Research article

Silpakorn University e-Journal
(Social Sciences, Humanities, and Arts)
2025 May-Jun; Vol 45(3), 282-297

การศึกษาประสบการณ์การจ้างงานแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน เพื่อประมวลเป็นความต้องการของระบบรายโมดูล

เสาวรส พรประสิทธิ์ และรังสรรค์ เกียรติ์ภานนท์*
บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
Corresponding author: rangsan.k@mail.kmutt.ac.th

บทคัดย่อ

แม้ความต้องการแรงงานในภาคบริการจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมายกลับเผชิญปัญหาความเหลื่อมล้ำการประกอบอาชีพ และมักไม่ได้รับโอกาสในตำแหน่งงาน งานวิจัยเชิงคุณภาพนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประสบการณ์ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขของการจ้างงานแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมาย ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้จ้างงาน จำนวน 5 คน และแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน จำนวน 7 คน และวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ผู้จ้างงานมีทัศนคติที่ดีและมีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้บกพร่องทางการได้ยิน อีกทั้งพบว่าผู้บกพร่องทางการได้ยินมีศักยภาพการทำงานที่โดดเด่น ขยัน อดทน ตรงต่อเวลา ทำงานด้วยความใส่ใจและระมัดระวังข้อผิดพลาดเสมอ ส่วนผู้บกพร่องทางการได้ยินรู้สึกชื่นชอบงานแม่บ้าน มองว่าเป็นงานที่เรียนรู้ได้ง่าย โดยเรียนรู้จากการจดจำและปฏิบัติตามหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งให้ประสิทธิผลสูงสุด ผลการวิจัยยังถูกประมวลเป็นความต้องการของระบบรายโมดูล สำหรับการออกแบบแพลตฟอร์มให้บริการแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยินในอนาคต งานวิจัยนี้จึงเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยให้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ยืนยันศักยภาพของกลุ่มคนที่มักถูกละเลยในตลาดแรงงาน ตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบการสามารถสร้างแพลตฟอร์มเชื่อมโยงผู้จ้างงานกับแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน ผู้จ้างงานสามารถปรับการออกแบบตำแหน่งงานให้เหมาะสม ภาครัฐสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานออกแบบมาตรการส่งเสริมการจ้างงานคนพิการต่อไป

คำสำคัญ : 1. บริการแม่บ้านทำความสะอาด 2. ผู้บกพร่องทางการได้ยิน 3. ธุรกิจแพลตฟอร์ม

โครงการวิจัยนี้ผ่านการรับรองมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แล้ว รหัสการรับรอง : KMUTT-IRB-COA-2022-003
โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี วันที่ 20 ธันวาคม 2564

ISSN 2985-2536 (Online) https://doi.org/10.69598/sujthai.45.3.260610
Received: March 20, 2023; Revised: May 23, 2025; Accepted: May 26, 2025

An employment-experience study of housekeepers with hearing disabilities for modularized system design

Saowarot Phonprasit and Rangsan Kiatpanont*

Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi, Bangkok 10140, Thailand

**Corresponding author: rangsan.k@mail.kmutt.ac.th*

Abstract

Although demand for labor in the service sector continues to rise, people who are deaf or hard of hearing (DHH) still face persistent barriers to employment and are frequently excluded from job opportunities. This qualitative research aims to investigate the experiences, challenges, and potential solutions related to the employment of DHH housekeepers. In-depth interviews were conducted with five employers and seven DHH housekeepers, and the data were analyzed using content analysis. The findings indicate that employers generally hold positive attitudes and express high satisfaction with the performance of DHH employees. These workers are described as diligent, patient, punctual, and attentive, consistently minimizing errors through careful execution. The DHH housekeepers themselves reported enjoying their work and found it easy to learn through observation and imitation of supervisors or colleagues—an approach shown to be highly effective. The results were also synthesized into modular system requirements to support the future development of a service platform for DHH housekeepers. This research contributes to efforts to reduce social inequality by providing empirical evidence of the capabilities of a group often marginalized in the labor market. Practical implications include the development of inclusive platforms, adaptation of job design to align with DHH workers' strengths, and use of the findings to inform public policy promoting the employment of persons with disabilities.

Keywords: 1. Housekeeping services 2. Deaf and hard of hearing 3. Platform business

บทนำ

World Bank Group (2021) รายงานว่าประชากรประมาณหนึ่งพันล้านคนหรือ 15 เปอร์เซ็นต์ของประชากรโลกกำลังประสบภาวะความพิการหรือความบกพร่องบางรูปแบบ โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา ปัญหาความพิการของประชากรนั้นมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจและความยากจนในกลุ่มผู้พิการสูงขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

แม้ว่าประเทศที่พัฒนาแล้วที่มีการเพิ่มอัตราการจ้างงานของผู้พิการมากกว่าในอดีต แต่รายได้ผู้พิการส่วนใหญ่กลับยังน้อยกว่าบุคคลปกติถึงร้อยละ 20 โดยเฉพาะในกลุ่มผู้พิการที่ได้รับการศึกษาน้อย มักประสบปัญหาช่องว่างของโอกาสการทำงานระหว่างบุคคลปกติกับผู้พิการที่เพิ่มสูงขึ้น และเกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำรุนแรงในประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งเป็นอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อผู้พิการอย่างมาก (Punch, 2016)

เช่นเดียวกับประเทศไทยซึ่งแม้จะเห็นความสำคัญของปัญหาความเหลื่อมล้ำการประกอบอาชีพของผู้พิการสะท้อนจากอัตราการจ้างงานผู้พิการสูงขึ้นกว่าในอดีต (Phumbandit & Sakhokaruhatdej, 2020) หากแต่ยังมีผู้พิการที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจำนวนมาก ซึ่งมักไม่ได้รับโอกาสในการทำงานประจำในสำนักงาน จากข้อจำกัดด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน โดยลักษณะงานที่เป็นที่ต้องการของตลาดโดยส่วนใหญ่ไม่ต้องการผู้จบปริญญาตรีและเป็นประเภทงานจ้างรายวันที่พบในเว็บไซต์หางานสำหรับผู้พิการ ตัวอย่างเช่น งานทำอาหาร งานบรรจุสินค้า หรืองานแม่บ้านทำความสะอาด ซึ่งเป็นงานที่สามารถเริ่มทำงานได้เร็ว ด้วยทักษะที่ฝึกฝนได้ง่ายและใช้ต้นทุนต่ำ

ผู้วิจัยมีความตั้งใจศึกษาแนวทางการลดความเหลื่อมล้ำข้างต้น จึงต้องการสำรวจประสบการณ์การทำงานและการจ้างงานผู้พิการ โดยเริ่มต้นจากผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมาย ซึ่งมีความสามารถในการช่วยเหลือตนเองได้ดี และมีประสบการณ์ทำงานแม่บ้านทำความสะอาด เพื่อประมวลข้อมูลความต้องการจากทั้งฝั่งผู้จ้างงานและผู้พิการ สำหรับการออกแบบบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการจ้างงานและการทำงานของผู้พิการ ซึ่งมีส่วนช่วยลดความเหลื่อมล้ำข้างต้นได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประมวลข้อมูลประสบการณ์ทำงานและการจ้างงานแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมาย สำหรับการออกแบบบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการจ้างงานและการทำงานของผู้พิการ

การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดการวิจัย

อุปสรรคของการจ้างงานผู้บกพร่องทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้ออกประกาศ เรื่อง ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555 ซึ่งกำหนดลักษณะความพิการเป็น 7 ประเภท ได้แก่ ความพิการทางการเห็น ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม ความพิการทางสติปัญญา ความพิการทางการเรียนรู้ และความพิการทางออทิสติก (Notification of the Ministry of Social Development and Human Security on the Categories and Criteria of Disability (No. 2) B.E. 2555, 2012) โดยราวร้อยละ 52 เป็นผู้พิการประเภทสามที่มีความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ตามมาด้วยผู้พิการประเภทสองที่มีความพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย ประมาณร้อยละ 19 (Department of Empowerment of Persons with Disabilities, 2023)

แม้ว่าคนหูหนวกจะมีจำนวนมากเป็นอันดับสอง และมีศักยภาพในการช่วยเหลือตนเองได้ดี มีความสามารถในการทำงานได้เทียบเท่าคนปกติ แต่ในความเป็นจริงแล้วกลุ่มบุคคลนี้ยังคงเผชิญกับอุปสรรคสำคัญในตลาดแรงงาน ดังที่ Perkins-Dock et al. (2015) พบว่าผู้บกพร่องทางการได้ยินหลายคนต้องเผชิญกับอุปสรรคความท้าทายหลากหลายมิติที่ส่งผลต่อโอกาสการจ้างงาน ตัวอย่างเช่น ปัญหาด้านการสื่อสาร เช่นเดียวกับการศึกษาของ Luft (2000) ที่พบว่านายจ้างมักรู้สึกว่าการสื่อสารกับผู้บกพร่องทางการได้ยินเป็นเรื่องยากลำบาก ส่งผลให้เกิดความลังเลในการจ้างงาน

นอกจากนี้ นายจ้างยังมีทัศนคติที่ว่าผู้บกพร่องทางการได้ยินไม่สามารถทำงานได้เต็มศักยภาพเทียบเท่าค่าจ้างที่ต้องจ่าย อีกทั้งยังต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการจ้างล่ามภาษามือเพื่อการสื่อสาร (Parasnis et al., 1996)

ความกังวลด้านต้นทุนส่วนเพิ่มดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dong et al. (2023) ซึ่งพบว่าความกังวลหลักของนายจ้างในการจ้างงานผู้บกพร่องทางการได้ยินคือค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานต้องลงทุนเพิ่มเติมเพื่อปรับสภาพแวดล้อมการทำงานให้ผู้พิการร่วมทำงานด้วยได้

ในอีกด้านหนึ่ง Boyce (2015) ได้สำรวจความคิดเห็นของลูกจ้างผู้บกพร่องฯ และพบว่าร้อยละ 59 ของคนหูหนวกในวัยทำงานเชื่อว่าอาการหูหนวกทำให้หางานยาก และอีกร้อยละ 45 ระบุว่าไม่ได้รับการสนับสนุนด้านการสื่อสาร ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการหางาน และประมาณร้อยละ 40 ระบุว่าไม่มีงานที่เหมาะสมกับตน และทัศนคติของนายจ้างเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

ประเทศเดนมาร์กเป็นกรณีศึกษาที่น่าสนใจ และสะท้อนภาพของอุปสรรคข้างต้นได้อย่างชัดเจน กล่าวคือ แม้ว่าประเทศมีแผนการส่งเสริมโอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกันของผู้พิการภายในประเทศมานานกว่าสองทศวรรษ แต่ผลลัพธ์ที่ได้กลับไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรนัก ทั้งนี้สาเหตุเกิดจากทัศนคติของนายจ้างจ้างคนพิการที่ยังไม่เชื่อมั่นว่าคนพิการจะสามารถปฏิบัติงานได้เทียบเท่ากับคนปกติ หรือแม้หากมีการจ้างงานผู้พิการก็จะเป็นการจ้างงานแบบไม่เต็มเวลา ส่งผลให้คนกลุ่มนี้มีระดับรายได้ต่ำ และยังจำเป็นต้องอาศัยเงินอุดหนุนจากภาครัฐเป็นหลัก (Bredgaard & Salado-Rasmussen, 2021)

เทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยในการสื่อสารระหว่างผู้บกพร่องทางการได้ยินกับคนทั่วไป

งานวิจัยเป็นจำนวนมากที่นำเสนอเทคโนโลยีที่ช่วยลดช่องว่างด้านการสื่อสารระหว่างผู้บกพร่องทางการได้ยินและคนปกติ ตัวอย่างเช่น เทคโนโลยีล่ามภาษามือทางไกล (Video Remote Interpreting: VRI) ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการประชุมทางไกลผนวกรวมกับบริการล่ามภาษามือ เพื่อช่วยให้คนหูหนวกสามารถสื่อสารกับคนปกติได้โดยผ่านการช่วยเหลือของล่ามภาษามือทางไกล (Alley, 2012) ตัวอย่างเช่น บริการ Sorenson, Convo และ ZVRS/Purple ในสหรัฐอเมริกา (Gertz & Boudreault, 2016) และบริการการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด ของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (Thai Telecommunication Relay Service: TTRS) (Kushalnagar et al., 2019)

นอกจากนี้ Campos et al. (2020) ยังแสดงตัวอย่างที่น่าสนใจในการสร้างแอปพลิเคชันที่แสดงวิดีโอภาษามือสำหรับบทสนทนากับผู้ป่วยที่ใช้บ่อยในบริบททางการแพทย์ ตัวอย่างเช่น “ดื่มน้ำเย็นแล้วปวดฟันไหม?” หรือ “คุณมีอาการปวดฟันขณะรับประทานอาหารหรือไม่?” เป็นต้น คล้ายกับงานวิจัยของ Dermawi et al. (2018) ที่พัฒนาอินเทอร์เฟซต้นแบบที่แปลข้อความสั้น เช่น คำทักทายหรือคำขอความช่วยเหลือ เป็นภาษามือโดยอัตโนมัติ

นอกจากนี้ Alnfiai and Sampali (2017) ได้สำรวจความคิดเห็นผู้บกพร่องทางการได้ยิน พบว่าคุณลักษณะที่แอปพลิเคชันเพื่อช่วยการสื่อสารควรมีมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การสื่อสารแบบเรียลไทม์ ความเป็นส่วนตัว การแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ ขนาดตัวอักษรที่ชัดเจน และการรองรับหลายภาษา

การพัฒนานวัตกรรมบริการแพลตฟอร์มตัวกลางด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ

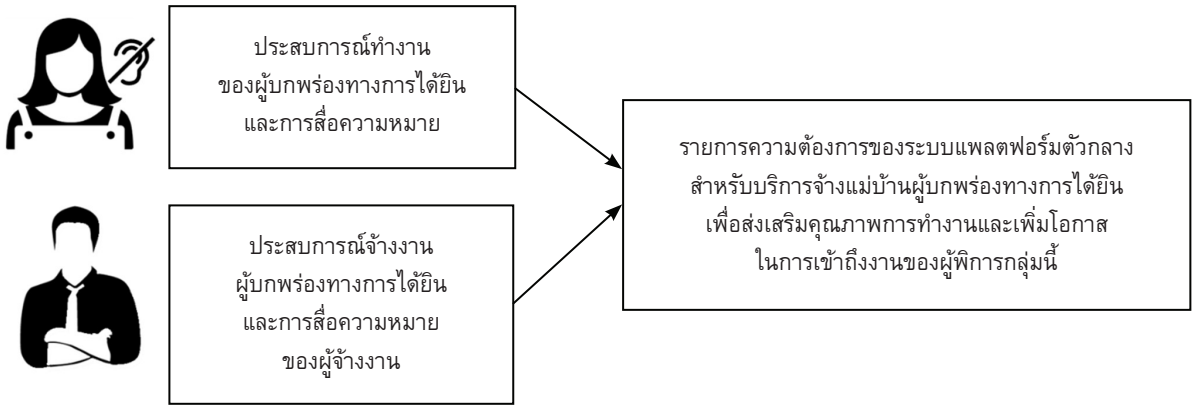
กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (design thinking process) เป็นกระบวนการแบบวนซ้ำที่มุ่งเน้นการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดเน้นสำคัญอยู่ที่การเข้าใจปัญหาของผู้ใช้งานหรือลูกค้าอย่างลึกซึ้ง อันนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ตอบโจทย์ได้อย่างแท้จริง (Brown & Katz, 2011) แนวคิดนี้ได้รับการพัฒนาและถ่ายทอดออกมาเป็นกระบวนการ 5 ขั้นตอน โดย Stanford d.School (2010) ได้แก่ 1) Empathy การทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในเชิงลึกผ่านการสังเกตและรับฟัง 2) Define การนิยามและระบุโจทย์ปัญหาอย่างชัดเจน 3) Ideate การระดมแนวคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่หลากหลาย 4) Prototype การสร้างต้นแบบของแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อใช้ในการสื่อสาร และ 5) Test การทดสอบต้นแบบกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อรวบรวมข้อมูลย้อนกลับสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางต่อไป

หนึ่งในตัวอย่างของนวัตกรรมบริการที่ประสบความสำเร็จในบริบทของยุคดิจิทัล คือการเกิดขึ้นของแพลตฟอร์มตัวกลาง (intermediary platform) ซึ่งมีรากฐานมาจากแนวคิดของเครือข่ายแบบเพียร์ทูเพียร์ (peer-to-peer network) โดยแพลตฟอร์มเหล่านี้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนให้เกิดระบบเศรษฐกิจแบ่งปัน (sharing economy) (Hira & Reilly, 2017) และเอื้อให้เกิดการจับคู่แลกเปลี่ยนระหว่างผู้ใช้ฝั่งอุปสงค์และอุปทานภายในแพลตฟอร์ม (Täuscher & Laudien, 2018) ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน ได้แก่ AirBnB ซึ่งทำหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ที่ต้องการหาที่พัก (ฝั่งอุปสงค์) กับเจ้าของที่พักที่ต้องการปล่อยเช่า (ฝั่งอุปทาน)

ด้วยเหตุที่แพลตฟอร์มตัวกลางเหล่านี้ทำงานบนพื้นฐานของระบบซอฟต์แวร์ การพัฒนาระบบดังกล่าวจึงจำเป็นต้องเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้งานหรือระบบอย่างชัดเจน Unhelkar (2017) เสนอว่า แผนภาพยูสเคส (use case diagram) เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการช่วยสรุปและถ่ายทอดความต้องการของระบบซอฟต์แวร์หรือโมดูลภายในระบบซอฟต์แวร์ในลักษณะที่เข้าใจได้ง่าย ทั้งในเชิงฟังก์ชันการทำงานและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานกับระบบ

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยของงานวิจัยเรื่องนี้ มุ่งศึกษาทั้งประสบการณ์การทำงานของฝั่งแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยินและประสบการณ์การจ้างงานผู้บกพร่องทางการได้ยินของฝั่งผู้จ้างงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาและทัศนคติของการทำงานร่วมกัน และทำการสังเคราะห์เป็นความต้องการของแพลตฟอร์มตัวกลางที่จะช่วยลดและแก้ไขปัญหา และส่งเสริมให้เกิดการจ้างงานผู้บกพร่องทางการได้ยิน ช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านโอกาสการเข้าถึงตำแหน่งงานให้แก่คนพิการ (ดังภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและการเลือกตัวอย่าง

การสำรวจประสบการณ์ทำงานและการจ้างงานแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมาย งานวิจัยนี้ใช้ประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้จ้างงานที่มีประสบการณ์การจ้างงานแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมาย และ 2) แม่บ้านที่มีภาวะบกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมาย จากฐานข้อมูลของเว็บไซต์หางาน 5 แห่ง ได้แก่ tddf.or.th, jobsdb.com, jobbkk.com, jobth.com และ prjob.dep.go.th

ผู้วิจัยใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (purposive sampling) และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (snowball sampling) โดยเริ่มจากการสืบค้นผู้จ้างงานจากประกาศจ้างงานผู้พิการที่บกพร่องทางการได้ยินในฐานข้อมูลข้างต้น โดยเลือกเฉพาะองค์กรที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากข้อจำกัดในการเดินทาง และใช้คำถามคัดกรองตรวจสอบประสบการณ์จ้างงานผู้พิการในองค์กรนั้น ๆ ก่อนทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล จนได้กลุ่มตัวอย่างผู้จ้างงาน C1-C5 รวมทั้งสิ้น 5 คน แล้วจึงขอความอนุเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อขอเก็บข้อมูลพนักงานผู้บกพร่องทางการได้ยินที่ทำงานในบริษัทนั้น ๆ อีกทั้งล่ามภาษามือได้แนะนำแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยินที่ตนรู้จักให้เข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่าง จนได้กลุ่มตัวอย่างแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน D1-D7 รวมทั้งสิ้น 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยจะใช้การสัมภาษณ์ลักษณะกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) ใช้บริการล่ามภาษามือช่วยแปลความหมายในการสื่อสารกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน และใช้เวลาในการสัมภาษณ์ครั้งละไม่เกิน 50 นาทีต่อชุดคำถาม โดยได้รับความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่างในการขอบันทึกวิดีโอหรือบันทึกเสียง เพื่อนำมาถอดเทปในภายหลัง

การทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลวิจัย

เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลตามวิธีการของ Baxter (2008) ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบสามเส้าเพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล โดยแบ่งการตรวจสอบออกเป็น

2 รูปแบบ รูปแบบแรก คือ การตรวจสอบด้านวิธีการ (methodological triangulation) โดยใช้หลายวิธีการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์ และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และอีกรูปแบบหนึ่งที่ทำควบคู่กัน คือ การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) โดยเก็บข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกัน ทั้งจากฝั่งผู้จ้างงานและผู้บกพร่องทางการได้ยิน เพื่อตรวจสอบซึ่งกันและกันว่าข้อมูลที่ได้สอดคล้องกันหรือไม่

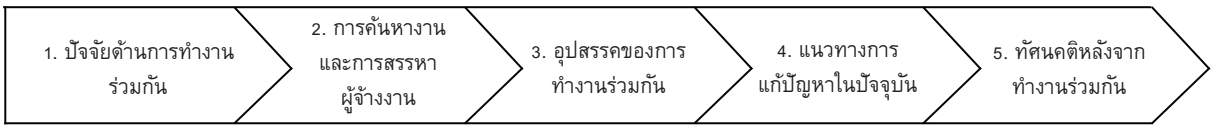
การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยการถอดเทปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ลงรหัสข้อมูล และเชื่อมโยงความหมาย หาความสัมพันธ์ระหว่างรหัสของข้อมูลในโปรแกรม Atlas.Ti เพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการบรรยาย และสรุปผลการวิจัยเพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการสำรวจประสบการณ์ทำงานร่วมกันระหว่างนายจ้างและแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมาย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 5 ส่วนตามลำดับเหตุการณ์ดังแสดงในภาพที่ 2 เริ่มต้นจาก 1) ปัจจัยที่ผลักดันทั้งฝั่งผู้จ้างงานเริ่มสนใจการจ้างงานแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน และปัจจัยฝั่งแม่บ้านที่ใช้ในการพิจารณาลักษณะงานที่เหมาะสม 2) ช่องทางและกระบวนการที่ผู้จ้างงานใช้ค้นหาแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน และแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยินใช้สำหรับค้นหาตำแหน่งงาน 3) อุปสรรคของการทำงานร่วมกันระหว่างผู้จ้างงานและแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน 4) แนวทางการแก้ปัญหาที่ทั้งฝั่งผู้จ้างงานและฝั่งแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยินใช้ในการรับมือจัดการกับปัญหาในปัจจุบัน และ 5) ทัศนคติความประทับใจที่ทั้งสองฝั่งได้รับหลังจากเริ่มทำงานร่วมกัน



ภาพที่ 2 โครงสร้างการนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับเหตุการณ์ (ที่มา : Saowarot Phonprasit & Rangsan Kiatpanont)

1.1 ปัจจัยผลักดันการทำงานร่วมกัน

แม้ว่าบริษัททั่วไปจะมีทัศนคติเชิงลบต่อการจ้างงานผู้พิการ แต่ผลจากการสัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์การจ้างงานผู้พิการ พบว่า ปัจจัยผลักดันการจ้างงานผู้พิการมีสองปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) สิทธิประโยชน์ด้านภาษี และ 2) ความต้องการช่วยเหลือสังคม การให้โอกาสกับกลุ่มผู้พิการ ดังแสดงในตารางที่ 1

ในขณะที่ผลการสัมภาษณ์แม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน พบว่า พวกเขารู้สึกซาบซึ้งกับโอกาสการทำงานที่ได้รับจากนายจ้าง โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึกเชิงบวกต่องาน ได้แก่ 1) การเดินทางที่สะดวกหรืออยู่ใกล้ที่พัก 2) ค่าตอบแทนเหมาะสมต่อการดูแลตนเองและครอบครัว 3) ลักษณะงานมีความยืดหยุ่นไม่เข้มงวดเกินไป และ 4) สภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นมิตรกับผู้พิการ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ปัจจัยผลักดันให้ผู้จ้างงานต้องการจ้างแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ปัจจัยผลักดันในการจ้างงาน	ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้จ้างงาน
สิทธิประโยชน์ด้านภาษี	C1: ถ้ามีพนักงานตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป อัตราส่วนในการจ้างผู้บกพร่องเราต้องมี ถ้าไม่มีคือเราต้องเสียค่าใช้จ่ายตรงนั้นให้กับภาครัฐ Weight แล้วก็จะประมาณแสนกว่าบาท
ต้องการช่วยเหลือสังคม	C3: ทางเราไปเซิร์ชว่า กลุ่มผู้บกพร่องกลุ่มไหนที่ใหญ่ กลุ่มไหนที่โดนทอดทิ้งเยอะที่สุด แล้วก็ไปเจอที่ว่า กลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยินเป็นกลุ่มผู้บกพร่องอันดับสอง รองจากผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย แล้วกลุ่มนี้ก็เป็นกลุ่มอันดับต้น ๆ ที่มีการจ้างงานน้อย C1: ก็ได้ช่วยเหลือสังคมด้วย ผู้บกพร่องก็เพิ่มมากขึ้นมากมาย ... สงสารเค้าเหมือนกัน เพราะว่าบางทีเรารู้ว่าเค้าไม่ร้อยเปอร์เซ็นต์เหมือนพวกเรา

ตารางที่ 2 ปัจจัยผลักดันการเลือกงานของแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ปัจจัยผลักดันในการเลือกงาน	ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แม่บ้านฯ
งานมีความยืดหยุ่น	D3: เราดูในเรื่องของเวลาการทำงาน ส่วนใหญ่เขาก็จะยืดหยุ่นให้ไม่ได้แบบบังคับ คือถ้ารู้หน้าที่ของตัวเอง ... ลักษณะงานยืดหยุ่น เช่น ถ้าแดดยังร้อนอยู่ไม่ต้องหักโหม D4: งานของผมเหมือนเป็นจ็อบ ทำตอนไหนก็ได้ แต่คุณทำให้เสร็จนะ เลิกงานก็กลับบ้าน D6: เราชอบเรื่องเวลาในการทำงานของที่นี่ก็โอเคนะ ในการทำงานก็ไม่ได้บังคับอะไร แต่สิ่งที่สำคัญ คือ ทุกคนต้องรู้หน้าที่ของตัวเอง รับผิดชอบหน้าที่ของตัวเองเท่านั้นเอง
การเดินทางสะดวกหรืออยู่ใกล้ที่พัก	D1: ฉันคิดว่าบ้านใกล้ไกลไม่เป็นปัญหา ถ้าบ้านอยู่ไกลที่ทำงาน ก็ตื่นให้เร็วขึ้นและก็จัดสรรวิธีการเดินทาง ซึ่งตอนนี้การเดินทางก็ง่ายสะดวก มีรถไฟฟ้า มีบีทีเอส เอ็มอาร์ทีใต้ดิน D3: เราเลือกงานที่การเดินทางไม่ลำบาก บริษัทเรามีที่พักฟรีแล้วก็อยู่ใกล้กับที่ทำงาน D4: งานผมดีตรงที่ว่ามีบ้านพักของพนักงานให้อยู่ ไม่ต้องเดินทางไกล D5: เราจะหางานที่ใกล้บ้าน หรือเลือกพักอยู่ใกล้ ๆ ที่ทำงาน แต่ถ้าจำเป็นต้องเดินทาง หรือต้องไปอยู่ไกลที่ทำงาน เราก็ทำได้ เพราะว่ามันก็คือความรับผิดชอบในการทำงาน D6: เรานั่งรถไฟฟ้าฟรี ก็ง่ายเลย ไม่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อย่างสมมติว่าต้องมาทำงานตอนเช้าเจ็ดโมง เราก็จะตื่นก่อนตีสี่ครึ่ง นั่งรถตู้ยี่สิบบาท ต่อรถไฟฟ้ามาทำงาน
ค่าตอบแทน	D2: ผมก็ย้ายมาทำที่นี่เพราะได้เงินเดือนเพิ่มมากขึ้นครับ แม้มาอยู่ที่นี่อาจจะเหนื่อยพอ ๆ กัน D5: ที่เราเลือกตัดสินใจทำงานที่นี่ เพราะว่ารายได้ก็โอเค รายได้ดี เราก็ยังมีเงินไปเลี้ยงพ่อเลี้ยงแม่ได้ หรือว่าเก็บไว้กินไว้ใช้ก็พอ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	D1: ทำงานที่นี่มีเพื่อนที่เป็นคนหูหนวกด้วย เขาก็จะช่วยแนะนำเหมือนมาแชร์ประสบการณ์ในการทำงานด้วยกัน ก็รู้สึกว่าสบายใจกว่าที่มีเพื่อนเป็นหูหนวกด้วยกันค่ะ ทำงานร่วมกัน D5: เราโชคดีที่มีคนหูหนวกมาสมัครงานอีกคน เราดีใจมากที่มีเพื่อนคุย D6: พอเรามาทำแล้วรู้สึกว่ามีความสุข ขอบคุณมากที่ให้โอกาส แล้วที่ร้านอเมซอน เขาก็รู้สึกว่าทุกคนที่ทำงานร่วมกันให้เกียรติคนหูหนวก ให้เกียรติคนมีภาวะบกพร่อง

1.2 การค้นหางานและการสรรหาแม่บ้าน

เนื่องจากผู้บกพร่องทางการได้ยินมีข้อจำกัดในการทำความเข้าใจในข้อความที่ปรากฏตามเว็บไซต์หางานผู้พิการ ส่งผลให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะเลือกการหางานจากการแนะนำของกลุ่มเพื่อนผู้บกพร่องทางการได้ยินที่รู้จักเพราะรู้สึกเชื่อใจ ส่วนการหางานผ่านตัวกลาง เช่น หน่วยงานของรัฐหรือมูลนิธิเพื่อคนพิการทางการได้ยิน ได้รับความนิยมเป็นลำดับถัดมา เนื่องจากความน่าเชื่อถือของหน่วยงานทำให้มั่นใจว่าตนไม่ได้ถูกหลอก รวมถึงจะมีบริการล่ามภาษามือไปช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างนายจ้างเวลามีการสัมภาษณ์อีกด้วย ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การค้นหางานและการสรรหาของผู้จ้างงาน

ช่องทางการค้นหางาน	ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แม่บ้านฯ
เพื่อนแนะนำงาน	D1: เรามีเพื่อน ๆ หูหนวกแนะนำ ก็มาเล่าให้ฟังว่าลักษณะงานเป็นยังไงบ้าง หลังจากเพื่อนเล่าให้ฟังประกอบกับลาออกจากที่เดิมพอดี เลยตัดสินใจลองมาสมัครงานที่นี่ค่ะ เพื่อนพาไปสมัคร D5: คือเพื่อนก็ทำงานที่ร้านอเมซอนอยู่แล้ว เพื่อนก็จะชวนว่ามาทำงานกันไหม ... ส่วนใหญ่ข่าวในเรื่องของการทำงานก็มาจากเพื่อนมากกว่า
หางานผ่านตัวกลาง	D3: เราหางานจากมูลนิธิจัดหา มูลนิธินี้ชื่อว่ามูลนิธิบ้านนนทภูมิ D4: เจ้านายที่เคยทำงานด้วย เขาไม่ได้ทิ้ง ตอนบริษัทปิด เขาฝากให้มาทำงานกับอีกบริษัทนึง D5: ทางราชสุดา เขาประชาสัมพันธ์ว่าร้านคาเฟ่ อเมซอนต้องการผู้บกพร่องทางการได้ยินมาทำงาน เพื่อนเราจะมาสมัครทำงานที่ร้านคาเฟ่ อเมซอน เราก็เลยสมัครเข้าร่วมโครงการ

ตารางที่ 3 การค้นหางานและการสรรหาของผู้จ้างงาน (ต่อ)

ช่องทางการค้นหางาน	ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แม่บ้านฯ
หางานผ่านช่องทางออนไลน์	D4: เราหางานผ่านเฟซบุ๊กหางานกลุ่มชื่อคนพิการหางานทำ D2: ผมหาในอินเทอร์เน็ตครับ ผมก็คีย์ข้อมูลเข้าไป มันจะมีเว็บไซต์หางานของผู้บกพร่องอยู่

1.3 อุปสรรคของการทำงานร่วมกัน

ผู้บกพร่องทางการได้ยินกล่าวว่า การสื่อสารคืออุปสรรคในการทำงานเพียงอย่างเดียว เนื่องจากตนก็สามารถเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานเหมือนคนทั่วไปได้ทั้งหมด พวกเขาจึงคิดว่าหากเป็นงานที่ไม่ต้องประสานงานกับหลายฝ่าย เช่น งานทำความสะอาดที่เป็นงานที่มีรูปแบบการทำงานซ้ำ ๆ หรือทำงานในสถานที่ซ้ำ จะเหมาะสมกับคุณลักษณะของพวกเขา แต่หากต้องทำงานบริการที่ต้องมีการเปลี่ยนหน้างานหรือมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการหลากหลาย จะมีอุปสรรคด้านการสื่อสารบ้าง หากลูกค้าไม่สามารถเขียนสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 อุปสรรคของการทำงานร่วมกัน

อุปสรรคในการทำงาน	ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้จ้างงานและแม่บ้านฯ
การสื่อสารด้วยภาษาเขียนที่แตกต่างกัน	C1: ผู้บกพร่องทางการได้ยินอ่านเอกสารได้ แต่เข้าใจได้ไม่ทั้งหมด เขาจะเรียงพยางค์ ประโยค หรือว่าพยัญชนะไม่เหมือนเรานะ จะเขียนสลับ อย่างเช่น สำเนาถูกต้อง เป็นสำเนาต้องถูก C2: ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีปัญหาเรื่องการสื่อสาร คำมันอาจจะสลับกันบ้างเวลาเขาเขียน แต่ไม่ถึงขั้นรุนแรงมากก็คือนิด ๆ หน่อย ๆ C4: ถ้าพิมพ์เป็นประโยคยาว ๆ ที่เราเข้าใจกัน แต่ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะอ่านยาว ๆ แบบนี้ไม่เข้าใจ
ปัญหาการเข้าสังคม	C1: กลุ่มน้องคนบกพร่องเหมือนว่าเขาจะมีเส้นบางเส้นหนึ่งที่เขาคิดว่าตัวเขาไม่ร้อยเปอร์เซ็นต์เหมือนกับคนปกติ พี่คิดว่าเขาน่าจะมีมุมนึงที่คิดว่าเขาเป็นจุดด้อยของสังคม
ปัญหาการให้บริการแก่ลูกค้า	C5: เวลามีออเดอร์ พวกไลน์แมนกับแกร็บมา เขาจะไม่ได้ยิน ทำให้กดรับออเดอร์ไม่ทันบ้าง C4: ถ้าเกิดลูกค้าเยอะ จะทำให้การให้บริการของร้านเราช้าหน่อย เพราะเราไม่สามารถเรียกผู้บกพร่องทางการได้ยินได้เลย เราต้องทำภาษามือและต้องรอเขาหันมาถึงจะทำภาษามือได้
คู่สนทนาฝ่ายตรงข้ามไม่สะดวกเขียนสื่อสาร	D5: ถ้าเป็นคนแก่มาใช้บริการ แล้วเขามาสื่อสารกับดิฉัน ก็สื่อสารไม่เข้าใจ จะเขียนก็เขียนไม่รู้เรื่อง เขียนไม่เป็น เขาแก่แล้วก็เขียนไม่ได้ ไม่อยากเขียน ... เรื่องสื่อสารกับลูกค้า บางทีลูกค้าสั่งแบบนอกเหนือจากคำสั่งปกติขึ้นมา ซึ่งไม่ได้ใช้เป็นเมนู อาจจะต้องหาคนมาช่วยสื่อสาร บางทีเขาก็เขียนภาษาอังกฤษ ดิฉันก็อ่านไม่ออก ... บางทีลูกค้าจะเอาเครื่องดื่มร้อน เย็น เพิ่มปริมาณมากน้อย ก็จะลำบากเวลาสื่อสาร

1.4 แนวทางการแก้ปัญหาในปัจจุบัน

แนวทางการแก้ไขอุปสรรคด้านการสื่อสารของผู้บกพร่องทางการได้ยิน จะเน้นไปที่การใช้ตัวช่วยการสื่อสาร ไม่ว่าจะสื่อสารผ่านล่ามภาษามือ เพื่อนคนหูดีที่ตนสนิท แอปพลิเคชัน TTRS ที่ให้บริการฟรีสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน หรือในกรณีที่ต้องการสื่อสารกับคนที่อยู่ไกลกัน เช่น หากเกิดปัญหาหน้างาน ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะใช้การพิมพ์ข้อความ ถ่ายรูป หรือส่งวิดีโอผ่านไลน์ให้ผู้จ้างงานหรือเพื่อนร่วมงานท่านอื่นช่วยแก้ปัญหา อีกทั้งพวกเขามีความพยายามเรียนรู้ทักษะการอ่านปากของคนปกติเพื่อใช้ในกรณีที่อยู่ในสถานการณ์เร่งรีบไม่สะดวกเขียนสื่อสาร ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แนวทางการแก้ปัญหาในปัจจุบัน

แนวทางการแก้ปัญหา	ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้จ้างงานและแม่บ้านฯ
สื่อสารด้วยการเขียนเป็นคำสั้น ๆ	C4: เราจะใช้ภาษามือสื่อสารกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ถ้าคำไหนไม่เข้าใจ ก็คือเปิดแมสก์พูดหรือไม่ก็เขียน แต่ต้องเขียนเป็นคำสั้น ๆ ถ้าเขียนประโยคยาว ๆ เขาจะไม่เข้าใจ C2: เราจะพิมพ์ตารางให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินปฏิบัติตาม ... เราจะเปลี่ยนคำใหม่ถ้าสื่อสารไม่เข้าใจกันครั้งแรก คือ จะเลือกคำที่กว้างขึ้นหรือแคบลง
สื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจเพื่อปรับมุมมองและความคาดหวัง	C3: เราก็มีการสื่อสารให้ลูกค้าทราบก่อนเลยว่าการให้บริการเราผู้พิการทางการได้ยินเป็นผู้ให้บริการร้านเราเป็นร้านพิเศษ C5: ทางร้านก็จะมีป้ายเมนู ลูกค้าก็จะพอเข้าใจ ก็จิ้มชี้เลือกเมนูอย่างจิ้มที่แบล็กคอฟฟี จะเอาเย็นหรือร้อน ก็จะมีให้ชี้ค่ะ คือร้านพิมพ์ติดไว้เลย
สาธิตให้ดูเพื่อให้ทำตาม	C1: ช่วงแรกเน้นการทำงานแบบพนักงานปกติทำงานประกบพนักงานผู้บกพร่องทางการได้ยิน ไม่ต้องพิมพ์ไม่ต้องเขียนหรอก ทำให้เขาดูก่อนแล้วก็ทำให้เขาเห็นภาพ แล้วเขาก็จะทำตาม
สื่อสารผ่านล่าม	C1: เราติดต่อล่ามภาษามือแปลภาษาในกรณีที่ต้องสื่อสารเกี่ยวกับเอกสารบริษัทที่เข้าใจได้ยาก D4: ดิฉันจะใช้การเขียน ถ้าเขียนกันไม่เข้าใจ ก็อาจจะใช้ TTRS อาจจะไม่ต้องเป็นล่ามจริง ๆ เพราะว่ามันเป็นงานที่ผมทำได้อยู่แล้ว D5: ถ้าคนหูดีที่จะรับลูกค้าไม่อยู่เคาน์เตอร์หน้าร้าน สิ่งที่จะช่วยได้ง่ายและดีที่สุดก็คือแอปพลิเคชัน TTRS หรือถ้าเป็นลูกค้าที่สูงอายุมาใช้บริการ เราจะโทรหาเพื่อนที่เป็นคนหูดี ให้คุยให้หน่อย แล้วเพื่อนก็จะพิมพ์บอกมาหรือวิดีโอคอล ให้เขาเป็นล่ามในการสื่อสารให้
มีพี่เลี้ยงสอน	D1: เริ่มแรกก็มีพี่เลี้ยงที่เป็นคนหูดีมาคอยแนะนำว่าจะต้องทำยังไงบ้าง หลังจากนั้นก็จำวิธีขั้นตอนการทำงาน แล้วก็ลองทำดู D3: บริษัทจะมีแม่บ้านคนอื่นที่มีการได้ยินปกติด้วย เขาก็จะเป็นพี่เลี้ยง คอยสอนงาน แบ่งงาน D5: บริษัทมีพี่เลี้ยงที่เป็นคนหูดีคอยช่วย คอยสอน คอยบอกก่อน D7: เมื่อก่อน เราทำไม่เป็น เพื่อนหูดีก็ทำให้ดู ว่าทำยังไง ชงเครื่องดื่มอย่างไร ใส่อะไรบ้าง เราก็เรียนรู้ แล้วก็จำ แล้วก็ฝึกทำตาม
ผู้บกพร่องทางการได้ยินเรียนรู้ด้วยตนเอง	D2: นายจ้างจะมีตารางงานให้นะครับ ผมก็ทำงานตามตารางงานนั้น D5: ตอนเราเรียนรู้ก็จับคู่กันปฏิบัติ จับคู่กันเรียน แล้วมีพี่เลี้ยงคนช่วย ... เราก็เรียนรู้จากคู่มือแล้วก็ทำตาม ... ในคู่มือมันไม่ได้เป็นภาษามือ มันจะเป็นภาษาเขียน แต่ว่ามันเป็นภาษาง่าย ๆ มันไม่ได้เข้าใจยาก
สื่อสารด้วยเทคโนโลยี	D2: ผมใช้วิธีเขียนสื่อสารครับ ก็พอจะเข้าใจนะ ถ้าอยู่คนละที่จะใช้เป็นไลน์คุยกันครับ D3: หัวหน้าจะสื่อสารด้วยแอปพลิเคชันไลน์ แล้วก็มีเขียนคุยกันบ้าง D4: ผมจะถ่ายรูปหรือวิดีโอว่าผมทำแบบนี้แล้วแก้ไขปัญหาหน้างานไม่ได้ ส่งไปให้เพื่อนร่วมงานคนอื่นดู แล้วเพื่อนร่วมงานก็ส่งตอบกลับมาว่า ต้องทำอย่างไร ก็คือทำให้ดูเป็นตัวอย่างแล้วส่งคลิปวิดีโอส่งกลับมาหรือถ่ายรูปส่งกลับมา
เพิ่มทักษะที่ช่วยในการสื่อสาร	D5: ก็จะต้องพยายามอ่านปากเค้า เรียนรู้ในเรื่องการอ่านปาก การออกเสียงค่ะ D6: เราก็จะบอกกับคนที่มาซื้อว่าเราพูดไม่ได้นะ และเชิญลูกค้าให้ไปสั่งกับคนที่เป็นเพื่อนร่วมงานที่เป็นคนหูดี

1.5 ทัศนคติหลังจากทำงานร่วมกัน

ผู้จ้างงานได้สะท้อนประสบการณ์ทำงานร่วมกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน พบว่า มีคุณสมบัติในการทำงานที่โดดเด่นหลายประการ เช่น มีความตรงต่อเวลาสูง รับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ขยัน อดทน และที่สำคัญมีความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ ดังแสดงในตารางที่ 6 ในขณะที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินรู้สึกซาบซึ้งที่ได้โอกาสในการทำงาน และคิดว่างานที่ตนถูกมอบหมายไม่หนักจนเกินไป รู้สึกชื่นชอบในลักษณะงาน และสามารถนำความรู้ที่ได้มาต่อยอดในอนาคต ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 6 ทัศนคติของผู้จ้างงานหลังจากทำงานร่วมกัน

ทัศนคติ	ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้จ้างงาน
รับผิดชอบหน้าที่ได้ดี ทำงานตรงต่อเวลา	C5: ผู้บกพร่องมาตรงเวลาค่ะ มีความรับผิดชอบหน้าที่ของตัวเองค่ะ C4: เค้าตรงต่อเวลาค่ะ ผู้บกพร่องมาก่อนเวลาด้วยซ้ำ ... ที่นี่เปิด 6 โมงครึ่ง เค้ามาตี 5 ครึ่ง ตี 5.40 อย่างนี้ก็มาถึงแล้วค่ะ
ผู้บกพร่องทำงานด้วยความขยันและอดทน	C2: เค้ามีความขยันมาก รู้สึกประทับใจ C3: ความขยันความรับผิดชอบเขาจะเยอะกว่าคนปกติ บางทีเราไม่ได้บอกเขาก็จะทำให้แบบนี้เลย เขามีน้ำใจของเขา ... อัตราการลาออกน้อยมากครับ ต่ำกว่าสแตนดาร์ด C4: ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะมีความอดทนกับงานมากกว่าคนปกติ ... ก่อนหน้านี้เคยอยู่ร้านกับคนปกติเค้าลาออกบ่อยมาก เหมือนกับว่าเค้าไม่ทนเท่าผู้บกพร่อง
ผู้บกพร่องทำงานด้วยความใส่ใจระมัดระวังความผิดพลาด	C4: เค้าทำงานเก่งค่ะ คือเค้าแค่ไม่ได้ยินแต่ว่าสติปัญญาเค้าเหมือนคนปกติ C5: เค้าใส่ใจลูกค้า อย่างลูกค้ามา เค้าก็จะตั้งใจดูว่าลูกค้าจะกินอะไร ทานอะไร เขาจะดูเลยค่ะ ถ้าเขาไม่แน่ใจว่าลูกค้าจะทานอะไร ถ้าหากเราอยู่ใกล้ ๆ เค้าก็จะหันไปถามเราว่า ใช่ไหม C3: เขาจะแบบเหมือนกลัวผิด อันไหนที่ไม่ถูกเขาก็จะถามเราก่อน เขาจะไม่ทำโดยพลการก่อน

ตารางที่ 7 ทัศนคติของผู้บกพร่องทางการได้ยินหลังจากทำงานร่วมกัน

ทัศนคติ	ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แม่บ้านฯ
ผู้บกพร่องทางการได้ยินเห็นว่างานไม่หนัก	D2: เมื่อก่อนดิฉันทำงานที่บิ๊กซีค่ะ อยู่แผนกคลังสินค้าที่บิ๊กซี แล้วหลังจากนั้นก็ลาออกแล้วมาอยู่ที่นี่ ก็รู้สึกว่าทำงานที่นี่ก็รู้สึกสบายดี อาชีพนี้ทำงานเป็นแม่บ้านก็รู้สึกโอเค D3: งานทำความสะอาดไม่หนักเลยค่ะ ไม่เหนื่อย รู้สึกแบบเป็นอาชีพที่ก็เหมาะสม ไม่ได้หนักเกินไป รู้สึกว่าเบาด้วยซ้ำค่ะ
ผู้บกพร่องทางการได้ยินรู้สึกชื่นชอบลักษณะงาน	D1: ดิฉันคิดว่าคนหูหนวกก็รู้สึกทำได้ และก็ทำได้เท่ากับคนหูดี และมันก็ไม่ได้ยาก D2: พอทำงานแล้วรู้สึกดีนะครับ บ้านก็อยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือสถานที่ไปทำงานก็โอเค D5: เราทำงานที่นี่นานเพราะว่าพอมาเรียนรู้แล้วก็รู้สึกสนุกกับงาน D6: เรารู้สึกว่างานบริการก็เหมาะกับเรา เราชอบยิ้มแย้ม ชอบบริการค่ะ ... เรารู้สึกว่ามีความสุข ขอบคุณมากที่ให้โอกาส
ผู้บกพร่องทางการได้ยินได้ความรู้ต่อยอด	D6: ต่อไปถ้าเราไปทำอาชีพอิสระ เราก็ยังเอาความรู้จากร้านอเมซอนไปประกอบอาชีพอิสระได้

2. ประมวลความต้องการผู้ใช้งาน สำหรับออกแบบระบบรายโมดูล

2.1 โมดูลการค้นหาแม่บ้านฯ และการจองเวลาการใช้บริการ

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้จ้างงาน ต่างมีความคาดหวังรูปแบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของฝั่งแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน ที่ต้องการให้มีการระบุลักษณะงานให้เป็นมาตรฐานสำหรับสถานที่แต่ละรูปแบบ เช่น คอนโดมิเนียม บ้านเดี่ยว ทาวน์โฮม ออฟฟิศสำนักงาน โดยอาจเพิ่มความยืดหยุ่นให้ผู้จ้างงานสามารถระบุความต้องการเพิ่มเติมจากรายการมาตรฐานได้

นอกจากนี้ แม่บ้านฯ ควรสามารถระบุช่วงเวลาที่สะดวกและให้มีระบบการจองวันและเวลาในการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้แม่บ้านฯ สามารถทราบตารางงานและวางแผนการเดินทางในการไปปฏิบัติงานล่วงหน้า และควรสามารถทราบพิกัด ตำแหน่งพื้นที่ที่ให้เข้าทำความสะอาดให้ชัดเจนด้วย Google Maps ภายในตัวแอปพลิเคชัน เนื่องจากแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยินจะนิยมใช้สมาร์ตโฟนมากกว่าการใช้งานคอมพิวเตอร์ หรือแท็บเล็ต ดังแสดงภาพรวมความต้องการ (requirement) ของโมดูลนี้ในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ยูสเคสไดอะแกรมแสดงความต้องการของระบบในโมดูลการค้นหาแม่บ้าน และการจองเวลาการใช้บริการ (ที่มา : Saowarot Phonprasit & Rangsan Kiatpanont)

2.2 โมดูลเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างผู้จ้างงานกับแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ผลจากการสัมภาษณ์แม่บ้านฯ ต่างมีความเห็นว่าในแอปพลิเคชันควรใช้การสื่อสารด้วยรูปภาพเป็นหลัก ซึ่งจะช่วยลดความยุ่งยากและข้อผิดพลาดในการสื่อสารได้มาก หรือเน้นใช้ประโยคเขียนที่สั้น และหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากพวกเขาไม่เข้าใจ และควรมีช่องทางแชตสนทนาระหว่างผู้จ้างงานและแม่บ้านฯ โดยอยากให้มีฟังก์ชันการแปลภาษาเขียนเป็นวิดีโอภาษามือติดตั้งภายในแอปพลิเคชัน เพื่อให้แม่บ้านฯ เข้าใจรายละเอียดคำสั่งงานต่าง ๆ ได้ทันที โดยไม่ต้องใช้ล่ามภาษามือ และยังช่วยให้ผู้จ้างงานมั่นใจว่าตนจะสามารถสื่อสารกับแม่บ้านฯ ได้สะดวกรวดเร็ว ง่าย และจบภายในแอปพลิเคชันเดียว

นอกจากนี้ แม่บ้านฯ อยากให้แพลตฟอร์มหางานแม่บ้านมีการอธิบายลักษณะงานให้ตนเข้าใจล่วงหน้าก่อนเข้าปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้ตนสามารถเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น มีล่ามภาษามือออนไลน์ช่วยอธิบายรายละเอียดงาน สถานที่ที่ต้องไปปฏิบัติงาน ลักษณะหน้างานให้ตนเข้าใจก่อนวันปฏิบัติงาน เป็นต้น ดังแสดงภาพรวมความต้องการของโมดูลนี้ในภาพที่ 4



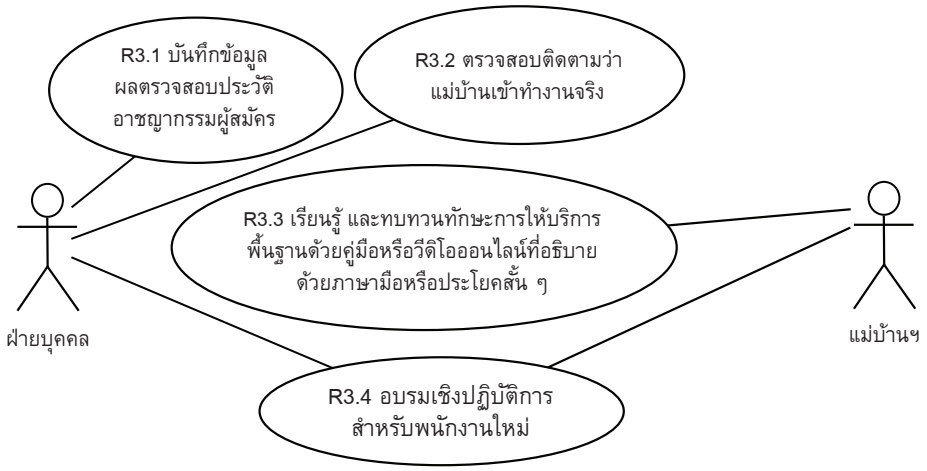
ภาพที่ 4 ยูสเคสไดอะแกรมแสดงเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างผู้จ้างงานกับแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน (ที่มา : Saowarot Phonprasit & Rangsan Kiatpanont)

2.3 โมดูลการควบคุมคุณภาพการให้บริการของแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้จ้างงาน มีความเห็นว่าในแพลตฟอร์มหางานแม่บ้านฯ ควรมีการคัดกรองแม่บ้านฯ ส่งผลให้แอปพลิเคชันควรมีความสามารถในการรองรับการบันทึกฐานข้อมูลประวัติอาชญากรรมของผู้สมัคร สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้ลูกค้าว่าแม่บ้านฯ ทุกคนที่ลงทะเบียนในแอปพลิเคชัน ผ่านการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมครบถ้วนแล้ว

นอกจากนี้ ผู้จ้างงานยังคาดหวังจะได้รับบริการที่เป็นมืออาชีพ ส่งผลให้แพลตฟอร์มต้องรองรับการให้ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติของแม่บ้านฯ ก่อนเริ่มงานเสมอ โดยอาจอยู่ในรูปแบบวิดีโอที่มีล่ามภาษามือคอยช่วยแนะนำในระหว่างการอบรม และมีการจัดเตรียมเนื้อหาคู่มือไว้ให้แก่พนักงานติดตัวไว้ขณะทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับพนักงานฯ ที่กล่าวว่าตนมีการเรียนรู้งานก่อนเริ่มปฏิบัติงานเสมอ ทั้งจากการดูตัวอย่างแล้วปฏิบัติตามสำหรับกระบวนการไม่ซับซ้อน และการเผยแพร่เอกสาร คู่มือ สื่อวิดีโอ ผ่านรูป หรือคำศัพท์และประโยคสั้น ๆ สำหรับบางงานที่มีความซับซ้อนสูงขึ้น

อีกทั้งผู้จ้างงานมักเจอปัญหาผู้สมัครงานไม่มาทำงานตามนัดหมาย จึงอยากให้มีระบบช่วยติดตามเข้าทำงานของแม่บ้านฯ เช่น ให้แม่บ้านส่งตำแหน่งที่ทำงาน หรือให้ผู้จ้างงานกดยืนยันการเข้าทำงานของแม่บ้าน หรือมีช่องทางให้ผู้จ้างงานร้องเรียน หรือแนะนำการปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ ดังแสดงภาพรวมความต้องการของโมดูลนี้ในภาพที่ 5

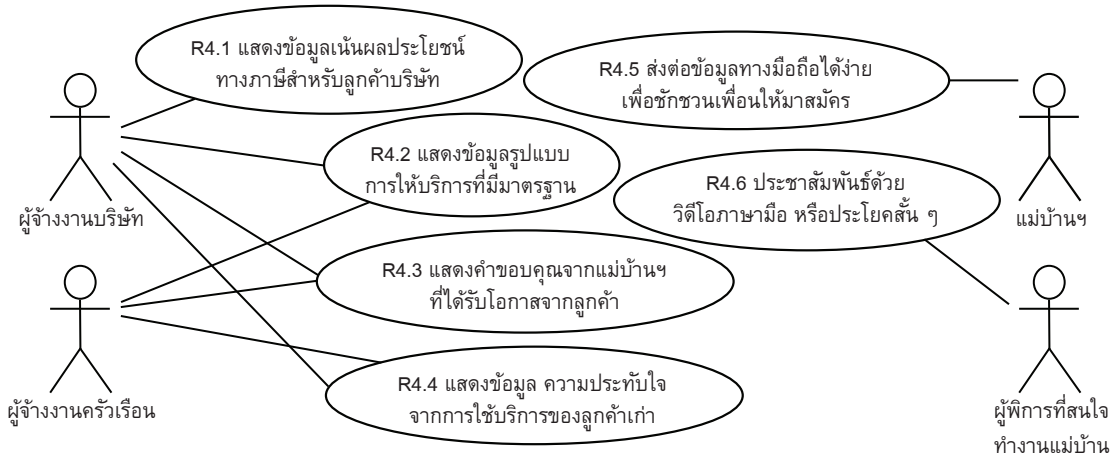


ภาพที่ 5 ยูสเคสไดอะแกรมแสดงการควบคุมคุณภาพการให้บริการของแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน
(ที่มา : Saowarot Phonprasit & Rangsan Kiatpanont)

2.4 โมดูลการตลาดเพื่อเข้าถึงผู้จ้างงาน และผู้บกพร่องทางการได้ยินที่สนใจทำงานแม่บ้าน

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้จ้างงานครัวเรือน พบว่า ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจจ้างงานแม่บ้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการและระดับคะแนนรีวิวของแม่บ้านฯ และความประทับใจในการใช้บริการของลูกค้าก่อนหน้า ในขณะที่ผู้จ้างงานบริษัทมีปัจจัยเพิ่มเติม ได้แก่ การได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษี ดังนั้น ควรเน้นย้ำข้อความที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเหล่านี้ในสื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางต่าง ๆ เพื่อการเข้าถึงผู้จ้างงานรายใหม่

นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์แม่บ้านฯ พบว่า รูปแบบการหางานของพวกเขาจะอาศัยการสอบถามมาจากกลุ่มเพื่อนมากกว่าการสมัครเองผ่านเว็บไซต์หางาน ดังนั้น ควรออกแบบแพลตฟอร์มที่ช่วยให้การส่งต่อข้อมูลทางมือถือเพื่อชักชวนเพื่อนให้มาสมัครงานทำได้ง่ายในทุกช่องทาง เช่น เว็บไซต์ไลน์ หรือแอปพลิเคชัน รวมถึงอาจเพิ่มแรงจูงใจในการชักชวนด้วยแคมเปญการตลาดแบบเพื่อนชวนเพื่อน ด้วยรูปแบบสื่อที่เข้าถึงผู้บกพร่อง เช่น การแสดงวิดีโอภาษามือ บรรยายประโยคสั้น ๆ ดังแสดงภาพรวมความต้องการของโมดูลนี้ในภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ยูสเคสไดอะแกรมแสดงการทำการตลาดเพื่อเข้าถึงผู้จ้างงานและผู้บกพร่องทางการได้ยิน
(ที่มา : Saowarot Phonprasit & Rangsan Kiatpanont)

สรุปผลการวิจัย

1. ประสบการณ์ทำงาน และการจ้างงานแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน

แม้องค์กรหลายแห่งจะมีความกังวลสงสัยในการจ้างงานผู้บกพร่องทางการได้ยินในหลายประเด็น แต่จากผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการจ้างงานดังกล่าว ช่วยสร้างประสบการณ์เชิงบวกทั้งฝั่งแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน และฝั่งผู้ที่มีประสบการณ์จ้างงาน กล่าวคือ แม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยินรู้สึกขอบคุณและซาบซึ้งในโอกาสการทำงานที่ได้รับ จึงพร้อมทำงานอย่างเต็มที่ด้วยความเอาใจใส่และรับผิดชอบเพื่อตอบแทนโอกาสที่ได้รับ และมีทัศนคติเชิงบวกต่องานแม่บ้าน ว่าเป็นงานที่ไม่หนักเกินไป เรียนรู้ได้ไม่ยาก ในขณะที่ผู้จ้างงานผู้บกพร่อง ได้คุณค่าเพิ่มเติมซึ่งนอกจากการได้ช่วยเหลือสังคม และสิทธิประโยชน์ทางภาษีสำหรับผู้จ้างงานที่เป็นบริษัท แต่ผู้จ้างงานยังประทับใจการทำงานของผู้บกพร่องฯ ที่มีความรับผิดชอบต่องานสูง ขยัน อดทน ใส่ใจในการทำงาน และมีความสามารถในการทำงานไม่แพ้คนปกติ

ถึงแม้ว่า “การสื่อสาร” จะเป็นความท้าทายหลักของการทำงานร่วมกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน แต่ความท้าทายดังกล่าวก็สามารถถูกแก้ไขได้ไม่ยาก โดยอาศัยทั้งเทคโนโลยีและความเข้าใจในข้อจำกัดที่มีต่อกัน ตัวอย่างเช่น การใช้ภาพช่วยในการสื่อสาร การสาธิตให้ดู การสื่อสารด้วยคำหรือประโยคสั้น ๆ และการสื่อสารผ่านคนกลาง เช่น การใช้ล่ามภาษามือผ่านวิดีโอทางไกล เป็นต้น

2. แนวทางการออกแบบบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกการจ้างงานและการทำงานของผู้พิการ

เนื่องจากการสื่อสารเป็นความท้าทายสำคัญของการทำงานร่วมกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน แนวทางการชนะความท้าทายดังกล่าวจึงเป็นการออกแบบบริการที่ช่วยเชื่อมโยงผู้จ้างงานและแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน ตัวอย่างเช่น นอกจากแม่บ้านผู้บกพร่องฯ มักไม่ได้รับโอกาสในการทำงานมากนัก พวกเขายังมีความท้าทายในการทำความเข้าใจข้อความประกาศหางานบนเว็บไซต์ และการเอาชนะความกังวลการถูกหลอกลวงจากนายจ้าง ดังนั้น การออกแบบบริการที่ช่วยเชื่อมโยงผู้บกพร่องฯ ต้องสอดคล้องกับข้อจำกัดเหล่านี้ เช่น การสื่อสารด้วยภาพหรือข้อความสั้น การอำนวยความสะดวกให้ผู้บกพร่องกระจายข่าวสารให้เพื่อนได้ง่าย การทำงานร่วมกับสถาบันที่ผู้บกพร่องเชื่อถือและรองรับการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือเนื่องจากผู้บกพร่องมักไม่ใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ

นอกจากนี้ ผู้จ้างงานมักมีความกังวลในการจ้างงานผู้บกพร่องฯ เนื่องจากไม่มีประสบการณ์ในการสื่อสารกับคนกลุ่มนี้มาก่อน ดังนั้น การออกแบบบริการที่ช่วยเชื่อมโยงผู้จ้างงาน ควรช่วยผู้จ้างงานให้ก้าวข้ามความกังวลเหล่านี้ เช่น การฉายภาพการทำงานร่วมกับผู้บกพร่อง แบ่งปันความประทับใจของผู้จ้างงานก่อนหน้า มีบริการให้ทดลองสื่อสารกับผู้บกพร่องผ่านเทคโนโลยีช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อลดความกังวลของผู้จ้างงาน ในขณะที่ต้องรักษาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานแต่ไม่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้ช่วยยืนยันข้อจำกัดในการเข้าถึงตำแหน่งงานและการเข้าถึงตลาดแรงงานของผู้บกพร่องทางการได้ยิน ซึ่งเป็นกลุ่มที่เผชิญการถูกกีดกันอย่างชัดเจนจากโอกาสในการจ้างงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Perkins-Dock et al. (2015) และ Bredgaard and Salado-Rasmussen (2021) ที่พบว่าผู้บกพร่องทางการได้ยินเป็นกลุ่มที่ถูกกีดกันจากตลาดแรงงานสูงที่สุด โดยมีปัจจัยหลักคืออุปสรรคด้านการสื่อสารซึ่งส่งผลต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นในสถานที่ทำงาน ขณะที่งานวิจัยของ Luft (2000) ยังสนับสนุนประเด็นนี้ โดยชี้ว่าความยากลำบากในการสื่อสารระหว่างนายจ้างและลูกจ้างที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน เป็นอุปสรรคสำคัญต่อความร่วมมือในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ช่วยเปิดให้เห็นแนวทางการแก้ปัญหาข้างต้น โดยสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของผู้บกพร่องทางการได้ยินที่รู้สึกซาบซึ้งใจอย่างมากต่อโอกาสที่ได้รับ เนื่องจากโอกาสการทำงานสำหรับพวกเขาเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นไม่บ่อยนัก จึงทำงานด้วยความมุ่งมั่นอย่างเต็มที่และมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพงานที่ไม่ด้อยไปกว่าคนทั่วไป สอดคล้องกับแนวคิด Inclusive employment (Upson et al., 2021) ที่เน้นการให้โอกาสการเข้าถึงงานแก่ผู้พิการ

ด้วยเหตุนี้ รูปแบบความช่วยเหลือที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินต้องการ จึงเป็นบริการที่ช่วยเชื่อมโยงโลกของผู้บกพร่องฯ และโลกของตลาดแรงงานมากขึ้น โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล (Alley, 2012) ที่ช่วยสื่อสารด้วยวิดีโอภาษามือภาพ หรือข้อความสั้น ๆ เพื่อทดแทนบทสนทนาหรือคำสั่งพื้นฐานที่ใช้งานประจำ ตัวอย่างเช่น การใช้ภาพรีดผ้าแทนคำสั่งให้แม่บ้านผู้บกพร่องฯ ช่วยรีดผ้าให้ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Inclusive design (Clarkson et al., 2003) และงานวิจัยของ Campos et al. (2020) ที่เสนอให้ใช้ภาพและวิดีโอภาษามือเป็นเครื่องมือสื่อสารในบทสนทนาที่เกิดขึ้นเป็นประจำ

สำหรับแนวทางการก้าวข้ามข้อจำกัดด้านการสื่อสารระหว่างนายจ้างและแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน การประยุกต์ใช้สื่อภาพเพื่อทดแทนคำสั่งพื้นฐานจึงถือเป็นกลยุทธ์สำคัญ ตัวอย่างเช่น การใช้ภาพประกอบการรีดผ้าเพื่อสื่อความหมายของคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับงานนี้โดยเฉพาะแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Campos et al. (2020) ที่เสนอแนะให้ใช้ภาพและวิดีโอภาษามือเป็นเครื่องมือสื่อสารในบทสนทนาที่เกิดขึ้นเป็นประจำ นอกจากนี้ การเขียนข้อความสั้น ๆ การสาธิตด้วยตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม และการใช้บริการล่ามภาษามือทางไกลผ่านระบบวิดีโอคอล ล้วนเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการลดช่องว่างทางการสื่อสาร สอดรับกับงานวิจัยของ Alley (2012) ที่ยืนยันประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการลดช่องว่างการสื่อสาร ลดความกังวล และสร้างความมั่นใจ ให้กับผู้บกพร่องทางการได้ยินได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้ประโยชน์

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและสร้างโอกาสที่เท่าเทียมสำหรับผู้พิการ โดยเฉพาะผู้บกพร่องทางการได้ยิน ซึ่งมักถูกละเลยในตลาดแรงงาน การศึกษานี้ได้เสนอข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ยืนยันถึงศักยภาพ ความสามารถในการทำงาน และความตั้งใจจริงของกลุ่มคนเหล่านี้ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการออกแบบนโยบายให้ครอบคลุมมากขึ้น อาทิเช่น

1. ผู้จ้างงานสามารถนำผลวิจัยไปปรับแนวทางการสรรหาและบริหารบุคลากร เช่น ออกแบบตำแหน่งงานให้เหมาะสมกับความสามารถเฉพาะทาง การจัดอบรมพนักงานในเรื่องการสื่อสารกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน หรือแม้กระทั่งการออกแบบสถานที่ทำงานให้มีความเป็นมิตรต่อผู้พิการมากขึ้น

2. ผู้ประกอบการสามารถนำผลวิจัยนี้ไปต่อยอดเพื่อสร้างระบบแพลตฟอร์มรูปแบบใหม่ที่ช่วยเชื่อมโยงผู้จ้างงานและแม่บ้านผู้บกพร่องทางการได้ยิน หรือแม้แต่พัฒนาธุรกิจที่ให้บริการเป็นตัวกลาง เพื่อเชื่อมโยงกลุ่มคนทั้งสองเข้าด้วยกัน

3. ผู้นำชุมชนสามารถนำผลวิจัยเสนอเป็นสื่อเผยแพร่อบรมอาสาสมัคร หรือใช้ในโครงการ CSR (corporate social responsibility) ขององค์กรต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของผู้บกพร่องทางการได้ยินในสังคม

นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการออกแบบมาตรการส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ เช่น การให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกอบการที่จ้างงานผู้บกพร่องทางการได้ยิน หรือการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการจ้างงานที่ครอบคลุมแรงงานทุกกลุ่ม

ข้อเสนอแนะในการต่อยอดงานวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาในขอบเขตจำกัดโดยเลือกเฉพาะเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น กับประเภทของผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมายในรูปแบบงานแม่บ้าน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้น

หนึ่งในแนวทางต่อยอดงานวิจัยจึงเป็นการขยายขอบเขตงานวิจัยไปยังพื้นที่อื่น ผู้บกพร่องประเภทอื่น รูปแบบอาชีพอื่น วิธีวิจัยอื่น หรืออาจศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลจากหลากหลายพื้นที่ หลายประเภทผู้พิการ หลายกลุ่มอาชีพ เป็นต้น

References

Alley, E. (2012). Exploring remote interpreting. **International Journal of Interpreter Education**, *4*(1), 111–119.

Alnfiai, M., & Sampali, S. (2017). Social and communication apps for the deaf and hearing impaired. In **2017 International Conference on Computer and Applications (ICCA)** (pp. 120–126). IEEE. https://doi.org/10.1109/COMAPP.2017.8079756

Baxter, P., & Jack, S. (2008). Qualitative case study methodology: Study design and implementation for novice researchers. **The Qualitative Report**, *13*(4), 544–559.

Boyce, T. (2015). **Able, ready to work …. and deaf: The real stories of deaf people across Wales who despite everything can' t find work**. https://www.gov.wales/sites/default/files/publications/2019-04/disability-equality-forum-action-on-hearing-loss-cymru-25-november-2015_0.pdf

Bredgaard, T., & Salado-Rasmussen, J. (2021). Attitudes and behaviour of employers to recruiting persons with disabilities. ***Alter***, *15*(1), 61–70. https://doi.org/10.1016/j.alter.2020.04.004

Brown, T., & Katz, B. (2011). Change by design. **Journal of Product Innovation Management**, *28*(3), 381–383. https://doi.org/10.1111/j.1540-5885.2011.00806.x

Campos, V., Cartes-Velásquez, R., & Bancalari, C. (2020). Development of an app for the dental care of deaf people: Odontoseñas. **Universal Access in the Information Society**, *19*(2), 451–459. https://doi.org/10.1007/s10209-018-0637-1

Clarkson, J., Coleman, R., Keates, S., & Lebbon, C. (2003). **Inclusive design: Design for the whole population**. Springer.

Department of Empowerment of Persons with Disabilities, Ministry of Social Development and Human Security. (2023, November 9). **Disabled-person situation report as of September 30, 2023 (สถานการณ์คนพิการ 30 กันยายน 2566)**. https://dep.go.th/en/law-academic/knowledge-base/disabled-person-situation/สถานการณ์คนพิการ-30-กันยายน-2565

Dermawi, R., Tolle, H., & Aknuranda, I. (2018). Design and usability evaluation of communication board for deaf people with user-centered design approach. **International Journal of Interactive Mobile Technologies**, *12*(2), 197–206. https://doi.org/10.3991/ijim.v12i2.8100

Dong, S., Meros, T., & Seenath, S. (2023). Workplace accommodation requests: Experiences of barriers and facilitators among deaf and hard-of-hearing. **WORK: A Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation**, *76*(4), 1565–1578. https://doi.org/10.3233/WOR-220632

Gertz, G., & Boudreault, P. (Eds.). (2016). **The SAGE deaf studies encyclopedia**. SAGE Publications. https://doi.org/10.4135/9781483346489

Hira, A., & Reilly, K. (2017). The emergence of the sharing economy: Implications for development. **Journal of Developing Societies**, *33*(2), 175–190. https://doi.org/10.1177/0169796X17710071

Kushalnagar, P., Paludneviciene, R., & Kushalnagar, R. (2019). Video remote interpreting technology in health care: Cross-sectional study of deaf patients' experiences. **JMIR Rehabilitation and Assistive Technologies**, *6*(1), Article e13233. https://doi.org/10.2196/13233

Luft, P. (2000). Communication barriers for deaf employees: Needs assessment and problem-solving strategies. **WORK: A Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation**, *14*(1), 51–59. https://doi.org/10.3233/WOR-2000-00070

Notification of the Ministry of Social Development and Human Security on the Categories and Criteria of Disability (No. 2) B.E. 2555. (2012, July 26). **Royal**

Thai Government Gazette. No. 129 Special Section 119 D. pp. 22–23.

Parasnis, I., Samar, V. J., & Mandke, K. (1996). Deaf adults' attitudes toward career choices for deaf and hearing people in India. **American Annals of the Deaf**, *141*(5), 333–339. https://doi.org/10.1353/aad.2012.0239

Perkins-Dock, R. E., Battle, T. R., Edgerton, J. M., & McNeill, J. N. (2015). A survey of barriers to employment for individuals who are deaf. **Journal of the American Deafness and Rehabilitation Association**, *49*(2), Article 3.

Phumbandit, C., & Sakhokaruhatdej, K. (2020). Employment and welfare model for people with disabilities in Thailand (รูปแบบการจ้างงานและสวัสดิการของผู้พิการในประเทศไทย). **Chandrakasem Rajabhat University Journal of Graduate School**, *15*(1), 1–15.

Punch, R. (2016). Employment and adults who are deaf or hard of hearing: Current status and experiences of barriers, accommodations, and stress in the workplace. **American Annals of the Deaf**, *161*(3), 384–397. https://doi.org/10.1353/aad.2016.0028

Stanford d.School. (2010). **An introduction to design thinking: Process guide**. Stanford University. https://web.stanford.edu/~mshanks/MichaelShanks/files/509554.pdf

Täuscher, K., & Laudien, S. M. (2018). Understanding platform business models: A mixed methods study of marketplaces. **European Management Journal**, *36*(3), 319–329. https://doi.org/10.1016/j.emj.2017.06.005

Unhelkar, B. (2017). **Software engineering with UML**. CRC Press.

Upson, L., McIntosh, A., & Gillovic, B. (2021). Disability-inclusive workplaces provide greater value for the hospitality industry. **Hospitality Insights**, *5*(2), 3–4. https://doi.org/10.24135/hi.v5i2.112

World Bank Group. (2021, March 19). **Disability inclusion overview**. https://www.worldbank.org/en/topic/disability