงานวิจัยนี้ อันได้แก่ (1) แรงกดดันภายในใจก่อนเริ่มทำงาน (2) ความบีบคั้นทางใจเมื่อเริ่มเป็นพนักงานองค์กร และ (3) การรับมือกับความบีบคั้นทางใจในองค์กร เห็นได้ว่า ข้อค้นพบทั้ง 3 ประเด็นข้างต้นสะท้อนถึงความพยายามของพนักงานตาบอดที่ต้องการจะจัดการกับการถูกตีตรา และอยู่ระหว่างการปรับตัวเปลี่ยนผ่านไปสู่การปราศจากตราบาป กล่าวคือ พนักงานตาบอดเหล่านี้รับรู้ว่า ความพิการที่เกิดขึ้นกับตนเอง ทำให้ตนกลายเป็นผู้ถูกตีตราว่ามีความสามารถไม่เท่าเทียมกับคนปกติ ไม่สามารถที่จะเป็นผู้นำคนปกติได้ (วิชัย จันทร์บุญ และ มณีมัย ทองอยู่, 2559) เป็นภาระ ไม่มีความรู้ (เพ็ญจันทร์ ประดับมุข-เชอร์เรอร์, 2549) เป็นผู้ที่ผิดปกติ น่าสงสาร และความพิการเป็นผลจากบาปกรรมในอดีต (Kerddaen, 2018) การรับรู้นี้ผลักดันให้พนักงานตาบอดเหล่านี้ต้องการจัดการกับการตีตราที่สังคมมีต่อความพิการ เพื่อให้สังคมยอมรับความพิการว่า ไม่ใช่สิ่งที่ทำให้คนตาบอดแตกต่างแปลกแยก เมื่อสังคมยอมรับว่า ความพิการไม่ใช่สิ่งที่ทำให้คนตาบอดแปลกแยก คนตาบอดก็จะรู้สึกว่าตนได้รับการยอมรับและไม่รู้สึกว่าความพิการเป็นตราบาปของตนอีกต่อไป ดังนั้นเพื่อจะจัดการกับการถูกตีตรา พนักงานตาบอดเหล่านี้จึงต้องการมีงานทำ แต่ขณะเดียวกัน

การก้าวเข้าสู่โลกของการทำงานก็ทำให้กังวลที่จะต้องเผชิญกับการตีตรา รู้สึกไม่มั่นคง ไม่มั่นใจว่าผู้อื่นจะยอมรับตนหรือไม่ จะมีความคิดเกี่ยวกับตนซึ่งเป็นคนพิการอย่างไร (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) และรับรู้ว่า ด้วยการตีตรานั้นจะทำให้ตนมีโอกาสและทางเลือกอาชีพที่จำกัด เพราะนายจ้างก็จะปฏิเสธการจ้างงานคนตาบอดด้วยตีตราคนตาบอดว่าไม่มีความสามารถ ทำให้คนตาบอดมีโอกาสและทางเลือกในการทำงานที่จำกัด จึงก่อเกิดเป็นแรงกดดันภายในใจก่อนเริ่มทำงาน เมื่อเข้าสู่การทำงานในองค์กร คนตาบอดซึ่งกลายเป็นพนักงานเหล่านี้ก็เผชิญกับข้อจำกัดที่เกิดจากการตีตราจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด เกิดความบีบคั้นทางใจเมื่อเริ่มเป็นพนักงานองค์กร ความบีบคั้นนี้ผลักดันคนตาบอดไปสู่ความพยายามที่จะรับมือกับความบีบคั้นทางใจ โดยพยายามต่อรอง ปรับตัว และจัดการกับการถูกตีตราภายในองค์กร เพื่อสร้างอัตลักษณ์ของตนขึ้นใหม่และเป็นอิสระจากการถูกตีตรา (Meisenbach, 2010)

การอภิปรายในประเด็นนี้จะเริ่มต้นจากอภิปรายเกี่ยวกับความพยายามของคนตาบอดที่ต้องการจัดการกับการตีตราทำให้ต้องการหางานทำ จากนั้นจะอภิปรายเกี่ยวกับการเผชิญหน้ากับการถูกตีตรารูปแบบต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดความกังวล และความอึดอัดบีบคั้นในใจ และอภิปรายเกี่ยวกับความพยายามของคนตาบอดที่จะปรับตัว รับมือกับการถูกตีตราในองค์กร รวมไปถึงการได้รับความช่วยเหลือในการปรับตัวจากคนรอบข้าง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นแรก ความพยายามจัดการกับการตีตราของคนตาบอดนั้น เริ่มต้นสะท้อนผ่านการที่พนักงานตาบอดเหล่านี้พยายามหางานทำ โดยคาดหวังว่า การประกอบอาชีพจะทำให้ตนหลุดพ้นจากการถูกตีตราได้ กล่าวคือ คนตาบอดรับรู้ถึงการตีตราต่อความพิการมาตั้งแต่ก่อนทำงาน และคาดหวังว่าเมื่อมีอาชีพตนเองก็อาจเป็นอิสระจากการตีตราเหล่านั้นได้ ในงานวิจัยนี้เห็นได้ว่าการไม่ได้ทำงานนั้นส่งผลให้วิตกกังวลต่อการถูกประเมินตัดสินคุณค่าจากคนรอบข้าง ดังเช่นสีดาที่กลัวว่าคนรอบข้างจะมองว่าตนเองไม่มีประโยชน์ เพราะไม่ได้ทำงาน งานวิจัยของ Strong (1998) ก็บ่งชี้ว่า คนพิการรับรู้ถึงมุมมองของสังคมที่ประเมินตัดสินคนพิการว่า ขี้เกียจ และขาดแรงจูงใจที่จะทำงาน ดังนั้นการตีตราสำคัญประการแรกที่คนตาบอดพยายามจัดการ คือ ความด้อยคุณค่าและด้อยความสามารถของคนพิการ คนตาบอดคาดหวังว่า อาชีพจะเพิ่มคุณค่าให้ตนเองได้จากการที่ตนได้ลงมือทำงาน ทำให้สังคมเปลี่ยนความเชื่อที่ว่า คนตาบอดด้อยค่า ด้อยความสามารถจนต้องแบ่งแยกออกจากสังคมไปได้ ความคาดหวังดังกล่าวสะท้อนถึงสภาวะเปราะบางภายในใจที่เกิดจาก

ความพิการ เนื่องจากคนตาบอดไม่มั่นใจว่า ความพิการจะส่งผลให้คุณค่าของตนเองลดลงหรือไม่ หรือจะส่งผลให้ตนผิดปกติหรือไม่ ดังกรณีของทวีที่อยากเข้าสู่ลโลกของการทำงานอีกครั้งหลังสูญเสียการมองเห็นเพื่อพิสูจน์ว่าตัวเขายังคงมีคุณค่า หรือสาธรที่ต้องการออกไปทำงานเพื่อจะได้รู้สึกว่าตัวเขาปกติ ไม่ได้เหลื่อมล้ำหรือแตกต่างจากผู้อื่น ความคาดหวังว่า อาชีพจะช่วยทำให้รู้สึกมีคุณค่านี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Saunders และ Nedelec (2014) ที่ระบุว่า การทำงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคนพิการเพราะช่วยให้รู้สึกถึงคุณค่าในตนเอง มีความนับถือตนเองเพิ่มขึ้น และรู้สึกว่าตนเองเป็นปกติ นั่นหมายความว่า การทำงานช่วยให้คนพิการต่อสู้กับภาวะที่รู้สึกไร้ค่า หรือรู้สึกผิดปกติเนื่องจากความพิการของตนเองได้ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คนตาบอดคาดหวังว่า การมีอาชีพจะเป็นเหมือนอีกเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยลบล้างการตีตราของสังคมที่มองว่าคนพิการไร้ค่า ไร้ประโยชน์ไปได้

การถูกตีตรายังส่งผลให้ผู้ถูกตีตราไม่เป็นที่ต้อนรับในสังคม และถูกกันออกจากพื้นที่สาธารณะ (Goffman, 1963; ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) เหล่าพนักงานตาบอดต้องการจัดการกับการตีตรานี้โดยทำให้สังคมยอมรับคนพิการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และต้องการมีสัมพันธภาพที่แน่นแฟ้น (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) การไม่มีงานทำนั้นจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกแปลกแยก แยกตัวออกจากสังคม กระทบต่อความสัมพันธ์กับเพื่อน และครอบครัว (Hvalsøe & Josephsson, 2003) ผลักดันให้คนตาบอดกลุ่มนี้ต้องการประกอบอาชีพด้วยคาดหวังว่า การได้ประกอบอาชีพจะทำให้เชื่อมสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้รู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่กว้างขวาง มีความใกล้ชิดกับเพื่อน และครอบครัวผ่านการได้ทำกิจกรรมร่วมกัน หรือพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต ดังเช่นกรณีของสาธรที่รู้สึกว่าการทำงานทำให้เขาได้เชื่อมสัมพันธ์ใกล้ชิดกับครอบครัวเพิ่มขึ้น แตกต่างจากตอนไม่ได้ทำงานที่ทำให้รู้สึกว่าความสัมพันธ์ของเขากับครอบครัวห่างเหินเพราะไม่มีเรื่องให้พูดคุยกัน

คนตาบอดยังถูกตีตราว่า เป็นภาระ ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ (เพ็ญจันทร์ ประดับมุข-เชอร์เรอร์, 2549) ทำให้กลุ่มพนักงานตาบอดต้องการจัดการกับการถูกตีตรานี้ โดยคาดหวังว่า เมื่อได้ประกอบอาชีพแล้วตนจะมีพลังอำนาจในตนเองเพิ่มขึ้นเนื่องจากมีรายได้ของตนเอง สามารถรับผิดชอบดูแลชีวิตของตนเอง ลดความรู้สึกของการเป็นภาระหรือต้องพึ่งพาผู้อื่นลง เห็นได้จากสาธรที่รู้สึกว่าต้องการจะรับผิดชอบตนเองได้ ไม่ต้องการเป็นภาระของครอบครัว นอกจากนี้ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า คนตาบอดไม่เพียงต้องการจะรับผิดชอบตนเองได้ แต่ยังอยากจะมีส่วนร่วมดูแลผู้อื่น

เช่น ครอบครัว และต้องการรู้สึกถึงความมั่นคง ความมีอิสระในชีวิต ดังที่สุนีย์ต้องการจะนำรายได้มาดูแลแม่ และยิ่งยศต้องการมีรายได้เพื่อให้ชีวิตที่เหลือมั่นคงและมีอิสระ

ประเด็นต่อมา อธิบายได้ว่า การทำงานในองค์กรถือเป็นช่วงเวลาสำคัญที่คนตาบอดเผชิญหน้ากับการถูกตีตราโดยตรง จึงเป็นช่วงสำคัญของการปรับตัวเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาป เนื่องจากการจะเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาปได้ ผู้ถูกตีตราจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนกลุ่มใหม่ โดยจำเป็นต้องเรียนรู้ที่จะเผชิญกับความคิด และวิธีที่ผู้อื่นปฏิบัติต่อตน (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) ในช่วงนี้จึงเป็นช่วงสำคัญที่พนักงานตาบอดต้องเผชิญกับสถานการณ์บีบคั้นอันเกิดจากการถูกตีตราโดยตรง งานวิจัยของ O'Day (1999) ได้ระบุถึงอุปสรรคทางสังคม (Societal barriers) ว่าเป็นหนึ่งในอุปสรรคความท้าทายสำคัญของการทำงานในองค์กรสำหรับพนักงานตาบอด กล่าวคือ เมื่อเข้าทำงาน พนักงานตาบอดจะต้องเผชิญกับทัศนคติเชิงลบต่อคนพิการ การตีตรา และความเข้าใจผิดต่อคนตาบอดจึงทำให้พนักงานตาบอดเหล่านี้ประสบความยากลำบากในการทำงาน ดังปรากฏในงานวิจัยนี้ว่า ทัศนคติเชิงลบ การตีตรา และความเข้าใจผิดที่สังคมมีต่อคนตาบอดนั้นส่งผลให้องค์กรไม่ได้จัดเตรียมระบบให้เอื้อต่อการทำงานของพนักงานตาบอด เนื่องจากเชื่อว่าคนตาบอดไม่สามารถทำงานได้ จึงไม่จำเป็นต้องจัดเตรียมระบบที่เอื้อให้พนักงานตาบอดทำงานได้ ดังที่ยิ่งยศรู้สึกว่าองค์กรไม่คาดหวังผลงานจากคนพิการอย่างเขา จึงไม่ได้จัดเตรียมระบบให้เอื้อต่อการทำงานของเขา หรือกรณีที่สุนีย์นั้นไม่ได้รับการเอื้ออำนวยให้เข้าถึงระบบของการทำงานในองค์กร ไม่มีการสอนงาน และไม่สนับสนุนให้สุนีย์ทำงาน เนื่องจากไม่มีใครในองค์กรที่เชื่อว่า สุนีย์สามารถทำงานได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาที่ระบุว่า สังคมมีความคาดหวังต่ำต่อผลงานของพนักงานตาบอด (O'Day, 1999) มีการแบ่งแยก และไม่มีการจัดเตรียมอุปกรณ์การทำงานที่เข้าถึงได้สำหรับพนักงานตาบอด (Wolffe et al., 2013)

ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นถึงการขาดอิสระในการเคลื่อนไหว เนื่องจากคนในองค์กรคิดว่าการให้คนตาบอดเดินไปไหนมาไหนตามลำพังนั้นเป็นเรื่องอันตราย ดังที่เพชรถูกสั่งห้ามเดินไปไหนมาไหนด้วยตนเองทั้ง ๆ ที่เพชรสามารถทำได้ หรือกรณีของสีดาที่มีผู้อาสาเดินไปทำสิ่งต่าง ๆ แทนให้ เพราะไม่ต้องการให้สีดาเดินออกไปตามลำพัง สอดคล้องกับการศึกษาของ O'Day (1999) ที่ระบุว่าสังคมเข้าใจผิดต่อคนตาบอด โดยเชื่อว่า คนตาบอดไม่สามารถเดินไปห้องน้ำหรือไปโรงอาหารเองได้ ผลการวิจัยนี้ยังแสดงถึงการถูกจำกัดการเดินไปไหนมาไหนอย่างอิสระในลักษณะของการพยายาม

จับตาดูวิธีการเดิน หรือแนะนำวิธีเดินให้คนตาบอด ทำให้พนักงานตาบอดรู้สึกอึดอัดที่ไม่อาจเดินไปไหนมาไหนอิสระตามวิธีของตนได้ ดังเช่นที่ยิ่งยศถูกแนะนำให้เดินโดยไม่ให้ไม้เท้าขาวกระทบถูกสิ่งกีดขวาง ทั้งยังมีการจำกัดการเดินไปไหนมาไหนอย่างอิสระทางอ้อมโดยการไม่แนะนำสถานที่สำคัญ ๆ ในองค์กรเพื่อให้พนักงานตาบอดรู้จักเส้นทางและเดินไปด้วยตัวเองได้ ดังเช่นกรณีของสุนีย์ที่ไม่อาจเดินไปโรงอาหารด้วยตัวเองเพราะไม่มีใครแนะนำเส้นทาง หรือสนับสนุนให้ได้ลองเดินไปด้วยตัวเอง

ทั้งพนักงานตาบอดยังเผชิญกับการถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วม เนื่องจากคนในองค์กรเชื่อว่าคนตาบอดไม่สามารถทำงานได้ หรือรู้สึกสงสารหากให้คนตาบอดทำงาน หรือประเมินตัดสินว่าการทำกิจกรรมบางอย่างยากเกินไปสำหรับคนตาบอด จึงไม่อนุญาตให้พนักงานตาบอดเข้าร่วม ดังเช่นที่คนในองค์กรไม่ให้สาธรมีส่วนร่วมต่อการทำงานเพราะตัดสินว่าสาธรไม่สามารถทำได้ หรือกรณีของยิ่งยศที่ไม่อาจมีส่วนร่วมในการทำงานเพราะคนในองค์กรสงสารที่ยิ่งยศพิการจึงคิดว่าไม่ควรให้ยิ่งยศทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย จันทร์บุญ และ มณีมัย ทองอยู่ (2559) ที่ระบุอุปสรรคสำคัญของการทำงานสำหรับคนพิการว่า คนพิการยังถูกมองว่าเป็นบุคคลน่าสงสาร และมีความสามารถไม่ทัดเทียมกับคนทั่วไป

นอกจากนี้ ข้อจำกัดเรื่องผลตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่มีความสำคัญส่งผลกระทบให้เกิดความวิตกกังวลในใจพนักงานตาบอด เนื่องจากเงินเดือนของพนักงานตาบอดมักถูกจำกัดให้เท่ากับอัตราค่าแรงขั้นต่ำของคนในประเทศ และมักไม่มีการปรับขึ้นเงินเดือน ด้วยองค์กรเห็นว่า พนักงานตาบอดทำงานได้น้อยกว่าพนักงานทั่วไป จึงควรได้รับเงินเดือนน้อยกว่า ส่งผลให้พนักงานตาบอดรู้สึกอึดอัดกังวลกับอนาคต เช่น ทวีรู้สึกกังวลกับการต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในอนาคตว่า เงินเดือนที่ได้รับอาจจะไม่เพียงพอ และสุนีย์ที่รู้สึกถึงความไม่มั่นคงเมื่อตนเองได้รับเงินเดือนและสวัสดิการน้อยกว่าผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wolffe และคณะ (2013) ที่ระบุว่า คนตาบอดประสบปัญหาได้รับผลตอบแทนไม่เพียงพอ และ Cheausuwantavee และ Keeratiphanthawong (2021) ยังระบุว่า เงินเดือนที่พนักงานพิการได้รับนั้นมักไม่ทัดเทียมกับพนักงานทั่วไป นอกจากนี้ในผลการวิจัยยังระบุถึงการตีตราว่า พนักงานตาบอดมีความสามารถจำกัดไม่ทัดเทียมกับพนักงานทั่วไปจึงไม่สมควรได้เลื่อนตำแหน่ง ดังกรณีของเพชรรู้สึกว่า การที่ตนไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นผลมาจากคนรอบข้างประเมินศักยภาพของคนตาบอดเอาไว้ต่ำ สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ วิชัย จันทร์บุญ และ มณีมัย ทองอยู่ (2559) ที่ระบุอุปสรรคการทำงานของคนพิการว่า นายจ้างส่วนใหญ่เข้าใจว่า คนพิการมีความสามารถไม่ทัดเทียมกับคนปกติทั่วไป จึงไม่สามารถก้าวเข้าสู่ระดับผู้นำ หรือสั่งการได้ การจ้างงานคนพิการถือเป็นการทำบุญสงเคราะห์ช่วยเหลือคนพิการแล้ว

การเผชิญกับการตีตราคนตาบอดหลายประการดังที่กล่าวมา ส่งผลให้พนักงานตาบอดที่อยู่ระหว่างการปรับตัวเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาปนั้น มีความวิตกกังวลมาก และรู้สึกไม่มั่นคง (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) โดยความวิตกกังวลนั้นเริ่มต้นตั้งแต่ก่อนเข้าทำงาน คือ เมื่อพนักงานตาบอดรู้ว่า ตนกำลังจะต้องเข้าไปปฏิสัมพันธ์กับคนกลุ่มใหม่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกกังวลไม่มั่นใจว่า คนอื่นจะคิดอย่างไรกับพวกเขาบ้าง และตนจะถูกจัดวางไว้ในตำแหน่งใด (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) ในงานวิจัยนี้ พนักงานตาบอดกังวลว่า หากเข้าไปทำงานในองค์กร ตนก็จะต้องเผชิญกับความไม่เข้าใจของคนในองค์กรที่มีต่อคนตาบอด หรือต้องเผชิญกับการตีตราคนตาบอดว่า ไร้ความสามารถ เป็นภาระ น่าสงสาร ซึ่งจะเป็นเหตุให้ตนไม่ได้รับการสนับสนุนให้ทำงาน ส่งผลให้ทำงานได้จำกัด หรือต้องแบกรับภาระหน้าที่ที่จะเปลี่ยนแปลงความเข้าใจของคนรอบข้างภายในองค์กรให้เข้าใจการทำงาน การดำเนินชีวิตประจำวันของคนตาบอดให้คนในองค์กรเข้าใจ หรือสาธรที่กังวลว่าคนในองค์กรจะอนุญาตให้เขาลงโปรแกรมอ่านหน้าจอในคอมพิวเตอร์หรือไม่

ผลการวิจัยช่วยสะท้อนถึงการรับรู้ของพนักงานตาบอดเกี่ยวกับการตีตราที่สังคมมีต่อคนตาบอดว่าการถูกตีตราเป็นอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานในองค์กร (O'Day, 1999) นอกจากนี้งานวิจัยของ Kerddaen (2018) ยังชี้ให้เห็นว่า คนตาบอดจำนวนหนึ่งมีแนวโน้มที่จะเลือกประกอบอาชีพอิสระอย่างการเล่นดนตรีข้างถนนมากกว่าการเข้าเป็นพนักงานในองค์กร เพื่อจะได้ไม่ต้องเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานในองค์กร แสดงให้เห็นว่าความบีบคั้นจากการเผชิญหน้ากับการถูกตีตราโดยตรงนั้นมีผลรุนแรงต่อจิตใจของคนตาบอดจนทำให้รู้สึกอยากหลีกเลี่ยง

สำหรับประเด็นสุดท้าย เรื่องความพยายามของคนตาบอดที่จะปรับตัว รับมือกับการถูกตีตราในองค์กร กล่าวได้ว่า หากไม่หลีกเลี่ยงความบีบคั้นที่เกิดจากการถูกตีตรา คนตาบอดก็จำเป็นต้องเข้าสู่ขั้นตอนของการเผชิญหน้ากับการตีตรา และหาทางรับมือจัดการกับสถานการณ์ที่ถูกตีตราเหล่านั้นเพื่อให้ตนเองเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาป การเข้าสู่การทำงานในองค์กรสะท้อนถึงการตัดสินใจของพนักงานตาบอดที่จะเข้าสู่ขั้นตอนของการเผชิญหน้าและหาทางพยายามจัดการกับ

การตีตราที่เกิดขึ้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานตาบอดรู้สึกอึดอัดบีบคั้นจากปัญหาข้อจำกัดต่าง ๆ ในองค์กร พนักงานตาบอดอาจเริ่มต้นรับมือกับภาวะดังกล่าวด้วยการพยายามเข้าใจผู้อื่นว่า เป็นเพราะบุคคลเหล่านั้นไม่มีความรู้เกี่ยวกับการทำงาน หรือการดำเนินชีวิตของคนตาบอดมาก่อน จึงไม่รู้ว่า ควรจะปฏิบัติตัวกับคนตาบอดอย่างไร ไม่ได้สนับสนุนช่วยเหลือคนตาบอดอย่างเหมาะสม ไม่ได้มอบหมายงานให้ทำอย่างเหมาะสม และอาจรู้สึกวิตกกังวลเมื่อต้องปฏิสัมพันธ์กับคนตาบอด การพยายามเข้าใจผู้อื่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการช่วยการปรับตัวในที่ทำงานสำหรับคนพิการของ Roessler (2002) ที่อธิบายถึงองค์ประกอบการปรับตัวด้านวุฒิภาวะ (Maturity) ในการทำงานของคนพิการว่า นักปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูคนพิการจำเป็นต้องช่วยพัฒนาทักษะทางสังคมที่จะช่วยให้พนักงานพิการเข้าใจ และระบุได้ถึงความกังวลของนายจ้างเกี่ยวกับความพิการ เพื่อพนักงานพิการเหล่านี้จะได้ต่อรอง เสนอ หรืออธิบายถึงความต้องการ ความจำเป็นต่าง ๆ ของตนเองได้อย่างถูกต้อง และทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้อย่างเหมาะสมต่อไป ผลการวิจัยนี้ยังทำให้เห็นชัดขึ้นด้วยว่า การพยายามเข้าใจผู้อื่น แทนการกล่าวโทษตนเอง สำหรับพนักงานตาบอดนั้นทำให้พวกเขายังคงรักษาความเชื่อมั่นต่อคุณค่า และศักยภาพของตนเองเอาไว้ได้อยู่ อีกทั้งช่วยให้พนักงานตาบอดอดทนอยู่ได้แม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่จำกัดโอกาสการแสดงความสามารถในองค์กร ดังเช่นสาธรเข้าใจว่าเหตุผลที่คนในองค์กรไม่มอบหมายงานให้ทำเป็นเพราะคนในองค์กรไม่รู้ว่าสาธรสามารถทำอะไรได้บ้างด้วยไม่เคยทำงานร่วมกับคนตาบอดมาก่อน ไม่ได้เป็นเพราะสาธรไม่สามารถทำงานได้จริง ๆ สาธรจึงยังอดทนอยู่ได้แม้ขาดโอกาสการแสดงความสามารถในองค์กร

เมื่อพยายามเข้าใจผู้อื่นแล้ว พนักงานตาบอดเหล่านี้อาจพยายามแก้ไขสถานการณ์ในองค์กรด้วยการพยายามแก้ไขปรับเปลี่ยนสถานการณ์ที่ทำให้ตนประสบข้อจำกัดในการทำงาน อาจใช้การสื่อสารความต้องการ ร้องขอการสนับสนุนที่จำเป็นในการทำงาน หรือการดำเนินชีวิตในองค์กร ทั้งยังอาจลงมือคิดค้นวิธีแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเอง เพื่อให้ตนเองทำงานได้สะดวกขึ้น และดำเนินชีวิตอิสระในองค์กรได้มากขึ้น ดังเช่นสีดาที่ประสบปัญหาไม่อาจเข้าถึงอุปกรณ์หน้าจอสัมผัสได้จึงคิดหาวิธีที่จะทำให้ตนเข้าถึงอุปกรณ์ดังกล่าวได้ด้วยตนเองเพื่อจะได้ขยายโอกาสการทำงานของตนเพิ่มขึ้น และทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้ การพยายามปรับตัวและรับมือกับสถานการณ์ด้วยวิธีนี้สอดคล้องกับวรรณกรรมหลายชิ้นที่ระบุถึงความสำคัญของทักษะการแก้ไขปัญหา และทักษะการสื่อสารว่า มีส่วนสำคัญอย่างมากที่ช่วยให้พนักงานตาบอดปรับตัวและรับมือกับสถานการณ์

ยากลำบากในองค์กรได้ (Crudden, 2012; Golub, 2006; Roessler, 2002) โดยตามแนวคิดการช่วยการปรับตัวในที่ทำงานสำหรับคนพิการของ Roessler (2002) อธิบายว่า นักปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูคนพิการควรพัฒนาความสามารถในการจัดการ (Mastery) ให้แก่กลุ่มพนักงานพิการ โดยมีแนวคิดว่า พนักงานพิการย่อมต้องประสบปัญหาประจำวันในที่ทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งปัญหาโดยมากมักเกี่ยวข้องกับความพิการของตน พนักงานพิการจึงจำเป็นต้องระบุสถานการณ์ที่เป็นปัญหาของตนให้ได้ และคิดหาวิธีทางเลือกต่าง ๆ ที่จะจัดการรับมือแก้ไขปัญหานั้น ๆ อย่างเหมาะสม เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Golub (2006) ที่ระบุว่า การที่พนักงานพิการทางการเห็นจะทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้สำเร็จนั้นจำเป็นจะต้องสื่อสารถึงความต้องการ ความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับความพิการของตน และช่วยให้ผู้อื่นในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนตาบอดเพิ่มขึ้นด้วย สำหรับงานวิจัยของ Crudden (2012) ก็ระบุว่า ทักษะการแก้ไขปัญหานั้นถือเป็นทักษะสำคัญอย่างมากที่จะช่วยให้คนพิการทางการเห็นประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้

ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า เมื่อพนักงานตาบอดไม่อาจอดทนต่อความบีบคั้นจากสถานการณ์ยากลำบากในองค์กรได้อีกต่อไป ทั้งยังสิ้นหวังต่อการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร พนักงานตาบอดอาจตัดสินใจลาออกจากองค์กร เพื่อหลีกหนีให้พ้นไปจากสถานการณ์ที่จำกัดบีบคั้นในองค์กรแห่งนั้น ดังที่ยิ่งยศตัดสินใจลาออกจากองค์กรเพราะไม่อาจอดทนต่อความอึดอัดบีบคั้นจากการถูกจำกัดความสามารถในการทำงานได้อีกต่อไป ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้าที่พบว่า การเผชิญกับความบีบคั้นจิตใจอันเกิดจากข้อจำกัด และการตีตราจากคนในองค์กรที่ทำงานนั้นในที่สุดทำให้พนักงานตาบอดรู้สึกพ่ายแพ้สิ้นหวังกระทั่งตัดสินใจลาออกจากองค์กรไปเอง (Leonard, 2002; O'Day, 1999)

แม้การลาออกจากองค์กรจะดูเหมือนเกิดจากความรู้สึกแพ้พ่าย แต่ตราบใดที่พนักงานตาบอดนั้นยังคงรู้สึกถึงคุณค่าของตน และแสวงหาองค์กรอื่น หรือพยายามมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมกลุ่มใหม่ต่อไปนั้น ผู้วิจัยมองว่า พนักงานตาบอดนั้นก็ยังคงอยู่ในกระบวนการของการพยายามปรับตัวเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาป พนักงานตาบอดยังคงเชื่อมั่นในอำนาจการตัดสินใจของตนเอง และตระหนักถึงความต้องการของตน โดยการตัดสินใจลาออกจากองค์กรเนื่องจากไม่อาจอดทนต่อความบีบคั้นและข้อจำกัดในองค์กรนี้อาจอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการปรับตัวในการทำงานซึ่งอธิบายว่า

การทำงานในองค์กรเป็นการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยองค์กรและพนักงานต้องตอบสนองความต้องการของกันและกันได้ ทั้งองค์กรและพนักงานจึงจะเกิดความพึงพอใจต่อกันในการทำงาน Eggerth (2008) หากองค์กรไม่อาจตอบสนองความพึงพอใจของพนักงานได้ ไม่มีการสนับสนุนการทำงานที่เพียงพอ กระทั่งทำให้พนักงานคนนั้นไม่มีความสุขในการทำงาน ในที่สุดพนักงานนั้นก็จะไม่พึงพอใจในการทำงาน และอาจตัดสินใจลาออกจากองค์กรด้วยตัวเอง เช่นเดียวกับงานวิจัยนี้ เมื่อองค์กรไม่อาจตอบสนองความต้องการมีคุณค่าของพนักงานตาบอดได้ พนักงานตาบอดจึงลาออกไปแสวงหาองค์กรใหม่ที่อาจตอบสนองความต้องการของตนได้มากกว่า

แม้พนักงานตาบอดจะพยายามปรับตัวเปลี่ยนผ่านไปสู่ภาวะไร้ตราบาป แต่ก็เห็นได้ว่าตลอดกระบวนการดังกล่าวเต็มไปด้วยความกังวล คลายความอึดอัดบีบคั้น และไม่มั่นคง กระบวนการเปลี่ยนผ่านสามารถถอยกลับไปสู่ขั้นก่อนหน้าได้ตลอดเวลา (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562) การปรับตัวเปลี่ยนผ่านได้สำเร็จจึงจำเป็นต้องมีการสนับสนุนจากคนรอบข้างที่ช่วยจัดบรรยากาศ และสร้างสัมพันธภาพที่ช่วยให้เกิดความรู้สึกมั่นคง และมั่นใจ (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562)

งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า การได้รับการสนับสนุนจากคนรอบข้างในองค์กรด้วยนั้นมีส่วนสำคัญอย่างมากที่ช่วยให้พนักงานตาบอดคลายความกังวล ความอึดอัดบีบคั้น ทั้งยังช่วยให้อดทนอยู่ในองค์กรต่อไปได้นานขึ้น ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนจากคนในองค์กรอาจแสดงออกผ่านความเข้าอกเข้าใจความรู้สึกของพนักงานตาบอด เข้าใจถึงความต้องการ และเงื่อนไขต่าง ๆ ในการทำงานของคนตาบอด ความเข้าอกเข้าใจนี้มีส่วนช่วยให้พนักงานตาบอดมีกำลังใจอดทนต่อสถานการณ์ยากลำบากในองค์กรได้ ดังเช่นยิ่งยศได้รับความเข้าอกเข้าใจความรู้สึกจากพี่ในที่ทำงาน ทำให้เขามีกำลังใจจะอยู่ในองค์กรต่อไปท่ามกลางสถานการณ์ที่จำกัดบีบคั้น กระทั่งค่อย ๆ หาทางจัดการคลี่คลายสถานการณ์จำกัดต่าง ๆ ให้ดีขึ้นได้ หรือกรณีของทวีที่หัวหน้างานเข้าใจเงื่อนไขการทำงานของทวีที่อาจต้องใช้เวลานานในการทำงาน ทำให้ทวีรู้สึกกดดันในการทำงานน้อยลง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการวิจัยของ Hvalsøe และ Josephsson (2003) ที่ระบุว่า การได้รับความเข้าอกเข้าใจจากคนในองค์กรมีส่วนสำคัญช่วยให้คนพิการเห็นคุณค่าตนเองเพิ่มขึ้น เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมเพิ่มขึ้นได้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Papakonstantinou และ Papadopoulos (2010) ที่ศึกษารูปแบบการสนับสนุนทางสังคมสำหรับพนักงานพิการทางการเห็นแล้วพบว่า ความเข้าใจเงื่อนไข

การทำงานของพนักงานพิการทางการเห็น เช่น ความจำเป็นในการลาหยุด ถือเป็นการสนับสนุนเชิงอารมณ์ที่สำคัญมากสำหรับพนักงานกลุ่มนี้

ผลการวิจัยยังพบว่า การช่วยเหลือที่ตรงกับความต้องการ เป็นอีกการสนับสนุนที่มีส่วนสำคัญมากต่อการทำงานของพนักงานตาบอด การช่วยเหลืออาจแสดงออกผ่านการจัดเตรียมอุปกรณ์การทำงานที่พนักงานตาบอดเข้าถึงได้ สนับสนุนให้พนักงานตาบอดทำงานได้ เช่น ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่สำคัญในองค์กร หรือแสดงความกระตือรือร้นสนใจความต้องการ ความจำเป็นต่าง ๆ ในการทำงาน และการดำเนินชีวิตของพนักงานตาบอด เช่น ถามไถ่ถึงความต้องการ ตลอดจนให้การช่วยเหลืออย่างเหมาะสม ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Papakonstantinou และ Papadopoulos (2010) ซึ่งระบุการสนับสนุนทางสังคมเชิงบวกทั้งด้านการจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พนักงานพิการทางการเห็นทำงานได้ การพาสำรวจสถานที่เพื่อให้พนักงานพิการทางการเห็นเดินไปที่ต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง การทำให้พนักงานพิการทางการเห็นเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ทั้งหมดต่างก็เป็นการสนับสนุนที่จำเป็นต่อการทำงาน งานวิจัยของ Golub (2006) ยังระบุเพิ่มเติมอีกด้วยว่าการจะประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกับพนักงานพิการทางการเห็นนั้น องค์กรมีหน้าที่จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือการทำงานให้พนักงานพิการทางการเห็นเข้าถึงได้ ทำให้พนักงานพิการทางการเห็นเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นขององค์กร ตลอดจนใส่ใจบรรยายการกระทำเป็นคำพูดเพื่อช่วยให้พนักงานพิการทางการเห็นเข้าใจบทสนทนาแต่ละขณะ เช่น อธิบายรูปภาพ กริยาท่าทางของคนในวงสนทนา เพื่อทำให้พนักงานพิการทางการเห็นเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของบทสนทนาได้

อีกทั้งการวิจัยพบว่า การยอมรับพนักงานตาบอด เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนทำให้พนักงานตาบอดรู้สึกสบายใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรเพิ่มขึ้น โดยการให้การยอมรับอาจเกิดขึ้นผ่านการปฏิบัติต่อพนักงานตาบอดอย่างเท่าเทียมเช่นเดียวกับเพื่อนร่วมงานทั่วไป รวมไปถึงการยอมรับการช่วยเหลือ หรือรับฟังความคิดเห็นของพนักงานตาบอดด้วย ผลการวิจัยที่ปรากฏสอดคล้องกับงานวิจัยของ Papakonstantinou และ Papadopoulos (2010) ที่ระบุถึงการสนับสนุนทางสังคมในลักษณะของการปฏิบัติต่อพนักงานพิการทางการเห็นอย่างเท่าเทียม เชิญชวนไปร่วมงานนอกสถานที่ ยอมรับผลงาน ให้ความเป็นมิตร ให้ความนับถือ สอบถามความคิดเห็นของพนักงานพิการทางการเห็น การแสดงออกเหล่านี้ล้วนมีส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานพิการทางการเห็นตระหนักถึงการยอมรับคุณค่า และความสามารถของพนักงานพิการทางการเห็นจากคนในองค์กร ทั้งงานวิจัยของ

Golub (2006) ยังระบุเพิ่มเติมว่า การจะประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกับพนักงานพิการทางการเห็น องค์กรจำเป็นต้องสร้างค่านิยมองค์กรที่ยอมรับความแตกต่างหลากหลายของบุคคล คาดหวังผลงานที่มีประสิทธิภาพจากพนักงานพิการทางการเห็นเช่นเดียวกับคนทั่วไป ทั้งยังควรสร้างบรรยากาศของการอยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัย ไม่แบ่งแยก เพื่อพนักงานพิการทางการเห็นจะได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ภายใต้บรรยากาศของการยอมรับ

กล่าวโดยรวม การทำงานในองค์กรเป็นสถานการณ์ที่พนักงานตาบอดต้องเผชิญหน้ากับการตีตราของคนในสังคม จึงมีส่วนสำคัญต่อกระบวนการปรับตัวเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาป โดยคนตาบอดที่พยายามจัดการกับการตีตราเพื่อปรับตัวเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาปนั้นจะแสวงหางานทำ เพราะคาดหวังว่า อาชีพจะช่วยปรับเปลี่ยนและเสริมสร้างอัตลักษณ์ใหม่แก่ตนได้ด้วยการทำให้ตนมีคุณค่า มีสัมพันธภาพใกล้ชิดกับผู้อื่น และมีพลังอำนาจในตนเอง อย่างไรก็ตาม การเผชิญหน้ากับการตีตราและพยายามเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาปนั้นก็เป็นกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อภาวะวิตกกังวล กดดัน บีบคั้นจิตใจ ตลอดจนความรู้สึกไม่มั่นคงภายใน ซึ่งปรับเปลี่ยนแปรผันเพิ่มขึ้นลดลงได้ตลอดเวลา การจัดการกับการตีตราหรือปรับตัวเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาปได้จึงจำเป็นต้องอาศัยการสนับสนุนจากคนรอบข้างที่จะช่วยสร้างบรรยากาศปลอดภัย สัมพันธภาพที่มั่นคง และส่งเสริมความมั่นใจแก่คนตาบอด เพื่อให้พวกเขารู้สึกถึงการยอมรับความทัดเทียม เป็นส่วนหนึ่งของสังคม

อย่างไรก็ตามดูเหมือนว่า สำหรับในประเทศไทย ผู้ที่จะเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนคนตาบอดในการปรับตัวเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาปได้นั้นยังมีน้อย เห็นได้ว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่ได้กล่าวถึงการได้รับการช่วยเหลือจากนักจิตวิทยาการปรึกษา นักจิตวิทยาภายในองค์กร หรือนักปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูคนพิการเลย แม้ตามแนวคิดของ Roessler (2002) จะระบุถึงความจำเป็นสำคัญที่นักปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูคนพิการจะต้องเข้ามาช่วยคนพิการปรับตัวต่อการทำงานในองค์กร อีกทั้งโครงการหรือหลักสูตรที่ช่วยเตรียมพร้อมคนตาบอดสู่การจ้างงานก็ยังมีอยู่อย่างจำกัด โดยมีผู้เข้าร่วมวิจัยเพียงรายเดียวที่บอกเล่าว่า ตนมีประสบการณ์ฝึกงานก่อนทำงานจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cheausuwantavee และ Keeratiphanthawong (2021) ที่พบว่า ประเทศไทยขาดแคลนหลักสูตรหรือโครงการในโรงเรียนที่ช่วยเตรียมพร้อมเด็กพิการให้เข้าสู่การจ้างงาน นอกจากนี้งานวิจัยของ McDonnall (2018) ได้ระบุถึงความสำคัญของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ

ทางอาชีพว่ามีส่วนช่วยให้นายจ้างเกิดทัศนคติที่ดีต่อคนพิการทางการเห็น และตัดสินใจจ้างงานได้ แต่สำหรับในประเทศไทย ผลการวิจัยนี้พบว่า พนักงานตาบอดที่เข้าไปทำงานในองค์กรได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพ หรือศูนย์สนับสนุนคนพิการอย่างจำกัด โดยมีผู้เข้าร่วมวิจัยเพียงรายเดียวที่ระบุว่า ตนได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์สนับสนุนคนพิการเข้ามาช่วยสื่อสารพูดคุยกับองค์กรผู้ว่าจ้างเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนในองค์กรต่อความพิการ สอดคล้องกับการสำรวจความเห็นของนายจ้าง และเจ้าของสถานประกอบการในปี 2560 นายจ้างได้สะท้อนถึงปัญหาว่า ประเทศไทยขาดศูนย์ประสานงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับคนพิการ (กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และ Workability Thailand, 2561) ด้วยเหตุที่พนักงานตาบอดในประเทศไทยได้รับการสนับสนุนให้ปรับตัวเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาปอย่างจำกัด จึงทำให้พนักงานตาบอดในประเทศไทยปรับตัวเปลี่ยนผ่านไปสู่ขั้นปราศจากตราบาปได้ลำบาก กระทั่งทำให้เกิดการซึมซับการตีตราสู่ตนเองในที่สุดได้

ประเด็นอภิปรายที่ 2 การซึมซับการตีตราสู่ตนเอง

ผลการวิจัยในประเด็นที่ 4 เรื่องการซึมซับการตีตราสู่ตนเอง ประกอบด้วยประเด็นย่อย คือ 1) ความรู้สึกไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น 2) ความรู้สึกเป็นภาระ และ 3) ความเจียมตัวในความพิการ

กล่าวสรุปผลการวิจัยได้ว่า คนตาบอดที่อยู่ท่ามกลางสังคมซึ่งมีการตีตราคนตาบอดว่าด้อยกว่าเป็นเวลานาน และไม่อาจต่อสู้เปลี่ยนแปลงการตีตรา หรือทัศนคติแบบเหมารวมที่สังคมมีต่อคนตาบอดได้ ในที่สุดคนตาบอดมีแนวโน้มจะซึมซับการตีตรานั้นสู่ตนเอง โดยมีมุมมองต่อตนเอง มีวิถีปฏิบัติสอดคล้องเกี่ยวโยงสัมพันธ์กับการตีตรา หรือทัศนคติเหมารวมนั้นได้โดยไม่รู้ตัว คนตาบอดอาจรู้สึกว่า ตนเองไม่เท่าเทียมกับผู้อื่น รู้สึกตนเองเป็นภาระของผู้อื่น และรู้สึกว่า ตนเองต้องอยู่อย่างเจียมตัวที่เป็นคนพิการ ไม่มีสิทธิ์เรียกร้อง ออกความเห็น หรือทำสิ่งใดที่ขัดแย้งแตกต่างจากคนส่วนใหญ่

การอภิปรายผลในประเด็นนี้จะเริ่มด้วยการกล่าวถึงการซึมซับการตีตราสู่ตนเองโดยรวม จากนั้นจะได้อภิปรายในประเด็นของความรู้สึกไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น ความรู้สึกเป็นภาระของผู้อื่น และความเจียมตัวในความพิการที่เกิดขึ้นในจิตใจของพนักงานตาบอดตามลำดับ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การซึมซับการตีตราสู่ตนเองของพนักงานตาบอดเกิดขึ้นภายใต้ความอึดอัดบีบคั้นของข้อจำกัดต่าง ๆ ภายในองค์กร ดังที่ปรากฏว่า พนักงานตาบอดเหล่านี้อยู่ท่ามกลางคนในองค์กรที่เชื่อว่า คนตาบอดไม่สามารถทำงานได้ ความเชื่อส่งผลต่อการจัดกระทำสภาพแวดล้อมให้สอดคล้องกัน คือ ไม่มีระบบเอื้อให้พนักงานตาบอดทำงานได้ และคนรอบข้างก็ไม่ได้สนับสนุนให้พนักงานตาบอดทำงาน ดังที่ยิ่งยศอธิบายว่าคนในองค์กร *"ไม่ได้คาดหวังกับการทำงานของคนพิการ"* ทำให้ในที่สุดแล้ว พนักงานตาบอดไม่อาจทำงานได้ และดูเสมือนไร้ความสามารถตามที่คนรอบข้างตีตราไว้จริง ๆ ปรากฏการณ์ดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่ผ่านมา ซึ่งพิสูจน์ยืนยันเกี่ยวกับปรากฏการณ์ Self-fulfilling prophecy (Mocan & Yu, 2020; Papageorge et al., 2020) ที่อธิบายว่า ความคาดหวัง ความคิด ความเชื่อของครูที่มีต่อนักเรียน หรือความเชื่อของพ่อแม่ที่มีต่อลูกส่งผลต่อการปฏิบัติของครู และพ่อแม่ให้สร้างสภาพแวดล้อมกระทั่งทำให้นักเรียนหรือลูกมีพฤติกรรม ความคิด ความเชื่อสอดคล้องกับความคาดหวังของครู หรือพ่อแม่ได้จริงในที่สุด ในที่นี้ เมื่อคนในองค์กรตีตราพนักงานตาบอดว่า ไม่สามารถทำงานได้ ไม่อาจเดินไปไหนมาไหนได้แตกต่างแปลกแยก ก็ทำให้ในที่สุดพนักงานตาบอดไม่สามารถทำงานได้ ไม่อาจเดินไปไหนมาไหนและประพฤติตัวแปลกแยกแตกต่างจากสังคมจริง ๆ นอกจากนี้มีคำอธิบายว่า การตีตราคนพิการเป็นส่วนหนึ่งของการเหยียดคนพิการ ซึ่งถือเป็นการกดขี่ทางสังคมรูปแบบหนึ่ง โดยสังคมมีแนวโน้มจะกีดกันผู้ที่เบี่ยงเบนแตกต่างจากมาตรฐานสังคมออกไปจากระบบเศรษฐกิจ (Thomas, 2010) และผู้ที่ถูกกดขี่เองนั้นก็มีส่วนสำคัญอย่างมากที่ทำให้การกดขี่นั้นยังคงอยู่ เนื่องจากผู้ถูกกดขี่จะมีการซึมซับความคิด ความเชื่อ การตีตราต่าง ๆ สู่ตนเองกระทั่งส่งผลให้ปฏิบัติตนสอดคล้องกับความคิดความเชื่อ และการตีตราเหล่านั้นจริง ๆ (Williams, 2012)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

การซึมซับการตีตราสู่ตนเองที่ปรากฏให้เห็นในงานวิจัยนี้ คือ ความรู้สึกไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น พนักงานตาบอดรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ศักดิ์ศรี หรือความสามารถด้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน และคนทั่วไปที่ไม่พิการ ผ่านการที่คนทั่วไปในองค์กรปฏิบัติต่อพนักงานตาบอดอย่างแตกต่างแปลกแยก เช่นสีดารู้สึกว่า *"เราไม่ใช่เพื่อนเค้า"* เนื่องจากไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร หรือสาธรที่รู้สึกว่าคนพิการ *"ต่ำกว่าชนชั้นล่าง"* เนื่องจากไม่มีใครรับฟังเสียงของเขา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Milačić-Vidojević และคณะ (2020) ซึ่งพบว่า คนพิการทางร่างกายรุนแรงที่มีการซึมซับการตีตราสู่ตนเองนั้นจะส่งผลให้มีการเห็นคุณค่าตนเองต่ำ รับรู้ความสามารถตนเองต่ำ และส่งผลให้มองโลกแง่ดีได้น้อยลงอีกด้วย

ในงานวิจัยนี้อาจอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า คนรอบข้างในองค์กรอาจสงสารเห็นใจคนตาบอดไม่ต้องการให้ทำงานหนัก หรือไม่ต้องการให้คนตาบอดประสบความยากลำบากหรือมีความยุ่งยากในการทำงาน จึงปฏิเสธ และไม่ร้องขอให้คนตาบอดช่วยเหลือรับผิดชอบงานใด ๆ ในองค์กร แต่คำพูด ท่าที และการกระทำที่เป็นไปด้วยเจตนาดีนี้กลับกลายเป็นการปิดกั้นการมีส่วนร่วมของพนักงานตาบอดโดยอ้อม และทำให้ในที่สุดแล้ว พนักงานตาบอดรู้สึกว่าตนเองต้องทำใจยอมรับว่าตนไม่มีคุณค่า ไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น ไม่มีความสามารถเสมอผู้อื่น ผลการวิจัยสะท้อนถึงการเหยียดคนพิการอย่างไม่รู้ตัวด้วยการปฏิเสธไม่ให้มีส่วนร่วมในสังคม (Thomas, 2007) สอดคล้องกับวรรณกรรมที่ระบุว่าคำพูด และการกระทำในชีวิตประจำวันของคนรอบข้าง แม้บางครั้งอาจเป็นไปด้วยเจตนาดีก็ตาม แต่ก็มีผลบั่นทอนการเห็นคุณค่าในตนเอง และความเชื่อมั่นตนเองของคนพิการได้ (Thomas, 2010)

ทั้งผลการวิจัยนี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงการซึมซับการตีตราสู่ตนเองในเรื่องคนพิการเป็นภาระด้วยสภาพแวดล้อมที่บีบคั้นให้พนักงานตาบอดต้องกลายเป็นผู้พึ่งพิงความช่วยเหลือของผู้อื่น แม้สังคมองค์กรจะมีเจตนาดีก็ตาม ดังเช่นการสั่งห้ามไม่ให้พนักงานตาบอดเดินไปไหนมาไหนด้วยตนเอง และอาสาเดินไปทำธุระต่าง ๆ ให้ ด้วยเป็นห่วงกลัวว่า จะเกิดอุบัติเหตุกับพนักงานตาบอด และเข้าใจว่า การเดินไปไหนมาไหนตามลำพังสำหรับคนตาบอดนั้นเป็นเรื่องลำบาก ในที่สุดพนักงานตาบอดกลุ่มนี้จึงต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากคนรอบข้างในการเดินไปไหนมาไหนตลอดเวลา สะท้อนว่า ความเชื่อ แนวคิด และการตีตราของสังคมมีบทบาทครอบงำส่งผลต่อการจัดการปัญหาให้คนพิการกลายเป็นผู้ที่ต้องพึ่งพิง และสังคมต้องช่วยเหลือ (เพ็ญจันทร์ ประดับมุข-เชอร์เรอร์, 2549)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ความรู้สึกว่า ความพิการเป็นภาระนี้ส่งผลกระทบต่อจิตใจทำให้พนักงานตาบอดรู้สึกผิดที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ดังที่สาธรกล่าวโทษตัวเองว่าทำให้ผู้อื่นลำบากเพิ่มขึ้น หรือสุนีย์ที่รู้สึกว่าตัวเองเป็นตัววุ่นวายขององค์กร ทั้งพนักงานตาบอดบางรายยังวิตกกังวล หวาดระแวงต่อการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นด้วยคิดว่า ความพิการของตนจะทำให้ตนเองเป็นภาระของผู้อื่น พนักงานตาบอดจึงพยายามหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้อื่นในองค์กร ทำให้มีแนวโน้มที่จะมีโอกาสปฏิสัมพันธ์หรือทำกิจกรรมกับสังคมน้อยลง ดังเช่นทวีพกอาหารกลางวันมากินเองทุกวันแทนการไปกินข้าวกลางวันร่วมกับเพื่อนร่วมงาน หรือกรณีของสีดาเองก็เล่าว่า เธอพยายามหลีกเลี่ยงการขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานให้มากที่สุด จะขอก็ต่อเมื่อถึงคราวจำเป็นจริง ๆ เท่านั้น ผลการวิจัยข้างต้น

สอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับผู้ป่วยทางจิตซึ่งเผชิญผลกระทบจากการซึมซับการตีตราสู่ตนเอง โดยทำให้มีพฤติกรรมแยกตัวออกจากสังคมเพิ่มมากขึ้น (Lysaker et al., 2007; Ritsher & Phelan, 2004) สำหรับผลการวิจัยนี้สะท้อนความเป็นไปได้ว่า ความพิการมีส่วนกระตุ้นความกลัวที่จะต้องพึ่งพิงผู้อื่น (Goodley, 2011) เพราะลึก ๆ แล้วคนตาบอดก็ต้องการจะยืนหยัดได้ด้วยตนเอง และไม่ต้องการเป็นภาระของผู้อื่น (วันชนะ ไชยะแสง, 2554) ทำให้คนตาบอดพยายามพึ่งพาตนเอง และพยายามหลีกเลี่ยงการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นโดยไม่จำเป็น

ผลการวิจัยยังปรากฏว่า พนักงานตาบอดมีความรู้สึกเจียมตัวในความพิการ โดยรู้สึกว่าสังคมอุตส่าห์ให้โอกาสตนได้ทำงาน จึงไม่ควรจะแสดงความเห็น เรียกร้อง หรือกระทำการใด ๆ ที่ก้าวร้าว หรือขัดแย้งกับคนทั่วไปในองค์กรที่ไม่พิการ ทั้งควรจะยอมรับคำตัดสินของผู้อื่น หรือยอมทำตามสิ่งที่ผู้อื่นมอบหมายให้ทำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Milačić-Vidojević และคณะ (2020) ที่ระบุว่า ผู้ซึมซับการตีตราสู่ตนเองนั้นจะตระหนักถึงอำนาจของตนน้อย สำหรับงานวิจัยนี้การเจียมตัวปรากฏผ่านกรณีของทวีที่รู้สึกว่า แม้เงินเดือนของตนจะน้อยกว่าคนทั่วไปที่มีวุฒิการศึกษาระดับเดียวกัน ทั้งยังไม่มีการปรับขึ้นเงินเดือน แต่ก็เป็นสิ่งที่เหมาะสมแล้วเนื่องจากตนเป็นคนพิการ เป็นไปได้ว่า การแสดงออกด้วยความเจียมตัวในความพิการนี้ เกี่ยวข้องกับความกลัวที่จะสูญเสียโอกาส หรือผลประโยชน์เดิมที่ได้รับ เช่นทวีแม้รู้สึกว่า เงินเดือนที่ตนได้รับมีจำกัด แต่ขณะเดียวกันก็วิตกกังวลหากตนไม่ได้รับเงินเดือนเลย ดังนั้นหากการเรียกร้องเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นจะทำให้ตนเองต้องขัดแย้งหรือมีปัญหากับองค์กรซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่จนเสี่ยงที่จะเสียโอกาสการทำงานไป การเจียมตัวในความพิการและยอมรับเงินเดือนที่จำกัดก็อาจเป็นทางเลือกที่ปลอดภัยมากกว่า สะท้อนถึงการที่คนตาบอดซึ่งเป็นคนส่วนน้อยนั้นถูกกดทับไว้ไม่ให้มีสิทธิ์มีเสียง ด้วยคนปกติเป็นคนที่ให้ความหมาย จัดการในการช่วยเหลือคนพิการ ในสภาพการณ์ที่สังคมเข้าสู่การเป็นสังคมทุนนิยม ให้ความสำคัญกับการผลิต การเป็นผู้เข้มแข็งสมบูรณ์ในการเป็นผู้ผลิต ผู้สร้าง (เพ็ญจันทร์ ประดับมุข-เชอร์เรอร์, 2549) ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ วิชัย จันทร์บุญ และ มณีมัย ทองอยู่ (2559) ที่ระบุว่าคนพิการที่ได้รับการจ้างงานเต็มใจที่จะยอมตกอยู่ใต้อำนาจวาทกรรมของสังคมเพียงเพื่อให้ตนเองได้มีงานทำ ความกลัวจะสูญเสียผลประโยชน์จากการทำงานนี้เองจึงน่าจะกลายเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานตาบอดซึมซับการตีตราสู่ตนเอง และกลายเป็นผู้มีส่วนทำให้การกดขี่ยังคงดำรงสืบต่อไป (Williams, 2012)

กล่าวโดยสรุป การซึมซับการตีตราสู่ตนเองเกิดขึ้นเมื่อคนตาบอดรับรู้ได้ถึงการตีตราจากสังคมที่มีต่อคนตาบอดว่า ไม่ทัดเทียมกับคนทั่วไป เป็นภาระ เป็นผู้ด้อยโอกาส ผ่านสภาพแวดล้อมที่กดขี่แบ่งแยก ขัดขวางไม่ให้คนตาบอดแสดงศักยภาพได้อย่างเท่าเทียม และผ่านการกระทำ คำพูด ท่าทีของคนรอบข้างที่ปฏิบัติต่อคนตาบอดอย่างแตกต่างแปลกแยก นานวันเข้าเมื่อคนตาบอดไม่อาจเป็นอิสระจากการตีตราดังกล่าวก็เกิดความเชื่อตามการตีตรานั้น กระทั่งยอมรับว่าตนไม่ทัดเทียมกับคนทั่วไป รู้สึกว่าตนเป็นภาระ และแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่สำนึกเจียมตัวในความพิการของตนเองสอดคล้องกับการตีตรานั้น อันส่งผลให้คนตาบอดยังคงแตกต่างแปลกแยก และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การตีตราคนตาบอดยังคงดำรงอยู่ต่อไป นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่พบว่า ผู้ที่ซึมซับการตีตราสู่ตนเองเป็นเวลานานจะส่งผลให้มีภาวะซึมเศร้าเพิ่มขึ้น (Ritsher & Phelan, 2004) ส่งผลกระทบกระเทือนทางจิตใจ และทำให้มีคุณภาพชีวิตที่แย่ลงด้วย (Taft et al., 2013) การจะลดทอนการซึมซับการตีตราสู่ตนเองลงได้ ผู้ถูกตีตราจำเป็นต้องได้รับการเสริมพลังอำนาจ และเข้าใจถึงอิทธิพลของการซึมซับการตีตราที่เกิดขึ้นกับตนเอง (Milačić-Vidojević et al., 2020) โดยการเสริมพลังอำนาจจะส่งผลให้ผู้ถูกตีตรายืนหยัดต่อต้านกับการตีตราเพิ่มขึ้น (Milačić-Vidojević et al., 2020) และการยืนหยัดต่อต้านการตีตรานี้จะทำให้ระดับการเห็นคุณค่าตนเองเพิ่มขึ้น และรู้สึกมีความหวังเพิ่มขึ้นได้ (Firmin et al., 2016)

ข้อเสนอแนะ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1) สำหรับนักจิตวิทยาการปรึกษา

1) สำหรับนักจิตวิทยาการปรึกษาที่ให้บริการแก่พนักงานตาบอด อาจตระหนักถึงผลกระทบทางจิตใจของพนักงานตาบอดที่เกิดจากข้อจำกัดต่าง ๆ ภายในองค์กรตามงานวิจัยนี้ และช่วยให้พนักงานตาบอดไม่เกิดการซึมซับการตีตราสู่ตนเอง หรือช่วยให้พนักงานตาบอดตระหนักถึงการซึมซับการตีตราในใจตนเอง และพาให้พนักงานตาบอดรักษาความเชื่อมั่นต่อศักยภาพ และคุณค่าของตนเอาไว้ได้ ตลอดจนช่วยพาให้พนักงานตาบอดได้สำรวจปัญหา เรียนรู้วิธีที่จะรับมือกับข้อจำกัดต่าง ๆ บนพื้นฐานแห่งความเข้าใจตนเอง

2) สำหรับนักจิตวิทยาการปรึกษาที่ให้บริการแก่องค์กร เพื่อนร่วมงาน หรือคนที่ทำงานร่วมกับพนักงานตาบอด อาจอาศัยข้อมูลประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดจากผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางสำหรับวางแผนบริการที่อาจช่วยให้ผู้มาปรึกษาลดทอนอคติต่อคนตาบอดลง โดยอาจให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับคนตาบอด และชวนให้องค์กร เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนคนที่ทำงานร่วมกับคนตาบอดสนับสนุนพนักงานตาบอดได้อย่างถูกต้องเหมาะสมเพิ่มขึ้น เช่น ชวนให้เกิดความเข้าอกเข้าใจคนตาบอด แสดงออกถึงการใส่ใจช่วยเหลืออย่างเหมาะสม และให้การยอมรับคนตาบอด

1.2) สำหรับคนตาบอด

1) สำหรับคนตาบอดที่กำลังจะเข้าไปเป็นพนักงานองค์กร สามารถตระหนักถึงข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งการขาดระบบสนับสนุนการทำงาน การขาดอิสระในการเคลื่อนไหว การถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วม ตลอดจนข้อจำกัดเรื่องผลตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพ ทั้งนี้เพื่อจะได้หาทางรับมือกับข้อจำกัดต่าง ๆ ได้ เช่น สื่อสารถึงปัญหา และความต้องการต่าง ๆ ของตนเองกับนายจ้างให้ชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อให้เข้าใจตรงกันตั้งแต่แรก

2) คนตาบอดอาจตระหนักว่า ข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เป็นผลมาจากการตีตรา และทัศนคติแบบเหมารวมที่สังคมมีต่อคนพิการนั้น อาจส่งอิทธิพลให้คนตาบอดเกิดการซึมซับการตีตราสู่ตนเองได้ จึงควรจะระมัดระวังตรวจสอบทัศนคติ รวมทั้งการกระทำของตนว่า สอดคล้องกับการตีตราดังกล่าวบ้างหรือไม่ และกลับมาตระหนักถึงคุณค่า สิทธิ และศักยภาพของตนที่เท่าเทียมกับผู้อื่น

1.3) สำหรับองค์กรที่มีคนตาบอดเป็นพนักงาน

1) เมื่อรับคนตาบอดเข้าเป็นพนักงาน องค์กรควรพาคนตาบอดเดินสำรวจสถานที่ภายในองค์กร และบริเวณโดยรอบจนกระทั่งคนตาบอดคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมรอบบริเวณองค์กร และเดินไปที่ต่าง ๆ ด้วยตนเองได้ เพื่อให้คนตาบอดเกิดความรู้สึกอิสระในการเคลื่อนไหวด้วยตัวเองเพิ่มขึ้น หรือหากองค์กรไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการพาคนตาบอดสำรวจทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม องค์กรอาจติดต่อหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนคนพิการ เช่น วิทยาลัยราชสุดา ให้เข้ามาช่วยพาคนตาบอดสำรวจทำความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมในองค์กรได้

2) เมื่อรับคนตาบอดเข้าเป็นพนักงาน องค์กรควรใช้เวลาพูดคุยสอบถามถึงวิธีการทำงานของคนตาบอด อุปกรณ์ที่คนตาบอดเข้าถึงได้ อุปกรณ์เพิ่มเติมที่คนตาบอดต้องใช้ในการทำงาน และสอบถามถึงสิ่งที่คนตาบอดต้องการให้องค์กรทำเพื่อสนับสนุนการทำงานของคนตาบอด เพื่อจะได้จัดเตรียมอุปกรณ์สนับสนุนการทำงาน ออกแบบระบบการทำงาน และสนับสนุนการทำงานของคนตาบอดได้ถูกต้อง ทำให้คนตาบอดทำงานด้วยตัวเองได้เพิ่มมากขึ้น เพิ่มความรู้สึกเท่าเทียม และความรู้สึกได้รับการช่วยเหลือที่ตรงกับความต้องการ

3) องค์กรควรให้เวลาเพิ่มเติมกับการอธิบายลักษณะการทำงาน รายละเอียดวัฒนธรรมองค์กร หรือช่วยสอนงานคนตาบอดเฉพาะ เนื่องจากคนตาบอดไม่อาจเรียนรู้ระบบการทำงานผ่านการมองและสังเกตจากคนอื่นได้ องค์กรจึงต้องให้เวลาในการอธิบายข้อมูลที่จำเป็น หรือให้เวลาคนตาบอดได้เรียนรู้งานผ่านการทดลองลงมือทำงานด้วยตนเองเพิ่มขึ้น

4) เนื่องจากวิธีการทำงานของคนตาบอดมักเป็นวิธีเฉพาะที่มีรายละเอียดบางประการแตกต่างจากคนทั่วไป ดังนั้น หลังจากองค์กรอธิบายระบบการทำงาน และสอนงานคนตาบอดแล้วอาจต้องให้เวลาเพิ่มเติมสำหรับให้คนตาบอดค้นหาวิธีการทำงานเฉพาะของตนเอง เช่น หาวิธีใช้โปรแกรมอ่านจอภาพร่วมกับเว็บไซต์ขององค์กร

5) องค์กรควรจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือคนตาบอดเบื้องต้นให้แก่พนักงานองค์กรคนอื่น ๆ เพื่อลดทอนความอึดอัดกังวลของเพื่อนร่วมงานที่ไม่เคยปฏิสัมพันธ์กับคนตาบอดมาก่อน และทำให้เพื่อนร่วมงานคนตาบอดรู้วิธีที่จะช่วยเหลือสนับสนุนคนตาบอดได้อย่างถูกต้องเพิ่มขึ้น หากองค์กรไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการช่วยเหลือคนตาบอดที่ถูกต้อง องค์กรอาจติดต่อหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนคนพิการ เช่น วิทยาลัยราชสุดา มูลนิธินวัตกรรมทางสังคม ฯลฯ เข้ามาช่วยจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานองค์กร

6) องค์กรควรให้สิทธิ์คนตาบอดในการมีส่วนร่วมรับรู้ถึงแผนงานขององค์กร สิ่งที่กำลังทำและตั้งใจจะทำต่อไปในแต่ละปี เพื่อให้คนตาบอดได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และเสนอตัวเข้ารับผิดชอบงานส่วนต่าง ๆ เพิ่มขึ้นได้ อันจะทำให้คนตาบอดรู้สึกถึงความเท่าเทียม และการมีส่วนร่วมของตนเองเพิ่มขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

7) องค์กรควรสนับสนุนให้พนักงานตาบอดมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งหมดขององค์กร เช่นเดียวกับพนักงานอื่น ๆ คอยสอบถามพนักงานตาบอดถึงสิ่งที่พนักงานตาบอดต้องการให้ช่วยเหลือ เพื่อให้คนตาบอดรับรู้ถึงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือสนับสนุนจากคนในองค์กร ตระหนักถึงสิทธิที่เท่าเทียมของตนในการที่จะมีส่วนร่วมและได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ลดทอนความรู้สึกเป็นภาระลง

1.4) สำหรับหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนคนพิการ

1) รัฐบาลอาจเพิ่มข้อบังคับในกฎหมายที่สนับสนุนให้องค์กรเตรียมพร้อมต่อการจ้างงานคนพิการเพิ่มขึ้น เช่น กำหนดให้องค์กรเข้าร่วมอบรมหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับการทำงาน และการดำเนินชีวิตของคนพิการในเบื้องต้นก่อนการจ้างงานคนพิการ หรือมีการตรวจประเมินองค์กรว่าได้สนับสนุนการทำงานของคนพิการในองค์กรเพียงพอหรือไม่

2) สำหรับองค์กรที่มีหน้าที่ส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพคนตาบอด เช่น โรงเรียนสอนคนตาบอด ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพอาชีพคนตาบอด สมาคม ตลอดจนมูลนิธิที่มีส่วนสนับสนุนการประกอบอาชีพสำหรับคนตาบอด อาจตระหนักถึงอุปสรรค และข้อจำกัดต่าง ๆ ที่คนตาบอดมีแนวโน้มจะเผชิญในที่ทำงาน และหาทางเตรียมพร้อมคนตาบอด ฝึกฝนทักษะต่าง ๆ เพื่อให้พร้อมต่อการรับมือข้อจำกัดต่าง ๆ ในองค์กร เช่น ทักษะการสื่อสารความต้องการของตนกับนายจ้างและเพื่อนร่วมงาน ทักษะการแก้ไขปัญหา ทักษะในการเข้าใจผู้อื่น รวมทั้งจัดอบรมทักษะในการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำงานสำหรับคนตาบอด เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร โปรแกรมคอมพิวเตอร์

3) สำหรับองค์กรที่มีหน้าที่สนับสนุนการประกอบอาชีพของคนตาบอด เช่น มูลนิธิที่มีหน้าที่ช่วยจัดหางานให้คนตาบอด อาจทำหน้าที่เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับวิธีการทำงาน การดำเนินชีวิตของคนตาบอดให้แก่บริษัทที่จ้างงานคนตาบอด ทั้งยังอาจมีการติดตามผลหลังจากมีการจ้างงาน โดยมีบริการปรึกษา ให้ความรู้ หรือให้คำแนะนำต่อคนตาบอด และองค์กรผู้ว่าจ้างเพิ่มเติมเพื่อช่วยให้พนักงานตาบอดกับองค์กรผู้ว่าจ้างปรับตัว เรียนรู้ซึ่งกันและกัน และทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากงานวิจัยนี้เก็บข้อมูลประสบการณ์ภายในจิตใจโดยรวมของคนตาบอด โดยไม่ได้จำแนกช่วงเวลาที่ตาบอด แต่พบว่า น่าจะมีรายละเอียดของวิธีคิด ทักษะการทำงาน และอาจมีวิธีรับมือกับปัญหาที่แตกต่างกันระหว่างคนตาบอดแต่กำเนิด กับคนตาบอดภายหลัง เช่น ตาบอดขณะอยู่มหาวิทยาลัย ตาบอดหลังทำงานไปแล้วสิบปี เป็นต้น การวิจัยครั้งต่อไปจึงอาจเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจงเพิ่มขึ้น เช่น ศึกษาประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่สูญเสียการมองเห็นหลังเข้าสู่วัยทำงาน อาจทำให้เห็นรายละเอียดประสบการณ์บางประการชัดเจนขึ้น และนำข้อมูลที่ได้ไปช่วยเหลือคนตาบอดที่สูญเสียการมองเห็นภายหลังได้

2) เนื่องจากประสบการณ์ภายในจิตใจที่ปรากฏในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดโดยทั่วไป จึงมีทั้งผู้ที่ปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ และไม่ได้ การวิจัยครั้งถัดไปอาจเลือกเก็บข้อมูลกับพนักงานตาบอดที่ระบุว่า ตนเองปรับตัวกับองค์กรได้ และประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อช่วยให้เห็นถึงรายละเอียดมุมมอง วิธีการรับมือกับปัญหา หรือการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกันได้อย่างชัดเจนขึ้น

ข้อจำกัดของงานวิจัย

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยในครั้งนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้าไปทำงานกับองค์กรที่เพิ่งเคยจ้างงานคนตาบอดเป็นครั้งแรก และกลุ่มตัวอย่างทุกคนรายงานถึงประสบการณ์ของการเป็นคนตาบอดเพียงคนเดียวในองค์กร หรือเป็นคนพิการเพียงคนเดียวในองค์กร มีกลุ่มตัวอย่างเพียงรายเดียวที่รายงานประสบการณ์ทำงานในองค์กร 2 ช่วง โดยมีช่วงที่ทำงานกับองค์กรที่จ้างงานคนตาบอดเพียงคนเดียว และช่วงที่ทำงานกับองค์กรที่จ้างงานคนตาบอดหลายคน ด้วยเหตุนี้กลุ่มตัวอย่างจึงสะท้อนถึงประสบการณ์ทำงานในองค์กรที่ไม่มีความรู้เรื่องการทำงานของคนตาบอด และไม่ได้จัดเตรียมระบบให้พร้อมต่อการทำงานของคนตาบอด หากเก็บข้อมูลกับองค์กรลักษณะอื่น เช่น องค์กรที่มีระบบพร้อมต่อการทำงานของคนตาบอด องค์กรที่มีประสบการณ์จ้างงานคนตาบอดมาแล้วอย่างต่อเนื่อง หรือองค์กรที่มีคนตาบอดจำนวนมากเข้าไปทำงาน อาจพบประสบการณ์ทำงานของพนักงานตาบอดที่แตกต่างออกไปจากที่ปรากฏในงานวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทสะท้อนอัตวิสัยของผู้วิจัยเกี่ยวกับการอภิปรายผล

ขณะเขียนอภิปรายผล ผู้วิจัยตระหนักถึงความกังวลของตนเองเกี่ยวกับการเขียนเนื้อหาในประเด็นต่าง ๆ ด้วยผู้วิจัยต้องการชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลของการตีตราที่คนตาบอดต้องเผชิญว่าปรากฏออกมาผ่านข้อจำกัดในรูปแบบใดบ้าง ส่งผลกระทบต่อจิตใจอย่างไร และคนตาบอดต้องพยายามต่อสู้จัดการกับการตีตราเหล่านั้นมากเพียงใดเพื่อจะอยู่ร่วมในสังคมอย่างเท่าเทียม แต่ขณะเดียวกันผู้วิจัยก็ไม่ต้องการกล่าวโทษคนในสังคม หรือคนในองค์กรหนึ่งองค์กรใดที่ตีตราคนตาบอด เข้าใจผิดหรือมีทัศนคติเหมารวมต่อคนตาบอดในแง่ลบ ผู้วิจัยตระหนักดีว่าการตีตราเหล่านี้เป็นสิ่งที่หลอมสร้างสืบทอดต่อเนื่องกันมาอย่างยาวนาน ไม่อาจกล่าวโทษเป็นความผิดของคนหนึ่งคนใด หรือองค์กรหนึ่งองค์กรใดได้ ที่สำคัญผู้วิจัยไม่ต้องการให้คนทั่วไปหวั่นวิตก หรือรู้สึกยากลำบากเพิ่มขึ้นเมื่อต้องทำงานร่วมกันกับคนตาบอดด้วยกังวลว่าตัวเองอาจเผลอแสดงการตีตรา หรือเผลอทำให้คนตาบอดอึดอัดสะเทือนใจ เพราะความวิตกกังวลเหล่านั้นก็จะยิ่งทำให้เกิดช่องว่างของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเพิ่มขึ้นอีก และอาจยิ่งทำให้นายจ้างหวาดกลัวเกินกว่าที่จะรับคนตาบอดเข้าทำงาน

ผู้วิจัยเพียงแต่อยากชวนผู้อ่านพิจารณาถึงธรรมชาติของความเป็นมนุษย์ที่อยู่ในตัวของคนตาบอดแต่ละคน มนุษย์ที่ปรารถนาความมั่นคงในชีวิต ใฝ่ฝันถึงอิสระ และต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม มนุษย์ผู้มีความหวาดกลัว วิตกกังวล อับอาย ฉุนโกรธ พอ ๆ กับมีความหวัง มีความพยายาม ความอดทน ความต้องการจะพัฒนาตนเอง และต้องการตระหนักถึงศักยภาพความพิเศษแท้จริงของตนเอง ผู้วิจัยเชื่อว่า หากผู้อ่านสังเกตเห็นสิ่งเหล่านี้ก็จะตระหนักความจริงที่ว่า การตาบอดเป็นเพียงความแตกต่างหนึ่งในบรรดาความแตกต่างนับร้อยพันล้านของมนุษย์โลก และเราเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับความแตกต่างนี้ได้ เช่นเดียวกับที่เรียนรู้อยู่ร่วมกับความแตกต่างอื่น ๆ ของมนุษย์ได้

แม้ที่ผ่านมา ผู้วิจัยจะบอกเล่าถึงความกังวล และความไม่แน่ใจเกี่ยวกับความศรัทธาของตัวเองที่ว่า คนตาบอดและคนในสังคมอยู่ร่วมกันได้ด้วยความเข้าใจ แต่ที่สุดแล้ว ในฐานะของคนตาบอดคนหนึ่ง ผู้วิจัยก็ยังคงยืนยันว่า คนตาบอดต้องการอยู่ร่วมกับคนในสังคม ต้องการทำงานร่วมกัน อีกทั้งต้องการการสนับสนุน และความเข้าใจจากคนรอบข้าง พอ ๆ กับต้องการเรียนรู้ที่จะสนับสนุน และเข้าใจผู้อื่นรอบตัว

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ในการเขียนงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่า หากสังคม และองค์กรต่าง ๆ พิจารณาเห็นถึงความเป็นมนุษย์ในตัวคนตาบอดแต่ละคน ก็จะทำให้สังคม และองค์กรหันมาเปิดใจพูดคุย เรียนรู้สื่อสาร และไต่ถามคนตาบอดซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือพนักงานในองค์กรของตนเองเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้คนตาบอดเรียนรู้การทำงาน พัฒนาตนเอง และค้นหาวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับตนเองไปพร้อม ๆ กับองค์กรได้ สังคม และองค์กรอาจไม่รู้ว่า อุปกรณ์แบบไหน วิธีการอย่างไรที่จะช่วยสนับสนุนการทำงาน และการดำเนินชีวิตของคนตาบอดได้ อาจคิดถึงอุปกรณ์ราคาแพง คิดถึงสถาปัตยกรรมที่ออกแบบมาเป็นพิเศษ คิดถึงระบบที่ซับซ้อนหลายขั้นตอน ทว่า ในฐานะของคนตาบอด ผู้วิจัยยอมรับว่า หลายครั้งคนตาบอดเองก็ไม่รู้คำตอบของสิ่งเหล่านี้เช่นกัน แต่การทำงานวิจัยนี้ทำให้เห็นว่า บางทีคำตอบต่าง ๆ เหล่านั้นก็อาจไม่ได้สลักสำคัญเท่ากับใจของคนรอบข้างที่ลดอคติเกี่ยวกับคนตาบอดลง และพร้อมจะเรียนรู้และหาคำตอบเกี่ยวกับอุปกรณ์สนับสนุน วิธีการทำงานที่เหมาะสมสำหรับคนตาบอดไปพร้อม ๆ กันกับคนตาบอด ผู้วิจัยหวังว่าด้วยการเปิดใจพูดคุยกันนี้จะเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่นำไปสู่การค้นพบวิธีทำงานร่วมกัน และอยู่ร่วมกันได้ระหว่างองค์กรกับพนักงานตาบอดแต่ละคน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, และ Workability Thailand. (2561). *รายงานสรุปสถานการณ์การจ้างงานคนพิการปี 2560 และทิศทางการปรับกลยุทธ์ปี 2561*. ศูนย์วิจัยแรงงานแห่งชาติ. http://nlrc.mol.go.th/research/SHZRVY0.pdf

ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล. (2560). การวิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ: ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับการวิจัยทางด้านจิตวิทยา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 28*(3), 1-13. http://digital_collect.lib.buu.ac.th/journal/edu/v28n3/edu28n3p1-13.pdf

ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล. (2562). การวิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ: เกณฑ์ประเมินคุณภาพ. *มนุษยศาสตร์สาร, 20*(1), 189-213.

ชาย โพธิสิตา. (2550). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). อมรินทร์พริ้นติ้งฯ.

ทวี เชื้อสุวรรณทวี. (2562). *พิการศึกษาเชิงวิพากษ์และบูรณาการ*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เพ็ญจันทร์ ประดับมุข-เชอร์เรอร์. (2549). *ความรุนแรงต่อผู้พิการ: สถานะความรู้และข้อเสนอโครงการวิจัย*. แผนงานสร้างเสริมสุขภาพคนพิการในสังคมไทย.

พระราชบัญญัติ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐. (2550, 27 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา, 124*(61 ก), 8-24.

ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ. (2552, 29 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา, 126*(77 ง), 2-5.

พระราชกฤษฎีกา ออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ ๔๙๙) พ.ศ. ๒๕๕๓. (2553, 9 มิถุนายน). *ราชกิจจานุเบกษา, 127*(37 ก), 13-15.

กฎกระทรวง กำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้าทำงาน และจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๔. (2554, 29 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*, *128*(30 ก), 7-9.

ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๕. (2555, 26 กรกฎาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, *129*(119 ง), 22-23.

พระราชบัญญัติ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖. (2556, 29 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, *130*(30 ก), 6-12.

กฎกระทรวง กำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้าทำงาน และจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐. (2560, 5 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, *134*(103 ก), 47-49.

วันชนะ ไชยะแสง. (2554). *ยุทธศาสตร์การต่อรองกับการถูกตีตราจากสังคมของผู้หญิงพิการในสังคมลาว: กรณีศึกษาผู้หญิงตาบอดในนครหลวงเวียงจันทน์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. CMU Intellectual Repository. http://cmuir.cmu.ac.th/jspui/handle/6653943832/35730

วิชัย จันทร์บุญ, และ มณีมัย ทองอยู่. (2559). กระบวนการต่อสู้ต่อความเชื่อทางสังคมของคนพิการ. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11*(1), 171-181. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/vrurdihsjournal/article/view/59538/48927

สมาคมคนสายตาเลือนราง (ประเทศไทย). (2562, 19 พฤศจิกายน). *O&M การสร้างความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม และการเคลื่อนไหว*. https://www.lowvisionthai.org/post/envitao

อภิชาติ ทองน้อย. (2549). *การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการทางการมองเห็นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. DPU Catalog. https://doi.org/10.14458/DPU.the.2006.52

ภาษาอังกฤษ

Cheausuwantavee, T., & Keeratiphanthawong, S. (2021). Employment for persons with disabilities in Thailand: Opportunities and challenges in the labor market. *Journal of Population and Social Studies [JPSS], 29*, 384-400. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jpss/article/view/246426/168606

Chen, R. K., Blankenship, C. J., Austin, B. S., Cantu, V. C., & Kotbungkair, W. (2016). Hiring of people with disabilities: Perceptions of Hispanic small business owners. *Journal of Vocational Rehabilitation, 45*(2), 185-196. https://doi.org/10.3233/JVR-160822

Crudden, A. (2012). Transition to employment for students with visual impairments: Components for success. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 106*(7), 389-399. https://doi.org/10.1177/0145482X1210600702

Crudden, A., McBroom, L. W., Skinner, A. L., & Moore, J. E. (1998). *Comprehensive examination of barriers to employment among persons who are blind or visually impaired*. Rehabilitation Research and Training Center on Blindness and Low Vision, Mississippi State University. https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED419309.pdf

Duquette, J., & Baril, F. (2013). *Factors influencing work participation for people with a visual impairment*. Institut Nazareth et Louis-Braille. http://www.inlb.qc.ca/wp-content/uploads/2015/01/Factors-influencing-work-participation-in-persons-with-VI.pdf

Eggerth, D. E. (2008). From theory of work adjustment to person–environment correspondence counseling: Vocational psychology as positive psychology. *Journal of Career Assessment, 16*(1), 60-74.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

https://doi.org/10.1177/1069072707305771

Firmin, R. L., Luther, L., Lysaker, P. H., Minor, K. S., & Salyers, M. P. (2016). Stigma resistance is positively associated with psychiatric and psychosocial outcomes: A meta-analysis. *Schizophrenia Research, 175*(1-3), 118-128. https://doi.org/10.1016/j.schres.2016.03.008

Gilbride, D., Stensrud, R., Ehlers, C., Evans, E., & Peterson, C. (2000). Employers' attitudes toward hiring persons with disabilities and vocational rehabilitation services. *Journal of Rehabilitation, 66*(4), 17-23. https://escholarshare.drake.edu/bitstream/handle/2092/417/stensrudjor2000.pdf

Gillies, R. M., Knight, K., & Baglioni, A. J. (1998). World of work: Perceptions of people who are blind or vision impaired. *International Journal of Disability, Development and Education, 45*(4), 397-409. https://doi.org/10.1080/1034912980450403

Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Penguin.

Golub, D. B. (2006). A model of successful work experience for employees who are visually impaired: The results of a study. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 100*(12), 715-725. https://doi.org/10.1177/0145482X0610001203

Goodley, D. (2011). Social psychoanalytic disability studies. *Disability & Society, 26*(6), 715-728. https://doi.org/10.1080/09687599.2011.602863

Hvalsøe, B., & Josephsson, S. (2003). Characteristics of meaningful occupations from the perspective of mentally ill people. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy, 10*(2), 61-71. https://doi.org/10.1080/11038120310009489

Kerddaen, Q. (2018). *The lived experience of blind street musician in Thailand* [Doctoral Thesis, University of New South Wales]. UNSW Library. http://unsworks.unsw.edu.au/fapi/datastream/unsworks:50977/SOURCE02?view=

true

Kirchner, C., Johnson, G., & Harkins, D. (1997). Research to improve vocational rehabilitation: Employment barriers and strategies for clients who are blind or visually impaired. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 91*(4), 377-392.

Leonard, R. (2002). Predictors of job-seeking behavior among persons with visual impairments. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 96*(9), 635-644.

Lysaker, P. H., Roe, D., & Yanos, P. T. (2007). Toward understanding the insight paradox: Internalized stigma moderates the association between insight and social functioning, hope, and self-esteem among people with schizophrenia spectrum disorders. *Schizophrenia Bulletin, 33*(1), 192-199. https://doi.org/10.1093/schbul/sbl016

McDonnall, M. C. (2018). Factors associated with employer hiring decisions regarding people who are blind or have low vision. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 112*(2), 197-203. https://doi.org/10.1177/0145482X1811200207

McDonnall, M. C., & Crudden, A. (2009). Factors affecting the successful employment of transition-age youths with visual impairments. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 103*(6), 329-341. https://doi.org/10.1177/0145482X0910300603

Meisenbach, R. J. (2010). Stigma management communication: A theory and agenda for applied research on how individuals manage moments of stigmatized identity. *Journal of Applied Communication Research, 38*(3), 268-292. https://doi.org/10.1080/00909882.2010.490841

Milačić-Vidojević, I., Čolić, M., Tošković, O., & Dragojević, N. (2020). People with physical disability in Serbia: Relationship between internalized stigma, experienced and anticipated discrimination, and empowerment. *Scandinavian Journal of*

Psychology, 61(2), 290-296. https://doi.org/10.1111/sjop.12603

Mocan, N., & Yu, H. (2020). Can superstition create a self-fulfilling prophecy? School outcomes of dragon children in China. *Journal of Human Capital, 14*(4), 485-534. https://doi.org/10.1086/712476

O'Day, B. (1999). Employment barriers for people with visual impairments. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 93*(10), 627-642.

Papageorge, N. W., Gershenson, S., & Kang, K. M. (2020). Teacher expectations matter. *Review of Economics and Statistics, 102*(2), 234-251.

Papakonstantinou, D., & Papadopoulos, K. (2010). Forms of social support in the workplace for individuals with visual impairments. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 104*(3), 183-187. https://doi.org/10.1177/0145482X1010400306

Ritsher, J. B., & Phelan, J. C. (2004). Internalized stigma predicts erosion of morale among psychiatric outpatients. *Psychiatry Research, 129*(3), 257-265. https://doi.org/10.1016/j.psychres.2004.08.003

Roessler, R. T. (2002). Improving job tenure outcomes for people with disabilities: The 3M model. *Rehabilitation Counseling Bulletin, 45*(4), 207-212. https://doi.org/10.1177/00343552020450040301

Saunders, S. L., & Nedelec, B. (2014). What work means to people with work disability: A scoping review. *Journal of Occupational Rehabilitation, 24*(1), 100-110. https://doi.org/10.1007/s10926-013-9436-y

Smith, J. A. (2011). Evaluating the contribution of interpretative phenomenological analysis. *Health Psychology Review, 5*(1), 9-27. https://doi.org/10.1080/17437199.2010.510659

Strong, S. (1998). Meaningful work in supportive environments: Experiences with the

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

recovery process. *American Journal of Occupational Therapy, 52*(1), 31-38. https://doi.org/10.5014/ajot.52.1.31

Taft, T. H., Ballou, S., & Keefer, L. (2013). A preliminary evaluation of internalized stigma and stigma resistance in inflammatory bowel disease. *Journal of Health Psychology, 18*(451-460). https://doi.org/10.1177/1359105312446768

Thomas, C. (2007). *Sociologies of disability and illness: Contested ideas in disability studies and medical sociology*. Red Globe Press.

Thomas, C. (2010). Medical sociology and disability theory. In G. Scambler & S. Scambler (Eds.), *New directions in the sociology of chronic and disabling conditions* (pp. 37-56). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/9780230297432_3

Williams, T. K. (2012). *Understanding internalized oppression: A theoretical conceptualization of internalized subordination* [Doctoral Dissertation, University of Massachusetts Amherst]. Scholarworks @ UMassAmherst. https://scholarworks.umass.edu/open_access_dissertations/627/

Wolffe, K. E., Ajuwon, P. M., & Kelly, S. M. (2013). Working with visual impairment in Nigeria: A qualitative look at employment status. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 107*(6), 425-436. https://doi.org/10.1177/0145482X1310700605

Zhou, L., Smith, D. W., Parker, A. T., & Griffin-Shirley, N. (2013). The relationship between perceived computer competence and the employment outcomes of transition-aged youths with visual impairments. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 107*(1), 43-53. https://doi.org/10.1177/0145482X1310700104

ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาคผนวก ก

ใบรับรองโครงการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนกลุ่มสหสถาบันชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

AF 02-12

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์: 0-2218-3202, 0-2218-3049 E-mail: eccu@chula.ac.th

COA No. 015/2563

ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 229.1/62 : ประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร

ผู้วิจัยหลัก : นางสาวสโรชา กิตติสิริพันธุ์

หน่วยงาน : คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ Belmont Report 1979, Declaration of Helsinki 2013, Council for International Organizations of Medical Sciences (CIOM) 2016, มาตรฐานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน (มคจค.) 2556, นโยบายแห่งชาติและแนวทางปฏิบัติการวิจัยในมนุษย์ 2558 อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม.....
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปรีดา ทัศนประดิษฐ)
ประธาน

ลงนาม.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)
กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 9 มกราคม 2563 **วันหมดอายุ** : 8 มกราคม 2564

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

1) โครงการวิจัย
2) เอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยและหนังสือแสดงความยินยอมของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
3) ผู้วิจัย
4) แบบสอบถาม

เลขที่โครงการวิจัย 229.1/62
วันที่รับรอง - 9 ม.ค. 2563
วันหมดอายุ - 8 ม.ค. 2564

เงื่อนไข

1. *ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการผิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยฯ*
2. *หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย*
3. *ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด*
4. *ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) **เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น***
5. *หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ*
6. *หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ*
7. *โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 02-14) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น*

ภาคผนวก ข

เอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย/หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

ชื่อโครงการวิจัย ประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร

ชื่อผู้วิจัย นางสาวสโรชา กิตติสิริพันธุ์ ตำแหน่ง นิสิตมหาบัณฑิต

สถานที่ติดต่อผู้วิจัย

(ที่ทำงาน) คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้น 8 อาคารบรมราชชนนีศรีศตพรรษ ถนนพระราม 1 ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

(ที่บ้าน) 43 ซอยจันทน์ 16 แยก 6 แขวงทุ่งวัดดอน เขตสาธร กรุงเทพฯ 10120

โทรศัพท์ที่บ้าน 02-2865136

โทรศัพท์มือถือ 098-7429551 E-mail : sarocha.kitti4@gmail.com

ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมการวิจัย ก่อนตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย โปรดทำความเข้าใจว่างานวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับอะไรและทำเพราะเหตุใด ท่านกรุณาใช้เวลาในการอ่านข้อมูลต่อไปนี้อย่างรอบคอบ หากมีข้อความใดที่อ่านแล้วไม่เข้าใจหรือไม่ชัดเจน โปรดสอบถามเพิ่มเติมกับผู้วิจัยได้ตลอดเวลา ผู้วิจัยจะอธิบายจนกว่าท่านจะเข้าใจอย่างชัดเจน

1. โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร โดยประสบการณ์นั้นครอบคลุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร การรับรู้ การตีความสถานการณ์ ความรู้สึกนึกคิด และวิธีที่พนักงานตาบอดใช้รับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

2. **รายละเอียดของผู้เข้าร่วมการวิจัยและคุณสมบัติ**

ผู้เข้าร่วมการวิจัยเป็นคนตาบอดที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรทั้งเพศชาย และเพศหญิง รวมจำนวนประมาณ 6-10 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว โดยมีเกณฑ์คัดเข้าและเกณฑ์คัดออกดังนี้

<u>เกณฑ์การคัดเข้า</u> ได้แก่

1. ผู้ให้ข้อมูลเป็นคนตาบอดที่สำเร็จการศึกษาภาคบังคับเป็นอย่างน้อย เป็นได้ทั้งผู้พิการแต่กำเนิดหรือพิการในภายหลัง แต่หากเป็นผู้พิการภายหลัง จะต้องผ่านการฟื้นฟูสมรรถภาพทักษะการสร้างความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหวสำหรับคนตาบอด (Orientation and Mobility, O and M) และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน ซึ่งทักษะพื้นฐานดังกล่าวเป็นทักษะที่คนตาบอดแต่กำเนิดจะได้ศึกษาเพิ่มเติมในโรงเรียนอยู่แล้ว ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจได้ว่าคนตาบอดทั้งแต่กำเนิดและตาบอดภายหลังนั้นมีทักษะพื้นฐานใกล้เคียงกัน
2. ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความพิการประเภทอื่นซ้ำซ้อนร่วมด้วย เช่น ไม่มีความพิการด้านการได้ยินและการสื่อความหมาย ไม่มีความพิการด้านการเคลื่อนไหว
3. ผู้ให้ข้อมูลปฏิบัติงานประจำในองค์กรทั่วไปที่ลักษณะงานขององค์กรไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ดวงตาพิการโดยตรง

เลขที่โครงการวิจัย 229.1 | 62

วันที่รับรอง - 9 ม.ค. 2563

วันหมดอายุ - 8 ม.ค. 2564

4. มีประสบการณ์ปฏิบัติงานในองค์กรต่อเนื่องมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน

5. ในกรณีที่ปัจจุบันผู้ให้ข้อมูลนั้นไม่ได้ทำงานที่องค์กรแล้ว ต้องเป็นผู้ที่ออกจากองค์กรมาแล้วไม่เกิน 1 ปี เพื่อจะได้ยังจดจำประสบการณ์ที่เกิดขึ้นขณะทำงานในองค์กรได้

6. ลักษณะงานที่ผู้ให้ข้อมูลทำจะต้องมีการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน หรือมีการปฏิสัมพันธ์กับคนทั่วไปซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ

7. ผู้ให้ข้อมูลยินยอม และเต็มใจที่จะถ่ายทอดประสบการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมาเพื่อประโยชน์ของการวิจัย

เกณฑ์คัดออก ได้แก่

1. ผู้ให้ข้อมูลนั้นขอถอนตัวออกจากการเข้าร่วมงานวิจัย

2. ผู้ให้ข้อมูลนั้นไม่สามารถบอกเล่าประสบการณ์ที่เกิดขึ้นได้

สำหรับวิธีคัดเลือก และวิธีเข้าถึงผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยนั้นมีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อหน่วยงานองค์กรที่มีส่วนช่วยในการจัดหางานแก่ผู้พิการ หรือสอบถามผู้บกพร่องทางการเห็นที่ผู้วิจัยรู้จัก เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการวิจัย และขอให้ช่วยแนะนำผู้ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยต้องการ นอกจากนี้ผู้วิจัยจะประชาสัมพันธ์โครงการวิจัยผ่านทางกลุ่มสังคมออนไลน์ที่มีคนตาบอดเป็นสมาชิก เพื่อให้คนตาบอดที่มีประสบการณ์การทำงานในองค์กรได้ทราบเกี่ยวกับโครงการวิจัย และพิจารณาตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัย
2. หากพบผู้ที่สนใจเข้าร่วมการวิจัย น่าจะสนใจเข้าร่วมการวิจัย หรือน่าจะมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด ผู้วิจัยจะติดต่อกับบุคคลดังกล่าวผ่านทางโทรศัพท์ เพื่อบอกเล่าถึงข้อมูลเกี่ยวกับโครงการวิจัยในเบื้องต้น จุดประสงค์ และประโยชน์ของงานวิจัยในเชิงจิตวิทยาการปรึกษา ผู้วิจัยจะถามคำถามคัดกรองเพื่อตรวจสอบว่าบุคคลดังกล่าวมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ จากนั้นสอบถามถึงความสนใจ และความสมัครใจในการเข้าร่วมการวิจัย
3. หากบุคคลใดมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด และสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยจะนัดหมายเพื่อสัมภาษณ์เก็บข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ในงานวิจัย
4. เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะขอให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยแนะนำงานวิจัยแก่บุคคลอื่นๆ ที่น่าจะมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยต้องการต่อไป หากพบบุคคลใดยินดีที่จะให้สัมภาษณ์และอนุญาตให้เบอร์โทรศัพท์ติดต่อแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยจะติดต่อ เพื่อบอกเล่ารายละเอียดการวิจัย ถามคำถามคัดกรอง และสอบถามถึงความสมัครใจในการเข้าร่วมการวิจัยก่อนดำเนินการสัมภาษณ์

3. **การคัดกรองผู้มีส่วนร่วมฯ ตามเกณฑ์การคัดเข้า-คัดออก**

เลขที่โครงการวิจัย 229.1/62
วันที่รับรอง - 9 ม.ค. 2563
วันหมดอายุ - 8 ม.ค. 2564

ผู้วิจัยจะติดต่อผู้ที่สนใจเข้าร่วมการวิจัยผ่านทางโทรศัพท์ และใช้เวลาประมาณ 5 นาที เพื่อถามคำถามคัดกรองตรวจสอบว่าบุคคลมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์การคัดเข้าหรือไม่ หากท่านมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด ก็จะสอบถามถึงความสมัครใจในการเข้าร่วมการวิจัย แต่หากท่านมีคุณสมบัติไม่ตรงตามที่กำหนด เช่น คนตาบอดที่ยังไม่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ ผู้วิจัยจะแนะนำองค์กรหรือหน่วยงานที่มีส่วนช่วยเหลือผู้พิการ และข้อมูลที่ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อท่าน

4. **การเข้าร่วมงานวิจัยมีการดำเนินการกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยอย่างไร**

หากท่านผ่านการคัดกรองตามคุณสมบัติที่กำหนด และสมัครใจที่จะร่วมในงานวิจัย ผู้วิจัยจะขอนัดพบเพื่อให้ท่านได้รับทราบข้อมูลสำหรับผู้ร่วมการวิจัยและข้อมูลในใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัยผ่านรูปแบบเอกสารที่ท่านเข้าถึงได้สะดวก เช่น ไฟล์เอกสารในคอมพิวเตอร์ เอกสารอักษรเบรลล์ พร้อมทั้งผู้วิจัยจะอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับงานวิจัยและตอบคำถามต่าง ๆ จนกว่าท่านจะเข้าใจ หากท่านยินดีที่จะร่วมการวิจัย ผู้วิจัยจะขอให้ท่านลงนามหรือประทับลายนิ้วมือในใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ในกรณีที่ผู้เข้าร่วมการวิจัยไม่สะดวกให้สัมภาษณ์แบบเจอตัว เช่น ไม่สะดวกเดินทางมาพบผู้วิจัย ผู้วิจัยจะขอสัมภาษณ์ท่านผ่านทางโทรศัพท์

ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะขอสัมภาษณ์ท่านถึงประสบการณ์ภายในจิตใจที่เกิดจากการทำงานภายในองค์กร โดยประสบการณ์นั้นครอบคลุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในที่ทำงาน การรับรู้ การตีความสถานการณ์ ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเอง และสภาพแวดล้อม หรือคนรอบข้างอันเนื่องมาจากเหตุการณ์นั้นๆ ปัจจัยที่เอื้อ หรือเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ตลอดจนวิธีจัดการ หรือรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ โดยการสัมภาษณ์จะใช้เวลาประมาณ 45-90 นาที และผู้วิจัยจะขออนุญาตท่านในการบันทึกเสียงสัมภาษณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล หากการสัมภาษณ์ครั้งแรกไม่อาจได้ข้อมูลที่เพียงพอ ผู้วิจัยจะติดต่อท่านอีกครั้งเพื่อขอนัดสัมภาษณ์ครั้งต่อไปผ่านทางโทรศัพท์อีกไม่เกิน 2 ครั้ง จนกระทั่งได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน

ภายหลังการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลับไปให้ท่านตรวจสอบความถูกต้องตามที่ท่านได้ให้ข้อมูลทางอีเมล ท่านสามารถเสนอแนะเพิ่มเติมได้หากข้อมูลยังไม่ครบถ้วน

5. **ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยจะเก็บเป็นความลับ**

ในการถอดความบทสัมภาษณ์ตลอดจนขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมโดยไม่มีการระบุชื่อของผู้ให้ข้อมูล และไม่มีการระบุชื่อบุคคล หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจระบุถึงตัวผู้ให้ข้อมูลได้ โดยผู้วิจัยจะใช้รหัสแทนชื่อเฉพาะดังกล่าวทั้งหมด ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะเก็บรักษาไว้เป็นความลับในที่ซึ่งไม่มีใครสามารถเข้าถึงได้นอกจากตัวผู้วิจัย

6. **เมื่อเสร็จสิ้นการวิจัยแล้ว** ภายในระยะเวลา 1 ปี หลังจากการวิจัยเสร็จสิ้นข้อมูลการจดบันทึกขณะสัมภาษณ์และข้อมูลการบันทึกเทปเสียงสัมภาษณ์ทั้งหมดจะถูกทำลาย

7. **ความเสี่ยง/อันตราย และความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมงานวิจัย**

เมื่อท่านเข้าร่วมการวิจัย ท่านอาจต้องสละเวลาส่วนตัวเพื่อมาให้สัมภาษณ์และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในภายหลัง

เลขที่โครงการวิจัย 229.1/62
วันที่รับรอง - 9 ม.ค. 2563
วันหมดอายุ - 8 ม.ค. 2564

ระหว่างการสัมภาษณ์ ท่านอาจจะเกิดความรู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ คับข้องใจ เกิดความเศร้าใจเมื่อนึกย้อนถึงประสบการณ์การทำงานภายในองค์กร เมื่อท่านรู้สึกไม่สบายใจ สามารถขอหยุดการสัมภาษณ์ได้ทุกเมื่อโดยไม่มีผลกระทบใดๆ หากเกิดความกระทบกระเทือนจิตใจอันเกิดจากการวิจัย*ผู้วิจัยจะดูแลให้คำปรึกษาในเบื้องต้น รวมทั้งผู้วิจัยอาจแนะนำแหล่งบริการปรึกษาที่เหมาะสมแก่ท่านได้หากท่านต้องการรับบริการปรึกษาอย่างต่อเนื่องในประเด็นอื่นๆ ต่อไป โดยท่านจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการปรึกษาต่อเนื่องในประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติมนั้น*

8. **ประโยชน์ในการเข้าร่วมการวิจัยและของงานวิจัย**

การเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ท่านจะได้รับประโยชน์ที่จะได้สำรวจ ทบทวนตนเองเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร และได้เห็นว่า ท่านก้าวผ่านช่วงเวลาที่ลำบากในการทำงานมาได้อย่างไร ซึ่งประสบการณ์ของท่านจะเป็นประโยชน์ในการช่วยให้คนทั่วไปทำความเข้าใจคนตาบอดได้เพิ่มมากขึ้น และเป็นแนวทางในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแก่พนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กรต่างๆ รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการช่วยให้คนตาบอดที่กำลังจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรได้เตรียมพร้อม และมีแนวทางในการรับมือกับความลำบากที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานได้ต่อไป

9. การวิจัยนี้ไม่มีค่าชดเชยการเสียเวลา แต่มีค่าเดินทางให้ท่านในกรณีที่ท่านจำเป็นต้องเดินทางมาพบผู้วิจัยเป็นจำนวนเงิน 500 บาทต่อครั้ง ผู้วิจัยไม่มีของที่ระลึกอื่นใดมอบให้ นอกจากความรู้สึกขอบคุณจากใจที่ท่านสละเวลามาเข้าร่วมงานวิจัยในครั้งนี้

10. การเข้าร่วมการวิจัยเป็นไปโดย**สมัครใจ** สามารถ**ปฏิเสธ**ที่จะเข้าร่วมหรือ**ถอนตัว**จากการวิจัยได้ทุกขณะ **โดยไม่ต้องให้เหตุผล ไม่สูญเสียประโยชน์ที่พึงได้รับ และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้เข้าร่วมวิจัย**

11. **หากมีข้อสงสัย** โปรดสอบถามเพิ่มเติมจากผู้วิจัยได้ตลอดเวลา และหากผู้วิจัยมีข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์หรือโทษเกี่ยวกับการวิจัย ผู้วิจัยจะแจ้งให้ท่านทราบอย่างรวดเร็วเพื่อให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยทบทวนว่ายังสมัครใจจะอยู่ในงานวิจัยต่อไปหรือไม่

เลขที่โครงการวิจัย 229.1/62
วันที่รับรอง - 9 ม.ค. 2563
วันหมดอายุ - 8 ม.ค. 2564

12. **หากได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามข้อมูลดังกล่าว** สามารถร้องเรียนได้ที่ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์/โทรสาร 0-2218-3202, 0-2218-3049 E-mail: eccu@chula.ac.th

ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัย และเข้าใจข้อมูลดังกล่าวข้างต้นทุกประการแล้ว จึงลงนามยินยอม/ยินยอมด้วยวาจา เข้าร่วมการวิจัยนี้ด้วยความสมัครใจ และได้รับเอกสารไว้ 1 ชุดแล้ว

ลงชื่อ.....
(.....นางสาวสโรชา..กิตติสิริพันธุ์.....)
ผู้วิจัยหลัก
วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้เข้าร่วมการวิจัย
วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....
(.....)
พยาน
วันที่...../...../.....

เลขที่โครงการวิจัย 229.1/62
วันที่รับรอง - 9 ม.ค. 2563
วันหมดอายุ - 8 ม.ค. 2564

ภาคผนวก ค

ข้อความประชาสัมพันธ์โครงการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เชิญชวนคนตาบอดที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานในองค์กร เช่น บริษัทสถานประกอบการ หน่วยงานรัฐ หรือคนตาบอดที่เคยมีประสบการณ์การปฏิบัติงานดังกล่าวต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 6 เดือน พิจารณาเข้าร่วมงานวิจัยของนิสิตปริญญาโทสาขาจิตวิทยาการปรึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยหัวข้อ “ประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร” โดยงานวิจัยนี้มีจุดประสงค์ที่จะศึกษาประสบการณ์ของคนตาบอดเกี่ยวกับการทำงานภายในองค์กรเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนตาบอด และเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแก่คนตาบอด ตลอดจนเป็นแนวทางการวางแผนฝึกอบรมเพื่อเตรียมพร้อมคนตาบอดเข้าสู่การทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรต่อไป

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอรับรองว่า การแบ่งปันประสบการณ์ของท่านในงานวิจัยนี้จะไม่มีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของท่าน หรือชื่อเสียงองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ คนตาบอดที่สนใจแบ่งปันประสบการณ์ดังกล่าวติดต่อแจ้งความสนใจของท่านต่อผู้วิจัยได้ที่เบอร์ 098-742-9551

ผู้วิจัยจะขอรบกวนเวลาของท่านประมาณ 5-10 นาที เพื่อถามคำถามสำหรับคัดกรองท่านเข้าสู่กระบวนการวิจัยต่อไป โดยเกณฑ์สำหรับคัดผู้เข้าร่วมการวิจัยมีดังนี้

1. เป็นคนตาบอดที่สำเร็จการศึกษาภาคบังคับเป็นอย่างน้อย หากเป็นคนพิการภายหลังจะต้องผ่านการฝึกอบรมทักษะการสร้างความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว และการใช้โปรแกรมอ่านจอภาพร่วมกับโปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์มาแล้ว

2. ไม่มีความพิการซ้ำซ้อน

3. ปฏิบัติงานประจำในองค์กรทั่วไปที่ลักษณะงานขององค์กรไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคนพิการทางการเห็นโดยตรง

4. มีประสบการณ์ปฏิบัติงานในองค์กรต่อเนื่องมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน

5. ในกรณีที่ปัจจุบันไม่ได้ทำงานในองค์กรแล้ว ต้องเป็นผู้ที่ออกจากองค์กรมาแล้วไม่เกินหนึ่งปี

6. ทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานหรือมีการปฏิสัมพันธ์กับคนทั่วไปซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ

7. ยินยอมและเต็มใจที่จะถ่ายทอดประสบการณ์ของตนเองอย่างตรงไปตรงมาเพื่อประโยชน์ของการวิจัย

หากท่านไม่ใช่คนตาบอด หรือไม่มีประสบการณ์ทำงานภายในองค์กร แต่รู้จักคนตาบอดที่น่าจะมีประสบการณ์ดังกล่าว ท่านอาจช่วยสนับสนุนงานวิจัยนี้ได้ด้วยการส่งข่าวประชาสัมพันธ์งานวิจัยนี้แก่พวกเขาหรือแนะนำคนตาบอดเหล่านั้นแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณยิ่งต่อความกรุณา และความร่วมมือเป็นอย่างดีของท่าน

สโรชา กิตติสิริพันธุ์

(ผู้วิจัยหลัก)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวสโรชา กิตติสิริพันธุ์
วัน เดือน ปี เกิด	4 กุมภาพันธ์ 2536
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	- สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จากโรงเรียนเซนต์ฟรังซีสซาเวียร์คอนแวนต์ - สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จากคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เกียรตินิยมอันดับ 1) ในปีการศึกษา 2557 - เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2560

ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับเนื้อหาในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สามารถติดต่อผู้เขียนได้ที่
e-mail: sarocha.kitti4@gmail.com

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University