

รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในเขต
กรุงเทพมหานครเพื่อรองรับความต้องการของสถานประกอบการ¹
The Capacity Development Model of Physically Disabled
Workers in Bangkok that Meets Demands of the Workplace¹

กุลวิณ์ วุฒิกอร์^{2*}

Kunlawee Wutikorn^{2*}



¹ บทความเรื่องนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อรองรับความต้องการของสถานประกอบการ”

² อ.ดร., คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพฯ 10900

¹ This article is part of a research project in title “The capacity development model of disabled workers in Bangkok that meets demands of the workplace”

² Lecturer, Dr., Faculty of Management Sciences, Chandrakasem Rajabhat University, Bangkok, 10900, Thailand

* Corresponding author: E-mail address: kunlawee123@hotmail.com

(Received: September 6, 2019; Revised: November 21, 2019; Accepted: November 28, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อรองรับความต้องการของสถานประกอบการและศึกษาระดับสมรรถนะปัจจุบันของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและระดับสมรรถนะที่สถานประกอบการต้องการ ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงคุณภาพกับการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงาน ประกอบด้วย สมรรถนะการจัดการ ได้แก่ การจัดการเชิงกลยุทธ์ การให้อำนาจผู้อื่น ความเป็นผู้นำการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การกระจายงาน และการจัดการความเสี่ยง การสอนงาน การมีวิสัยทัศน์ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การจัดการผลการปฏิบัติงานการพัฒนาศักยภาพตนเอง การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การควบคุมตนเอง สมรรถนะหลัก ได้แก่ การพัฒนานตนเอง การคิดเชิงระบบ การติดต่อสื่อสาร ความมุ่งมั่นสัมฤทธิ์ของงาน จิตสำนึกในการสื่อสาร จิตสำนึกในการทำงาน จิตบริการ มนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม การยึดมั่นในจริยธรรมคุณธรรม สมรรถนะหน้าที่ ได้แก่ ตำแหน่งงาน สำนักงานและตำแหน่งงานฝ่ายผลิตและช่างเทคนิค 2) สมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางและขณะที่ความต้องการสมรรถนะของแรงงานกลุ่มนี้อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: รูปแบบการพัฒนา สมรรถนะ แรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว สถานประกอบการ

Abstract

The research aimed to build up a capacity development model for workers with disability in Bangkok to accommodate demands of their establishment, check its appropriateness and study a current capacity level of the workers with disability and a capacity level required by their establishment. The mixed method process was used to collect and analyze both quantitative and qualitative data. The study found that 1) the capacity development model of the disabled workers consisted of three main parts: strategic management, inducing empowering others, leader, being a human resource development, work distribution, risk management, teaching, having a vision, change administration, performance management, self-potential development, solution and decision, and self-control, key capacity including self-development, systematic thinking, communication, work achievement, conscious communication, conscious working, service mind, human relations and team work, adherence to ethical standards and moral principles, and capacity to perform tasks and duties including office positions that were categorized as administrative officers, operators and secretaries, production officers and technicians that were categorized as production staff and maintenance officers and 2) the current working capacity of the disabled workers was at medium level while the need of the working capacity of the disabled labourers was at high level.

Keywords: Development Model, Capacity, Disabled Workers, Employers

บทนำ

ตามนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา [1] ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.) ในวันศุกร์ที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2557 เกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินรัฐบาลมีนโยบายทั้งหมด 11 ด้าน โดยรวม สอดคล้องกับสมรรถนะของแรงงานผู้พิการ โดยได้นำยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ว่าด้วยการเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราชบรมนาถบพิตร มาเป็นหลักสำคัญ ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งทรงเน้นความพอดีพอสมควรแก่ฐานะ ความมีเหตุผล และการมีภูมิคุ้มกันมาเป็นแนวคิดในการนำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) โดยนำความต้องการของประชาชนเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย ซึ่งนโยบายทุกด้านต้องการสร้างความเข้มแข็งแก่องค์กรการปกครองทุกระดับตั้งแต่ท้องถิ่นถึงประเทศ ต้องการเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ยั่งยืน และต้องการให้ประชาชนเกิดความชัดเจน รู้ล่วงหน้าว่าประเทศจะก้าวทางไหนเพื่อเตรียมตัวได้ถูกต้อง ประกอบด้วย (1) การปกป้องเขตอุตสาหกรรมหนัก (2) การรักษาความมั่นคงของประเทศ (3) การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ (4) การศึกษาและเรียนรู้การทำงานบำรุงศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม (5) การยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน (6) การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ (7) ปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม (8) การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรม (9) การรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากรและการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน (10) การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และ (11) การส่งเสริมบทบาทและใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน [2] โดยนโยบายในข้อที่ 3 เกี่ยวกับการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐเกี่ยวข้องในการแก้ไขเฉพาะหน้าด้านแรงงาน คือ การเร่งโอกาสอาชีพและการมีรายได้ที่มั่นคงแก่ผู้เข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยให้แรงงานทั้งระบบมีโอกาสเข้าถึงการเรียนรู้และพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานในทุกระดับอย่างมีมาตรฐานเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมที่หลากหลาย เนื่องจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนโดยสร้างความเข้มแข็งและความพร้อมแก่แรงงานไทย

นอกจากนี้ การเตรียมความพร้อมคนไทยสู่พลเมืองอาเซียนต้องเตรียมพร้อมให้แรงงานไทยในปัจจุบัน ได้แก่ (1) เห็นประโยชน์ของอาเซียน (โดยเฉพาะอาเซียนทางบก ซึ่งได้แก่ กลุ่มประเทศ CMLV) และพยายามเข้าใจ ภาษาและวัฒนธรรม ซึ่งจำเป็นในการติดต่อสื่อสารและดำเนินธุรกิจการค้า (2) การปรับกระบวนการทำงาน ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ยอมรับความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ภาษา ศาสนา และวัฒนธรรม และยอมรับในความหลากหลายที่จะเกิดมากขึ้นในอนาคต (3) ภาคการศึกษาจำเป็นต้องปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ASEAN (4) ปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรและสิ่งจูงใจการทำงาน อาทิ เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ ฯลฯ เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ในองค์กร และ (5) เปิดรับพนักงานต่างชาติ ผ่อนคลายกฎระเบียบบางอย่างที่ไม่จำเป็น (เช่น การสอบใบประกอบวิชาชีพที่ต้องใช้ภาษาไทย เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในประเทศ และสามารถดึงดูดแรงงานวิชาชีพที่มีความสามารถ (Talent Professionals) ให้มาทำงานในประเทศไทยมากขึ้น [3]

ตามที่สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ได้รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย ประเภทความพิการในวันที่ 31 ตุลาคม 2561 ประกอบด้วย (1) ทางกายเคลื่อนไหว จำนวน 1,015,955 คน เท่ากับ 49.77 เปอร์เซ็นต์ (2) ทางใจได้ยิน จำนวน 375,680 คน เท่ากับ 18.41 เปอร์เซ็นต์

(3) ทางกรมมองเห็น จำนวน 204,012 คน เท่ากับ 9.99 เปอร์เซ็นต์ (4) ทางจิตใจ จำนวน 151,329 คน เท่ากับ 7.41 เปอร์เซ็นต์ (5) ทางสติปัญญา จำนวน 134,996 คน เท่ากับ 6.61 เปอร์เซ็นต์ (6) มากกว่า 1 ประเภท จำนวน 128,682 คน เท่ากับ 6.63 เปอร์เซ็นต์ (7) ออทิสติก จำนวน 12,297 คน เท่ากับ 0.60 เปอร์เซ็นต์ (8) ทางการเรียนรู้ จำนวน 10,133 คน เท่ากับ .050 เปอร์เซ็นต์ (9) รอคอยยืนยัน จำนวน 8,075 คน เท่ากับ 0.40 เปอร์เซ็นต์ อีกทั้ง “ทศวรรษคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก” พ.ศ. 2554-2563 เป็นช่วงเวลาแห่งการส่งเสริม การพัฒนางานด้านคนพิการแบบบูรณาการในอาเซียน แนวคิดและกรอบการขับเคลื่อน [4]

การดำเนินงานดังกล่าว เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงานด้านผู้พิการของภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกเป็นการส่งเสริมสังคมบูรณาการ ปราศจากอุปสรรคและตั้งอยู่บนฐานของสิทธิ ได้กำหนดหลักการและนโยบายที่จะบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความเสมอภาคทางโอกาสและการบำบัดรักษาผู้พิการ รวมทั้ง สิทธิผู้พิการที่จะได้รับความเสมอภาคทางการศึกษา สุขภาพ สารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม และการจ้างงานแรงงานผู้พิการ โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นกระทรวงแรงงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงศึกษาธิการ โดยหน่วยงานเหล่านี้ดำเนินการ ในเรื่องการฝึกอาชีพหรือการจัดหางานให้ทำ หรือการให้ทุนช่วยเหลือในการประกอบอาชีพอิสระ โดยสามารถ กู้ยืมเงินทุนไปประกอบอาชีพอิสระภายในวงเงินไม่เกิน 40,000 บาท ผ่อนชำระหนี้คืนภายใน 5 ปี ไม่เสียดอกเบี้ย นอกจากนี้ ตามกฎกระทรวงยังกำหนดให้สถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 100 คนขึ้นไป ต้องรับผู้พิการทำงาน 1 คน และถ้ามีเศษเกิน 50 คน ต้องรับผู้พิการเพิ่มอีก 1 คน ถ้านายจ้างไม่ประสงค์รับผู้พิการเข้าทำงานในอัตราส่วน ดังกล่าว จะต้องจ่ายเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ [5]

ที่สำคัญ ในปี 2560 ประเทศไทยมีผู้พิการในวัยทำงานรับราชการ พนักงานในองค์กรเอกชนจำนวน 428,634 คน ส่วนใหญ่สถานประกอบการได้จ้างแรงงานผู้พิการในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 222,890 คน เท่ากับ 52 เปอร์เซ็นต์ รองลงมา ภาคกลาง จำนวน 85,727 คน เท่ากับ 20 เปอร์เซ็นต์ และ น้อยที่สุดเป็นภาคตะวันตก จำนวน 8,573 คน เท่ากับ 2 เปอร์เซ็นต์ อีกทั้ง แรงงานผู้พิการในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลได้ประกอบอาชีพในหน่วยงานภาครัฐ และสถานประกอบการเอกชน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ในโรงงานอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมา ประกอบอาชีพในด้านงานบริการ คิดเป็นร้อยละ 20 และงานบริการประชาชนประกอบอาชีพน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1 ซึ่งถือได้ว่าพื้นที่กรุงเทพฯและปริมณฑล มีการจ้างแรงงานผู้พิการและให้ความสำคัญมากที่สุด [6]

ทั้งนี้ แรงงานผู้พิการต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งถือได้ว่าผู้พิการเป็นบุคคลสำคัญกลุ่มหนึ่งในสังคมที่มีบทบาทสำคัญในฐานะ ทรัพยากรมนุษย์ผู้ขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ สังคม เพื่อให้ประเทศชาติเกิดความเจริญก้าวหน้าเช่นเดียวกับคน ปกติทุกคน หากผู้พิการได้รับการพัฒนาศักยภาพ โดยการฟื้นฟูสมรรถภาพ มีการศึกษา การฝึกและพัฒนา อาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ จนกระทั่งสามารถประกอบอาชีพได้ รับการจ้างงานจากตลาดแรงงาน ซึ่งการมอบ โอกาสให้ผู้พิการได้พัฒนาสมรรถนะของผู้พิการดังกล่าว จึงเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมให้ผู้พิการมีคุณภาพชีวิต ที่ดียิ่งขึ้น อยู่ร่วมกับทุกคนในสังคมได้อย่างมีคุณค่า มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี สู่การเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญของ ประเทศเช่นเดียวกับคนปกติทั่วไป เพราะปัจจุบันมีผู้พิการเป็นจำนวนไม่น้อยที่ร่วมเป็นกำลังแรงงานในระบบ เศรษฐกิจและสร้างคุณประโยชน์ต่อสังคมทั่วทุกระดับ

จากเหตุผลที่มีจำนวนผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมีจำนวนมากที่สุดในประเภทของผู้พิการ คือ 1,015,955 คน [4] และเนื่องจากสถานประกอบการได้ให้โอกาสรับผู้พิการเข้าทำงาน จึงจำเป็นต้องพัฒนา

สมรรถนะแรงงานของผู้พิการให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัย จึงสนใจศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อรองรับความต้องการของสถานประกอบการ และเพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนาแรงงานผู้พิการทางการ เคลื่อนไหวให้มีสมรรถนะที่พึงประสงค์และมีความเป็นมืออาชีพ อีกทั้งเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสมาคมการกุศลต่าง ๆ ในประเทศไทย ใช้ในการสรรหา คัดเลือก ประเมินผลการปฏิบัติงาน และพัฒนาสมรรถนะแรงงานให้เหมาะสมกับความต้องการของสถานประกอบการโดยเปลี่ยนจากภาวะเป็น พลังของสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างและตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการ ทางการเคลื่อนไหวในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อรองรับความต้องการของสถานประกอบการ
2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะปัจจุบันของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและระดับสมรรถนะที่ สถานประกอบการต้องการ

แนวคิด/ทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดเรื่องการพัฒนาสมรรถนะ

ต้นแบบสมรรถนะและแผนการพัฒนาสมรรถนะเพียงหนึ่งในปัจจัยที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของ แต่ละบุคคลเท่านั้น แต่ปัจจัยการพัฒนาที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้การพัฒนาสมรรถนะประสบความสำเร็จ [7] ประกอบด้วย

ปัจจัยที่ 1 ผู้พัฒนาและผู้รับการพัฒนายจะต้องเข้าใจสมรรถนะรายการนั้น ๆ (Aware) ดังนั้น ในแต่ละ หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะต้องมีความเข้าใจความหมายหรือคำจำกัดความของสมรรถนะนั้นตามคำอธิบาย คำจำกัดความที่กำหนดขึ้นอย่างชัดเจน

ปัจจัยที่ 2 ผู้พัฒนาและผู้รับการพัฒนาต้องสามารถระบุได้ว่า เป็นสมรรถนะใดเมื่อเห็น (Focus) เนื่องจากในเชิงทฤษฎี หากไม่สามารถสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว การเรียนรู้จากการเก็บข้อมูลและการนำ พฤติกรรมมาปฏิบัติ/แสดงซ้ำ ก็จะเป็นไปได้ยากขึ้นด้วย ซึ่งแนวคิดนี้ก็สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิจัย Albert Bandura ซึ่งกล่าวว่า ผู้รับการพัฒนายจะเกิดการเรียนรู้ที่แท้จริงจากการประมวลผลของเหตุการณ์หรือผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้น

ปัจจัยที่ 3 ผู้รับการพัฒนายต้องสามารถประเมินตนเองได้ว่า ตนมีสมรรถนะอยู่ในระดับใด (Self-assessment) เนื่องจากทฤษฎีแรงจูงใจ กล่าวว่า ผู้ที่รับการพัฒนายไม่มีการพัฒนา หากไม่เกิดแรงผลักดันจาก ภายใน (Self-motivation) ซึ่งแรงขับภายในจะเกิดจากการประเมินตนเอง และพบว่า เกิดความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่องค์กรคาดหวังกับสมรรถนะที่ตนเองมีอยู่ หลังจากนั้นจึงจะนำไปสู่การพัฒนาโดยองค์กรมีหน้าที่ ในการสนับสนุนเท่านั้น จากหลักการดังกล่าวนี้ทำให้คู่มือการพัฒนาสมรรถนะของกรมควบคุมมลพิษ เน้นการ จัดทำแนวทางในการจัดแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) เพื่อให้ผู้รับการพัฒนาย มีโอกาสในการเลือกแนวทางพัฒนาตนเอง

ปัจจัยที่ 4 ผู้พัฒนาและผู้รับการพัฒนายต้องมีการฝึกฝนสมรรถนะนั้น ๆ จนเป็นนิสัย (Practice) เนื่องจากการพัฒนาสมรรถนะอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การพัฒนาและ

ปรับปรุงไม่ควรเป็นการทำเป็นครั้งคราวเหมือนกับ “การกระโดด” แล้วสุดท้ายก็กลับสู่ที่เดิม แต่ควรเป็นการปรับปรุงการพัฒนาที่ถาวร และเป็นขั้นตอนเหมือนกับ “การขึ้นบันได” บุคคลและองค์กรสามารถทำให้เกิดขึ้นได้ด้วยการจัดการประเมิน และการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องมีการสร้างมาตรฐาน (หรือการสร้างขั้นบันได) อย่างถาวรว่า ต้องการสนับสนุนให้บุคลากรขององค์กรเติบโตไปในทิศทางใดด้วยกระบวนการใด อย่างไรก็ตาม มาตรฐานที่ดีจะเกิดขึ้นได้จากการมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ผสมผสานกับการมีการติดตาม ทบทวน และประเมินผลเพื่อพัฒนาและการปรับปรุงสร้างมาตรฐานที่ดีขึ้นต่อไปอย่างสม่ำเสมอ (ซึ่งเปรียบเสมือนการสร้างบันไดที่สูงขึ้นอีกหนึ่งขั้น) ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) จากหลักดังกล่าวทำให้คู่มือการพัฒนาสมรรถนะของกรมควบคุมมลพิษเน้นการพัฒนาในหลายรูปแบบ เช่น การพัฒนาผ่านการฝึกอบรม การพัฒนาผ่านการอ่านหนังสือ การพัฒนาผ่านการมอบหมายงาน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาทำได้หลายรูปแบบอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ปัจจัยที่ 5 ผู้พัฒนาและผู้รับการพัฒนาย่อมต้องการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อติชมของผู้อื่น (Feedback) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยความคิดเห็นข้อติชมที่มีประโยชน์

ปัจจัยที่ 6 การสอนงานผู้อื่น (Coaching) จะเกิดประโยชน์แก่ผู้สอน คือ

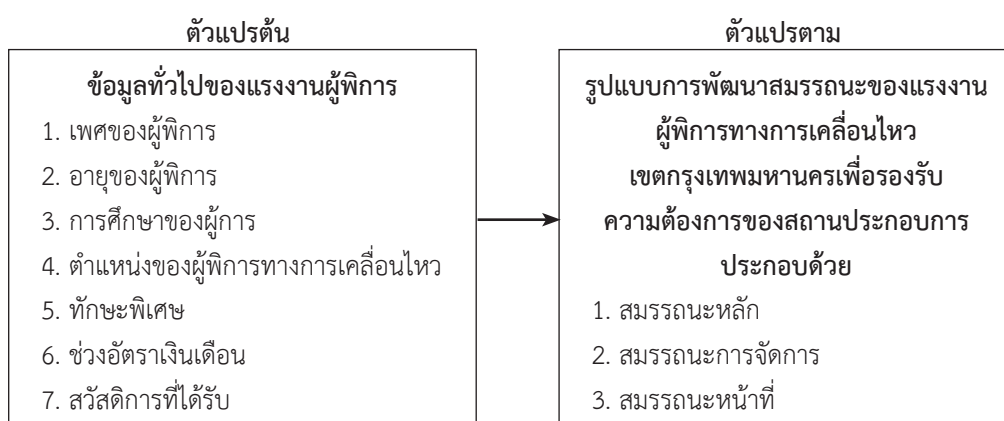
1. ให้ความรู้มากขึ้น เนื่องจากการสอนผู้อื่นจะทำให้มีการสังเคราะห์และสรุปความรู้ที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในที่สุดก็จะเป็นการสร้างความเชี่ยวชาญในความรู้นั้น ๆ ที่เพิ่มขึ้น

2. ได้เรียนรู้เพิ่มเติมจากกระบวนการเรียนรู้ของคนอื่น โดยทั่วไปผู้รับการสอนมักมีคำถามหรือข้อสงสัยที่ทำให้ต้องพยายามหาคำตอบที่หลากหลายกับบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งผลลัพธ์ก็คือ ผู้สอนจะสามารถเพิ่มประสบการณ์ในการประยุกต์ความรู้ของตนมากขึ้น

3. เพิ่มการเรียนรู้จากรูปแบบ (Style) การเรียนรู้ของผู้อื่น กล่าวคือ การเรียนรู้ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล จะทำให้มุมมองในการเรียนรู้ของผู้สอนขยายมากขึ้น

แนวคิด/ทฤษฎีข้างต้นผู้วิจัยนำมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เขตกรุงเทพมหานครเพื่อรองรับความต้องการของสถานประกอบการ

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง“รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อรองรับความต้องการของสถานประกอบการ” ใช้วิธีการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยเริ่มกระบวนการจากการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์และการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interview) และการสังเกต ลำดับต่อมาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และสุดท้ายด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) รายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1.1 ประชากรที่วิจัย คือ สถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 716 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 24 มกราคม 2561 หน่วยงานกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ)

1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ สถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 251 แห่ง และได้ส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ ตั้งแต่ 9 กรกฎาคม 2561 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2561 โดยติดตามแบบสอบถามทางโทรศัพท์เป็นระยะ ๆ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 194 ฉบับ

1.2 การวิจัยเชิงปริมาณใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราวัด 5 ระดับ โดยเป็นคำถามปลายปิด โดยสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้

1.2.1 การแบ่งสถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 50 เขต ออกเป็น 6 กลุ่มเขตตามตำแหน่งพื้นที่ ได้แก่ กลุ่มวังหลวง กลุ่มศรีนครินทร์ กลุ่มเจ้าพระยา กลุ่ม กรุงเทพมหานครเหนือ และกลุ่ม กรุงเทพมหานครใต้ ในแต่ละเขตประกอบด้วยเขตต่าง ๆ [8] ดังนี้

1) กลุ่มวังหลวง ประกอบด้วย 9 เขต ได้แก่ เขตพระนคร เขตป้อมปราบ เขตสัมพันธวงศ์ เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตพญาไท เขตดุสิต เขตบางซื่อ และเขตราชเทวี

2) กลุ่มบูรพา ประกอบด้วย 8 เขต ได้แก่ เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ เขตสายไหม เขตบางเขน เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตบึงกลุ่ม และเขตบางกะปิ

3) กลุ่มศรีนครินทร์ ประกอบด้วย 8 เขต ได้แก่ เขตสะพานสูง เขตมีนบุรี เขตคลองสามวา เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง เขตสวนหลวง เขตคันนายาว และเขตประเวศ

4) กลุ่มเจ้าพระยา ประกอบด้วย 9 เขต ได้แก่ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตคลองเตย เขตบางนา เขตพระโขนง เขตสาทร เขตบางคอแหลม และเขตยานนาวา

5) กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ ประกอบด้วย 7 เขต ได้แก่ เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม และเขตทวีวัฒนา

6) กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ ประกอบด้วย 8 เขต ได้แก่ เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตจอมทอง เขตราชบุรีบูรณะ เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม เขตทวีวัฒนา และเขตทุ่งครุ

1.1.2 สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มของเขต โดยการคำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของเครซีและมอร์แกน [9]

$$n = \frac{\chi^2 Np(1-p)}{e^2 (N-1) + \chi^2 p(1-p)}$$

เมื่อ	n	คือ จำนวนตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ จำนวนทั้งหมดของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
	e	คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้น ได้ คือ 0.05
	χ^2	คือ ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($\chi^2 = 3.841$)
	p	คือ สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด P = 0.5)

ดังนั้น เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้จำนวนตัวอย่าง

$$\text{สูตร ก} = \frac{(716)5,092(0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2(716-1) + (3.841)0.5(1-0.5)}$$

$$\text{สูตร n} = 251 \text{ แห่ง}$$

1.3 การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการศึกษาภาคสนามมาประมวล โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว สภาพปัจจุบันและที่คาดหวังทุกด้านในภาพรวมและรายข้อ โดยใช้วิธี Modified Priority Need Index (PNI Modified) ค่าดัชนีความจำเป็นในการพัฒนา (Priority Need Index : PNI) โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้ Priority Need Index แบบปรับปรุงจากสูตรดั้งเดิมโดย สุวิมล ว่องวาณิช [10] ดังนี้

PNI (Modified)	=	(E-P)/E
PNI (Modified)	=	ดัชนีลำดับความจำเป็นในการพัฒนา
P	=	สมรรถนะในปัจจุบัน
E	=	สมรรถนะที่คาดหวัง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยการเชื่อมโยงประเด็นและสังเคราะห์เรียบเรียงตอบคำถามการวิจัยให้ครบถ้วน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ คือ กลุ่มของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ได้แก่ ผู้นำผู้พิการในองค์กร การกุศล สถานประกอบการ (ผู้จ้างแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว) และหน่วยงานภาครัฐด้านผู้พิการ ซึ่งมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย คุณสมบัติที่มีความรู้ประสบการณ์ และได้รับการยอมรับของผู้พิการ โดยเก็บข้อมูล จนข้อมูลอิ่มตัวได้ จำนวน 8 คน โดยใช้เทคนิคการสังเกตและการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งใช้วิธีการสุ่มอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการสัมภาษณ์ 20 กุมภาพันธ์ ถึง 29 มีนาคม 2561 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2.2 จัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ กลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ได้แก่ ผู้นำคนพิการในหน่วยงานองค์กรการกุศล สถานประกอบการ

(ผู้จ้างแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว) และหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย คุณสมบัติที่มีความรู้ประสบการณ์และได้การยอมรับของผู้พิการ โดยการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กลุ่มคนที่เข้าร่วมประมาณ 8 คน ในวันที่ 10 มกราคม 2562 [11] โดยนำร่างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่จัดทำขึ้นเพื่อทำการตรวจประเมินความเหมาะสมโดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Content Analysis) และการสังเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า

1. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานคนพิการทางการเคลื่อนไหว ประกอบด้วย 3 สมรรถนะ โดยมีลำดับในการพัฒนา ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 สมรรถนะการจัดการ องค์ประกอบที่ 2 สมรรถนะหลัก องค์ประกอบที่ 3 สมรรถนะหน้าที่ แต่ละองค์ประกอบมีการพัฒนาสมรรถนะของคนพิการทางการเคลื่อนไหวดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวม (n=194)

สมรรถนะ	สภาพปัจจุบัน			ความคาดหวัง			PNI	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		
1. สมรรถนะหลัก	3.38	0.811	ปานกลาง	3.98	0.936	มาก	0.15	2
2. สมรรถนะการจัดการ	3.35	0.972	ปานกลาง	3.98	0.980	มาก	0.16	1
3. สมรรถนะหน้าที่	3.31	0.977	ปานกลาง	3.84	0.869	มาก	0.14	3
รวม	3.30	0.869	ปานกลาง	4.02	0.809	มาก	0.18	

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพปัจจุบัน สมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.30, S.D. = 0.869) เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านสมรรถนะหลัก มากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.38, S.D. = 0.811) รองลงมา คือ ด้านสมรรถนะการจัดการ ($\bar{X}$ = 3.35, S.D. = 0.972) และด้านสมรรถนะหน้าที่ น้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.31, S.D. = 0.977)

ความคาดหวังสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02, S.D. = 0.809) เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะการจัดการมากที่สุด เท่ากัน ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.936) ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.980) และด้านสมรรถนะหน้าที่ น้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.84, S.D. = 0.869)

ค่าเฉลี่ยสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวม พบว่า ระดับสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และระดับสมรรถนะในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และมีค่าดัชนีความคาดหวังในการพัฒนาที่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกค่าที่ 0.18 พบว่า สมรรถนะที่มีความจำเป็นต้องพัฒนา ก่อน คือ สมรรถนะการจัดการ มีค่า PNI 0.16

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว จำแนกตามสมรรถนะหลัก (n=194)

สมรรถนะหลัก	สภาพปัจจุบัน			ความคาดหวัง			PNI	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		
1. มีมนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม	3.60	0.813	มาก	4.05	0.873	มาก	0.11	5
2. การคิดเชิงระบบ	3.06	0.939	ปานกลาง	3.88	0.911	มาก	0.21	1
3. การติดต่อสื่อสาร	3.16	0.956	ปานกลาง	3.93	0.925	มาก	0.20	2
4. จิตบริการ	3.53	0.928	มาก	4.01	0.990	มาก	0.12	4
5. จิตสำนึกในการทำงาน	3.44	0.853	ปานกลาง	4.07	0.979	มาก	0.15	3
6. การพัฒนาตนเอง	3.05	0.817	ปานกลาง	3.87	0.930	มาก	0.21	1
7. ความมุ่งมั่นสัมฤทธิ์ของงาน	3.38	0.886	ปานกลาง	3.99	0.966	มาก	0.15	3
8. ยึดมั่นในจริยธรรมคุณธรรม	3.67	0.939	มาก	4.09	1.03	มาก	0.10	6
รวม	3.38	0.811	ปานกลาง	3.98	0.936	มาก	0.15	

จากตารางที่ 2 พบว่า สภาพปัจจุบัน สมรรถนะหลักของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.811) เมื่อพิจารณาตามรายหัวข้อพบว่า ด้านยึดมั่นในจริยธรรมคุณธรรม มากที่สุด ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.939) รองลงมา คือ ข้อคำถามมีมนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.813) และการพัฒนาตนเองน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 0.817) น้อยที่สุด

ความคาดหวังสมรรถนะหลักของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.936) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่า ยึดมั่นในจริยธรรมคุณธรรม มากที่สุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.03) รองลงมา คือ หัวข้อจิตสำนึกในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.979) และหัวข้อการพัฒนาตนเอง น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.930)

ค่าเฉลี่ยสมรรถนะหลักของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวมพบว่า ระดับสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และระดับสมรรถนะในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และมีค่าดัชนีความคาดหวังในการพัฒนาที่มียุทธศาสตร์สำคัญทางสถิติทุกค่าที่ 0.15 พบว่าสมรรถนะที่มีความจำเป็นต้องพัฒนามาก่อน คือ การคิดเชิงระบบและการพัฒนาตนเองมีค่า PNI 0.21

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว จำแนกตามสมรรถนะการจัดการ (n=194)

สมรรถนะการจัดการ	สภาพปัจจุบัน			ความคาดหวัง			PNI	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		
สมรรถนะการจัดการ	3.35	0.972	ปานกลาง	3.98	0.980	มาก	0.16	1
รวม	3.35	0.972	ปานกลาง	3.98	0.980	มาก	0.16	

จากตารางที่ 3 พบว่า สภาพปัจจุบัน สมรรถนะการจัดการของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.972)

ความคาดหวังสมรรถนะการจัดการของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.980)

ค่าเฉลี่ยสมรรถนะการจัดการของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวมพบว่า ระดับสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และระดับสมรรถนะในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และมีค่าดัชนีความคาดหวังในการพัฒนาที่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกค่าที่ 0.16

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว จำแนกตามสมรรถนะหน้าที่ (n=194)

สมรรถนะหน้าที่	สภาพปัจจุบัน			ความคาดหวัง			PNI	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		
1. พนักงานบรรจุสินค้า (Packing)	3.62	0.852	มาก	4.16	0.911	มาก	0.13	5
2. พนักงานรักษาความปลอดภัย	3.50	0.965	มาก	4.12	1.02	มาก	0.15	3
3. พนักงานทั่วไป	3.44	0.821	ปานกลาง	4.03	0.891	มาก	0.15	3
4. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	3.45	0.906	ปานกลาง	3.93	1.03	มาก	0.12	6
5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล	3.32	1.23	ปานกลาง	3.95	0.950	มาก	0.16	2
6. พนักงานธุรการ/ บริหารงานทั่วไป	3.36	0.934	ปานกลาง	4.09	1.42	มาก	0.18	1
7. พนักงานจัดซื้อ จัดหาจัดจ้าง	3.30	1.06	ปานกลาง	3.86	1.05	มาก	0.15	3
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ MIS/ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	3.41	0.968	ปานกลาง	3.87	1.08	มาก	0.12	6
9. เจ้าหน้าที่การเงิน/ บัญชีและภาษีอากร	3.39	0.974	ปานกลาง	3.97	1.11	มาก	0.15	3
10. พนักงานขายและการตลาด	3.41	1.06	ปานกลาง	3.94	1.05	มาก	0.13	5
11. พนักงาน Call center/ พนักงานโทรศัพท์	3.41	0.974	ปานกลาง	4.14	0.869	มาก	0.18	1
12. เลขานุการ	3.25	1.14	ปานกลาง	3.96	1.08	มาก	0.18	1
13. พนักงานฝ่ายผลิต	3.21	1.11	ปานกลาง	3.93	0.908	มาก	0.18	1
14. พนักงานตรวจเช็คสินค้า/การ จัดการสินค้าในคลัง	3.30	1.01	ปานกลาง	3.82	0.999	มาก	0.14	4
15. ช่างไฟฟ้า	3.41	1.09	ปานกลาง	3.92	1.08	มาก	0.13	5
16. เจ้าหน้าที่ช่างซ่อมบำรุง	3.29	0.911	ปานกลาง	4.01	0.958	มาก	0.18	1
รวม	3.31	0.977	ปานกลาง	3.84	0.869	มาก	0.14	

จากตารางที่ 4 พบว่า สภาพปัจจุบัน สมรรถนะหน้าที่ของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.977) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ตำแหน่งพนักงานบรรจุสินค้า มากที่สุด ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.852) รองลงมา คือ ข้อคำถามพนักงานรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.965) และตำแหน่งพนักงานฝ่ายผลิต น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 1.11)

ความคาดหวังสมรรถนะหน้าที่ของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.869) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ตำแหน่งพนักงานบรรจุสินค้า มากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.911) รองลงมา คือ หัวข้อตำแหน่งพนักงาน Call center/พนักงานรับโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.869) และหัวข้อ พนักงานตรวจ เช็คลินค้า/การจัดการสินค้าในคลัง น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.999)

ค่าเฉลี่ยสมรรถนะหน้าที่ของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวมพบว่า ระดับสมรรถนะหน้าที่ที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และระดับสมรรถนะในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และมีค่าดัชนีความคาดหวังในการพัฒนาที่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกค่าที่ 0.14 พบว่า สมรรถนะที่มีความจำเป็นต้องพัฒนา ก่อน คือ ตำแหน่งพนักงานธุรการ/บริหารงานทั่วไป ตำแหน่งพนักงาน Call Center/พนักงานโทรศัพท์ เลขานุการ พนักงานฝ่ายผลิต เจ้าหน้าที่ช่างซ่อมบำรุง มีค่า PNI 0.18

1.1 องค์ประกอบที่ 1 สมรรถนะการจัดการ ได้แก่ (1) การจัดการเชิงกลยุทธ์ (PNI = 0.18) (2) การให้อำนาจผู้อื่น (PNI = 0.17) ความเป็นผู้นำ (PNI = 0.17) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (PNI = 0.17) การกระจายงาน (PNI = 0.17) การจัดการความเสี่ยง (PNI = 0.17) (3) การสอนงาน (PNI = 0.16) (4) การมีวิสัยทัศน์ (PNI = 0.15) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (PNI = 0.15) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PNI = 0.15) การพัฒนาศักยภาพตนเอง (PNI = 0.15) (5) การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (PNI = 0.14) (6) การควบคุมตนเอง (PNI = 0.13)

1.2 องค์ประกอบที่ 2 สมรรถนะหลัก ได้แก่ (1) การพัฒนาตนเอง (PNI = 0.21) (2) การคิดเชิงระบบ (PNI = 0.21) (3) การติดต่อสื่อสาร (PNI = 0.20) (4) ความมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (PNI = 0.15) (5) จิตสำนึกในการทำงาน (PNI = 0.15) (6) จิตบริการ (PNI = 0.12) (7) มนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม (PNI = 0.11) (8) การยึดมั่นในจริยธรรมคุณธรรม (PNI = 0.10)

1.3 องค์ประกอบที่ 3 สมรรถนะหน้าที่ ได้แก่ (1) งานปฏิบัติการ (2) งานทางสำนักงาน (3) งานฝ่ายผลิตและช่างเทคนิค ในแต่ละงานมีความจำเป็นในการพัฒนา ก่อน ดังนี้

1.3.1 งานปฏิบัติการ ได้แก่ (1) พนักงานบรรจุสินค้า คือ (1.1) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (1.2) ตรวจนับสต็อกสินค้า (1.3) รายงานความผิดพลาดหรือปัญหาของงานที่พบให้ทางหัวหน้างานรับทราบเพื่อหาทางแก้ไข (PNI = 0.14) (2) พนักงานรักษาความปลอดภัย คือ มีความสามารถในการติดต่อประสานงานรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารผู้ที่มารับบริการในหน่วยงานเพื่อป้องกันการเกิดเหตุร้ายในหน่วยงาน (PNI = 0.18) (3) พนักงานทั่วไป คือ คีย์ข้อมูลและพิมพ์งานได้ (PNI = 0.16) (4) แม่บ้าน/พ่อบ้าน คือ (4.1) บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า (4.2) ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไปโดยใช้เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ (PNI = 0.14)

1.3.2 งานทางสำนักงาน ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล คือ ดำเนินงานที่เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานต่าง ๆ เช่น งานประกันสังคม แรงงานสัมพันธ์ และปรับปรุงแก้ไขข้อบังคับและระเบียบขององค์กรให้ทันสมัยและสอดคล้องกับกฎหมายของประเทศ (PNI = 0.20) (2) พนักงานธุรการ/บริหารงานทั่วไป คือ ปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารทั่วไป การรับ-การส่งและลงทะเบียนหนังสือ การจัดเก็บ การยืม

และการทำลายเอกสาร หนังสือหรือหนังสือราชการต่าง ๆ (PNI = 0.27) (3) พนักงานจัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง คือ (3.1) มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง เสนอแนะแหล่งผู้ขายและติดตามการส่งมอบสินค้าและจัดทำรายงาน (3.2) มีความละเอียดรอบคอบและมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (PNI = 0.16) (4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ MIS/เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ คือ มีความสามารถในการวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลและพัฒนา ระบบงาน และนำเสนอแนวทางการปรับปรุงได้ (PNI = 0.15) (5) เจ้าหน้าที่การเงิน/บัญชีและภาษีอากร คือ ทำรายงานปิดงบบัญชี และจัดทำรายงานบัญชีและภาษีอากร (PNI = 0.18) (6) พนักงานขายและการตลาด คือ (6.1) มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์การขายและการตลาด สามารถพยากรณ์แนวโน้มและควบคุมติดตามการขายและการตลาดของหน่วยงาน (6.2) สามารถในการกำหนดกลยุทธ์การขายและการตลาด สามารถทำวิจัย จัดทำรายงานการขายและการตลาดได้ (PNI = 0.15) (7) พนักงาน Call Center/พนักงาน รับโทรศัพท์ คือ มีความละเอียดรอบคอบ และมีใจรักบริการ (PNI = 0.20) (8) เลขานุการ คือ (8.1) มีความรู้วิชาชีพเลขานุการและรู้ทุกเรื่องในงานขององค์กรและอุทิศเวลาให้แก่การทำงาน (8.2) มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงานและคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นในการใช้งานต่าง ๆ ได้ (PNI = 0.20)

1.3.3 งานฝ่ายผลิตและช่างเทคนิค ได้แก่ (1) พนักงานฝ่ายผลิต คือ มีความสามารถในการประมาณการยอดการผลิตและควบคุมต้นทุนการผลิต (PNI = 0.21) (2) พนักงานตรวจเช็คสินค้า/การจัดการสินค้าในคลัง คือ (2.1) ติดต่อประสานงานกับทางบัญชีเพื่อตรวจสอบสต็อกสินค้า (2.2) ควบคุมการเบิก-จ่ายอุปกรณ์ป้องกัน (2.3) จัดทำรายงานสรุปสต็อกสินค้า (PNI = 0.15) (3) ช่างไฟฟ้า คือ มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน (PNI = 0.15) (4) เจ้าหน้าที่ช่างซ่อมบำรุง คือ (4.1) มีการวางแผนซ่อมบำรุงและมีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (4.2) ประสานงานในการติดตั้ง การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ ในสายการผลิต (PNI = 0.19)

2. สมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางและความต้องการสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวอยู่ในระดับมาก มีการเชื่อมโยงกับสมรรถนะการจัดการเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการ และสมรรถนะหลักเกี่ยวกับการคิดเชิงระบบ และการพัฒนาตนเอง ที่จำเป็นต้องพัฒนาควบคู่กัน ขณะเดียวกันสมรรถนะหน้าที่นำไปประยุกต์ใช้กับงานทั้งงานสำนักงานและงานฝ่ายผลิต และช่างเทคนิค แต่มีความแตกต่างกันในส่วนของแต่ละตำแหน่งงานแต่ละตำแหน่งที่ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวปฏิบัติหน้าที่ในด้านงานเอกสารเป็นงานสำนักงาน ส่วนงานฝ่ายผลิตและช่างเทคนิคมีความจำเป็นต้องใช้เฉพาะทาง อย่างไรก็ตาม รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการจัดการของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมีสมรรถนะที่เชื่อมโยงตั้งแต่สมรรถนะการจัดการโดยใช้การจัดการกลยุทธ์ การให้อำนาจผู้อื่น/การมอบอำนาจ การสอนงาน การวิสัยทัศน์การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การควบคุมตัวเอง ส่งผลต่อการจัดการองค์กรทั้งงานสำนักงานและงานฝ่ายผลิตและช่างเทคนิค ในส่วนสมรรถนะหลักมีความเชื่อมโยง โดยการรับนโยบาย คำสั่งมาปฏิบัติงานอาศัยการพัฒนาตนเอง การคิดเชิงระบบ การติดต่อสื่อสาร การมีจิตสำนึกในการทำงาน จิตบริการ มนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม ยึดมั่นในจริยธรรม คุณธรรม มาใช้กับสมรรถนะหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งที่องค์กรกำหนด

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความต้องการสมรรถนะของแรงงานกลุ่มนี้ อภิปรายผล ดังนี้

1. ลำดับการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว พบชัดเจนว่า มี 3 องค์ประกอบ คือ สมรรถนะการจัดการ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะหน้าที่ ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในการทำงานของพนักงานต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland [12] จีระประภา อัครบวร [13] และชวลิต สรวารี [14] อย่างไรก็ตาม เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า สภาพปัจจุบันของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความต้องการสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในภาพรวมจะอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาดา เพ็ญสุข [15] ที่ศึกษาเรื่องการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพของคนพิการ ในสถานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า การฟื้นฟูด้านอาชีพของสถานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการฟื้นฟูอาชีพด้วยกัน 5 สาขา 5 หลักสูตร คือ ช่างซ่อมรถจักรยานยนต์และเครื่องยนต์ขนาดเล็ก ช่างเชื่อมโลหะและมั่งลวด ช่างเย็บหนัง นวดไทยแผนโบราณ และการเพาะเห็ด โดยในแต่ละหลักสูตรมีรูปแบบที่เหมือนกันมากกว่าที่แตกต่างกัน ในการดำเนินการฟื้นฟูด้านอาชีพของสถานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีลำดับขั้นตอน 5 ขั้นตอน ในการดำเนินการ คือ การประชาสัมพันธ์ การรับสมัคร การดำเนินการฟื้นฟูอาชีพ การวัดและประเมินผล และการประเมินผลหลังจบหลักสูตร ด้านปัญหาอุปสรรคที่พบในสถานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ จำนวนผู้พิการที่เข้ามารับการฟื้นฟูอาชีพลดน้อยลง การขาดอัตราการจ้างในตำแหน่งสำคัญ ๆ รวมทั้งการไม่ได้รับการพัฒนาในด้านบุคลากรเท่าที่ควร โดยเฉพาะ ครูฝึก และด้านวัสดุอุปกรณ์ในการฝึกอาชีพ ไม่เพียงพอ ในส่วนของผู้พิการ ปัญหาที่พบเกิดจากความพิการของบุคคลนั้น และพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเรียนรู้ของผู้พิการช้าเร็วต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนารี โสภานุตร [16] ที่ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพ วิศวกรรม สาขาอุตสาหกรรมระดับภาควิศวกรรม เพื่อเตรียมพร้อมรองรับประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ประกอบไปด้วย สมรรถนะในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง ความต้องการสมรรถนะในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรวุฒิ ยัญญลักษณ์ [17] ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานพบว่า สมรรถนะในงานทุกสมรรถนะที่กลุ่มงานส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยตามความเป็นจริงต่ำกว่าระดับความคาดหวัง อาจจะเป็นเพราะผู้จ้างงานผู้พิการมีความคาดหวังหรือมีความต้องการสมรรถนะ คือ ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติของผู้พิการมากกว่าสภาพปัจจุบัน สมรรถนะของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีอยู่ ดังนั้น ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวต้องมีการพัฒนาสมรรถนะ คือ ต้องมีความรู้ ความสามารถและทัศนคติให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่จำเป็นต้องพัฒนา ลำดับที่ 1 คือ สมรรถนะการจัดการ (PNI = 0.16) ลำดับที่ 2 สมรรถนะหลัก (PNI = 0.15) และลำดับที่ 3 สมรรถนะหน้าที่ (PNI = 0.14) และสอดคล้องกับ นนทชา แสงรุ่งจน์ [18] เรื่ององค์การทางสังคมในการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพของคนพิการ: ศึกษากรณีชมรมคนพิการ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันสถานการณ์คนพิการในประเทศไทยมีหน่วยงานภาครัฐเข้ามาดูแลเกี่ยวข้อง รวมทั้งมีกฎหมายว่าด้วยคนพิการที่สำคัญของไทยที่เอื้อต่อคนพิการ และการให้บริการในเรื่องการฝึกอาชีพโดยมีการจัดตั้งศูนย์ฝึกอาชีพพิเศษต่าง ๆ ขึ้นมา ซึ่งมีความสอดคล้องกับทาง

ชมรมคนพิการอำเภอวิเชียรบุรีที่มีบทบาทในการดำเนินงานในการฟื้นฟูคนพิการให้ความช่วยเหลือ แต่ก็มีปัญหาในการดำเนินการค่อนข้างมาก ได้แก่ การขาดความร่วมมือของสมาชิกคนพิการ การขาดความชำนาญ การเขียนของบประมาณมาปฏิบัติการ และการประสบปัญหาความลำบากในการอบรม นอกจากนั้นรูปแบบของกระบวนการดูแลคนพิการได้มีการวางแผนอบรมทรัพย์สินของคณิกการวันละ 1 บาท เพื่อเก็บไว้เป็นกองทุนของคนพิการในชมรม เงินของกองทุนคนพิการ แต่ไม่สามารถนำออกมาใช้งานได้ เนื่องจากคนพิการที่แบ่งออกเป็นหลาย ๆ ประเภท และจากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการพบว่า หลังจากเข้ารับการอบรมแล้วไม่สามารถนำมาประกอบอาชีพได้เนื่องจากร่างกายที่พิการไม่เอื้ออำนวย ทั้งนี้ การฝึกอาชีพดังกล่าวไม่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่ควร

2. ความแตกต่างระหว่างระดับสมรรถนะของแรงงานผู้พิการกับความต้องการของสถานประกอบการ

เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า สภาพปัจจุบันสมรรถนะการจัดการของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มินทร์ลดา จิระประภาสุวรัชย์ [19] ที่ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของผู้อำนวยความสะดวกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดปัตตานีพบว่า เมื่อพิจารณาตามรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า สมรรถนะวิสัยทัศน์และด้านการวางแผนกลยุทธ์ภาครัฐอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ระดับความต้องการสมรรถนะการจัดการของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมีมากกว่าระดับสภาพปัจจุบัน สมรรถนะของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหวอาจจะเป็นเพราะ Managerial Competency เป็นสิ่งสำคัญในการจัดการให้สำเร็จ

สมรรถนะหน้าที่ ประกอบไปด้วย ตำแหน่งงานปฏิบัติการ ตำแหน่งงานทางสำนักงาน และตำแหน่งงานฝ่ายผลิตและช่างเทคนิค สำหรับตำแหน่งงานปฏิบัติการ สภาพปัจจุบันสมรรถนะหน้าที่ ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานทั่วไป และตำแหน่งแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากัน เมื่อจำแนกตามรายข้อ สภาพปัจจุบันสมรรถนะหน้าที่ ตำแหน่งพนักงานทั่วไปพบว่า ข้อคำถาม ต้อนรับและบริการลูกค้าน้อยที่สุดในระดับปานกลาง และพบว่าสมรรถนะหน้าที่ ตำแหน่งพนักงานทั่วไปที่มีความจำเป็นต้องพัฒนา ก่อน ลำดับที่ 1 คือ คีย์ข้อมูลและพิมพ์งานได้ (PNI = 0.16) อาจเป็นเพราะว่า ในปัจจุบันเป็นยุคดิจิทัล พนักงานตำแหน่งพนักงานทั่วไปในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในการคีย์ข้อมูลและพิมพ์งานได้ เมื่อจำแนกตามรายข้อ สภาพปัจจุบันสมรรถนะหน้าที่ ตำแหน่งแม่บ้าน/พ่อบ้าน พบว่า ข้อคำถามบริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้าน้อยที่สุดในระดับปานกลาง และพบว่า สมรรถนะหน้าที่ ตำแหน่งแม่บ้าน/พ่อบ้าน ที่มีความจำเป็นต้องพัฒนา ก่อน ลำดับที่ 1 คือ บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า และทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป โดยใช้เครื่องอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ (PNI = 0.14) อาจจะเป็นเพราะในปัจจุบันการบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญในการทำธุรกิจ อีกทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีความเจริญขึ้น ดังนั้น ตำแหน่งแม่บ้าน/พ่อบ้านจึงต้องมีความจำเป็นในการใช้เครื่องอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ สำหรับงานทางสำนักงาน สภาพปัจจุบันสมรรถนะหน้าที่ ตำแหน่งพนักงานธุรการ/บริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดพบว่า ข้อคำถาม การเตรียมการประชุม การทำหนังสือเชิญประชุม การบันทึกการประชุม และการจัดทำรายงานการประชุมเพื่อให้การประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีหลักฐานในการประชุมและดำเนินการเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ และอาคารสถานที่ของหน่วยงาน เช่น การจัดเก็บ รักษา การเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ การจัดทำทะเบียนพัสดุครุภัณฑ์น้อยที่สุด และพบว่า สมรรถนะหน้าที่ ตำแหน่งธุรการ/บริหารทั่วไปที่มีความจำเป็นต้องพัฒนา ก่อน ลำดับที่ 1 คือ ปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารทั่วไป การรับ-การส่ง

และลงทะเบียนหนังสือ การจัดเก็บ การยืม และการทำลายเอกสาร หนังสือ หรือหนังสือราชการต่าง ๆ (PNI = 0.27) ซึ่งจะเห็นได้ว่า สิ่งเหล่านี้ผู้พิการ ตำแหน่งพนักงานธุรการ/บริหารทั่วไป จำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะดังกล่าวเป็นความสามารถหลักที่ควรทำได้ และสำหรับงานฝ่ายผลิตและช่างเทคนิค สมรรถนะหน้าที่ ตำแหน่งพนักงานฝ่ายผลิต มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อจำแนกตามรายชื่อ สภาพปัจจุบันสมรรถนะ หน้าที่ ตำแหน่งพนักงานฝ่ายผลิตพบว่า ข้อคำถามมีความสามารถในการประมาณการยอดการผลิตและควบคุม ต้นทุนน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า สมรรถนะหน้าที่ ตำแหน่งพนักงานฝ่ายผลิตที่มีความจำเป็น ต้องพัฒนา ก่อน ลำดับที่ 1 คือ มีความสามารถในการประมาณการยอดการผลิตและควบคุมต้นทุนการผลิต (PNI = 0.21) จะเห็นได้ว่า ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ตำแหน่งพนักงานฝ่ายผลิต จำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะดังกล่าวที่สูงขึ้นในด้านตัวเลข โดยต้องมีความสามารถในการประมาณการงบประมาณ ต้นทุนการผลิตได้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ในภาครัฐควรมีการส่งเสริมการฝึกอาชีพและการจัดพัฒนาฝีมือแรงงานด้านต่าง ๆ โดยการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพแก่แรงงานผู้พิการหลาย ๆ ด้านทั้งวิชาชีพ การบริหารจัดการ วิธีการทำงาน และการดำรง ชีวิตก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยให้ภาครัฐจัดตลาดแรงงานให้ผู้พิการ เพื่อตั้งรับการเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยเฉพาะ แรงงานผู้พิการต้องฝึกฝนภาษาอังกฤษและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

1.2 ผู้พิการขาดความเข้าถึงทางการศึกษา การเข้าสู่สังคม และการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น ควรให้สิทธิผู้พิการอย่างเป็นธรรมและมีความเท่าเทียมกับคนทั่วไป

1.3 ควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐเพื่อส่งเสริมในการจัดหาอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้พิการทุกรูปแบบให้ได้มาตรฐานสากล อีกทั้งสถานประกอบการจำเป็นต้องมีผู้ดูแลจัดหาทางเดินหรือทำทางให้ และสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

1.4 ควรเพิ่มสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐให้แก่ผู้พิการมากขึ้น นอกจากสวัสดิการของนายจ้าง และอยากให้ภาครัฐที่เลี้ยง คุรุแนะแนว ล่ามภาษามือที่ส่งมาจากภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ สถานประกอบการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ในการสรรหาและคัดเลือกผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเข้าทำงาน ควรเลือกผู้พิการที่มี สมรรถนะหลักที่ผู้จ้างงานพึงประสงค์ คือ ผู้พิการที่มีความยึดมั่นในจริยธรรมคุณธรรม มีจิตสำนึกในการทำงาน และมีมนุษยสัมพันธ์และทำงานเป็นทีม และจิตบริการ

2.2 นายจ้าง/สถานประกอบการควรมีการสรรหาและคัดเลือกพนักงานผู้พิการ ที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ และสามารถสื่อสารกับคนอื่นได้เข้ามาทำงาน และจัดงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และสภาพความพิการ ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่ผู้พิการและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2.3 ในการปฏิบัติงานเมื่อเป็นหัวหน้างานต้องมีการพัฒนาศักยภาพตนเอง การควบคุมตนเอง ในการปฏิบัติงานและการสอนงานได้ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.4 ควรมีการสร้างความเข้าใจให้กับระดับหัวหน้างานที่ดูแล ค่อย ๆ สอนงานแก่ผู้พิการด้วย

ความเข้าใจและค่อนข้างใจเย็น โดยมีการสื่อสารให้เข้าใจตรงกัน เนื่องจากผู้พิการมีความอ่อนไหวง่าย ควรระมัดระวังเรื่องคำพูดและเข้าใจผู้พิการ และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

2.5 ผู้พิการควรพัฒนาความสามารถของตนเอง โดยการเรียนทักษะในหลาย ๆ ด้าน ด้วยการอบรมเตรียมความพร้อมก่อนเข้ามาสมัครงาน ผู้พิการควรมีความสามารถในงานที่ตนเองถนัดและทราบงานที่จะมาทำงาน

2.6 ผู้พิการต้องปรับตัวให้เข้ากับสังคม ไม่คิดว่าตนมีข้อบกพร่องและต้องมีความเข้มแข็งอดทน โดยไม่ย่อท้อต่อความลำบากและเสริมสร้างความมั่นใจ และมีทัศนคติเชิงบวกที่ดีในการเข้าใช้ชีวิตร่วมกับคนอื่น ๆ

2.7 สมรรถนะที่มีความจำเป็นต้องฝึกอบรมก่อน คือ สมรรถนะการจัดการ คือ การจัดการเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลัก คือ การพัฒนาตนเองและการคิดเชิงระบบ และสมรรถนะหน้าที่ ตามลำดับดังต่อไปนี้ คือ งานสำนักงานและงานผลิตช่างเทคนิค ดังนี้ งานสำนักงาน ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานธุรการ/บริหารงานทั่วไป คือ ปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารทั่วไป การรับ-การส่ง และลงทะเบียนหนังสือ การจัดเก็บ การยืม และการทำลายเอกสาร หนังสือ หรือหนังสือราชการต่าง ๆ พนักงาน Call Center / พนักงานรับโทรศัพท์ คือ มีความละเอียดรอบคอบและมีใจรักบริการ ตำแหน่งเลขานุการ คือ มีความรู้วิชาชีพเลขานุการ และรู้ทุกเรื่องในงานขององค์กรและอุทิศเวลาให้แก่การทำงาน และมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงานและคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นในการใช้งานต่าง ๆ ได้ และงานฝ่ายผลิตและช่างเทคนิค ได้แก่ พนักงานฝ่ายผลิต คือ มีความสามารถในการประมาณการยอดการผลิตและควบคุมต้นทุนการผลิต และตำแหน่งเจ้าหน้าที่ช่างซ่อมบำรุง คือ มีการวางแผนซ่อมบำรุงและมีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และมีการประสานงานในการติดตั้ง การซ่อมแซมบำรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ ในสายการผลิต

2.8 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการจัดการของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว คือ การจัดการเชิงกลยุทธ์ การให้อำนาจผู้อื่น การสอนงาน การมีวิสัยทัศน์ การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การควบคุมตนเองตามลำดับ

2.9 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะหลักของแรงงานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว คือ การพัฒนาตนเอง การคิดเชิงระบบ การติดต่อสื่อสาร ความมุ่งผลสัมฤทธิ์ และจิตสำนึกในการทำงาน จิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ และการทำงานทีม และยึดมั่นในจริยธรรมคุณธรรม

2.10 ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวควรตระหนักในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาตนเองและการควบคุมอารมณ์

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานผู้พิการทุกประเภทในประเทศไทยกับต่างประเทศ

3.2 ควรศึกษาเรื่องรูปแบบการส่งเสริมการมีงานทำของแรงงานผู้พิการทุกประเภทในประเทศไทย

3.3 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานของคนผู้พิการประเภทอื่น ๆ บ้าง เช่น ผู้พิการทางสายตา ผู้พิการทางการได้ยิน ผู้พิการออทิสติก ผู้พิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รวมทั้งที่ปรึกษางานวิจัยได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ วุฒิกร รองศาสตราจารย์ภาวนา พัฒนศรี รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณบล รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวดี ดร.เชษฐภักดิ์ สีลาศรีศิริ ตลอดจน บิดา มารดา น้องสาว และผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการวิจัยให้สำเร็จตลอดไปด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง

เอกสารอ้างอิง

- [1] Policy Statement of the Council of Ministers Delivered by Prime Minister Prayut Chan-o-cha to the National Legislative Assembly. (2014). *The Royal Gazette*. 131(Special Part), 180 Ngor. 1-21 (In Thai)
- [2] National Legislative Assembly. (2014). *Statement delivered by the government to the National Legislative Assembly (NLA) on Friday September 12, 2014 on the administration of 11 policy affairs of the government*. Retrieved on February 5, 2019, from: <http://library2.parliament.go.th/giventake/nla2557>. (In Thai)
- [3] Pholphrul, P. (2018). *Labour in ASEAN community: Opportunity and challenge*. Retrieved on July 21, 2018, from: <http://www.piriyapholphirul.blogspot.com/2016/01/blog-post.html> (In Thai)
- [4] National Office of Empowerment of Persons with Disabilities. (2018). *Report on persons with disabilities situation in Thailand on October 31, 2018*. Bangkok. (In Thai)
- [5] The Department of Public Welfare. (2016). *Permanent Secretary of the Ministry of Social Development and Human Security presides over the 3rd session of the Working Group on the Asian and Pacific Decade of Persons with Disabilities*. Retrieved on February 1, 2019, from: http://www.asean thai.net/ewt_news.php?nid=5414&filename=index (In Thai)
- [6] The Ministry of Labour. (2018). *The summary report on employment situation of people with disabilities in 2017 and the direction of strategic adaptation in 2018 February 1, 2018*. Bangkok. (In Thai)
- [7] Thailand Innovative Administration Consultancy Institute (TIA). (2010). *Personnel Resources Administration Development Process Project of Pollution Control Department*. Nonthaburi. (In Thai)
- [8] Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). "Determining sample size for research actives". *Educational and Psychological Measurement*. 30, 607-610.
- [9] Department of City Planning, Bangkok Metropolitan Administration. (2018). *Investment promotion in Bangkok*. Retrieved August 26, 2018, from: <http://cpd.bangkok.go.th> (In Thai)

- [10] Wongwanich, S. (2005). *Needs assessment research*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. (In Thai)
- [11] Department of Community Development. (2018). *Focus group discussion*. Retrieved on August 26, 2018, from: <http://cddweb.cdd.go.th> (In Thai)
- [12] McClelland, D. (1970). "Test for competency", *American Psychologists*. 17(7), 57-83.
- [13] Akkarabaworn, C. (2010). *Teaching documents in strategic performance management system (Tor Mor 7023)*. Bangkok: Faculty of Human Resource Development of National Institute of Development Administration. (In Thai)
- [14] Sornvaree, C. (2007). *People administration and organization*. Bangkok: Thailand Productivity Institute. (In Thai)
- [15] Pensuk, C. (2006). *Occupational competency rehabilitation for people with disabilities in the Northeast in Ubon Ratchathani Province*. Master of Arts (Society for Development Department). Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat University. (In Thai)
- [16] Sophabutr, P. (2012). *An approach to developing competencies of Associate Industrial Engineers for the Preparedness of ASEAN Economic Community*. Master of Science. Bangkok: National Institute of Development Administration. (In Thai)
- [17] Yanyalaksana, S. (2007). *Competency development to enhance organization effectiveness, teachers and educational personnel performance in basic educational institution*. Doctor of Education in Educational Administration. Bangkok: Kasetsart University. (In Thai)
- [18] Sawangruj, N. (2011). *Social organization in occupation competency rehabilitation for people with disabilities: Case study of Club of People with Disabilities in Phetchabun Province*. Phetchabun: Office of Academic Resources and Information Technology, Phetchabun Rajabhat University. (In Thai)
- [19] Jirapapasurawong, M. (2012). *Efficiency of the Directors of the Tambon Health Promotion Hospitals in Pattani Province*. Master of Arts (Social Development Administration). Bangkok: National Institute of Development Administration. (In Thai)