



รายงานการวิจัย  
เรื่อง

การกล่อมเกลாத่างสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออทิสติก  
(Organizational Socialization Toward Employees with Autism)

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรพงษ์ บัวหล้า

โครงการวิจัยนี้ได้รับงบประมาณสนับสนุนการวิจัยจากทุนอุดหนุนการวิจัยเงิน  
รายได้ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

พ.ศ. 2567

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์กระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติกที่บรรจุใหม่ (2) วิเคราะห์ตัวชี้วัดความสำเร็จ (ความล้มเหลว) ในการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติกที่ และ (3) เสนอแนะแนวทางการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติก โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยแบบคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้างตามแนวทางปรากฏการณ์วิทยา

ผลการวิจัยที่ได้จากผู้บริหาร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน เพื่อนร่วมงาน บุคลากรออทิสติกที่บรรจุใหม่ และผู้ปกครอง/ครอบครัว ชี้ให้เห็นว่า การช่วยเหลือบุคลากรออทิสติกให้ประสบความสำเร็จในการเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับองค์กรต้องอาศัย (1) ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องของกลุ่มเพื่อนร่วมงานทุกระดับในเรื่องอาการออทิสติก (2) การช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผลในเวลาทำงาน (3) ระดับการศึกษาของบุคลากรออทิสติก และ (4) บทบาทของผู้ปกครอง/ ครอบครัว

ผลการวิจัยสนับสนุนแนวคิดการช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผลในเวลาทำงานให้แก่บุคลากรออทิสติก และสนับสนุนทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ทฤษฎีวุฒิปัญญาทางสังคม และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกในองค์กร และผลการวิจัยเสนอแนะให้ผู้กำหนดนโยบายสาธารณะ และผู้บริหารองค์กร ส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรเปิดกว้างยอมรับความหลากหลายในระบบประสาทและการทำงานสมองผ่านกลไกการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรเพื่อรักษาบุคลากรออทิสติกให้คงอยู่ในตำแหน่งงานอย่างยั่งยืนต่อไป

## **Abstract**

Putting forward a qualitative method of phenomenology by in-depth semi-structured interviews, this research sought to (i) examine organizational socialization process toward employees with autism spectrum disorder (ASD), (ii) analyze key success/ failure factors affecting the organizational socialization process, and (iii) recommend an appropriate organizational socialization process toward employees with ASD.

Findings from the face-to-face interviews with managers, supervisors, coworkers, employees with ASD and their parents/ families reveal that helping employees with ASD become successfully socialized and included in workplace relies on (i) previous practical knowledge of colleagues about ASD, (ii) reasonable accommodation at work, (iii) education levels of new hires with ASD and (iv) parental involvement.

Findings also contribute to reasonable accommodation at work in practice and Social Exchange Theory, Social Cognitive Theory, and Leader-member Exchange Theory. The author recommends that policy shapers, and employers undertake a leading role in promoting workplace neurodiversity inclusion through appropriate organizational socialization process to sustain employment status of employees with ASD.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้เกิดขึ้นได้รับงบประมาณสนับสนุนการวิจัยจากทุนอุดหนุนการวิจัยเงินรายได้ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 เพื่อศึกษาค้นคว้ากระบวนการกล่อมเกลாதองศาทางสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออสติก งานวิจัยนี้สำเร็จได้เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากหลายองค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่จ้างบุคคลออสติกเข้าทำงาน

แม้ว่า ผู้วิจัยไม่อาจระบุชื่อองค์การและบุคคลที่ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้ตามข้อกำหนดของจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ (IRB Protocol) แต่ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณองค์การทุกแห่งที่เข้าร่วมงานวิจัยนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องขอบคุณบุคลากรออสติกทุกคนที่ให้ข้อมูลสัมภาษณ์เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างยิ่งในความกรุณาของท่านผู้เชี่ยวชาญด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ประจํากรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่สละเวลาให้ผู้วิจัยเข้าพบหลายครั้งเพื่อเรียนรู้และปรับปรุงข้อมูลด้านการจ้างงานบุคคลออสติกที่ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านผู้อำนวยการบริหาร ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก และทีมงานที่กรุณาอนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเรียนรู้และสัมผัสกับบรรยากาศการทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความหลากหลายทางระบบประสาทและสมองซึ่งทำให้ผู้วิจัยเข้าใจบุคคลออสติกในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณประธานมูลนิธิออสติกไทย และนายกสมาคมผู้ปกครองคนพิการทางสติปัญญาแห่งประเทศไทย ที่กรุณาสละเวลานั่งพูดคุย พานำชมการทำงาน ชี้แนะแนวทางการทำวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อคนพิการกลุ่มออสติกและกลุ่มพิการทางสติปัญญา ประชาสัมพันธ์งานวิจัยนี้ไปสู่บุคคลออสติกและผู้ปกครองเพื่อเข้าร่วมงานวิจัยนี้ และที่สำคัญให้ความอนุเคราะห์ติดต่อประสานงานองค์การต่าง ๆ ที่จ้างบุคคลออสติกเข้าทำงานในปี พ.ศ. 2565 เพื่อให้ผู้วิจัยเข้าพบและสัมภาษณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณนักวิจัยอาวุโสที่ผลิตผลงานวิจัยด้านการจ้างงานคนพิการอันทรงคุณค่าและเผยแพร่สู่แวดวงวิชาการในหลากหลายสาขาดังปรากฏนามในบรรณานุกรมด้านท้ายเล่มวิจัยนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้รับประโยชน์อย่างยิ่งจากระเบียบวิธีวิจัยที่หลากหลายและผลการวิจัยที่รอบด้าน

ในท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยต้องกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์มณฑิรา บุญตัน สมาชิกวุฒิสภา และอดีตกรรมการร่างอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 ในฐานะผู้แทนประเทศไทย ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านให้ผู้วิจัยได้ซักถามและขอคำชี้แนะในรายละเอียดอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการดังกล่าว หลายครั้งถึงแม้ว่าท่านได้ถึงแก่นิจกรรมอย่างสงบไปแล้วตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2567 แต่คุณูปการที่ท่านได้ไว้ให้แก่คนพิการทุกประเภทยังคงปรากฏเป็นเกียรติภูมิโดดเด่นและเป็นกำลังใจที่ยิ่งใหญ่ให้แก่นักวิชาการและนักวิจัยที่สนใจการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (อย่างข้าพเจ้า) ให้เจริญรอยตามอย่างไม่ย่อท้อแม้จะยากลำบากก็ตาม

ประโยชน์ใด ๆ ก็ตามที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอยกประโยชน์นั้นให้แก่องค์กรคนพิการทุกแห่ง และคนพิการทุกคนที่ล้วนเป็นแรงบันดาลใจให้แก่ผู้วิจัยในยามท้อถอย และผู้วิจัยขออาราธนาคุณพระศรีรัตนตรัยตลอดจนคุณงามความดีทั้งหลายในสากลโลกจงเป็นพลังหนุนนำให้ท่านอาจารย์มณฑิรา บุญตัน มีความสุข สงบเย็นในสัมปรายภพด้วยเทอญ

## บทที่ 1 บทนำและความสำคัญของปัญหา

### 1.1 บทนำ

อาการออทิสติกเป็น 1 ใน 7 ประเภทความพิการตามประกาศกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ พ.ศ. 2552 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555 อาการออทิสติกเป็นอาการที่เกี่ยวข้องกับความผิดปกติของพัฒนาการทางสมองและระบบประสาทของร่างกายที่ส่งผลกระทบต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลออทิสติกที่มีต่อบุคคลอื่นรอบข้างหรือต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัว

สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ให้คำอธิบายเกี่ยวกับบุคคลออทิสติกว่าเป็นบุคคลที่มีความผิดปกติใน 3 ด้านหลัก คือ (1) ความผิดปกติในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น (2) ความผิดปกติด้านภาษา การสื่อสารภาษา และการเข้าใจความหมายของการสื่อสาร และ (3) ความผิดปกติด้านพฤติกรรมและความสนใจสิ่งต่าง ๆ และเมื่อตรวจพบความผิดปกติแล้ว ผู้ปกครองควรนำตัวเด็กเข้าสู่กระบวนการรักษาและฟื้นฟูพัฒนาการเพื่อให้เด็กมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและใช้ชีวิตอยู่ในสังคมกับบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม (สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ 2558: 1)<sup>1</sup> อย่างไรก็ตาม อาการออทิสติกอาจมีความรุนแรงแตกต่างกันในแต่ละบุคคลซึ่งบางคนอาจแสดงอาการออกมาน้อยในขณะที่บางคนอาจแสดงออกมามากและในแต่ละวันอาจแสดงอาการออกมาน้อยสลับกันได้ ซึ่งทางวิชาการเรียกอาการลักษณะนี้ว่า “สเปกตรัม” (Spectrum) และใช้เรียกอาการผิดปกติในกลุ่มออทิสติกเป็นภาษาอังกฤษว่า Autism Spectrum Disorder (ASD)

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นส่วนราชการที่มีบทบาทหลักในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการทุกประเภท (รวมบุคคลออทิสติก) คนพิการที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพคนพิการเดือนละ 800 บาท (มีบัตรประจำตัวคนพิการ อายุมากกว่า 18 ปี และไม่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ) และ 1,000 บาท (มีบัตรประจำตัวคนพิการ อายุน้อยกว่า 18 ปี และมีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ)

นอกจากเบี้ยยังชีพคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ยังจัดทำแผนงานและโครงการจำนวนมากเพื่อรองรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ อาทิ การจัดทำคู่มือสิทธิคนพิการ กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ การรับคนพิการเข้าสถานคุ้มครอง อาชีวบำบัด เงินสงเคราะห์คนพิการ บริการผู้ช่วยคนพิการ ล่ามภาษามือ เครื่องช่วยความพิการ สิ่งอำนวยความสะดวก กู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพ เป็นต้น

การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ดังนั้น กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจึงต้องทำงานร่วมกับกระทรวงอื่น อาทิ กระทรวงแรงงานในเรื่องการจ้างงานคนพิการและการคุ้มครองแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการในเรื่องการศึกษาสำหรับคนพิการ กระทรวงมหาดไทยในเรื่องคุณภาพชีวิตคนพิการในระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่น กระทรวงสาธารณสุขในเรื่องการรักษาพยาบาลและการสาธารณสุขสำหรับคนพิการ เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2559

<sup>1</sup> อาการออทิสติกแสดงออกให้เห็นชัดเจนได้ตั้งแต่วัยเด็กเล็ก (8 เดือน – 1 ขวบ) และพบในเพศชายมากกว่าเพศหญิง อาการบ่งชี้เบื้องต้นประกอบด้วย ไม่สบตา ไม่พูดหรือพูดไม่เป็นภาษาที่เข้าใจ ไม่ชี้นิ้วหรือแสดงความต้องการตัวเอง

สถิติข้อมูลคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2565 พบว่า บุคคลออทิสติกมีรายงานตัวขึ้นทะเบียนคนพิการและมีบัตรประจำตัวคนพิการมีจำนวน 19,358 คนทั้งประเทศจากจำนวนคนพิการรวมทุกประเภททั้งประเทศ 2,153,519 คน หรือร้อยละ 0.90 เท่านั้น (โปรดดูตารางที่ 1.1 และ 1.2)

การขึ้นทะเบียนเพื่อขอมีบัตรประจำตัวคนพิการในกลุ่มบุคคลออทิสติกขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจของผู้ปกครองและสมาชิกในครอบครัว และเนื่องจากบุคคลออทิสติกอาจแสดงอาการออกมาแบบ “สเปกตรัม” ดังนั้น ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานเป็นบุคคลออทิสติกที่มีอาการไม่มาก อาจไม่นำบุตรหลานของตนเองเข้าสู่กระบวนการตรวจคัดกรองจึงอาจเป็นเหตุให้จำนวนบุคคลออทิสติกที่ขึ้นทะเบียนขอมีบัตรประจำตัวคนพิการมีน้อย ข้อมูลนี้สอดคล้องกับการแถลงข่าวของสำนักงานสถิติแห่งชาติร่วมกับองค์การยูนิเซฟ (ประเทศไทย) เรื่องการสำรวจความพิการ พ.ศ. 2560 เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2562 ซึ่งพบว่า คนพิการที่มีได้ขึ้นทะเบียนเพื่อถือบัตรคนพิการมีจำนวนร้อยละ 55.6 ของประชากรคนพิการที่สำรวจได้ในปี พ.ศ. 2560 เนื่องจากเหตุผล 4 ประการ คือ (1) ครอบครัวขาดความเข้าใจเรื่องสภาพความพิการและคิดว่าไม่พิการ (2) ครอบครัวไม่ทราบข้อมูลเรื่องสิทธิในการขึ้นทะเบียนเพื่อมีบัตรประจำตัวคนพิการ (3) ไม่มีคนพาไป และ (4) การเดินทางไม่สะดวก (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2563)

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565

ภาค	จำนวนคน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	104,958	4.75
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	859,456	39.14
ภาคเหนือ	494,000	22.33
ภาคกลางและภาคตะวันออก	465,771	21.12
ภาคใต้	280,021	12.66
ไม่ระบุภาค	1	0
รวม	2,204,207	100.00

\*คิดเป็นร้อยละ 3.34 ของประชากรทั้งประเทศ

ที่มา กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

<https://www.dep.go.th/images/uploads/files/situation-Dec65.pdf> เข้าถึงเมื่อวันที่

30 สิงหาคม 2566 เวลา 15.00 น.

ตารางที่ 1.2 ประเภทความพิการ ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2566

ประเภทความพิการ	จำนวนคน	ร้อยละ
ทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย	1,130,067	51.27
ทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	410,126	18.61
ทางการเห็น	184,113	8.35
ทางจิตใจหรือพฤติกรรม	169,134	7.67
ทางสติปัญญา	147,940	6.71
ทางการเรียนรู้	15,528	0.70
ออทิสติก	20,939	0.95
พิการมากกว่า 1 ประเภท	124,595	5.65
ข้อมูลรอกการยืนยัน	1,765	0.09
รวม	2,204,207	100.00

ที่มา กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

<https://www.dep.go.th/images/uploads/files/situation-Dec65.pdf> เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2566 เวลา 15.00 น.

รายงานคนพิการและการพัฒนาขององค์การสหประชาชาติ (The United Nations, UN) เมื่อปี พ.ศ. 2561 (2018 UN Disability and Development Report) ชี้ให้เห็นว่า บุคคลออทิสติกเป็นกลุ่มคนพิการที่ขาดโอกาสทางเศรษฐกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีงานทำ (UN, 2018) และหนึ่งในแนวทางส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคคลออทิสติกก็คือการส่งเสริมให้บุคคลเหล่านั้นอยู่ในระบบการจ้างงานให้นานที่สุด ดังนั้น การกล่อมเกลாத่างสังคมในองค์การจึงกลายเป็นกระบวนการสำคัญในการตรึงให้บุคคลออทิสติกคงอยู่กับองค์การ

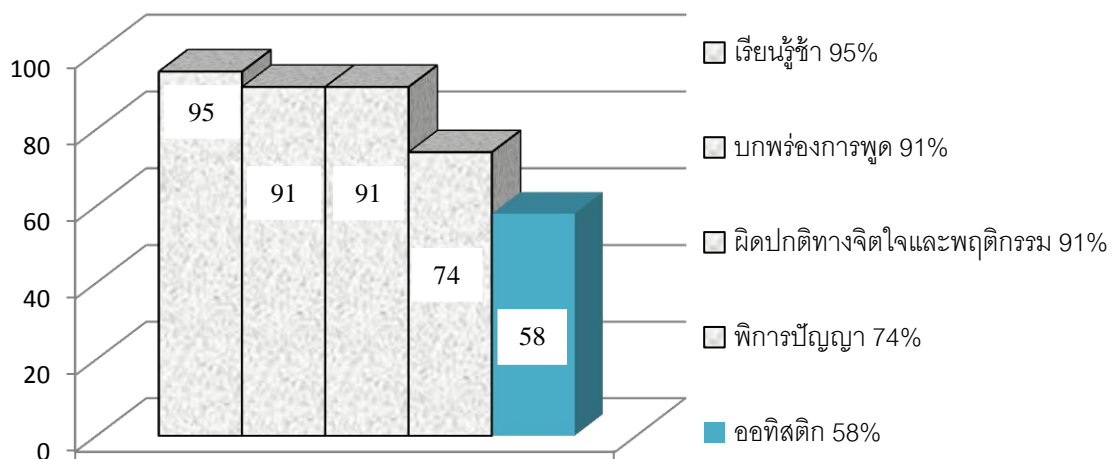
องค์การสหประชาชาติพยายามผลักดันให้คนพิการที่มีศักยภาพได้รับการจ้างงานและคงอยู่ในตำแหน่งงานตามหลักแห่งอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549<sup>2</sup> (2006 United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities หรือ UNCRPD) และเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) เพื่อให้รัฐภาคีขององค์การสหประชาชาติกำหนดนโยบายเรื่องการจ้างงานคนพิการเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้สำเร็จตามตัวชี้วัด

การจ้างงานบุคคลออทิสติกปรากฏอยู่ใน UNCRPD หมวด 27 ว่าด้วยการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการ และ SDGs เป้าหมายที่ 8 ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่องครอบคลุมและยั่งยืนและการจ้างงานที่มีคุณค่า (Decent Work and Economic Growth) ซึ่งเป้าหมายที่ 8 ระบุเรื่องการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการไว้โดยตรงชัดเจน อย่างไรก็ตาม นอกจากเป้าหมายที่ 8 แล้ว เป้าหมายโดยอ้อมที่เกี่ยวข้องกับการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการประกอบด้วย เป้าหมายที่ 4 คุณภาพการศึกษา (Quality Education) เป้าหมายที่ 9 อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน (Industry, Innovation, Infrastructure) เป้าหมายที่ 10 การลดความเหลื่อมล้ำ (Reduced Inequality) และเป้าหมายที่ 11 เมืองและชุมชนยั่งยืน (Sustainable cities and communities)

<sup>2</sup> รัฐบาลไทยให้สัตยาบันต่ออนุสัญญานี้เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2551 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 สิงหาคม 2551

ในบรรดาออทิสติกสเปกตรัม บุคคลออทิสติกที่มีสมรรถนะสูง<sup>3</sup> มีโอกาสได้รับการจ้างงานสูงมากและอาจอยู่ในตำแหน่งงานได้ยาวนานหากได้รับการสนับสนุนการจ้างงานจากนายจ้าง และการมีงานทำเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมพัฒนาการทางสังคมของบุคคลออทิสติกให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตัวเองได้มากขึ้น (Mawhood and Howlin, 1999) นอกจากนี้ องค์การที่จ้างงานบุคคลออทิสติกที่มีสมรรถนะสูงอาจได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจอันเกิดจากอาการออทิสติกของบุคคลคนนั้น อาทิ การปฏิบัติตามคำสั่งอย่างมุ่งมั่นและสนใจรายละเอียดของงานอย่างมาก (Scott, et.al., 2017) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยจำนวนหนึ่งชี้ให้เห็นว่าบุคคลออทิสติกยังขาดโอกาสในการมีงานทำอีกมาก และหากมีงานทำ งานที่ทำมักเป็นงานให้มีรายได้น้อย ขาดสวัสดิการ และสัญญาชั่วคราว (Burgess and Cimera, 2014; Migliore, et.al., 2014; McIntosh, 2016)

นักวิจัยประจำสถาบันออทิสติกแห่งมหาวิทยาลัยเดเรกซ์เซล (A.J. Drexel Autism Institute) ศึกษาพบว่า บุคคลออทิสติกอายุระหว่าง 21 – 25 ปี ในประเทศสหรัฐอเมริกาส่วนใหญ่หางานทำหลังจบมัธยมศึกษาตอนปลายและบุคคลออทิสติกกลุ่มดังกล่าวมีโอกาสได้รับการจ้างงานต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพิการกลุ่มบกพร่องทางจิตใจและพฤติกรรม กลุ่มพิการปัญญาและกลุ่มการเรียนรู้ช้า (แผนภูมิที่ 1.1)



แผนภูมิที่ 1.1 ภาพการณ์มีงานทำของบุคคลออทิสติกอายุ 21-25 ปี ในสหรัฐอเมริกา  
ที่มา Roux, et.al., 2015

นอกจากอัตราการจ้างงานบุคคลออทิสติกจะต่ำที่สุดแล้ว บุคคลออทิสติกที่มีงานทำมีอัตราการลาออกจากงานสูงกว่าคนพิการกลุ่มอื่น เนื่องจากองค์การบางแห่งมีกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมที่ไม่สนับสนุนต่อการจ้างงานบุคคลออทิสติก (Brook, et.al., 2018) ริชาร์ด โรเอสเลอร์ (Richard Roessler) ศึกษาพบว่า คนพิการจะทำงานอยู่กับองค์การได้นานเพียงใดขึ้นอยู่กับกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การที่ครอบคลุมไปถึงการจัดสรรตำแหน่งงาน (Job matching) การปรับตัวเข้ากับงานที่ทำ (Job maturity) และความสามารถในการทำงาน (Job Mastery) (Roessler, 2002)

กระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ (Organizational Socialization) จึงมีความสัมพันธ์กับโอกาสการมีงานทำและการอยู่ในตำแหน่งงานของบุคคลออทิสติกโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลออทิสติกที่มีสมรรถนะสูง เนื่องจากกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญต่อบุคคลออทิสติกในการตัดสินใจทำงานต่อหรือตัดสินใจลาออกจากงาน (Roessler, 2002; Hedley, et.al., 2018; Ohl, et.al., 2018)

<sup>3</sup> ผ่านการฟื้นฟูทักษะอาชีพจนทำงานได้ในระดับหนึ่ง มีระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น และสามารถสื่อสารได้ด้วยภาษาได้อย่างเหมาะสมและเข้าใจความหมายของการสื่อสารได้ดีเพียงพอที่จะทำงานได้



กระบวนการกล่อมเกลாத่างสังคมในองค์การที่เหมาะสมต่อบุคคลออทิสติกจึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบสนับสนุน การจ้างงาน (Supported employment) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยจำนวนมากพบว่า บุคคลออทิสติกที่ทำงาน กับองค์การใดองค์การหนึ่งมักจะเผชิญกับปัญหาการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์การนั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลออทิสติกกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นจนทำให้บุคคลออทิสติกรู้สึกว่ ตนเองไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ (Muller, et.al., 2008; Higgins, et.al., 2008; Rao, et.al., 2008; Hurlbutt and Handler, 2010; Baldwin, et.al., 2014; Mynatt, et.al., 2014; Bonete, et.al., 2015; Lorenz, et.al., 2016) นอกจากนี้ บุคคลออทิสติกที่ทำงานในองค์การอาจถูกจัดให้เป็นประชากร กลุ่มน้อยในองค์การและมีโอกาสถูกกีดกันออกจากกิจกรรมทางสังคมสูงกว่าบุคคลทั่วไป (Shore, et.al., 2009; Kulkmani and Valk, 2010)

อย่างไรก็ตาม กระบวนการกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การไม่ใช่กระบวนการสื่อสารทางเดียว แต่เป็น กระบวนการที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ ดังนั้น หากบุคคลออทิสติกและเพื่อนร่วมงานทั่วไปสามารถปรับตัวเข้ากันได้ด้วยกระบวนการกล่อมเกลาท่าง สังคมในองค์การที่เหมาะสม บุคคลออทิสติกจะมีโอกาสทำงานกับองค์การได้นานขึ้น (Job Retention) และ เป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อองค์การ (Knox and Hickson, 2001; ILO, 2011)

อัตราการลาออกจากงานของบุคคลออทิสติกจะสูงยิ่งขึ้นหากองค์การขาดกระบวนการกล่อมเกลาท่าง สังคมในองค์การที่สนับสนุนการทำงานคนพิการและเพื่อนร่วมงานคนอื่นขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เกี่ยวกับการทำงานร่วมกับบุคคลออทิสติก (Richards, 2012) และเมื่อบุคคลออทิสติกประสบภาวะเครียดจาก การทำงานหรืองานที่เกินความสามารถ บุคคลออทิสติกมักไม่ปรึกษาเพื่อนร่วมงานหรือไม่ขอความช่วยเหลือ จากผู้ควบคุมงานแต่จะไม่พอใจตนเองที่ทำงานสิ่งนั้นไม่ได้และเก็บไว้จนกลายเป็นความเครียดส่วนบุคคล เมื่อ หนักไม่ได้ บุคคลออทิสติกอาจตัดสินใจลาออกจากงานในที่สุด (Heslin, 2012)

การกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การที่เหมาะสมจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ บุคคลออทิสติกตัดสินใจทำงานอยู่กับองค์การ (Job retention) และการกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การ ดังกล่าวทำให้บุคคลออทิสติกรู้สึกว่ตนเองมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและทำให้ตนเองรู้สึกว่ภูมิใจ ที่ได้เป็นสมาชิกคนหนึ่งที่มียุคคุณค่าในองค์การ (Hagner and Cooney, 2003; Fillyard and Pernice, 2005; Irvine and Lupart, 2008)

การกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การจะเป็นผลดีต่อการมีงานทำของบุคคลออทิสติกมากหรือน้อย เพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้งภายนอกและภายในองค์การ ซึ่งปัจจัยภายนอกองค์การเป็นปัจจัยที่มาจากเรื่อง ส่วนตัวของบุคคลออทิสติกเอง อาทิ อายุ เพศ อิทธิพลจากครอบครัว ระดับการศึกษา ระดับทักษะฝีมือแรงงาน และระดับความรุนแรงของอาการออทิสติก สำหรับปัจจัยภายในองค์การประกอบด้วยปัจจัย 2 ระดับ คือ (1) ระดับโครงสร้างองค์การ ประกอบด้วย นโยบายขององค์การที่มีต่อการสนับสนุนการมีงานทำของคนพิการ ค่านิยม องค์การ และวัฒนธรรมองค์การ และ (2) ระดับปฏิบัติการในสถานที่ทำงาน ได้แก่ บทบาทของหัวหน้างานหรือ ผู้ควบคุมงาน บทบาทของเพื่อนร่วมงาน (Dudley, et.al., 2015)

งานวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่ อิทธิพลจากครอบครัวมีส่วนสำคัญต่อการกระตุ้นพัฒนาการทางสังคม ของบุคคลออทิสติกในวัยเด็ก ครอบครัวที่มีความพร้อมทางเศรษฐกิจและมีความมุ่งมั่นตั้งใจกระตุ้นพัฒนาการ ทางสังคมให้แก่บุคคลออทิสติกตั้งแต่ในวัยเด็กจะทำให้เด็กออทิสติกเติบโตขึ้นมาพร้อมกับทักษะทางสังคมที่ เหมาะสมและทำให้มีโอกาสสูงมากขึ้นในการเข้ารับการศึกษาในระบบโรงเรียนจนถึงระดับมหาวิทยาลัยเพื่อ

พัฒนาทักษะฝีมือสำหรับการจ้างงาน (Borkowski, et.al., 2001; Lin, et.al., 2011; Smith, et.al., 2012; Xue, et.al., 2014; Woodman, et.al., 2015; Tint and Weiss, 2016)

นโยบายองค์การ ค่านิยมองค์การและวัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อสิ่งแวดล้อมในองค์การ เพื่อรองรับการทำงานของบุคคลออทิสติก (Workplace accommodation) อาทิ นโยบายส่งเสริมความหลากหลายในองค์การ (Workplace diversity) ค่านิยมที่ส่งเสริมศักยภาพบุคคลออทิสติกในองค์การ (Inclusive workplace) และส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลออทิสติกและเพื่อนร่วมงานทุกระดับ (Workplace engagement) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวข้างต้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจทำงานต่อหรือลาออกจากองค์การของบุคคลออทิสติก (Hendricks, 2010; Nicholas, et.al., 2018; Khalifa, et.al., 2020; Lindsay, et.al., 2020; Cooper and Mujtaba, 2022;)

นอกจากนั้น หัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานและเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีงานทำของบุคคลออทิสติก งานวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่า นายจ้าง หัวหน้างาน ผู้ควบคุมงานและเพื่อนร่วมงานของบุคคลออทิสติกต้องอดทนและเข้าใจพฤติกรรมการทำงานของบุคคลออทิสติกอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลออทิสติกในขณะทำงานหรือในขณะที่ต้องสอนงาน (Burt, et.al., 1991; Colella, 2001; Colella and Varma, 2001; Chen and Klimoski, 2003; Lengnick-Hall, 2007; Jokisaari and Nurmi, 2009; Kulkarni and Lengnick-Hall, 2011; Nicholas, et.al., 2019; Bowman, 2020; Wittevrongel, et.al., 2022)

สำหรับประเทศไทย องค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องจ้างงานคนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ในมาตรา 33 มาตรา 34 และมาตรา 35<sup>4</sup> และกฎกระทรวงแรงงานว่าด้วยการกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้าทำงาน และจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554 ที่กำหนดสัดส่วนการจ้างงานคนพิการต่อการจ้างงานบุคคลทั่วไปไว้ที่ การจ้างงานคนทั่วไปจำนวน 100 คน ต่อ การจ้างงานคนพิการ 1 คน (100: 1) อย่างไรก็ตาม สถิติการจ้างงานคนพิการในสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐ ประจำปี 2559 - 2561 ชี้ให้เห็นว่า สถานประกอบการภาคเอกชนปฏิบัติตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ตามมาตรา 33 - 35 มีการจ้างงานคนพิการอยู่ในระดับสูงเกือบหนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์ ในขณะที่หน่วยงานภาครัฐยังปฏิบัติตามพระราชบัญญัติดังกล่าวมีการจ้างงานคนพิการต่ำกว่าร้อยละ 50

ตารางที่ 1.3 และ 1.4 ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างหน่วยงานภาคเอกชนและหน่วยงานภาครัฐในการจ้างงานคนพิการตามมาตรา 33 - 35 หน่วยงานภาคเอกชนมีศักยภาพมากกว่าภาครัฐในการจ้างงานคนพิการ และหน่วยงานภาครัฐไม่ต้องนำเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เนื่องจากการบังคับใช้กฎหมายระหว่างหน่วยงานของรัฐกันเองเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและงบประมาณการจ้างงานคนพิการ

<sup>4</sup> มาตรา 33 กำหนดให้สถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องรับคนพิการเข้าทำงานตามสัดส่วนที่กำหนด ในกฎกระทรวง มาตรา 34 กำหนดให้นายจ้างในสถานประกอบการภาคเอกชนต้องนำส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามที่กฎกระทรวงกำหนด มาตรา 35 หากสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนไม่ประสงค์จะดำเนินการตามมาตรา 33 และ มาตรา 34 สถานประกอบการดังกล่าวอาจมอบสัมปทานให้มีสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาช่วง จ้างเหมาบริการ ฝึกงาน หรือจัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ล่ามภาษามือ หรือให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการ หรือผู้ดูแลคนพิการก็ได้

ขึ้นอยู่กับงบประมาณรายจ่ายประจำปีของหน่วยงานราชการและขั้นตอนการจ้างขึ้นอยู่กับระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ จนอาจทำให้การจ้างงานคนพิการเป็นไปอย่างล่าช้า

ตารางที่ 1.3 สถิติการจ้างงานคนพิการตามมาตรา 33 – 35 ของสถานประกอบการภาคเอกชน

ระหว่างปี 2562 - 2565

(ข้อมูล ณ 21 เมษายน 2566)

ปี	นายจ้าง (แห่ง)	ต้องจ้าง (คน)	มาตรา 33 (จำนวนคน)	มาตรา 34 (จำนวนคน)	มาตรา 35 (สัญญา)	ร้อยละที่จ้างแล้ว
2562	14,453	69,974	40,405	13,172	15,798	99.14*
2563	14,897	70,142	40,647	13,733	14,134	97.68*
2564	13,699	64,758	38,033	13,001	13,831	100.26
2565	13,630	63,936	37,440	12,004	14,501	100.01
2566	14,456	67,868	33,193	12,001	11,068	83.69*

\* ต้องจ้างเพิ่ม

ที่มา กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

[www.dep.go.th/th/law-academic/service\\_stats/stat-depjob/](http://www.dep.go.th/th/law-academic/service_stats/stat-depjob/) สถิติการจ้างงานคนพิการในสถานประกอบการ-ณ-วันที่-21-เมษายน-66 เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2566 เวลา 16.00

ตารางที่ 1.4 สถิติการจ้างงานคนพิการตามมาตรา 33 และ 35 ของหน่วยงานภาครัฐ

ระหว่างปี 2562 - 2566

(ข้อมูล ณ วันที่ 21 เมษายน 2566)

ปี	ต้องจ้าง	มาตรา 33 (จำนวนคน)	มาตรา 35 (สัญญา)	ร้อยละที่จ้างแล้ว	ร้อยละที่ต้องจ้างเพิ่ม
2562	14,226	3,327	2,930	43.98	56.02
2563	15,412	2,633	1,278	25.37	74.63
2564	17,622	2,801	783	20.33	79.67
2565	17,507	2,848	678	21.28	78.72
2566	17,533	1,252	257	8.61	91.39

ที่มา กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

[www.dep.go.th/th/law-academic/service\\_stats/stat-depjob/](http://www.dep.go.th/th/law-academic/service_stats/stat-depjob/) สถิติการจ้างงานคนพิการในสถานประกอบการ-ณ-วันที่-21-เมษายน-66 เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2566 เวลา 16.00

ในจำนวนคนพิการทุกประเภทในวัยทำงาน บุคคลออทิสติกยังได้รับการจ้างงานต่ำมาก ข้อมูลการจ้างงานเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2566 จากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รายงานว่า มีบุคลากรออทิสติกจำนวนรวม 370 คน แยกเป็นจำนวน 261 คน ได้รับการจ้างงานตามมาตรา 33 (ร้อยละ 0.48) และ 109 คน ตามมาตรา 35 (ร้อยละ 0.20) ซึ่งเป็นจำนวนที่ต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพิการประเภทอื่น (ตารางที่ 1.5)

ตารางที่ 1.5 จำนวนคนพิการที่ได้รับการจ้างงานตามมาตรา 33 และมาตรา 35 ในปี พ.ศ. 2566

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566)

ประเภทความพิการ	มาตรา 33 (คน)	มาตรา 35 (คน)	รวมทั้งสิ้น (คน)
ความพิการทางการเห็น	2,354	2,077	4,431
ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	8,320	2,038	10,358
ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย	23,424	8,218	31,642
ความพิการทางจิตหรือพฤติกรรม	1,165	204	1,369
ความพิการทางสติปัญญา	2,820	1,349	4,169
ความพิการทางการเรียนรู้	0	0	0
ความพิการทางออทิสติก	261	109	370
ไม่ได้ระบุความพิการ	213	1,719	1,932
รวม	38,557	15,714	54,271

ที่มา กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ <https://dep.go.th/images/uploads/files/PWD-situationSep66.pdf> เข้าถึงเมื่อ 30 กันยายน 2566 เวลา 11.00 น.

ข้อมูลจากกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า บุคคลออทิสติก มีโอกาสได้รับการจ้างงานต่ำ และมีอัตราการลาออกจากงานสูงมากเนื่องจากอาการบกพร่องทางการสื่อสาร พฤติกรรมและอารมณ์ที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการหรือ (กรมสุขภาพจิต 2562) ซึ่งปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า อาการออทิสติก มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กร ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นกระบวนการที่หล่อหลอมให้บุคลากรออทิสติกกลายเป็นสมาชิกที่ได้รับการยอมรับในองค์กร (Baldwin, et.al, 2014; Lorenz, et.al., 2016; Brook, et.al., 2018; Hedley, et.al., 2018; Hayward, et.al., 2019; Bowman, 2020; Khalifa, et.al., 2020; Lindsay, et.al., 2021; Cooper and Mujtaba, 2022)

ผู้วิจัยได้สืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลงานวิจัยในระดับนานาชาติที่ได้รับการอ้างอิงอย่างกว้างขวาง<sup>5</sup> เพื่อทำการทบทวนวรรณกรรม (Literature review) ที่เกี่ยวข้องกับการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติก โดยใช้คำสำคัญ (Keyword) ในกลุ่ม Organizational Socialization and Employees with ASD/ Employees with Autism/ Persons with ASD and work/ Persons with ASD and Employment ผู้วิจัยพบว่า มีงานวิจัยในระดับนานาชาติจำนวนมากที่ศึกษาถึงกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติกโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้วิจัยใช้คำสำคัญเดียวกันและเพิ่มเติมคำประเทศประเทศไทย หรือ Thailand ลงไปในฐานข้อมูลงานวิจัยในระดับนานาชาติดังกล่าว ผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยในกลุ่ม Organizational Socialization and Employees with Autism แต่กลับพบงานวิจัยด้านบุคคลออทิสติกในประเทศไทยจำนวนมากอยู่ในกลุ่มการแพทย์และเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับบุคคลออทิสติก และโอกาสทางการศึกษาสำหรับบุคคลออทิสติก

<sup>5</sup> ได้แก่ SCOPUS/ Web of Science/ PubMed/ ERIC/ IEEE Xplore/ ScienceDirect/ Directory of Open Access Journal (DOAJ)/ JSTOR/ ProQuest/ PLOS/ CORE/ Google Scholar

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลออทิสติกที่ได้รับการจ้างงานตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 เพื่อศึกษาถึงกระบวนการกล่อมเกลாத่างสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรออทิสติกหลังจากได้รับการจ้างงานแล้วซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับอัตราการคงอยู่ในตำแหน่งงานในระยะยาวของบุคลากรออทิสติกโดยเน้นพื้นที่การจ้างงานในเขตกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร เป็นพื้นที่ที่มีโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง ประกอบไปด้วย โครงสร้างพื้นฐานด้านการลงทุนหลากหลายประเภท เป็นพื้นที่ตั้งของส่วนราชการส่วนกลางทุกกระทรวง มีสถานศึกษา ตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนมากที่สุดในประเทศไทย มีสถานพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนมากที่สุดในประเทศไทย มีโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งและการคมนาคมที่หลากหลายมากที่สุดในประเทศไทย และที่สำคัญเป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมมากที่สุดของประเทศ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ ในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย กรุงเทพมหานครจึงเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพมากที่สุดในการฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายและส่งเสริมศักยภาพบุคคลออทิสติกให้เข้าถึงตลาดแรงงานในตำแหน่งงานที่หลากหลาย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะจึงเลือกพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่วิจัยในครั้งนี้

## 1.2 คำถามวิจัย

งานวิจัยนี้ประกอบด้วยคำถามวิจัยจำนวน 3 คำถาม คือ

1. การกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออทิสติกมีกระบวนการอย่างไร
2. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (ความล้มเหลว) ในการกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออทิสติกมีอะไรบ้าง
3. แนวทางการกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การที่เหมาะสมต่อบุคลากรออทิสติกในองค์การควรเป็นอย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

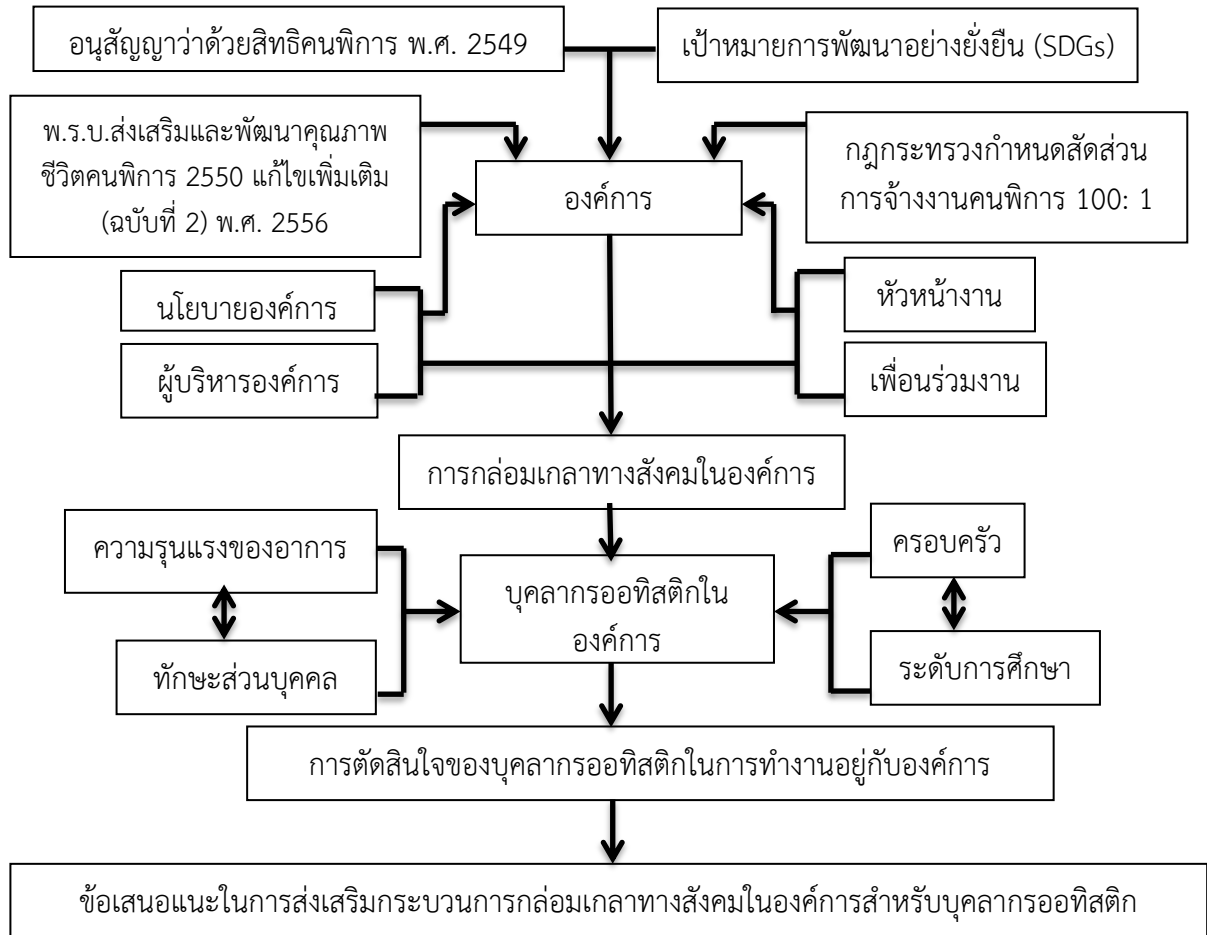
งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. วิเคราะห์กระบวนการกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออทิสติก
2. วิเคราะห์ตัวชี้วัดความสำเร็จ (ความล้มเหลว) ในการกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออทิสติก
3. เสนอแนะแนวทางการกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การที่เหมาะสมต่อบุคลากรออทิสติก

## 1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

การจ้างงานบุคคลออทิสติกเป็นประเด็นที่ได้รับการรับรองไว้ในอนุสัญญาระหว่างประเทศที่สำคัญ 2 อนุสัญญา คือ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 (UNCRPD) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่มีเจตนารมณ์ให้คนพิการมีโอกาสได้รับการจ้างงานและอยู่ในตำแหน่งงานให้นานที่สุด รัฐบาลไทยได้ตราพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 และกฎกระทรวงแรงงานว่าด้วยการกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้าทำงาน และจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554 ที่กำหนดสัดส่วนการจ้างงานคนทั่วไปต่อคนพิการ จำนวน 100 ต่อ 1 ซึ่งกฎหมายทั้งสองฉบับดังกล่าวมีผลบังคับใช้กับหน่วยงานภาครัฐทุกแห่ง อย่างไรก็ตาม การจ้างงาน

บุคคลออทิสติกอาจง่ายกว่าการรักษาให้บุคคลออทิสติกทำงานอยู่กับหน่วยงานในระยะยาวเนื่องจากองค์กรต้องมีนโยบายและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมสถานภาพบุคคลออทิสติกในองค์กรที่ชัดเจน นอกจากนี้หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานต้องทำหน้าที่สนับสนุนและสอนงานบุคคลออทิสติกด้วยความอดทนและเข้าใจ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้มีอิทธิพลต่อกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคคลออทิสติกทั้งสิ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ตามแผนภาพที่ 1.1



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นอกจากปัจจัยที่มาจากนโยบายองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และเพื่อนร่วมงานแล้ว ปัจจัยที่มาจากบุคคลออทิสติก อาทิ ครอบครัว ระดับการศึกษา ทักษะส่วนบุคคล และความรุนแรงของอาการออทิสติก ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลออทิสติกเรียนรู้และยอมรับกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กร ซึ่งทั้งหมดนี้มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจทำงานต่ออยู่กับหน่วยงาน

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยในประเทศไทยเกี่ยวกับการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคคลออทิสติก ยังมีจำนวนจำกัด ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้จึงใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมสถานภาพของบุคคลออทิสติกให้มีโอกาสได้รับการจ้างงานและอยู่ในตำแหน่งงานกับองค์กรได้ในระยะยาว

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

### ขอบเขตเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่องการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การที่มีต่อบุคคลออทิสติกที่ทำงานอยู่กับองค์การที่ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 เฉพาะมาตรา 33 เท่านั้น

### ขอบเขตพื้นที่วิจัย

ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะองค์การที่จ้างงานบุคคลออทิสติกตามมาตรา 33 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

### ขอบเขตประชากร

ผู้วิจัยเน้นศึกษากลุ่มประชากรที่มาจาก (1) องค์การที่จ้างงานบุคคลออทิสติก ประกอบด้วยผู้บริหารองค์การ หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานของบุคคลออทิสติก และ (2) บุคคลออทิสติกและผู้ปกครอง/ ครอบครัว

### ขอบเขตเวลาการทำวิจัย

ผู้วิจัยเลือกขอบเขตเวลาให้สอดคล้องกับการจ้างงานที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2565 เนื่องจากกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การจะเกิดขึ้นกับพนักงานใหม่ในช่วงเวลา 1 ปีแรกของการจ้างงาน การเก็บข้อมูลวิจัยหลังระยะเวลา 1 ปี เป็นต้นไป จึงเป็นระยะเวลาที่ชุดข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคคลออทิสติกในองค์การและชุดข้อมูลการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การมีจำนวนมากเพียงพอเพื่อการสัมภาษณ์ ดังนั้น ระยะเวลาทำวิจัยตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2566 ถึง เมษายน 2567 จึงเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมที่สุดในการทำวิจัยครั้งนี้

## 1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. องค์การในงานวิจัยนี้ใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางเพื่อพัฒนานโยบาย แผนงาน และโครงการที่ส่งเสริมบุคคลออทิสติกให้ทำงานอยู่กับองค์การให้นานที่สุด
2. องค์การใช้ผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางส่งเสริมกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การที่ส่งเสริมสถานภาพของบุคคลออทิสติกในองค์การ
3. ผลงานวิจัยนี้ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับองค์การอื่นในการกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมการจ้างงานบุคคลออทิสติกในพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป

## 1.7 การพิจารณาจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์

งานวิจัยนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2566 เลขที่ IRB2-289/2566

## 1.8 ข้อจำกัดในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเฉพาะบุคคลออทิสติกที่ได้รับการจ้างงานตามมาตรา 33 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 เฉพาะในเขต

กรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผลการวิจัยนี้ไม่อาจใช้อธิบายการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การที่มีต่อบุคคลพิการประเภทอื่นที่ได้รับการจ้างงานตามมาตรา 33 ได้

แม้ว่าผลการวิจัยนี้นำไปสู่การสร้างระบบและกลไกในการสนับสนุนการทำงานของบุคลากรออทิสติกผ่านการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ แต่งานวิจัยถูกออกแบบเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกถึงโครงสร้างที่เกิดขึ้นเฉพาะองค์การในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ผลการวิจัยจึงมีข้อจำกัดในการเป็นข้อมูลตัวแทนขององค์การต่าง ๆ ในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทยที่มีปัจจัยทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน

การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การได้รับอิทธิพลจากความเป็น “ปัจเจกบุคคล” ที่มีภูมิหลังส่วนบุคคลแตกต่างกัน แต่งานวิจัยนี้มิได้ศึกษาถึงไปถึงภูมิหลังส่วนบุคคลของกลุ่มผู้บริหารองค์การ หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานของบุคลากรออทิสติก ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงแสดงเฉพาะกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมและผลกระทบที่เกิดขึ้นเท่านั้น โดยมีได้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลให้เห็นถึงความสัมพันธ์

แม้ว่า บุคลากรออทิสติกสามารถสื่อสารด้วยคำพูดในระดับสนทนากับผู้อื่นได้อย่างราบรื่นตั้งแต่ต้นจนจบการสนทนา (ICF - D350) แต่บุคลากรออทิสติกยังไม่สามารถสื่อสารความหมายของตนเองได้ทั้งหมดตามที่ต้องการ ดังนั้น ผู้ปกครองยังต้องทำหน้าที่อธิบายเพิ่มเติม ซึ่งอาจไม่ตรงกับสิ่งที่บุคลากรออทิสติกต้องการสื่อสารทั้งหมด

นอกจากนั้น บุคลากรออทิสติกในงานวิจัยนี้ยังมีความบกพร่องเรื่องทักษะทางสังคมและไม่อาจตีความหมายพฤติกรรมเชิงสังคมของเพื่อนร่วมงานได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น ข้อมูลสัมภาษณ์ที่ได้รับจึงอาจมีอคติและอาจเกิดจากการตีความของตนเองที่ไม่ตรงกับสิ่งที่เพื่อนร่วมงานต้องการสื่อออกมา ซึ่งผู้วิจัยแก้ไขปัญหาด้วยการสอบถามข้อมูลกับกลุ่มผู้ปกครอง/ ครอบครัว



## บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สำหรับบทนี้ ผู้วิจัยนำเสนอภาพรวมอาการออทิสติก แนวคิดการจ้างงานคนพิการในภาพรวม ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งเสริมและไม่ส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ ข้อกฎหมายทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานบุคคลออทิสติก ทฤษฎีการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กร และงานวิจัยจากต่างประเทศจำนวนหนึ่ง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Causal Relationships) ของกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อบุคคลออทิสติกในระหว่างทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลงานวิจัยในระดับนานาชาติหลายฐานข้อมูล ได้แก่ SCOPUS/ Web of Science/ PubMed/ ERIC/ IEEE Xplore/ ScienceDirect/ Directory of Open Access Journal (DOAJ)/ JSTOR/ ProQuest/ PLOS/ CORE/ Google Scholar ในส่วนของเอกสารวิชาการประเภทหนังสือและตำราจากนักวิชาการต่างประเทศ ผู้วิจัยสืบค้นจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหลัก รวมถึงข้อมูลที่ได้มาจากเว็บไซต์ของส่วนราชการในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับคนพิการและบุคคลออทิสติก ซึ่งผู้วิจัยขออธิบายรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังนี้

### 2.1 ออทิสติก (Autistic Spectrum Disorder, ASD)

ออทิสติก (ASD) หรือ ออทิสซึม (Autism) ถูกค้นพบและบัญญัติขึ้นมาเป็นคำศัพท์ในปี พ.ศ. 2454 (ค.ศ. 1911) โดยจิตแพทย์ ชื่อ พอล อ้อยเกน บล้อยเลอร์ (Paul Eugen Bleuler) จิตแพทย์โรงพยาบาลจิตเวชศาสตร์ ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ โดยมาจากคำว่า “auto” ซึ่งหมายถึง “ตัวเอง” ซึ่งทำให้บุคคลออทิสติกมีพฤติกรรมที่อยู่กับตัวเองเป็นหลักและเรียนรู้สังคมรอบข้างได้น้อย โดยในเวลานั้น ออทิสติกถูกมองว่าเป็นอาการบกพร่องในกลุ่มจิตเวชและประสาทวิทยา (Evans, 2013)

ออทิสติกเป็นกลุ่มอาการบกพร่องทางพัฒนาการในระบบประสาทสมอง (Neurological disorders) ที่ทำให้บุคคลออทิสติกมีขาดทักษะทางการสื่อสารสังคม อาทิ ไม่สื่อสารด้วยภาษาพูด หรือสื่อสารไม่รู้เรื่อง แสดงพฤติกรรมซ้ำ ๆ หรืออาจไม่ทราบมารยาททางสังคม เป็นต้น ซึ่งวิทยาศาสตร์การแพทย์จัดกลุ่มอาการออทิสติกไว้ในกลุ่มโรคด้านความบกพร่องทางพัฒนาการอย่างรอบด้าน (Pervasive Developmental Disorder, PDD) วิทยาศาสตร์การแพทย์ยังไม่อาจระบุสาเหตุของโรคได้อย่างชัดเจน งานวิจัยด้านออทิสติกระบุว่า โอกาสในการเกิดอาการออทิสติก (Prevalence) ในภาพรวมระดับโลกมักจะตรวจพบตั้งแต่วัยเด็กในอัตราส่วน 1 ต่อ 100 คน (เด็ก 100 คน จะพบอาการออทิสติก 1 คน) ในงานวิจัยระบุว่าเป็นภาพรวมระดับโลกเท่านั้น ในบางประเทศอาจมีโอกาสตรวจพบอาการออทิสติกในอัตราส่วนที่สูงขึ้นได้ (Zeidan, et.al., 2022)

ปี พ.ศ. 2551 (ค.ศ. 2008) องค์การสหประชาชาติ ได้ประกาศให้วันที่ 2 เมษายน ของทุกปีเป็นวันออทิสติกโลก (World Autism Awareness Day) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้รัฐบาลแต่ละประเทศตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคคลออทิสติกให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและอาศัยอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสมและมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

องค์การอนามัยโลก ให้ความสำคัญในการบำบัดดูแลบุคคลออทิสติกในระดับโลก และได้จัดทำแผนปฏิบัติการด้านสุขภาพจิตแบบองค์รวม พ.ศ. 2556 - 2573 (Comprehensive Mental Health Action

Plan 2013 – 2030) โดยมีวัตถุประสงค์ให้ประเทศสมาชิกใช้เป็นแนวทางในการบำบัดดูแลบุคคลออทิสติก ซึ่งออทิสติกถูกรวมอยู่ในแผนปฏิบัติการนี้ด้วย (WHO, 2021)

แผนปฏิบัติการด้านสุขภาพจิตแบบองค์รวม พ.ศ. 2556 – 2573 กำหนดหลักการไว้ 6 ประการ คือ (WHO, 20121: 5)

1. หลักการสุขภาพดีถ้วนหน้า (Universal Health Coverage) บุคคลออทิสติกและผู้ป่วยด้านสุขภาพจิตและประสาทต้องเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมโดยต้องไม่ถูกเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

2. หลักสิทธิมนุษยชน (Human Rights) การบำบัดรักษาและดูแลบุคคลออทิสติกและผู้ป่วยด้านสุขภาพจิตต้องสอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 และอนุสัญญาระหว่างประเทศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งระดับนานาชาติและระดับภูมิภาค

3. หลักการทำงานตามหลักฐานข้อมูลที่ปรากฏ (Evidence-based practice) บุคคลออทิสติกและผู้ป่วยด้านสุขภาพจิตต้องได้รับการบำบัดรักษาและดูแลบนพื้นฐานที่มีหลักฐานข้อมูลทางวิทยาศาสตร์สนับสนุน หรือมีแนวปฏิบัติที่ดีอันเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง (Best practices) และต้องคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มประชากรด้วย

4. หลักการบำบัดรักษาและดูแลไปตลอดทุกช่วงวัย (Life-course approach) บุคคลออทิสติกและผู้ป่วยด้านสุขภาพจิตต้องได้รับการดูแลตั้งแต่วัยเด็ก วัยเรียน วัยรุ่น วัยทำงาน และผู้สูงอายุ

5. หลักการทำงานแบบสหวิชาชีพ (Multisectoral approach) การบำบัดรักษาและดูแลบุคคลออทิสติกและผู้ป่วยด้านสุขภาพจิตต้องอาศัยความร่วมมืออย่างเป็นระบบจากสหวิชาชีพอื่น ๆ อาทิ การสาธารณสุข การศึกษา การจ้างงาน กระบวนการยุติธรรม การออกแบบอารยสถาปัตย์ เป็นต้น

6. หลักการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (Empowerment approach) บุคคลออทิสติกและผู้ป่วยด้านสุขภาพจิตต้องได้รับการส่งเสริมโอกาสทางสังคมในทุกมิติ อาทิ การมีส่วนร่วมสาธารณะอย่างเหมาะสมในระดับนโยบาย การวางแผนพัฒนา การได้รับบริการสาธารณะจากรัฐ การพัฒนางานวิจัยเพื่อค้นหาความก้าวหน้าในการบำบัดรักษาและดูแล เป็นต้น

ทั้ง 6 หลักการดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การบำบัดรักษาและดูแลบุคคลออทิสติกมิใช่หน้าที่ของรัฐบาลเพียงฝ่ายเดียว แต่เป็นเรื่องของการประสานงานตั้งแต่ระดับชุมชน ท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาครัฐทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการบูรณาการทรัพยากรและองค์ความรู้ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคคลออทิสติก รัฐบาลไทยในฐานะประเทศสมาชิกองค์การอนามัยโลก ได้รับนำหลักการทั้ง 6 หลักการมาปฏิบัติเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคคลออทิสติก

สถาบันราชานุกูล กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นสถาบันที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาการพิการทางสติปัญญา พัฒนาการและการเรียนรู้ในประเทศไทย ระบุว่า ออทิสติกเป็นอาการที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลและสังเกตเห็นได้ตั้งแต่วัยเด็กประมาณ 2 ขวบ อาการที่บ่งชี้ประกอบด้วย (1) ความผิดปกติในพฤติกรรมทางสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัว อาทิ ไม่สบตาเวลาสนทนา สนใจเรื่องอื่นเวลาสนทนา ไม่สนใจกิจกรรมที่อยู่รอบตัว ไม่สนใจเข้ากลุ่มสังคมแบบเพื่อน แต่กลับมีความสนใจสิ่งเร้าบางอย่างอย่างจดจ่ออย่างมากและแสดงพฤติกรรมซ้ำ ๆ และไม่ยืดหยุ่น (2) ความผิดปกติด้านภาษาพูดและการสื่อความหมาย อาทิ เมื่อถึงวัยที่ต้องพูดแต่ยังไม่พูดหรือพูดได้แต่ไม่มีความหมายที่เข้าใจได้ หรือส่งเสียงประหลาด และ (3) ความผิดปกติด้านการแสดงพฤติกรรมซ้ำ ๆ อาทิ ชอบแต่งกายแบบเดิม เข้ากับคนอื่นไม่ได้ เล่นของเล่นไม่เป็น ส่งเสียงดังซ้ำ ๆ เขย่าตัวหรือโยกตัว

ซ้ำ ๆ ดุนมือหรือเล่นมือตัวเองซ้ำ ๆ โดยอาการทั้ง 3 อาการอาจเกิดร่วมกับอาการทางกายภาพได้ อาทิ กล้ามเนื้ออ่อนแรง หรือการชอบกินอาหารเกินพอดีจนกลายเป็นโรคอ้วน (สถาบันราชานุกูล 2563)

ในประเทศไทย ออทิสติกเป็นสภาพความพิการ 1 ใน 7 ประเภทตามประกาศกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2555 โดยอ้างอิงจากประกาศกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ พ.ศ. 2552 ข้อ 9/1 ออทิสติก หมายถึง

*การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางพัฒนาการด้านสังคม ภาษาและการสื่อความหมาย พฤติกรรมและอารมณ์ โดยมีสาเหตุมาจากความบกพร่องของสมอง และความผิดปกติที่แสดงออกก่อนอายุสองปีครึ่ง ทั้งนี้ให้รวมถึงการวินิจฉัยกลุ่มออทิสติกสเปกตรัมอื่น ๆ เช่น แอสเพอร์เกอร์ (Asperger)*

ในทางการแพทย์ หลักเกณฑ์ที่ใช้วินิจฉัยเบื้องต้นว่าเด็กมีอาการออทิสติกประกอบด้วย (1) ความผิดปกติด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (2) ความผิดปกติด้านการสื่อสารทางสังคม (3) ความผิดปกติในการแสดงพฤติกรรม ดังนี้ (สถาบันราชานุกูล, <https://th.rajanakul.go.th/preview-4005.html> เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2566)

1. ความผิดปกติด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (อย่างน้อย 2 ข้อ)
  - 1.1 แสดงผิดปกติในบุคลิกท่าทางอย่างชัดเจน อาทิ ไม่สบตาเวลาสนทนา แสดงสีหน้าอย่างผิดปกติ หรือกริยาท่าทางผิดปกติอย่างเห็นได้ชัด
  - 1.2 แสดงพฤติกรรมทางสังคมอย่างชัดเจนที่ไม่เหมาะสมกับวัย
  - 1.3 แสดงพฤติกรรมอย่างชัดเจนว่าไม่ต้องการเข้าร่วมกลุ่มในการเล่นหรือทำงาน
  - 1.4 แสดงอารมณ์ร่วมตามสถานการณ์ไม่ได้เหมาะสม
2. ความผิดปกติด้านการสื่อสารทางสังคม (อย่างน้อย 1 ข้อ)
  - 2.1 มีพัฒนาการด้านภาษาพูดช้ามากจนถึงไม่มีเลย
  - 2.2 หากพอพูดได้ การพูดจะไม่ต่อเนื่องและมักไม่บรรลุเป้าหมายในการสื่อความหมาย
  - 2.3 มีการใช้ภาษาเดิม ๆ ซ้ำ ๆ หรือใช้ภาษาที่ผู้อื่นไม่เข้าใจ
  - 2.4 เล่นบทบาทสมมติกับเพื่อนที่เหมาะสมกับวัยไม่ได้หรือเล่นไม่เหมาะสมกับวัย
3. ความผิดปกติในการแสดงพฤติกรรม (อย่างน้อย 1 ข้อ)
  - 3.1 หมกหมุ่นกับพฤติกรรมเดิม ๆ ซ้ำ ๆ เกือบตลอดเวลา
  - 3.2 แสดงพฤติกรรมแบบจัดจ๋าไม่ยืดหยุ่น
  - 3.3 แสดงกริยาท่าทางซ้ำ ๆ อาทิ เล่นมือตัวเอง หมุนตัว โยกตัวไปมา
  - 3.4 แสดงความสนใจแบบจัดจ๋าอย่างผิดปกติกับชิ้นส่วนบางอย่างของวัสดุอุปกรณ์ โดยเฉพาะวัตถุที่เคลื่อนไหวไปมา อาทิ พัดลม หรือกังหันลมของเล่น

เนื่องจากบุคคลออทิสติกมีความผิดปกติในระบบประสาทสมองในระดับรุนแรงที่แตกต่างกัน ดังนั้นความผิดปกติทั้ง 3 ข้อดังกล่าวจึงมีความแตกต่างกันด้วย อาทิ บุคคลออทิสติกบางคนอาจพูดได้รู้เรื่องและนานกว่าอีกบุคคลหนึ่ง หรือบางคนชอบพูด ในขณะที่บางคนไม่พูดและไม่สื่อสารอะไรเลย หรือบางคนอดทนต่อ

เสียงดังไม่ได้เลย ในขณะที่บางคนอดทนได้บ้าง บางคนอดทนต่อกลิ่นหอมบางชนิดได้ ในขณะที่บางคนอดทนไม่ได้เลย เป็นต้น

แม้ว่า บุคคลออทิสติกจะประสบปัญหาด้านพฤติกรรมทางสังคม แต่ความผิดปกติในระบบประสาทสมองอาจทำให้บุคคลออทิสติกกลายเป็นอัจฉริยะในบางเรื่องที่ไม่พบในบุคคลทั่วไป อาทิ การเป็นอัจฉริยะในระดับสูงบางด้าน อาทิ ด้านคณิตศาสตร์ ด้านดนตรี ด้านศิลปะ และด้านภาษา เป็นต้น ซึ่งวิทยาศาสตร์การแพทย์เรียกกลุ่มอาการนี้ว่ากลุ่มชาวองต์ ซินโดรม (Savant Syndrome) ซึ่งถือเป็นความผิดปกติประเภทหนึ่งของระบบประสาทสมอง และแม้ว่าจะจะเป็นอัจฉริยะในด้านต่าง ๆ ดังกล่าว แต่บุคคลออทิสติกยังคงแสดงพฤติกรรมทางสังคมที่ผิดปกติให้เห็นได้อย่างชัดเจน (Treffert, 2009)

หลักเกณฑ์ดังกล่าวเป็นเพียงหลักเกณฑ์เบื้องต้นที่ผู้ปกครองสามารถใช้วินิจฉัยบุตรหลานได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ปกครองต้องนำบุตรหลานไปพบแพทย์ให้เร็วที่สุดเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการวินิจฉัยของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำไปสู่การกระตุ้นพัฒนา ซึ่งสถาบันราชานุกูลยืนยันว่า ออทิสติกยังป้องกันไม่ได้เนื่องจากวิทยาศาสตร์การแพทย์ยังไม่อาจหาสาเหตุได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม บุคคลออทิสติกสามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้หากได้รับการกระตุ้นพัฒนาตั้งแต่วัยเด็กหรือตั้งแต่ตรวจพบอาการโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

ความผิดปกติด้านพฤติกรรมทางสังคมและการสื่อสารทางสังคม ทำให้บุคคลออทิสติกประสบปัญหาในการประกอบกิจวัตรประจำวันและการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคม ซึ่งหนึ่งในปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นกับบุคคลออทิสติกอันเนื่องมาจากความผิดปกติดังกล่าว คือ การลาออกจากงานเนื่องจากเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ หรือการถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมจากนายจ้างและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งงานวิจัยชี้ให้เห็นว่า บุคคลออทิสติกลาออกจากงานเนื่องจากองค์การขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการสร้างการกลมกลืนทางสังคมในองค์การที่ทำให้บุคคลออทิสติกรู้สึกตนเองเป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์การและตัดสินใจรักษาตำแหน่งงานของตนเองเอาไว้โดยไม่ลาออกจากงาน (Hayward, et.al., 2019; Johnson, 2020)

การกลมกลืนทางสังคมในองค์การถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการจ้างงานบุคคลออทิสติก ซึ่งการจ้างงานถือเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคคลออทิสติกและเป็นไปตามเจตรมย์ของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 และพันธสัญญาระหว่างประเทศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับนานาชาติและระดับภูมิภาคและประเทศที่ลงนามให้สัตยาบันต้องปฏิบัติตามให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้

## 2.2 อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 ว่าด้วยงานและการจ้างงานคนพิการ

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 ผ่านกระบวนการแก้ไขเพิ่มเติมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 จนมีเนื้อหาสาระที่ครอบคลุมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในทุกมิติ (UNCRPD, 2006: 4) โดยมีหลักการสำคัญ 3 ข้อ คือ (1) การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของคนพิการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐาน (2) การปฏิบัติต่อคนพิการอย่างไม่เลือกปฏิบัติหรือกีดกันเพื่อสร้างหลักประกันว่าคนพิการสามารถมีส่วนร่วมสาธารณะได้อย่างเต็มที่เช่นเดียวกับผู้อื่น (3) การเข้าถึงและใช้ประโยชน์ทรัพยากรสาธารณะต่าง ๆ อย่างเต็มที่โดยคำนึงถึงศักยภาพส่วนบุคคลของคนพิการ (Accessibility)

หลักการทั้ง 3 ข้อดังกล่าวถูกกระจายอยู่ใน 30 ข้อจากทั้งหมด 50 ข้อของอนุสัญญาสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 สิทธิคนพิการที่ปรากฏอยู่ใน 30 ข้อ ได้แก่ (1) วัตถุประสงค์ (2) คำนิยามศัพท์เฉพาะ (3) หลักการทั่วไป (4) พันธกรณีทั่วไป (5) ความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติ (6) สตรีพิการ (7) เด็กพิการ (8) การสร้างความตระหนักรู้ทางสังคม (9) การเข้าถึงเพื่อใช้ประโยชน์ (10) สิทธิในการดำรงชีวิต (11) สถานการณ์ความ

เสียงและความช่วยเหลือด้านมนุษยชนกรณีฉุกเฉิน (12) การรับรองสถานะอย่างเสมอภาคตามกฎหมาย (13) การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม (14) เสรีภาพและความมั่นคงของคนพิการ (15) การไม่ถูกทรมานหรือใช้ความโหดร้ายและการปฏิบัติอย่างดูหมิ่นเหยียดหยามหรือไร้มนุษยธรรม (16) การไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบหรือกระทำความรุนแรงหรือการล่วงละเมิด (17) การคุ้มครองคุณค่าในฐานะบุคคล (18) เสรีภาพในการเลือกถิ่นฐานและถือสัญชาติ (19) การใช้ชีวิตอย่างมีเสรีภาพและได้รับการยอมรับจากชุมชน (20) การเดินทางส่วนบุคคล (21) เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (22) การเคารพสิทธิส่วนบุคคล (23) การเคารพสิทธิในเคหะสถานและครอบครัว (24) การศึกษา (25) สุขภาพ (26) การส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพ (27) งานและการจ้างงาน (28) การได้รับการคุ้มครองด้านความเป็นอยู่และสังคมอย่างเพียงพอ (29) การมีส่วนร่วมทางการเมืองและประเด็นสาธารณะ (30) การมีส่วนร่วมในวัฒนธรรม กิจกรรมนันทนาการและกีฬา

การจ้างงานคนพิการถูกระบุอยู่ในข้อที่ 27 ของอนุสัญญาสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 กำหนดว่า  
*“รัฐภาคีต้องยอมรับสิทธิของคนพิการในการทำงานบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่นทั้งนี้รวมถึงสิทธิในโอกาสที่จะหาเลี้ยงชีพโดยการทำงานที่ตนเป็นผู้ตัดสินใจเลือกโดยอิสระและได้รับการยอมรับในตลาดแรงงาน.....”* (อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549: 89 – 90)

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการทั้ง 50 ข้อ มีรายละเอียดที่ครอบคลุมเนื้อหาสาระด้านสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของคนพิการที่ทำให้ประเทศสมาชิกต้องตรากฎหมายและกำหนดแนวนโยบายแห่งรัฐให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่เกี่ยวข้องดังกล่าว อย่างไรก็ตาม อนุสัญญาดังกล่าวมิได้กำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายแต่อย่างใด ซึ่งอาจทำให้ประเทศสมาชิกบางประเทศขับเคลื่อนเรื่องสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของคนพิการอย่างล่าช้า ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2558 องค์การสหประชาชาติจึงได้ถือโอกาสที่เป้าหมายแห่งสหัสวรรษ (Millennium Development Goals, MDGs) สิ้นสุดลงในปีดังกล่าว จึงได้ประกาศเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals, SDGs) ขึ้นมาแทนและบรรจุเรื่องสิทธิคนพิการลงไปในเป้าหมายโดยระบุไว้อย่างชัดเจนทั้งเนื้อหาสาระพร้อมทั้งกำหนดกรอบเวลาที่ต้องรายงานความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และกำหนดให้ปี พ.ศ. 2573 เป็นปีที่ประเทศสมาชิกทุกประเทศต้องทำให้บรรลุเป้าหมายอย่างสมบูรณ์ (Tardi and Njelesani, 2015)

### 2.3 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในมิติการจ้างงานคนพิการ

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป็นเป้าหมายที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้ประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติบรรลุเป้าหมายภายในปี พ.ศ. 2573 ประกอบไปด้วย 17 เป้าหมาย ซึ่งการจ้างงานคนพิการอยู่ในเป้าหมายที่ 8 เรื่องการจ้างงานและการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจ (Decent Work and Economic Growth) ซึ่งได้มีความหมายครอบคลุมถึงการจ้างงานคนพิการด้วยตามเป้าประสงค์ที่ 8.5 ที่กำหนดให้รัฐบาลประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติต้องบรรลุเป้าหมายในการจ้างงานที่มีคุณค่าและคุณประโยชน์ครอบคลุมทั้งผู้หญิง ผู้ชายและคนพิการด้วยเงินเดือนหรือค่าจ้างที่เท่าเทียมกันและมีคุณค่าเสมอกันกับผู้อื่น เป้าหมายที่ 8 ถือเป็นเป้าหมายโดยตรงที่ระบุถึงการจ้างงานคนพิการ อย่างไรก็ตาม ยังมีเป้าหมายอื่นอีกที่เกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการทางอ้อม ได้แก่ เป้าหมายที่ 4 เป้าหมายที่ 9 เป้าหมายที่ 10 และเป้าหมายที่ 11

เป้าหมายที่ 4 คุณภาพการศึกษา (Quality Education) ที่กำหนดให้รัฐบาลแต่ละประเทศต้องสร้างโอกาสทางการศึกษาให้แก่คนพิการทั้งในรูปแบบการศึกษาปกติ การศึกษาร่วม และต้องส่งเสริมการศึกษา

ตลอดชีวิตของคนพิการด้วย การศึกษาถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มโอกาสการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการในอนาคต (Braithwaite, and Mont, 2009)

เป้าหมายที่ 9 อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน (Industry, Innovation, Infrastructure) เป้าหมายนี้มุ่งเน้นไปที่เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทำให้คนบนโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งทำให้เกิดระบบเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) อันนำไปสู่รูปแบบการทำงานและการเรียนรู้ที่หลากหลายกว้างขวางและทันสมัย ส่งผลกระทบทางบวกโดยตรงกับรูปแบบการจ้างงานของคนทุกกลุ่มซึ่งรวมไปถึงคนพิการด้วย การที่รัฐบาลแต่ละประเทศส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมในอุตสาหกรรม และใช้นวัตกรรมในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงสร้างพื้นฐานได้มีลักษณะเป็นมิตรต่อคนพิการในการใช้งาน คนพิการจะมีโอกาสได้เดินทางเข้าสู่ตลาดแรงงานได้มากยิ่งขึ้น (Meacham, et.al, 2017; Yu, et.al., 2019)

เป้าหมายที่ 10 การลดความเหลื่อมล้ำ (Reduced Inequality) ในเป้าหมายนี้แม้จะมีได้กล่าวถึงการจ้างงานคนพิการโดยตรง แต่เป้าหมายนี้เน้นไปที่การส่งเสริมโอกาสการเข้าถึงทรัพยากรทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งการจ้างงานคนพิการหรือภาวะการมีงานทำของคนพิการถือเป็นประเด็นด้านเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากหากคนพิการมีงานทำหรือได้รับการจ้างงาน คนพิการก็จะมีรายได้เป็นของตนเองและนำไปสู่การลดภาวะยากจนในระดับบุคคลและระดับครัวเรือนได้ในที่สุด

เป้าหมายที่ 11 เมืองและชุมชนยั่งยืน (Sustainable cities and communities) เป้าหมายนี้มุ่งเน้นให้รัฐบาลแต่ละประเทศสร้างระบบเมืองและชุมชนที่มีความยั่งยืนและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนทุกคนซึ่งรวมถึงคนพิการ รัฐบาลต้องทำระบบสาธารณูปโภคเมืองและชุมชนเข้าถึงได้ง่าย สะดวกสบาย มีความปลอดภัยในการใช้งานของคนทุกกลุ่ม โอกาสการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการมีความเกี่ยวข้องกับผังเมืองและชุมชนยั่งยืน เนื่องจากเป้าหมายนี้มีจุดเน้นอยู่ที่การออกแบบอารยสถาปัตย์ที่เป็นมิตรต่อคนทุกคนและคนพิการในการใช้งาน ดังนั้น การมีระบบการขนส่งสาธารณะที่เป็นมิตรต่อคนพิการ การมีระบบตึกและอาคารที่รองรับการใช้งานของคนพิการทุกประเภท ย่อมทำให้คนพิการสามารถเดินทางไปสมัครงานได้อย่างสะดวกและทันการณ์ รวมไปถึงระบบเมืองและชุมชนที่เป็นมิตรต่อคนพิการยังส่งผลให้คนพิการมีกำลังใจในการเดินทางไปทำงานและไม่ลาออกจากงาน (Imrie, 2012)

โดยสรุป เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนมีความเกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป้าหมายที่ 8 ประเด็นเรื่องการทำงานคนพิการจึงกลายเป็นประเด็นในระดับโลกที่มีความสัมพันธ์กับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 ดังนั้น รัฐบาลทุกประเทศต้องร่วมมือกับภาคเอกชนและสถาบันทางสังคมต่าง ๆ ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการผ่านรูปแบบการจ้างงานที่เหมาะสมเพื่อให้คนพิการมีรายได้มากเพียงพอในการยกระดับคุณภาพชีวิตให้พ้นความยากจนได้อย่างมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และมีความยั่งยืน

## 2.4 ยุทธศาสตร์อื่นชอนกับการจ้างงานคนพิการ

ยุทธศาสตร์อื่นชอน เป็นยุทธศาสตร์ที่พัฒนามาจากการประกาศทศวรรษคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก พ.ศ. 2556 – 2565 ในที่ประชุมคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งเอเชียและแปซิฟิก (Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, ESCAP) วันที่ 29 ตุลาคม – 2 พฤศจิกายน 2555 ณ

เมืองอินซอน สาธารณรัฐเกาหลี เพื่อทบทวนผลการดำเนินงานในทศวรรษที่ผ่านมา (พ.ศ. 2546 – 2555)<sup>1</sup> ที่ประชุมดังกล่าวมีมติร่วมกันให้ประกาศขยายทศวรรษของคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก พ.ศ. 2556 – 2565 และกำหนดยุทธศาสตร์ใหม่อย่างเป็นทางการว่า “ยุทธศาสตร์อินซอน เพื่อทำสิทธิให้เป็นจริง” (Incheon Strategy: Make the Right Real) โดยวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้ประเทศสมาชิก ESCAP ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศของตนเอง<sup>2</sup>

กลยุทธ์อินซอนประกอบด้วย 10 เป้าประสงค์<sup>3</sup> ซึ่งเป้าประสงค์ที่ 1 เกี่ยวข้องโดยตรงกับการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการ นอกจากนี้ ยังมีเป้าประสงค์ที่ 3 ที่เกี่ยวข้องกับการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการทางอ้อม ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ดังนี้

เป้าประสงค์ที่ 1 ลดความยากจนและขยายโอกาสในการทำงานและการจ้างงาน เป้าประสงค์นี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานและการจ้างงานคนพิการ เพื่อเพิ่มโอกาสให้คนพิการและครัวเรือนคนพิการเข้าถึงทรัพยากรทางเศรษฐกิจได้อย่างเหมาะสม และลดปัญหาความยากจนในระดับตัวคนพิการและระดับครัวเรือนของคนพิการ การที่คนพิการมีงานทำที่เหมาะสมและได้รับการจ้างงานตามศักยภาพและมีอัตราค่าตอบแทนแรงงานหรือเงินเดือนมากเพียงพอ ทำให้คนพิการมีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองมากยิ่งขึ้น อาทิ การเข้าถึงอาหารที่มีโภชนาการเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ การได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น การเข้าถึงระบบการแพทย์และการสาธารณสุขได้มากขึ้น เป็นต้น (Borjas, 2004; Johnson, 2008; Pinstrup-Andersen and Shimokawa, 2008; Coleman-Jensen and Nord, 2013)

ดังนั้น หากรัฐบาลและภาคเอกชนแต่ละประเทศส่งเสริมให้คนพิการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการมากขึ้นจนคนพิการมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต คนพิการจะมีโอกาสยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองได้อย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกับคนอื่น

เป้าประสงค์ที่ 3 ส่งเสริมการเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่งสาธารณะ ความรู้สารสนเทศ และการสื่อสาร แม้เป้าประสงค์นี้จะไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการมีงานทำหรือการจ้างงาน แต่กลับมี

<sup>1</sup> ทศวรรษคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก พ.ศ. 2546 – 2555 เป็นทศวรรษที่ ประเทศสมาชิก ESCAP ต้องปฏิบัติตาม “กรอบการปฏิบัติงานแห่งสหประชาชาติจากทะเลสาบบิวกอสู่สังคมบูรณาการปลอดจากอุปสรรคและตั้งอยู่บนฐานสิทธิสำหรับคนพิการในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก” (Biwako Millennium Framework for Action: Towards an Inclusive, Barriers free, and Rights-based Society for Persons with Disabilities in Asia and the Pacific) หรือเรียกย่อว่า BMF

<sup>2</sup> ESCAP ได้จัดการประชุมประเมินผลยุทธศาสตร์อินซอนรอบกึ่งทศวรรษเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน – 1 ธันวาคม 2560 ณ กรุงปักกิ่ง สาธารณรัฐประชาชนจีน และได้ประกาศปฏิญญาปักกิ่งพร้อมทั้งแผนปฏิบัติการเพื่อกระตุ้นเป้าหมายยุทธศาสตร์อินซอนให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดเอาไว้ (Beijing Declaration and Action Plan)

<sup>3</sup> ยุทธศาสตร์อินซอนประกอบด้วย 10 เป้าประสงค์ คือ (1) บรรเทาความยากจนและขยายโอกาสในการทำงาน (2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและการตัดสินใจ (3) ขยายความสามารถในการเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่งมวลชน ความรู้ ข้อมูลและสารสนเทศ (4) เสริมสร้างการคุ้มครองและสวัสดิการสังคม (5) ขยายการศึกษาและการช่วยเหลือในระยะแรกเริ่มให้กับเด็กพิการ (6) ประกันความเท่าเทียมทางเพศและการเสริมพลังสตรี (7) สร้างหลักประกันว่ามีการรวมประเด็นเรื่องคนพิการไว้ใน การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติและการบริหารจัดการความเสี่ยง (8) ปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับคนพิการให้นำเชื่อถือและสามารถเปรียบเทียบกับประเทศอื่นได้ (9) เร่งให้มีการให้สัตยาบันและดำเนินการตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ และการปรับกฎหมายในประเทศให้สอดคล้องกับ อนุสัญญา (10) พัฒนาความร่วมมือในระดับอนุภูมิภาค ระดับภูมิภาค และระหว่างภูมิภาค

อิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครงานหรือไม่สมัครของคนพิการ รวมไปถึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของคนพิการด้วย เนื่องจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่งสาธารณะ และการเข้าถึงความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อาจบั่นทอนขวัญและกำลังใจการเดินทางไปสมัครงานหรือการเดินทางไปทำงาน และอาจเพิ่มค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันอันเกิดจากต้นทุนการเดินทางที่สูงขึ้นเพราะระบบขนส่งสาธารณะยังไม่รองรับต่อการเดินทางของคนพิการ (Nilay Evcil, 2009)

เป้าประสงค์ที่ 3 นี้ เน้นย้ำให้เห็นความสำคัญของการออกแบบสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นมิตรต่อคนพิการ หรือที่เรียกว่า “อารยสถาปัตย์” (Universal Design, UD) เพื่อให้คนพิการเดินทางได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ อาทิ ถนนที่มีทางลาดเพื่อส่งเสริมการเดินทางของคนพิการที่ต้องนั่งรถเข็น การทำทางเท้าที่เรียบเสมอกัน การไม่ตั้งสิ่งกีดขวางใด ๆ บนทางเท้า การมีอักษรเบรลล์บนทางเท้าเพื่อส่งเสริมการเดินทางของคนพิการทางการมองเห็น เป็นต้น ซึ่งอารยสถาปัตย์ทำให้คนพิการเข้าถึงทรัพยากรเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างสะดวกและเท่าเทียมกับคนอื่น

อารยสถาปัตย์มีความหมายครอบคลุมไปถึงการออกแบบระบบขนส่งสาธารณะทั้งระบบทางบก (รถประจำทาง รถรับจ้าง) ทางน้ำ (เรือ) ทางอากาศ (เครื่องบิน) และระบบราง (รถไฟ และรถไฟฟ้าลอยฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดิน) ที่มีระบบรองรับการใช้บริการของคนพิการทำให้คนพิการมีโอกาสเดินทางไปต่าง ๆ มากขึ้น งานวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ไม่เอื้ออำนวยต่อคนพิการเป็นสาเหตุสำคัญอันหนึ่งที่ทำให้คนพิการถูกกีดกันออกจากพื้นที่ทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง (Imrie and Kumar, 1998; Conveney and O’Dwyer, 2009; Kutintara et.al.,2010)

นอกจากนั้น การส่งเสริมให้คนพิการมีความรู้และเข้าถึงระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ส่งเสริมให้คนพิการ (รวมทั้งผู้ดูแลคนพิการ) มีความรู้และข้อมูลที่ต้องเกี่ยวกับสิทธิของตนเองซึ่งทำให้คนพิการและผู้ดูแลคนพิการสามารถวางแผนและได้รับข้อมูลที่ต้องเกี่ยวกับการดูแลตนเอง อาทิ การเข้าถึงข้อมูลด้านสาธารณสุข การแพทย์ และสิทธิสวัสดิการที่คนพิการควรได้รับ เป็นต้น (Goggin, et.al, 2019; Johnson, 2019; Kim and Hwang, 2019; Tsatsou, 2021)

ดังนั้น ช่องทางที่สำคัญในการส่งเสริมให้คนพิการและผู้ดูแลคนพิการเข้าถึงความรู้ผ่านระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แก่คนพิการ มีโอกาสได้รับการจ้างงานสูงขึ้นและมีรายได้เพียงพอที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองได้มากกว่าคนพิการที่การศึกษาน้อยและไม่มีการทำงาน (Yu, et.al, 2019)

ยุทธศาสตร์อินซอน เป็นยุทธศาสตร์ในระดับภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกที่มีประเทศสมาชิกจำนวน 53 ประเทศที่มีระดับทางเศรษฐกิจและสังคมแตกต่างกัน และมีหลายประเทศที่รวมกลุ่มกันเป็นเขตเศรษฐกิจเฉพาะของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มประเทศอาเซียนที่ประกอบด้วย 10 ประเทศ และประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกในเขตเศรษฐกิจดังกล่าว ดังนั้น กลุ่มประเทศอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ จึงศึกษารายละเอียดเรื่องการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่ปรากฏอยู่ในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) และยุทธศาสตร์อินซอน และนำไปสู่การประกาศแผนแม่บทอาเซียน พ.ศ. 2568 เพื่อบูรณาการสิทธิคนพิการ ซึ่งครอบคลุมประเด็นเรื่องการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการ



## 2.5 แผนแม่บทอาเซียน พ.ศ. 2568 เพื่อบูรณาการสิทธิคนพิการกับการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการ

อาเซียนหรือสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nations, ASEAN) ก่อตั้งเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2504 เป็นองค์การระหว่างประเทศในระดับภูมิภาคที่มีภารกิจ 3 ด้านหลัก คือ (1) ด้านการเมืองและความมั่นคง (2) ด้านเศรษฐกิจ และ (3) ด้านสังคมและวัฒนธรรม นับถึงปี พ.ศ. 2566 อาเซียนมีสมาชิกทั้งสิ้น 10 ประเทศ<sup>4</sup>

อาเซียนให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางโดยมุ่งเน้นให้ประชาชนทุกกลุ่มต้องเข้าถึงทรัพยากรทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองได้อย่างเท่าเทียมกันและเหมาะสม อาเซียนตระหนักดีว่า การส่งเสริมโอกาสคนพิการในการเข้าถึงทรัพยากรทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น อาเซียนจึงประกาศการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในปี พ.ศ. 2554 ภายใต้ปฏิญญาบาหลี่ ว่าด้วยการส่งเสริมบทบาทและการมีส่วนร่วมของคนพิการในประชาคมอาเซียน (Bali Declaration on the Enhancement of the Role and Participation of Persons with Disabilities in the ASEAN Community) และประกาศทศวรรษคนพิการอาเซียน พ.ศ. 2554 – 2563 (ASEAN Decade of Persons with Disabilities 2011-2020) ซึ่งมีประเด็นสำคัญทั้งหมด 15 ประเด็น (ASEAN, 2013)<sup>5</sup>

นอกจากปฏิญญาบาหลี่ ว่าด้วยการส่งเสริมบทบาทและการมีส่วนร่วมของคนพิการในประชาคมอาเซียน พ.ศ. 2554 และทศวรรษคนพิการอาเซียน พ.ศ. 2554 – 2563 ประเทศสมาชิกอาเซียนยังให้สัตยาบันต่อปฏิญญาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอีกจำนวนมาก อาทิ ปฏิญญาฮานอย ว่าด้วยการเสริมสร้างสวัสดิการและการพัฒนาสตรีและเด็ก พ.ศ. 2553 ที่ให้หลักประกันเรื่องความเสมอภาคทางโอกาสการศึกษาของเด็กพิการ ปฏิญญากัวลาลัมเปอร์ว่าด้วยอาเซียนที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง พ.ศ. 2558 ที่มุ่งเน้นเรื่องการส่งเสริมและปกป้องสิทธิคนพิการ ปฏิญญาว่าด้วยการขจัดความรุนแรงต่อสตรีและการขจัดความรุนแรงต่อเด็กในอาเซียน พ.ศ. 2556 ที่มุ่งเน้นเรื่องการป้องกันการกระทำความรุนแรง แสวงหาประโยชน์ หรือล่วงละเมิดต่อสตรีพิการและเด็กพิการ และปฏิญญาอาเซียนว่าด้วยเรื่องการเสริมสร้างความเข้มแข็งมาตรการคุ้มครองทางสังคม พ.ศ. 2556 ที่เน้นให้คนพิการได้รับการคุ้มครองทางสังคม เป็นต้น ซึ่งปฏิญญาอาเซียนทุกฉบับล้วนมีความเกี่ยวข้องกับการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการทั้งทางตรงและทางอ้อม

แม้จะมีปฏิญญาอาเซียนฉบับต่าง ๆ ประกาศออกมา แต่ประเทศสมาชิกทั้ง 10 ประเทศยังมีทิศทางนโยบาย แผนงานและโครงการที่มีรายละเอียดแตกต่างกันและมีเป้าหมายระยะเวลาในการบรรลุผลตาม

<sup>4</sup> ประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ ประกอบด้วย ราชอาณาจักรไทย ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สาธารณรัฐสิงคโปร์ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย เนการาบรูไนดารุซซาลาม สหพันธรัฐมาเลเซีย

<sup>5</sup> 1. การตระหนักถึงสิทธิขั้นพื้นฐานและคุ้มครองเสรีภาพขั้นพื้นฐานของคนพิการ 2. การพัฒนากฎหมายและการบังคับกฎหมายพร้อมทั้งบรรจุประเด็นเรื่องคนพิการไว้ในนโยบายและแผนงานของรัฐ 3. การส่งเสริมจ้างงานและการมีงานทำที่เหมาะสม 4. การส่งเสริมการศึกษาที่เหมาะสมและเพียงพอ 5. การได้รับบริการสาธารณสุขและการฟื้นฟูสมรรถภาพ รวมไปถึงการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยชุมชน 6. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองและการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม 7. การพัฒนาคุณภาพชีวิต การขจัดปัญหาความยากจน และบริการสาธารณะ 8. การดำรงชีพอย่างอิสระและการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน 9. การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กพิการ 10. การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีพิการ 11. การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุพิการ 12. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในวัฒนธรรม กีฬา และนันทนาการ 13. การส่งเสริมโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก 14. การเสริมสร้างสมรรถนะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการทั้งภาครัฐ องค์กรพัฒนาภาคเอกชน องค์กรพัฒนาชุมชน 15. การจัดการคนพิการในสถานการณ์ฉุกเฉิน

เป้าประสงค์ที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในภาพรวมของอาเซียนยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ประกอบกับอาเซียนได้กำหนดวิสัยทัศน์ประชาคมอาเซียน พ.ศ. 2568 จากการประชุมอาเซียน ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ซึ่งต่อเพื่อให้ประเด็นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ประชาคมอาเซียน พ.ศ. 2568 ดังนั้น เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 อาเซียนจึงประกาศแผนแม่บทอาเซียน พ.ศ. 2568 เพื่อบูรณาการสิทธิคนพิการ และผลักดันให้การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการต้องอยู่ในทุกแผนงานของทุกเสาหลักประชาคมอาเซียน ซึ่งประกอบด้วย (1) ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community, APSC) (2) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community, AEC) (3) ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community, ASCC) ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ความเชื่อมโยงประชาคมทั้ง 3 ประชาคมกับการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการ ดังนี้<sup>6</sup>

1. ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน พ.ศ. 2568 มีหลักสำคัญที่เน้นการใช้กระบวนการนิติบัญญัติและกระบวนการทางปกครองเป็นพื้นฐานในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิทางการเมืองและสร้างความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนตลอดจนเสถียรภาพในภูมิภาคอาเซียน (APSC 1 และ APSC 2) ดังนั้น ประเด็นเรื่องการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการจึงตั้งอยู่บนหลักการของการออกกฎหมายและกลไกการปกครองที่สร้างความเสมอภาค อาทิ การกำหนดให้มีอักษรเบรลล์ การกำหนดให้มีล่ามภาษามือ การมีคำบรรยายเสียง การกำหนดให้การออกแบบเน้นอารยสถาปัตยกรรม (Universal Design) ที่เป็นมิตรต่อคนพิการในการใช้งาน เป็นต้น ซึ่งมาตรการดังกล่าวช่วยให้คนพิการในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการจ้างงานได้อย่างเหมาะสมและทันการณ์ และมีข้อมูลมากเพียงพอในการตัดสินใจ และส่งเสริมให้คนพิการเดินทางไปทำงานหรือประกอบอาชีพได้ด้วยตนเองอย่างสะดวกปลอดภัย

2. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พ.ศ. 2568 มีหลักสำคัญที่เน้นการพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจร่วมกันของประเทศสมาชิกโดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง ซึ่งการพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจของอาเซียนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานและการจ้างงานคนพิการ หากคนพิการมีรายได้จากการทำงานหรือจากการจ้างงาน คนพิการเหล่านั้นจะเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ช่วยกระตุ้นการบริโภคในระบบเศรษฐกิจและช่วยส่งเสริมศักยภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจให้แก่อาเซียน ดังนั้น อาเซียนจึงกำหนดมาตรการให้ประเทศสมาชิกใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการทำงานและการจ้างงานคนพิการ อาทิ รัฐบาลต้องกำหนดนโยบายสาธารณะที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนพิการและการคุ้มครองสิทธิคนพิการเพื่อประโยชน์ในการจ้างงาน และส่งเสริมสิ่งแวดล้อมให้คนพิการเป็นเจ้าของกิจการ (AEC 1) รัฐบาลต้องส่งเสริมระบบตลาดที่เสมอภาคสำหรับคนพิการในฐานะผู้บริโภค ลูกค้า ผู้ผลิตสินค้า และเจ้าของกิจการทุกประเภท โดยการเอื้ออำนวยให้เกิดการค้าบริการ บริการทางการเงิน และการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีฝีมือ (AEC 2) รัฐบาลต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเงินของคนพิการโดยการจัดตั้งและพัฒนาสถาบันการเงิน อุปกรณ์และรูปแบบการทำธุรกรรมทางเศรษฐกิจที่คนพิการเข้าถึงได้ (AEC 3) เป็นต้น ซึ่งมาตรการดังกล่าวเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าถึงแหล่งงานและการมีโอกาสดำเนินการจ้างงานมากยิ่งขึ้น

3. ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน พ.ศ. 2568 มีหลักการที่เน้นการสร้างพลวัตทางสังคมและวัฒนธรรมร่วมกันและต้องครอบคลุมทุกกลุ่มประชากรอย่างมั่นคงและยั่งยืน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมทางสังคมอย่างเสมอภาคของคนพิการ (ASCC 7) การมีโอกาสดำเนินการศึกษามีคุณภาพและเท่าเทียมกับคน

<sup>6</sup> โปรดอ่านเพิ่มเติมในแผนแม่บทอาเซียน พ.ศ. 2568 เพื่อบูรณาการสิทธิคนพิการ

ทั่วไป (ASCC 12) การจัดทำทัศนคติทางสังคมที่เป็นลบต่อคนพิการ (ASCC 16) เป็นต้น ซึ่งมาตรการดังกล่าวเกี่ยวข้องกับโอกาสการทำงานและการจ้างงานคนพิการโดยตรง

หากสังคมมีทัศนคติที่เป็นบวกและส่งเสริมสนับสนุนคนพิการ คนพิการจะมีโอกาสมากขึ้นในการเข้าไปมีส่วนร่วมสาธารณะกับชุมชนหรือสังคม มีโอกาสมากขึ้นในการเข้าถึงระบบการศึกษาที่มีคุณภาพมากเพียงพอ และต่อเนื่อง และมีโอกาสมากขึ้นในการประกอบอาชีพหรือได้รับการจ้างงานที่เหมาะสมอันนำไปสู่การมีรายได้ และคนพิการกลายเป็นปัจจัยบวกต่อระบบเศรษฐกิจทั้งในระดับบุคคล ระดับครัวเรือน และระดับสังคมในที่สุด

แผนแม่บทอาเซียน พ.ศ. 2568 เพื่อบูรณาการสิทธิคนพิการ เป็นแผนแม่บทที่สำคัญอีกแผนหนึ่งที่ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่มีความครอบคลุมครบถ้วนในทุกมิติ ซึ่งรวมถึงการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการ ดังนั้น การส่งเสริมการมีงานทำและการจ้างงานคนพิการจึงเป็นหน้าที่ร่วมกันของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการผลักดันให้คนพิการได้รับโอกาสทางเศรษฐกิจผ่านทางการทำงานที่มีความเหมาะสมและมีรายได้ให้แก่คนพิการมากเพียงพอในการบริโภคในระดับบุคคลและระดับครัวเรือนต่อไป

อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในระดับโลก ระดับภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก และระดับภูมิภาคอาเซียนต้องหยุดชะงักลงทันทีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 เนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ซึ่งการแพร่ระบาดของไวรัสดังกล่าวทำให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมหยุดชะงัก ส่งผลให้ทุกคนต้องอยู่เฉพาะในเคหะสถานเพื่อลดการแพร่เชื้อไวรัสดังกล่าว สถานศึกษา สถานประกอบการทุกแห่งเปลี่ยนไปใช้ระบบดิจิทัลทดแทน

การเปลี่ยนผ่านดังกล่าวทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมของประชาคมโลกเสียหายอย่างหนักทำให้บริษัทหลายแห่งในหลายประเทศต้องปิดกิจการ หรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นระบบออนไลน์มากขึ้น ซึ่งกรณีนี้ ส่งผลกระทบต่อการทำงานคนพิการเนื่องจากการปลดพนักงานออกจางานเพื่อลดต้นทุนการผลิตของผู้ประกอบการ หรือการปิดกิจการอย่างถาวรของผู้ประกอบการ หรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ทดแทนทรัพยากรมนุษย์ในสถานที่ทำงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผันดังกล่าวทำให้คนพิการสูญเสียโอกาสการจ้างงาน แม้ว่าหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยจะมีกฎหมายหลายฉบับที่คุ้มครองแรงงานคนพิการ แต่ช่วงเวลาระบาดของไวรัสโควิด 19 ทำให้รัฐบาลหลายประเทศชะลอการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการและผ่อนปรนมาตรการเพื่อช่วยเหลือฟื้นฟูภาคเอกชนให้กลับมามีบทบาทสำคัญในทางเศรษฐกิจ

อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 หลายประเทศได้ผ่อนปรนมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ทำให้ภาคเอกชนกลับมาประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้มากขึ้น ส่งผลให้เกิดการจ้างงานกลับเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมไปถึงการจ้างงานคนพิการด้วย ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาประเด็นคนพิการกับการมีงานทำตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 โดยเน้นไปที่การจ้างงานบุคคลออทิสติกเป็นหลัก เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทางส่งเสริมและสนับสนุนการจ้างงานบุคคลออทิสติกให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

## 2.6 คนพิการกับการจ้างงาน: ทัศนคติและสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

คนพิการมีโอกาสว่างงานสูงกว่าคนทั่วไป เนื่องจากคนพิการต้องเผชิญกับความท้าทายหลายอย่าง อาทิ สภาพความพิการของตนเอง สภาพความยากจน ระดับการศึกษาที่ไม่สูง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทัศนคติของสังคมที่มีต่อคนพิการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ไม่เอื้ออำนวยให้เดินทางได้อย่างอิสระ เป็นต้น งานวิจัยในต่างประเทศหลายชิ้นให้ผลการศึกษาตรงกันว่าคนพิการขาดโอกาสการจ้างงานหรือลาออกจากงานเร็วเกินไป เนื่องจากทัศนคติของสังคมที่มองว่าคนพิการเป็นภาระให้แก่หน่วยงานหรือนายจ้าง (Crooks and Chouinard,

2006; Gannon and Nolan, 2007; Jones and Latreille, 2010; Nosek et.al, 2003; Oliver, 1990; Rodgers, 1995; Sarbib, 2005)

สหภาพยุโรป (European Union, EU) ตีพิมพ์รายงานเรื่องการจ้างงานของประชากรในกลุ่มประเทศ EU เมื่อปี พ.ศ. 2544 พบว่า คนพิการในวัยทำงาน (18 – 59) มีโอกาสตงงานสูงถึง 4 เท่าเมื่อเปรียบเทียบกับคนวัยทำงานที่ไม่มีสภาพความพิการ ในขณะที่คนพิการวัยทำงานที่เป็นผู้หญิงมีโอกาสตงงานสูงกว่าคนพิการวัยทำงานที่เป็นผู้ชาย และคนพิการวัยทำงานที่เป็นผู้ชายมีโอกาสตงงานสูงกว่าผู้ชายวัยทำงานทั่วไป (Eurostat, 2001) องค์การอนามัยโลกและธนาคารได้จัดทำรายงานเรื่องสถานการณ์คนพิการในระดับโลกและเผยแพร่เมื่อ พ.ศ. 2554 ระบุว่า โอกาสการมีงานทำของคนพิการที่น้อยลงเกิดจากรัฐบาลและภาคเอกชนในแต่ละประเทศขาดการลงทุนเรื่องการออกแบบสิ่งแวดล้อมทางกายภาพให้เป็นมิตรต่อคนพิการหรือให้สอดคล้องกับศักยภาพของคนพิการ อาทิ บริการสาธารณสุขป้ณพื้นฐานของรัฐ (ถนน รถประจำทาง ทางเท้า เป็นต้น ซึ่งคนพิการมักเข้าไม่ถึงหรือใช้ประโยชน์จากสิ่งดังกล่าวได้ยาก) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในโรงเรียน จนถึงสถานที่ทำงาน ซึ่งทั้งหมดทำให้คนพิการไม่สามารถเข้าถึงระบบการจ้างงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และอาจต้องลาออกจากงานเพราะไม่อาจปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ไม่เป็นมิตรได้ (WHO, 2011)

องค์การอนามัยโลกและธนาคารโลกได้รายงานเพิ่มเติมด้วยว่า การจ้างงานคนพิการในกลุ่มประเทศองค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Co-operation and Development, OECD) มีเพียงร้อยละ 40 เท่านั้น ในขณะที่การจ้างงานคนทั่วไปอยู่ที่ร้อยละ 75 ซึ่งหมายความว่า คนพิการมีโอกาสได้รับการจ้างงานน้อยกว่าคนทั่วไป (WHO, 2011) ธนาคารโลกแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องการจ้างงานคนพิการว่า คนพิการในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาและกลุ่มประเทศที่มีรายได้ต่ำมีโอกาสได้รับการจ้างงานน้อยกว่ากลุ่มประเทศ OECD อย่างมีนัยสำคัญ (Mitra et.al., 2011) ขณะเดียวกัน ในกลุ่มประเทศที่มีรายได้ต่ำ คนพิการที่มีงานทำได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนแรงงานต่ำกว่าคนทำงานทั่วไปโดยมีช่องว่างของรายได้ (wage gap) คิดเป็นร้อยละ 15 (OECD, 2010) นอกจากนี้ ปัญหาการปรับตัวของคนพิการในสถานที่ทำงานก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้คนพิการขาดโอกาสในการจ้างงานต่อหรือต้องตัดสินใจลาออกจากงาน

ทัศนคติของเพื่อนร่วมงานในสถานที่ทำงานที่มีต่อการจ้างงานคนพิการเป็นอุปสรรคสำคัญต่องั้งนายจ้างที่ต้องตัดสินใจจ้างงานคนพิการและต่อตัวคนพิการในการตัดสินใจเข้าทำงานหรือลาออกจากงานที่ทำอยู่ (Sirvastava and Chamberlain, 2005) ซึ่งสอดคล้องกับ กริฟฟ์ ไฮแกน ศึกษาพบว่า ทัศนคติของนายจ้างและเพื่อนร่วมงานทั่วไปในสถานที่ทำงานเป็นทัศนคติแบบเหมารวม (Stereotype) คนพิการว่ามีลักษณะดังนี้ (Hogan, 2003: 77 – 102)

1. คนพิการคือคนป่วย (Sickness) ทัศนคติของสังคมในภาพกว้างมองว่า คนพิการคือกลุ่มคนที่ต้องได้รับการรักษาพยาบาล ซึ่งความคิดเหมารวมในลักษณะนี้ทำให้คนทั่วไปเชื่อว่าคนพิการควรมีพื้นที่อยู่ในครอบครัวและโรงพยาบาลเท่านั้น การจ้างงานจึงถูกตีความหมายแบบเหมารวมว่าเป็นการจ้างผู้ป่วยและหากต้องจ้างงานจริง นายจ้างอาจสร้างระบบงานที่เข้มงวดเป็นพิเศษแก่พนักงานที่เป็นคนพิการ (กรณีที่มีการจ้างงานเข้ามาแล้ว) หรือนายจ้างอาจไม่พิจารณาใบสมัครงานเลยตั้งแต่ต้น (กรณีที่มีการประกาศรับสมัครงาน) เพราะเกรงว่าคนพิการจะกลายเป็นภาระทางการเงินขององค์กรในที่สุด

2. คนพิการคือคนน่าสงสาร (Pity) ทัศนคติแบบนี้มีอยู่โดยทั่วไปและทำให้คนในสังคมเชื่อว่าคนพิการเผชิญโชคร้ายในชีวิต ทัศนคติแบบนี้สะท้อนความเชื่อสำคัญคือ ความพิการเกี่ยวข้องกับโชคชะตา คนทั่วไปที่ให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการเพราะความรู้สึก “สงสาร” มากกว่าการตระหนักถึง “สิทธิมนุษยชน” ของคนพิการ

ดังนั้น การปฏิบัติต่อคนพิการจึงมีลักษณะ “สงเคราะห์” หรือ “การกุศล” ด้วยรูปแบบการบริจาคเงินหรือสิ่งของมากกว่าการจ้างงานคนพิการ และหากความพิการเกิดขึ้นภายหลังการจ้างงานแล้ว คนพิการมักได้รับการปฏิบัติจากเพื่อนร่วมงานแบบคนที่น่าสงสารในชะตากรรมซึ่งทำให้คนพิการรู้สึกว่าคุณค่าและหากได้รับการปฏิบัติในแบบคนน่าสงสารมากเกินไป คนพิการอาจลาออกจากงานในที่สุด

3. คนพิการคือตัวตลก (the ridiculous) การล้อเลียนสภาพความพิการเกิดขึ้นได้โดยทั่วไปและอาจทำร้ายจิตใจคนพิการได้อย่างมาก ในสังคมทั่วไปภาษาที่ใช้ล้อเลียนคนพิการมีหลากหลาย อาทิ “ง่อย” “เป่” “เอ๋อ” ฯลฯ ในสถานที่ทำงานที่มีคนพิการทำงานอยู่ด้วย เพื่อนร่วมงานทั่วไปที่ขาดความตระหนักถึงสิทธิมนุษยชนของคนพิการอาจเปลือยคำล้อเลียนสภาพความพิการและอาจทำให้คนพิการกลายเป็นตัวตลกในสถานที่ทำงาน คนพิการอาจรู้สึกอับอายแต่บางคนอาจเก็บความรู้สึกนั้นเอาไว้กับตนเองและสะสมเอาไว้จนกลายเป็นปมปัญหาในการทำงานและอาจนำไปสู่การลาออกในที่สุด

4. คนพิการคือเด็กที่ต้องดูแลทะนุถนอม (Child) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มดาวนซ์ซินโดรม กลุ่มออทิสติก และกลุ่มอาการทางสมองและประสาท (cerebral palsy)<sup>7</sup> คนพิการในกลุ่มนี้จะมีวิธีการพูดและท่าทางที่คล้ายกับเด็กทำให้สังคมอาจมองว่าเป็นผู้น่ารักแบบเด็ก ดังนั้น คนทั่วไปจึงปฏิบัติต่อคนพิการกลุ่มนี้แบบเด็กเล็ก ๆ อาทิ ดูแลแบบปกป้องคุ้มครองมากเกินไป ใช้คำพูดเหมือนพูดอยู่กับเด็ก ซึ่งหากเกิดขึ้นในสถานที่ทำงานที่มีคนพิการกลุ่มนี้ทำงานร่วมอยู่ด้วย คนพิการดังกล่าวอาจสูญเสียโอกาสในการพัฒนาตนเองและเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่ยากขึ้น

5. คนพิการคือคนที่มีความพิการหลายอย่างแฝงอยู่ (Phantom Disability) คนทั่วไปในสังคมเชื่อว่าคนพิการมีความพิการอื่น ๆ ร่วมด้วย ซึ่งทัศนคติแบบนี้ทำให้คนพิการได้รับความช่วยเหลือที่เกินความจำเป็นและทำให้คนพิการรู้สึกว่าคุณค่า อาทิ ความเชื่อว่าคนพิการทุกคนควรใช้ห้องน้ำคนพิการ ซึ่งในความจริงคนพิการที่ช่วยเหลือตนเองได้อย่างคนพิการทางการมองเห็นอาจใช้ห้องน้ำร่วมกับคนทั่วไปได้ หรือในสนามบินที่เจ้าหน้าที่มักจะนำรถเข็นมาให้บริการคนพิการทางการมองเห็นทั้ง ๆ ที่คนพิการทางการมองเห็นสามารถเดินทางด้วยตนเองหากในสนามบินมีการออกแบบที่รองรับต่อคนพิการทางการมองเห็น หรือเชื่อว่าคนพิการกลุ่ม cerebral palsy มีสถานะปัญญาอ่อนร่วมด้วย ซึ่งเป็นทัศนคติที่อาจไม่สอดคล้องกับความจริงของสภาพความพิการเสมอไป และอาจทำให้นายจ้างตัดสินใจไม่จ้างงานคนพิการ หรือส่งย้ายงานคนพิการไปตำแหน่งอื่น (กรณีที่มีความพิการเกิดขึ้นภายหลังการจ้างงาน)

รายงานของศูนย์เตรียมความพร้อมด้านแรงงาน สภาหอการค้าสหรัฐอเมริกา (Center for Workforce Preparation, an affiliation of the U.S. Chamber of Commerce, CWP) รายงานข้อมูลไปในทิศทางเดียวกับโฮแกน ว่า นายจ้างในสหรัฐอเมริกาที่มีความเชื่อที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการเนื่องจากมายาคติดังนี้ (CWP, 2019: 1 – 5)

มายาคติ 1 คนพิการไม่มีทักษะเพียงพอต่อการจ้างงาน

นายจ้างจำนวนมากคาดหวังให้คนพิการทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ และต้องปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรให้ได้ ในขณะที่นายจ้างขาดนโยบายที่ชัดเจนเพื่อส่งเสริมสถานภาพคนพิการในองค์กร และขาดการลงทุนเพื่อพัฒนาปัจจัยที่อยู่ภายในสถานที่ทำงาน อาทิ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ไม่เอื้ออำนวยต่อ

<sup>7</sup> Cerebral palsy คือ การสูญเสียระบบควบคุมกล้ามเนื้อและการเคลื่อนไหวของร่างกายที่เป็นผลมาจากสมองบางส่วนถูกทำลายระหว่างการตั้งครรภ์หรือระหว่างการคลอด ทำให้ทารกที่คลอดออกมามีอาการทางกล้ามเนื้อ (ซึ่งแตกต่างกันได้ในเด็กแต่ละคน) อาทิ กล้ามเนื้อเกร็ง กล้ามเนื้ออ่อนแรง ยืนหรือนั่งทรงตัวเองไม่ได้เมื่อถึงวัยที่ควรทำได้ มีอาการกล้ามเนื้อสั่น มีปัญหาเรื่องการบดเคี้ยวและกลืนอาหาร เป็นต้น

สภาพความพิการ (ไม่มีทางลาด ห้องน้ำไม่เหมาะสมสำหรับคนพิการ ลิฟท์ที่ไม่เหมาะสมกับคนพิการ) เงื่อนไขการจ้าง เพื่อนร่วมงานและบรรยากาศการทำงาน (Workplace environment and socialization) เป็นต้น และเมื่อคนพิการปรับตัวไม่ได้เพราะปัจจัยดังกล่าวไม่เอื้ออำนวย ผลการทำงานจึงต่ำลง และนายจ้างจึงตีความว่าคนพิการไม่มีทักษะในการทำงาน และทำให้คนพิการลาออกจากงาน (Srivastava, and Chamberlain, 2005; Lawrence, et.al, 2006; Darlene, 2007; Haafkens, et.al., 2011) ผลของการลาออกจากงานทำให้คนพิการจำนวนหนึ่งต้องทำงานเป็นนายจ้างตัวเอง (Self-Employment) เพื่อหารายได้และทำให้คนพิการเหล่านั้นขาดสวัสดิการจากการทำงาน อาทิ สวัสดิการแรงงานตามกฎหมายแรงงาน โบนัสจากการทำงาน สิทธิการรักษาพยาบาลจากองค์กร เป็นต้น

มายาคติที่ 2 การจ้างคนพิการเข้าทำงานทำให้ต้นทุนในการทำงานขององค์กรสูงขึ้น

นายจ้างจำนวนหนึ่งมีความเชื่อว่าหากมีคนพิการเข้าทำงาน องค์กรต้องปรับสภาพแวดล้อมการทำงานทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในองค์กร อาทิ การสร้างห้องน้ำสำหรับคนพิการ การสร้างจุดจอดรถคนพิการ การสร้างทางเลื่อนหรือทางลาดสำหรับคนพิการ เป็นต้น ซึ่งเป็นความเชื่อที่ไม่ถูกต้องเสมอไป เนื่องจากสิ่งที่คนพิการต้องการจากนายจ้างมากที่สุดคือ สภาพการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ตามสภาพความพิการของลูกจ้าง และทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับคนพิการ (Unger, 2002)

มายาคติที่ 3 การภาษาสื่อสารไปสู่คนพิการต้องระมัดระวังมากเป็นพิเศษ

นายจ้างและคนงานจำนวนไม่น้อยกังวลเรื่องการใช้ภาษาในการสื่อสารเนื่องจากนายจ้างกังวลว่าอาจถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากคนพิการ ซึ่งกรณีนี้อาจเป็นเหตุให้คนพิการไม่สามารถกลายเป็นสมาชิกในองค์กรได้อย่างสมบูรณ์เนื่องจากเพื่อนร่วมงานอาจหลีกเลี่ยงการสื่อสารกับคนพิการเพื่อป้องกันปัญหาเรื่องภาษาสำหรับการสื่อสาร กรณีนี้ไม่ได้หมายความว่าคนพิการต้องฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายทุกครั้งจากการใช้ภาษาที่ไม่ถูกต้องกับคนพิการ คดีความในลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการใช้ภาษาเพื่อกีดกันหรือดูหมิ่นเหยียดหยามโดยผู้พูดมีเจตนาและมีหลักฐานชัดเจน (Uppal, 2005)

มายาคติที่ 4 การทำงานกับคนพิการนำไปสู่ความยุ่งยากในกระบวนการทำงาน

นายจ้างอาจเกิดความลังเลใจในการจ้างงานคนพิการเนื่องจากมีความเชื่อว่าชิ้นงานที่มาจากคนพิการอาจทำให้คนงานอื่นที่ต้องรับชิ้นงานต่อมาทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพเนื่องจากเกิดข้อกังวลว่าคนพิการอาจทำงานผิดพลาดจนทำให้กระบวนการทำงานในภาพรวมล่าช้า

มายาคติที่ 4 อย่างดังกล่าวอาจทำให้นายจ้างและคนงานอื่น ๆ มีทัศนคติเป็นลบต่อศักยภาพคนพิการ และอาจสร้างระบบการกีดกันคนพิการออกจากการองค์กร วิลเลียม ไปรอัน เป็นนักวิจัยอีกคนหนึ่ง que ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร พบว่า บุคคลที่มีทัศนคติเป็นลบต่อคนพิการอาจแสดงพฤติกรรมการกีดกันออกมา ดังนี้ (Bryan, 2002: 74 – 77)

1. การนิินทาว่าร้ายลับหลัง (Antilocution) เป็นสิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้กับคนพิการในขั้นตอนการรับสมัครสัมภาษณ์งาน หรือในขณะที่เข้ามาทำงานแล้ว ซึ่งการนิินทาว่าร้ายลับหลังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โอกาสการจ้างงานต่ำลงและเป็นปัจจัยที่ลดทอนขวัญและกำลังใจพนักงานที่เป็นคนพิการ เนื่องจากการนิินทาว่าร้ายลับหลังทำให้เกิดการแบ่งกลุ่มทางสังคมในองค์กรและอาจทำให้คนพิการรู้สึกแปลกแยกจากกลุ่มจนอาจเป็นสาเหตุให้ต้องลาออกจากงานในที่สุด

2. การไม่คบค้าสมาคมด้วย (Avoidance) ในกรณีที่คนพิการได้รับคัดเลือกให้เข้าทำงาน เพื่อนร่วมงานที่มีทัศนคติเป็นลบต่อคนพิการอาจแสดงพฤติกรรมกีดกันออกมาในลักษณะที่ไม่ต้องการให้คนพิการเป็นสมาชิกกลุ่ม และวิธีการนี้ทำให้คนพิการรู้สึกว่าคุณค่าตนเองไม่เข้าพวก และอาจตัดสินใจลาออกจากงาน

ทัศนคติดังที่กล่าวข้างต้นยังมีอยู่อย่างแพร่หลายทั่วไปในสังคมรวมถึงในประเทศไทยด้วย ทัศนคติดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของนายจ้างในการจ้างงานคนพิการเนื่องจากทัศนคติดังกล่าวอาจสร้างมายาคติเกี่ยวกับคนพิการกับการจ้างงาน ซึ่งทั้งหมดอาจทำให้คนพิการตัดสินใจลาออกจากงานในที่สุด

## 2.7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจ้างงานคนพิการ

การมีงานทำเป็นสิ่งสำคัญสำหรับคนพิการเนื่องจากการมีงานทำเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการได้ เนื่องจากการมีงานทำช่วยให้คนพิการ (Friedman and Havighurt, 1954: 43)

1. ตระหนักถึงคุณค่าของตนเองว่าตนเองเป็นประโยชน์ต่อครอบครัว ชุมชนและสังคม
2. รู้สึกว่าตนเองมีตัวตน (Identity) ในฐานะสมาชิกของสังคม
3. เกิดความภูมิใจในตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของเศรษฐกิจครัวเรือนและชุมชน
4. สร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้แก่ตนเอง และ
5. สร้างโอกาสทางสังคมให้แก่ตนเอง

ด้วยความสำคัญดังกล่าว การจ้างงานคนพิการจึงเป็นประเด็นสาธารณะที่ถูกกำหนดไว้ในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 (UNCRPD) หมวดที่ 27 (การมีงานทำและการจ้างงาน) และเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) เป้าหมายที่ 8 (การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ) ประเทศสมาชิกต้องนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามที่ระบุเอาไว้ อย่างไรก็ตามคนพิการจะได้รับโอกาสการจ้างงานและอยู่ในองค์การได้นานเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกิดจาก (1) กฎหมายและนโยบายของรัฐ (2) สภาพความพิการในระดับบุคคล (3) ครอบครัวคนพิการ (4) ระดับการศึกษาของคนพิการ และ (5) นายจ้างและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 2.7.1 กฎหมายและนโยบายของรัฐ

กฎหมายเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในการส่งเสริมโอกาสการมีงานทำของคนพิการ เนื่องจากกฎหมายมีสภาพบังคับและกำหนดบทลงโทษเอาไว้หากองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนไม่ปฏิบัติตาม สภาพบังคับตามกฎหมายว่าด้วยการจ้างงานคนพิการเป็นเหตุให้รัฐบาลต้องกำหนดนโยบายการจ้างงานคนพิการให้หน่วยงานราชการนำไปปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอตัวอย่างกฎหมายที่ส่งเสริมการมีงานทำของคนพิการจากประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอังกฤษ ดังนี้

ประเทศสหรัฐอเมริกากำหนดเรื่องการจ้างงานคนพิการเอาไว้ในกฎหมายสำคัญชื่อ 1990 Americans with Disabilities Act (ADA) โดยมีสาระสำคัญกำหนดห้ามนายจ้างทั้งภาครัฐ (ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น) รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนสร้างเงื่อนไขที่กีดกันโอกาสการมีงานทำของคนพิการที่มีความสามารถเหมาะสมกับงานและต้องไม่กีดกันหรือแบ่งแยกคนพิการที่มีความสามารถออกจากกระบวนการรับสมัคร สัมภาษณ์ เงื่อนไขการจ้างงาน การจ่ายเงินเดือน การได้รับสวัสดิการ การเลิกจ้าง และในระหว่างทำงานคนพิการต้องได้รับสิทธิในการพัฒนาฝีมือแรงงานอย่างต่อเนื่องด้วย (ADA, 1990: Title 1) นอกจากนี้

ประเทศสหรัฐอเมริกา ยังมี US Equal Employment Opportunities Commission (US EEOC) ทำหน้าที่ติดตามตรวจสอบการจ้างงานคนพิการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดโดยเน้นไปที่ 4 ประเด็นสำคัญคือ (1) คนพิการกับสภาพการทำงาน (2) คนพิการกับการถูกคุกคามจากการทำงาน (3) คนพิการกับการช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล และ (4) คนพิการกับข้ออ้างของนายจ้างที่ไม่สมเหตุสมผล

ในประเทศอังกฤษ การจ้างงานคนพิการถูกระบุไว้ในกฎหมายชื่อ Equality Act 2010 มาตรา 20 ที่กำหนดให้คนพิการต้องเข้าถึงบริการสาธารณะและการจ้างงานได้อย่างมีศักดิ์ศรีและเสมอภาคเหมือนกับบุคคลอื่น ซึ่งเป็นเหตุให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องปรับองค์การของตนเองเพื่อรองรับโอกาสการจ้างงานคนพิการและต้องให้ความสำคัญกับเรื่อง (1) การป้องกันมิให้เกิดโอกาสการกีดกันการจ้างงานของคนพิการ (2) การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ (3) การบังคับกฎหมายเพื่อการขจัดการกีดกันคนพิการจากการทำงาน (4) ส่งเสริมคนพิการให้ปรับตัวเข้ากับสภาพการทำงาน (5) การกำหนดมาตรการขจัดการคุกคามคนพิการในการจ้างงาน และ (6) การติดตามและเฝ้าระวังพฤติกรรมนายจ้างเพื่อมิให้เกิดการกีดกันคนพิการในการจ้างงาน

ตัวอย่างกฎหมายข้างต้นทำให้รัฐบาลต้องกำหนดนโยบายสำคัญหลายอย่างเพื่อรองรับการทำงานของ คนพิการ อาทิ นโยบายการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคและขนส่งสาธารณะที่ต้องรองรับคนพิการ (Accessibility) ซึ่งหมายความรวมถึงอาคาร สิ่งปลูกสร้าง ถนน ทางเดิน ทางลาด ห้องน้ำ เป็นต้น ตัวอย่างที่สำคัญ ได้แก่ อักษรเบรลล์ที่อยู่คู่กับตัวเลขระบุชั้นในลิฟท์ หรือ ลิฟท์ที่มีระบบเสียงบอกชั้นต่าง ๆ ได้ (สำหรับคน พิการสายตา) การมีห้องสำหรับคนพิการ หรือการกำหนดจุดจอดรถสำหรับคนพิการ เป็นต้น

กรณีดังกล่าวข้างต้นชี้ให้เห็นว่า กฎหมายเป็นเครื่องมือสำคัญที่มีสภาพบังคับให้รัฐบาลต้องกำหนดนโยบายสาธารณะให้สอดคล้องและส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนต้องปฏิบัติตามเพื่อหลีกเลี่ยงการ ถูกลงโทษจากข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งทำให้ออกัสการมีงานทำของคนพิการสูงขึ้น อย่างไรก็ตามกฎหมายเป็นเพียงเครื่องมือหนึ่งในการส่งเสริมโอกาสการมีงานทำของคนพิการเท่านั้น คนพิการจะได้รับการจ้างงานหรือไม่ ยิ่งขึ้นอยู่กับตัวคนพิการเองด้วยว่าตัวคนพิการมีความพร้อมในการทำงานมากเพียงใด ซึ่งความพร้อมในการทำงานเกิดจากปัจจัยที่มาจากตัวคนพิการเองด้วย

### 2.7.2 สภาพความพิการในระดับบุคคล

สภาพความพิการในระดับบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการมีงานทำของคนพิการ เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับศักยภาพและขีดความสามารถในการทำงาน ดังนั้น หากคนพิการมีสภาพความพิการรุนแรงมากเกินไปก็อาจทำให้ออกัสการมีงานทำลดลงหรือหากมีงานทำอยู่แล้วก็อาจส่งผลกระทบต่อโอกาสการจ้างงาน (Sevak, et.al., 2015)

สภาพความพิการที่รุนแรงอาจหมายถึงลักษณะทางร่างกาย อารมณ์ สติปัญญา และพฤติกรรมทางสังคมที่เป็นอุปสรรคต่อการจ้างงาน อาทิ สภาพร่างกายที่เป็นโปลิโอขั้นรุนแรงแต่สมัครงานในตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟอาหารในร้านอาหาร หรือ คนที่ระดับสติปัญญาต่ำกว่ามาตรฐานแต่สมัครงานในตำแหน่งพนักงานตบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น ซึ่งการจ้างงานคนพิการตามที่ยกตัวอย่างอาจทำให้คนพิการได้รับบาดเจ็บจากการทำงานและอาจทำให้องค์กรได้รับความเสียหาย ดังนั้น การจ้างงานคนพิการที่มีสภาพความพิการรุนแรงไม่ถือเป็นการกีดกันการจ้างงานแต่อย่างใด สภาพความพิการในระดับบุคคลจะได้รับการแก้ไขมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับครอบครัวเป็นสำคัญ เนื่องจากการเอาใจใส่อย่างดีจากครอบครัวโดยการพบ



แพทย์เป็นประจำ และครอบครัวมีการฝึกฝนคนพิการอย่างต่อเนื่อง ก็อาจทำให้สภาพความพิการดีขึ้นจนอยู่ในระดับที่เหมาะสมต่อการจ้างงาน

### 2.7.3 ครอบครัวคนพิการ

ครอบครัวถือเป็นหน่วยทางสังคมที่สำคัญที่สุดในการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการและส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เนื่องจากครอบครัวมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพ สุขภาวะ พฤติกรรมทางสังคมของคนพิการและโอกาสทางการศึกษาของคนพิการ ครอบครัวเป็นหน่วยที่ทำหน้าที่สำคัญในการสร้างกลไกการเรียนรู้ทางสังคมและเป็นหน่วยที่ทำหน้าที่ก่อกองกลางทางสังคมของคนพิการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือครอบครัวทำหน้าที่ป้อนเพาะคนพิการให้มีความพร้อมในการทำงานและเข้าสังคมกับผู้อื่นได้ อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีความพร้อมในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในทุกมิติมักเป็นครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจมั่นคงพอสมควรและสมาชิกในครอบครัวต้องมียกระดับการศึกษาที่ดีเพียงพอในการส่งเสริมและเลี้ยงดูคนพิการให้กลายเป็นสมาชิกที่ดีของชุมชนและสังคม ในทางตรงกันข้าม หากครอบครัวไม่มีความพร้อมทางเศรษฐกิจและสมาชิกในครอบครัวมีความรู้ไม่เพียงพอ โอกาสการทำงานของคนพิการก็จะลดลงตามไปด้วย เนื่องจากคนพิการจะขาดโอกาสการฟื้นฟูสมรรถภาพและขาดโอกาสการเรียนรู้ชีวิตทางสังคมที่สอดคล้องกับสภาพการจ้างงาน (Kelly, et.al., 2008; Lin, et.al., 2011; Bekhet, et.al., 2012; Smith, et.al., 2012; Xue, and Magiati, 2014; Weiss, et.al., 2015; Woodman, et.al., 2015; Tint and Weiss, 2016; Marsack-Topolewski and Graves, 2020)

### 2.7.4 ระดับการศึกษาของคนพิการ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญเครื่องมือหนึ่งในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเพื่อให้คนพิการมีโอกาสใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับคนในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี นอกจากนี้ การศึกษายังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับโอกาสการมีงานทำของคนพิการ (Ainscow, 2005; Polat, 2011; Koay, 2014) ยิ่งคนพิการได้รับการศึกษาที่ดีขึ้นมากเพียงใด โอกาสการมีงานทำที่ดีก็มากขึ้นไปด้วย

การศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา เป็นระดับการศึกษาที่เน้นทักษะทางวิชาการเพื่อให้อ่านออกและเขียนได้ในเบื้องต้น ซึ่งทักษะที่ได้จากการศึกษาทั้ง 2 ระดับนี้ ยังไม่เพียงพอต่อการทำงานเนื่องจากนายจ้างต้องการคนพิการที่มีทักษะการทำงานที่สอดคล้องกับสภาพการทำงานของตนเอง อาทิ ทักษะการใช้อุปกรณ์สื่อสารเพื่อการทำงาน ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปต่าง ๆ สำหรับการทำงานในสำนักงาน ซึ่งการเรียนการสอนเรื่องดังกล่าวมักเป็นทักษะขั้นสูงและสอนอยู่ในระดับวิทยาลัยสายอาชีพ ประเภทหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือระดับมหาวิทยาลัย ดังนั้น คนพิการที่จบการศึกษาเพียงขั้นประถมศึกษาหรือมัธยมศึกษาจึงมีโอกาสได้รับการจ้างงานน้อยกว่าคนพิการที่มีวุฒิมัธยมศึกษาสายอาชีพหรืออุดมศึกษา

### 2.7.5 นายจ้าง และเพื่อนร่วมงาน

นายจ้างเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งอีกกลุ่มหนึ่งในการจ้างงานคนพิการ เนื่องจากนายจ้างมีอำนาจในการตัดสินใจรับหรือไม่รับคนพิการเข้าทำงาน และยังมีอำนาจตัดสินใจสร้างหรือไม่สร้างสิ่งแวดลอมทางกายภาพในองค์กร ดังนั้น ทศนคติที่ถูกต้องของนายจ้างที่มีต่อคนพิการย่อมทำให้นายจ้างปรับปรุงสภาพแวดลอมการทำงานให้รองรับคนพิการ นอกจากนี้ นายจ้างสามารถสร้างเงื่อนไขการส่งเสริมการจ้าง

งานคนพิการหรือที่เรียกว่า Supported Employment Models ขึ้นมารองรับการจ้างงานคนพิการได้ อาทิ การกำหนดให้มีโค้ชในการทำงานเพื่อช่วยเหลือคนพิการในขณะทำงาน การส่งเสริมทักษะการทำงานด้วยรูปแบบการทำงานจริง (On the Job Training) เป็นมาตรการส่งเสริมการทำงานคนพิการที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น ในทางตรงกันข้าม ทักษะที่เป็นลบต่อคนพิการยอมทำให้โอกาสการมีงานทำของคนพิการลดลง เนื่องจากนายจ้างอาจไม่สร้างระบบส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ (Unger, 2002; Hagner and Cooney, 2003; Darlene, 2007; Irvine, and Lupart, 2008; Lindsay, et.al., 2015; Scott, et.al., 2017; Ameri, et.al., 2018; Nicholas, et.al., 2019; Bowman, 2020; Dreaver, et.al., 2020; Solomon, 2020)

โดยสรุปแล้ว ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจ้างงานคนพิการแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (1) ปัจจัยระดับโครงสร้างมหภาค (Macro Structure) ได้แก่ กฎหมายและนโยบายของรัฐซึ่งได้รับอิทธิพลโดยตรงจากพันธกรณีระหว่างประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่ง อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 (UNCRPD) และเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) และ (2) ปัจจัยระดับโครงสร้างจุลภาค (Micro Structure) ได้แก่ ศักยภาพครอบครัวคนพิการ ปัจจัยส่วนบุคคลของคนพิการ และทัศนคติของนายจ้างและเพื่อนร่วมงานที่มีต่อคนพิการ ซึ่งหากปัจจัยระดับมหภาคและจุลภาคเป็นไปในทิศทางบวก คนพิการก็มีโอกาสได้รับการจ้างงานสูงขึ้นและอยู่ในตำแหน่งงานนานขึ้น นายจ้างที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ และมีประสบการณ์การจ้างงานคนพิการมาระยะหนึ่งแล้วมักจะสร้างกลไกในการส่งเสริมสถานภาพของคนพิการในองค์กรผ่านระบบที่เรียกว่า “ระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการ”

## 2.8 ระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการ (Supported Employment)

ระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการเป็นระบบที่สร้างขึ้นโดยนายจ้างที่มีทัศนคติเป็นบวกต่อคนพิการ และต้องการส่งเสริมคนพิการให้ทำงานโดยนายจ้างกำหนดเงื่อนไขการทำงานให้สอดคล้องกับศักยภาพคนพิการซึ่งอาจเลือกจ้างงานคนพิการแบบเต็มเวลาหรือบางส่วนของเวลาและจ่ายค่าตอบแทนพร้อมสวัสดิการ (ถ้ามี) ให้สอดคล้องกับศักยภาพและผลงานของคนพิการ (Bryan, 2002)

ระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการเกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาในทศวรรษ 1970 โดยเริ่มต้นจากแนวคิดให้คนพิการทางสติปัญญาเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนผ่านรูปแบบการจ้างงานในพื้นที่ (Becker and Drake, 1993) งานวิจัยของบอนด์ชี้ให้เห็นว่าระบบการสนับสนุนการจ้างงานคนพิการในกลุ่มพิการทางสติปัญญาเป็นระบบที่เน้นไปในเรื่องต่อไปนี้ (Bond, 2004: 345 – 359)

1. การจ้างงานที่มีค่าตอบแทน
2. การสนับสนุนต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับคนพิการ
3. การได้รับการจ้างงานที่รวดเร็ว
4. การผนวกรวมคนพิการเข้าสู่สถานที่ทำงาน
5. การให้ความสำคัญกับเรื่องการแสวงหาแหล่งงานของคนพิการ
6. การสร้างระบบสนับสนุนเฉพาะบุคคลสำหรับคนพิการ
7. การให้คำปรึกษาเรื่องผลประโยชน์จากการทำงาน

ระยะแรกของแนวคิดดังกล่าวเน้นไปที่คนพิการทางสติปัญญา ต่อมาระบบการสนับสนุนการจ้างงานดังกล่าวได้ขยายขอบเขตไปยังคนพิการกลุ่มอื่น ๆ ด้วย โดยเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ การสร้างโอกาสในการทำงาน

ให้แก่คนพิการ และการสร้างระบบสนับสนุนให้คนพิการอยู่ในระบบการจ้างงานได้ในระยะยาวผ่านสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เป็นมิตรและเกื้อหนุนต่อคนพิการ

หลักการของระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการมีความสอดคล้องกับแนวคิดการให้ความช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล (Reasonable Job Accommodation)<sup>8</sup> ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเพื่อให้เหมาะสมกับคนพิการ อาทิ อุปกรณ์สำนักงาน ห้องน้ำ สภาพความสว่าง สภาพอุณหภูมิ ระดับสีของห้องทำงาน ระดับของเสียงที่ใช้ในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

2. การปรับปรุงตารางการทำงานสำหรับคนพิการ เนื่องจากคนพิการบางคนอาจมีข้อจำกัดทางร่างกาย และอารมณ์ต่างกัน ดังนั้น นายจ้างต้องกำหนดชั่วโมงการทำงาน และการพักระหว่างชั่วโมงการทำงานให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพความพิการ อาทิ การเพิ่มความถี่ในการพักระหว่างการทำงาน อาจให้คนพิการพักได้ 2 ครั้ง ๆ ละ 30 นาที (ในขณะที่คนอื่นพัก 1 ครั้ง เวลา 60 นาที) หรือเปิดโอกาสให้คนพิการรับงานไปทำที่บ้านได้ในบางครั้ง เป็นต้น ทั้งนี้การปรับปรุงตารางการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่คนพิการ

3. การปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงาน นายจ้างอาจมอบหมายงานที่มีความซับซ้อนให้แก่พนักงานคนอื่น หรืออาจมอบหมายให้คนพิการปฏิบัติหน้าที่ประจำงานเอกสารธุรการขององค์กร เป็นต้น

4. การปรับโครงสร้างของเนื้อหางาน นายจ้างอาจวิเคราะห์ช่วงเวลาทำงานจะสำเร็จ และอาจใช้ฝีมือแรงงานจากคนพิการเฉพาะช่วงเวลาดังกล่าว กรณีนี้ทำให้นายจ้างและคนพิการมีโอกาสวางแผนล่วงหน้าและคนพิการสามารถกำหนดตารางเวลาทำงานของตนเองได้อย่างเหมาะสม

ระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการต้องอาศัย “ผู้กำกับงาน” (Job Coach) ซึ่งผู้กำกับงานอาจเป็นบุคคลภายนอกที่มาจากหน่วยสนับสนุนอื่น อาทิ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานคนพิการ หรือศูนย์พัฒนาศักยภาพคนพิการ เป็นต้น หรืออาจเป็นบุคคลที่นายจ้างตั้งขึ้นในสถานที่ทำงาน ผู้กำกับงานมีหน้าที่ฝึกทักษะแก่คนพิการก่อนการจ้างงานและอาจเข้าไปอบรมหรือฝึกทักษะอาชีพเพิ่มเติมให้แก่คนพิการ ณ สถานที่ทำงานของคนพิการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ประสานงานระหว่างคนพิการ นายจ้าง ผู้ควบคุมงานและเพื่อนร่วมงานด้วย (Inge and Tilson, 1997; Hagner, 2005; Johnson, et.al., 2020; Di Francesco, et.al., 2021; Seagraves, 2021; Martin, et.al., 2023)

ระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการที่มีผู้กำกับงานอยู่ในสถานที่ทำงานเป็นระบบที่ทำให้คนพิการอยู่ในระบบการจ้างงานได้ในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่พบว่า คนพิการตัดสินใจลาออกจากงานเนื่องจากรู้สึกท้อแท้ต่อการทำงานเพราะนายจ้างไม่อาจปรับปรุงเงื่อนไขการทำงานและปรับปรุงสถานที่ทำงานให้รองรับต่อสภาพความพิการของตนเองได้ (Mank, 1994; Mawhood, and Howlin, 1999; Inge, et.al, 2000; Bond, et.al, 2001; Mast and West, 2001; Bond, 2004; Braddock, et.al, 2004; Garcia-Villamisar, and Hughes, 2007; McDonough, and Grant, 2010; Dudley, et.al., 2015; Di Francesco, et.al., 2021) อย่างไรก็ตาม การสร้างระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการต้องอาศัยผู้นำองค์กรที่มีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการและต้องสนับสนุนให้คนพิการได้รับโอกาสจ้างงานและรักษาคนพิการให้อยู่ในระบบการจ้างงาน

<sup>8</sup> การให้ความช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล เป็นหลักการสำคัญ 1 ใน 5 หลักการที่ปรากฏอยู่ในนิยามศัพท์เฉพาะในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 ได้แก่ (1) การสื่อสาร (2) ภาษา (3) การเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความพิการ (4) ความช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล และ (5) อารยสถาปัตยกรรม

ผ่านระบบการสนับสนุนดังกล่าว ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการตามแนวคิดของเมอร์ฟีและโรแกน ดังต่อไปนี้ (Murphy and Rogan, 1995)

1. ทักษะของคนในองค์กรที่มีต่อการจ้างงานคนพิการ ทักษะที่ดีต่อคนพิการจะทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่เปิดรับต่อความหลากหลายในศักยภาพคนพิการและนายจ้างที่มีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการจะกำหนดขอบเขตและภาระหน้าที่ (Job description) ที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับคนพิการ นอกจากนี้ทัศนคติที่ดีจะส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กรและการกลมกลืนในองค์กร (Workplace Socialization) ในลักษณะที่ส่งเสริมศักยภาพคนพิการและส่งเสริมให้คนพิการอยู่ในการจ้างงานต่อไป

2. โครงสร้างองค์กรและนโยบายองค์กร ในส่วนนี้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารองค์กรว่าจะออกแบบโครงสร้างองค์กรให้เป็นแบบใด มีสายการบังคับบัญชาเป็นอย่างไร รวมไปถึงนโยบายองค์กรเป็นนโยบายที่เน้นการทำงานของบุคคลที่มีความหลากหลายหรือไม่ (Workplace Inclusion) ซึ่งทั้งหมดมีความเกี่ยวข้องกับ การจ้างงานคนพิการและการคงอยู่ในระบบการจ้างงานคนพิการทั้งสิ้น

3. การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก หรือในภาษาอังกฤษเรียกว่า Accessibility เป็นเรื่องของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งเสริมหรือไม่ส่งเสริมการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการจ้างงาน เริ่มตั้งแต่ระบบขนส่งสาธารณะ อาทิ รถประจำทาง การขนส่งระบบราง รถแท็กซี่ เป็นต้น สำหรับในองค์กร อาจหมายถึงสิ่งแวดล้อมภายในสำนักงาน อาคาร ร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งในการส่งเสริมระบบการจ้างงานคนพิการ

4. งบประมาณ งบประมาณเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการสร้างระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการเนื่องจากการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพต้องอาศัยเงินในการก่อสร้างและปรับปรุง อาทิ การทำห้องน้ำใหม่ การซ่อมบำรุงทางเลื่อนหรือทางลาด การปรับปรุงสภาพลิฟท์ การปรับปรุงโรงอาหาร เป็นต้น รวมไปถึงการจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านการจ้างงานคนพิการเพื่อทำหน้าที่ผู้กำกับงาน งบประมาณดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับโครงสร้างองค์กร พันธกิจและภารกิจขององค์กร และวัฒนธรรมองค์กร ดังนั้น หากโครงสร้างองค์กรไม่รองรับการทำงานของคนพิการ และวัฒนธรรมองค์กรเป็นวัฒนธรรมที่ไม่เปิดรับความหลากหลาย (Workplace Diversity) การจัดงบประมาณอาจไม่ครอบคลุมเรื่องการจัดระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการ ซึ่งส่งผลให้องค์การมีงบประมาณในเรื่องการจ้างงานคนพิการไม่เพียงพอและนายจ้างอาจชะลอการจ้างงานคนพิการออกไป หรือในกรณีที่มีคนพิการทำงานอยู่แล้ว คนพิการอาจเลือกลาออกจากงานเพราะสถานที่ทำงานไม่รองรับต่อสภาพความพิการ

หากองค์กรต้องการจ้างงานคนพิการ ผู้บริหารองค์กรต้องเปลี่ยนแปลงองค์กร (Organization Change) ในหลายเรื่องเพื่อให้รองรับต่อคนพิการ อาทิ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง การสร้างระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการ การสร้างระบบสวัสดิการสำหรับคนพิการ และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากบุคคลทั่วไปในองค์กรต้องทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่เป็นคนพิการ ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่สามารถสานหลอมรวมคนพิการให้เข้าเป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์กรและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานทั่วไปให้ได้ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญต่อการกลมกลืนทางสังคมในองค์กร (Workplace Socialization) เพื่อให้ทุกคนในองค์กร (ทั้งบุคคลทั่วไปและคนพิการ) ที่มีความรู้สึกเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กรและไม่ถูกกีดกันออกจากกลุ่มหรือต้องไม่ถูกทำให้รู้สึกแปลกแยกออกจากกลุ่ม

ดังนั้น การจ้างงานคนพิการจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติทางสังคมของบุคคลทุกกลุ่มในองค์กรที่มีต่อคนพิการ และทัศนคติดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการกล่อมเกลாத่างสังคมในองค์กร และการกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์กรเป็นปัจจัยที่ทำให้คนพิการตัดสินใจอยู่ในระบบการจ้างงานต่อไปหรือตัดสินใจลาออกจากงาน ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายรายละเอียดเรื่องการกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์กรเอาไว้ในหัวข้อ 2.6 และ 2.7

## 2.9 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการในประเทศไทย

รัฐบาลไทยในฐานะประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติที่ต้องปฏิบัติตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 (UNCRPD) ข้อที่ 27 และเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป้าหมายที่ 8 แล้ว รัฐสภาได้บัญญัติประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ประกอบด้วย การคุ้มครองสิทธิ การสร้างความเป็นธรรมและเสมอภาคไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ดังนี้

มาตรา 4 (คุ้มครองสิทธิ มาตรฐานคุ้มครองถึงคนพิการทุกประเภท) บัญญัติว่า

“ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง

ปวงชนชาวไทยย่อมได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญนี้เสมอกัน”

มาตรา 27 (สร้างความเป็นธรรมและเสมอภาค) บัญญัติว่า

“บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน

ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน

การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ **ความพิการ** สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้...”

นอกจากนั้น รัฐสภาได้ตรากฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการโดยตรงเอาไว้ 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556 ตามมาตรา 33 มาตรา 34 และมาตรา 35

มาตรา 33 บัญญัติว่า

“เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ให้ นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ และหน่วยงานของรัฐรับคนพิการเข้าทำงานตามลักษณะของงานในอัตราส่วนที่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการหรือหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานออกกฎกระทรวงกำหนดจำนวนที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ และหน่วยงานของรัฐจะต้องรับคนพิการเข้าทำงาน”

มาตรา 34 บัญญัติว่า

“นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการที่มีได้รับคนพิการเข้าทำงานตามจำนวนที่กำหนดตามมาตรา 33 ให้ส่งเงินเข้ากองทุนตามมาตรา 24 (5) ทั้งนี้ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานออกกฎกระทรวงกำหนดจำนวนเงินที่นายจ้างหรือสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุน”

นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการที่ต้องส่งเงินเข้ากองทุนตามวรรคหนึ่งแต่ไม่ได้ส่ง ส่งล่าช้าหรือส่งเงินไม่ครบถ้วน ให้เสียดอกเบี้ยในอัตราร้อยละเจ็ดครึ่งต่อปีของจำนวนเงินที่ยังไม่ได้ส่งเข้ากองทุน

นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการซึ่งรับคนพิการเข้าทำงานหรือส่งเงินเข้ากองทุนตามวรรคหนึ่งมีสิทธิได้รับยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าจ้างที่จ่ายให้แก่คนพิการหรือเงินที่ส่งเข้ากองทุน แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ตามกฎหมายกำหนด”

#### มาตรา 35 บัญญัติว่า

“ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่ประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33 หรือนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการไม่รับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33 และไม่ประสงค์จะส่งเงินเข้ากองทุนตามมาตรา 34 หน่วยงานของรัฐ นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการนั้นอาจให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาช่วงหรือจ้างเหมาบริการโดยวิธีกรณีพิเศษ ฝึกงาน หรือจัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ล่ามภาษามือ หรือให้ความช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการก็ได้ ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ”

ทั้ง 3 มาตราดังกล่าวเป็นบทบัญญัติที่สร้างโอกาสการมีงานทำให้แก่คนพิการ และคนพิการต้องการโอกาสการจ้างงาน มีรายได้เป็นของตนเอง และพึ่งพาตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ดังนั้น มาตรา 33 จึงเป็นมาตราที่กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และกระทรวงแรงงานพยายามผลักดันให้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจ้างงานคนพิการให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด

สำหรับมาตรา 34 หน่วยงานของรัฐได้รับการยกเว้นไม่ต้องนำส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เนื่องจากจำนวนเงินที่ต้องนำส่งเป็นเงินที่มาจากระบบราชการด้วยตนเอง

ข้อสังเกตสำคัญตามมาตรา 35 คือ หน่วยงานของรัฐ นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการไม่อาจจ้างคนพิการได้ตามมาตรา 33 และไม่ประสงค์จ่ายเงินส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามมาตรา 34 ต้องจัดสิ่ง 7 อย่างเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ ได้แก่ (กรมการจัดหางาน 2561: 16 – 37)

1. จัดสัมปทาน อาทิ ให้ลิขสิทธิ์สินค้าบางอย่างเพื่อออกไปจำหน่าย อนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน (ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง)
2. จัดสถานที่ให้จำหน่ายสินค้า อาทิ เจ้าของห้างสรรพสินค้าแบ่งพื้นที่ให้คนพิการวางจำหน่ายสินค้าหรือบริการโดยไม่เรียกเก็บค่าเช่า

3. จ้างเหมาช่วงหรือจ้างเหมาบริการ อาทิ การจ้างทำอาหารเลี้ยงสำหรับงานเลี้ยง จ้างผลิตสินค้าที่ระลึก
4. ฝึกงาน อาทิ บริษัท ก จัดอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่คนพิการ โดยบริษัท ก จ่ายเงินจ้างสถาบันสอนภาษาอังกฤษมาสอน
5. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ธนาคาร ก สร้างทางลาดสำหรับลูกค้าที่เป็นคนพิการนั่งรถเข็น บริษัทผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคที่มีอักษรเบรลล์กำกับอยู่ที่บรรจุภัณฑ์
6. จัดให้มีล่ามภาษามือ
7. ให้ความช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ อาทิ ซื่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์มอบให้แก่คนพิการเพื่อให้คนพิการทำงานผ่านระบบออนไลน์

กระทรวงแรงงานเป็นกระทรวงที่ต้องออกกฎกระทรวงตามความในมาตรา 33 และมาตรา 34 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556 ดังนั้นกระทรวงแรงงานจึงออกกฎกระทรวงแรงงานว่าด้วยการกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้าทำงาน และจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554 และ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560 ที่กำหนดสัดส่วนการจ้างงานคนพิการต่อการจ้างงานบุคคลทั่วไปไว้ที่ การจ้างงานคนทั่วไปจำนวน 100 คน ต่อ การจ้างงานคนพิการ 1 คน (100: 1) และกำหนดจำนวนเงินที่นายจ้างหรือสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนต่อไป

อย่างไรก็ตามผลการสำรวจพบว่า ภาคเอกชนปฏิบัติตามมาตรา 33 มาตรา 34 และมาตรา 35 อย่างเคร่งครัด ยกเว้นหน่วยงานของรัฐที่ยังไม่ปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวให้ครบถ้วนถูกต้องตามจำนวนที่กฎหมายบัญญัติ

นอกจากกฎหมายดังกล่าวข้างต้นแล้ว รัฐสภาและรัฐบาลยังได้ตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโอกาสการทำงานในกลุ่มคนพิการอีกหลายฉบับ อาทิ พระราชบัญญัติการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการให้สัมปทานจัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการจัดจ้างเหมาช่วงงานหรือจ้างเหมาบริการโดยวิธีกรณีพิเศษ ฝึกงาน หรือจัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ล่ามภาษามือ หรือให้ความช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการ หรือผู้ดูแลคนพิการ พ.ศ. 2558 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2559 พระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 498) พ.ศ. 2553 (ฉบับที่ 499) พ.ศ. 2553 (ฉบับที่ 519) พ.ศ. 2554 เป็นต้น

## 2.10 การจ้างงานบุคคลออทิสติก

แม้ว่าบุคคลออทิสติกจะมีปัญหาหลายอย่างตามที่กล่าวข้างต้น แต่บุคคลออทิสติกสามารถแสดงอาการความรุนแรงได้ไม่เท่ากันเริ่มตั้งแต่อาการเพียงเล็กน้อยจนถึงอาการรุนแรงซึ่งทางการแพทย์เรียกว่า สเปกตรัมในกลุ่มอาการออทิสติก (Autism Spectrum Disorder, ASD) หมายความว่า บุคคลออทิสติกมีระดับความรุนแรงที่หลากหลายและสามารถบำบัดให้อาการดีขึ้นได้จนสามารถใช้ชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี ซึ่งกลุ่มนี้เรียกว่า บุคคลออทิสติกที่มีสมรรถนะสูง

บุคคลออทิสติกที่มีสมรรถนะสูงเป็นบุคคลที่มีโอกาสเข้าเรียนหนังสือได้อย่างบุคคลทั่วไปและสามารถเรียนไปได้ถึงระดับมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีศักยภาพเพียงพอในการฝึกทักษะอาชีพ ซึ่งระดับการศึกษาและความสามารถในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลออทิสติกมีโอกาสได้รับการจ้างงานและทำงานอยู่ในองค์กร

ลักษณะงานที่เหมาะสมกับบุคคลออทิสติกต้องเป็นงานที่มีคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และให้บุคคลออทิสติกดังกล่าวได้เรียนรู้เนื่องจากบุคคลออทิสติกมีความสามารถในการทำซ้ำ ดังนั้นงานที่เหมาะสมที่สุดคืองานประเภทที่มีลักษณะเหมือนเดิมแต่ละวันหรือไม่มีรายละเอียดเปลี่ยนแปลงมากจนเกินไป อาทิ งานธุรการเอกสารทั่วไป หรืองานทำความสะอาดสำนักงาน เป็นต้น

โอกาสการจ้างงานบุคคลออทิสติกและระยะเวลาการทำงานอยู่ในองค์กรจะยาวนานเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยจากองค์กร มาเซีย สมิธ และคณะ ทำการวิจัยถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลออทิสติกลาออกจากงานก่อนเวลาอันสมควร และพบว่าสาเหตุสำคัญมีดังนี้ (Smith, et.al., 1995: 100 – 104)

1. นโยบายองค์กรไม่ชัดเจน ในสาเหตุนี้เกิดจากองค์กรมีนโยบายที่ไม่ชัดเจนต่อการจ้างงานบุคคลออทิสติกจนทำให้การจัดสรรประเภทงานไม่สอดคล้องกับระดับความสามารถของบุคคลออทิสติก นอกจากนี้บางองค์กรขาดระบบการข้อตกลงร่วมกันระหว่างนายจ้างและบุคคลออทิสติกในเรื่องคุณภาพงานของบุคคลออทิสติกทำให้ความคาดหวังต่อคุณภาพงานไม่ตรงกันและนำไปสู่การลาออกของบุคคลออทิสติกในที่สุด

2. องค์กรขาดระบบสนับสนุนการทำงานเพื่อรองรับบุคคลออทิสติก ประเด็นนี้เป็นประเด็นสืบเนื่องจากการที่องค์กรขาดนโยบายที่ชัดเจนต่อการจ้างงานบุคคลออทิสติก ทำให้องค์กรขาดระบบสนับสนุนการทำงานของกลุ่มบุคคลดังกล่าว และกลายเป็นปัญหาต่อการทำงานระหว่างพนักงานอื่นกับบุคคลออทิสติกที่ต้องทำงานร่วมกัน ซึ่งกรณีนี้อาจทำให้บุคคลออทิสติกไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือถูกกีดกันออกจากกลุ่มจนกลายเป็นสาเหตุบุคคลออทิสติกตัดสินใจลาออกจากงาน

3. เพื่อนร่วมงานมีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับบุคคลออทิสติก ในประเด็นนี้เป็นผลที่เกิดจากทั้ง 2 ข้อข้างต้น และอาจทำให้เพื่อนร่วมงานแสดงพฤติกรรมที่บั่นทอนขวัญและกำลังใจการทำงานของบุคคลออทิสติก อาทิ การล้อเลียนพฤติกรรม การพูดนินทาหลังบุคคลออทิสติก การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลออทิสติกตัดสินใจลาออกจากงาน

4. ทักษะการทำงานของบุคคลออทิสติกกับลักษณะงานที่ทำ ในประเด็นนี้เป็นเรื่องความสามารถในการทำงานของบุคคลออทิสติกและการจัดสรรงานที่เหมาะสมกับบุคคลกลุ่มดังกล่าว ปัญหานี้ไม่ได้เกิดจากนโยบายองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากบุคคลออทิสติกด้วย เนื่องจากบุคคลออทิสติกอาจมีความแปรปรวนในพฤติกรรมการทำงานได้ตลอดเวลาที่ทำงาน อาทิ หยุดทำงานกลางคัน การแสดงพฤติกรรมประหลาดท่ามกลางกลุ่มเพื่อนร่วมงานในขณะเวลาทำงานจนทำให้เกิดความปั่นป่วนในการทำงาน หรือไม่รับคำสั่งใด ๆ เป็นต้น

งานวิจัยของมาเซียและคณะชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการจ้างงานและการลาออกจากงานในกลุ่มบุคคลออทิสติก ข้อเสนอแนะของมาเซียและคณะต่อกรณีนี้คือต้องสร้างกลไกที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างนายจ้าง เพื่อนร่วมงานและบุคคลออทิสติกให้แต่ละฝ่ายเข้าใจซึ่งกันและกันเพื่อนำไปสู่การสร้างระบบสนับสนุนการทำงานที่เหมาะสมกับบุคคลออทิสติก ซึ่งจะส่งเสริมให้บุคคลกลุ่มดังกล่าวมีความภาคภูมิใจในงานของตนเองและกลายเป็นสมาชิกที่มีคุณค่าต่อองค์กร กลไกที่มาเซียและคณะระบุว่า เป็นเครื่องมือสำคัญต่อกรณีดังกล่าวคือ กระบวนการกล่อมเกลางานทางสังคมในองค์กร



## 2.11 การกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การ: ความหมายและความสำคัญ

การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การถือเป็นกระบวนการที่สำคัญในการหล่อหลอมให้คนในองค์การรู้สึกว่ตนเองเป็นสมาชิกคนหนึ่งที่มืคุณค่าสำหรับองค์การและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การจึงมีความหมายว่ “เป็นกระบวนการที่ท่ให้บุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานใหม่ขององค์การ ได้รับรู้ เรียนรู้ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และพฤติกรรมของตนเองเพื่อปรับให้ล่งตัวกับตำแหน่งงานใหม่ที่ได้รับมอบหมาย” (Wanberg, 2012: 17) หรือ “กิจกรรมหรือโครงการหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้พนักงานใหม่มีโอกาสรียนรู้และปรับตัวให้เป็นสมาชิกคนหนึ่งที่ทำงานกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ภายในสถานที่ทำงานได้อย่างกลมกลืน” (Klein and Heuser, 2008: 317-318)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นชี้ให้เห็นว่ การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การเป็นกระบวนการที่ดึงให้บุคคลภายนอกที่เข้ามาในฐานะพนักงานใหม่ขององค์การได้เรียนรู้อัตนฐานสังคมขององค์การ (Norms) กระบวนการทำงาน บรรยากาศขององค์การ โดยมีเป้าหมายเพื่อเปลี่ยนแปลงจากความเป็นบุคคลภายนอกให้กลายเป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์การ การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นได้กับบุคคลที่เพิ่งเข้ามาทำงานในองค์การหรือบุคคลที่ทำงานในองค์การมาระยะหนึ่งแล้วแต่ได้รับการเปลี่ยนงานหรือเลื่อนตำแหน่งใหม่ ซึ่งการเข้าสู่งานหรือตำแหน่งใหม่มีย่อมหมายถึงขอบเขตงานใหม่ เพื่อนร่วมงานกลุ่มใหม่ บรรยากาศการทำงานใหม่ อาทิ พนักงานที่เพิ่งบรรจุใหม่หลังจากเพิ่งจบการศึกษา หรือ ผู้ที่ลาออกจากองค์การหนึ่งไปทำงาน ณ องค์การใหม่ หรือผู้ที่ถูกย้ายงานจากแผนกการตลาดไปสู่แผนกประชาสัมพันธ์ในองค์การเดียวกัน เป็นต้น ซึ่งทั้ง 3 กรณีต้องพบกับการกล่อมเกลาทงสังคมในรูปแบบใหม่อย่างแน่นอน ในกรณีหลังสุดผู้ที่ถูกย้ายงานแต่ยังอยู่ในองค์การเดียวกันอาจปรับตัวทัศนคติ พฤติกรรม และทักษะได้รวดเร็วกว่เมื่อเปรียบเทียบกับ 2 กรณีก่อนหน้า

สำหรับคนที่เป็นพนักงานใหม่สำหรับองค์การ (ไม่ว่จะเพิ่งจบการศึกษา หรือลาออกจากมาจากองค์การอื่น) การเริ่มต้นทำงานในองค์การใหม่ถือเป็นความท้าทายอย่างยิ่งและอาจใช้เวลาปรับตัว ปรับทัศนคติ ปรับความรู้ ปรับทักษะ เป็นต้น เนื่องจากต้องเผชิญกับความไม่ชัดเจนในบทบาทของตนเองในช่วงแรก (Uncertainty) ซึ่งระยะเวลาปรับตัวดังกล่าวอาจใช้เวลาเป็นจำนวนเดือน หรือเป็นปี ดังนั้น องค์การจำนวนมากจึงมีแนวทางให้พนักงานใหม่ต้องผ่านการทดลองงานเป็นระยะเวลาหนึ่งเพื่อประเมินพฤติกรรม ความรู้ ความสามารถและการปรับตัวของพนักงานใหม่ว่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและวัฒนธรรมองค์การหรือไม่ (ระยะเวลาทดลองงานขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์การ บางแห่งอาจกำหนด 3 เดือน 6 เดือน หรือมากกว่าก็ได้)

งานวิจัยด้านการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การจำนวนมากพบว่า ผู้บริหารองค์การใช้กระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมเพื่อท่ให้พนักงานใหม่ (1) เข้าใจบทบาทของตนเองในตำแหน่งงานนั้น (2) ได้รับการยอมรับทางสังคมในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และ (3) ได้ตระหนักถึงคุณค่าของตนเองที่มีต่อองค์การ (Jones, 1986; Cable and Parsons, 2001; Danielson, 2004; Cooper-Thomas and Anderson, 2005; Saks, et.al., 2007; McNatt and Judge, 2008; Fang, et.al., 2011; Saks and Gruman, 2011; Allen and Shanock, 2013; Korte, et.al., 2015; Delobbe, et.al., 2016; Srivastava, et.al., 2018; Kleef, et.al, 2019)

คนทีเพิ่งเข้ามาทำงานใหม่หรือเพิ่งเข้ารับตำแหน่งใหม่มีกระบวนการเรียนรู้อีกว่กับการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การได้ 2 แนวทาง คือ แนวทางที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ (1) การเรียนรู้อผ่านระบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสถานที่ทำงาน บทสนทนาระหว่างวันของการทำงาน บทสนทนาระหว่างรับประทานอาหารด้วยกัน และ (2) แนวทางที่เป็นทางการ อาทิ การประชุมอย่างเป็นทางการ วิทยุทัศน์องค์การ นโยบายองค์การ

โครงสร้างองค์การ การออกแบบองค์การ สายการบังคับบัญชา กฎและระเบียบขององค์การ เป็นต้น (Ibarra and Barbulescu, 2010) พนักงานใหม่ในองค์การอาศัยทั้งสองแนวทางดังกล่าวเพื่อรวบรวมข้อมูลในการเรียนรู้บทบาทการทำงานและขอบเขตหน้าที่ตามตำแหน่งงานของตนเองและของเพื่อนร่วมงานทั้งในระดับตำแหน่งงานเดียวกัน และต่างตำแหน่งกันกัน รวมไปถึงความก้าวหน้าในสายงาน ลักษณะของผู้บังคับบัญชาของตนเอง เป็นต้น

หากพนักงานใหม่ขององค์การที่เรียนรู้วัฒนธรรมองค์การได้อย่างรวดเร็วและปรับตัวให้เข้ากับการกล่อมเกลாதงสังคมจนกลายเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์การแล้ว องค์การจะได้รับประโยชน์จากการทำงานของพนักงานใหม่และอัตราการลาออกลดลงเนื่องจากพนักงานใหม่ดังกล่าวจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ส่งเสริมองค์การและมีทัศนคติในทางบวกต่อองค์การ (Saks and Ashforth, 1997)

อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่พนักงานใหม่ขององค์การทุกคนที่มีการเรียนรู้และตอบรับในทางบวกต่อกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ คนแต่ละคนมีความแตกต่างกันในเรื่องสถานภาพครอบครัว สถานภาพส่วนบุคคล ความเป็นหญิง ความเป็นชาย หรือความเป็นเพศทางเลือก ระดับการศึกษา ประสบการณ์ส่วนตัว เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อทักษะการเรียนรู้และการปรับตัวให้เข้ากับองค์การ (Jones, 1983) พนักงานใหม่ขององค์การบางคนเข้ามาทำงานด้วยเป้าหมายที่แตกต่างจากองค์การและอาจตระหนักดีว่าตนเองเข้ามาทำงานในลักษณะโครงการที่มีระยะเวลากำหนดวันสิ้นสุดชัดเจน พนักงานใหม่ในลักษณะนี้อาจเลือกไม่เรียนรู้วัฒนธรรมองค์การและอาจไม่ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคมขององค์การ (Beyer and Hannah, 2002)

การกล่อมเกลาทงสังคมมิได้ทำให้เกิดผลประโยชน์ต่อองค์การทั้งหมด แต่อาจก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบ ในประวัติศาสตร์โลกชี้ให้เห็นว่า กระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมถูกใช้เป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของคนในสังคมจนทำให้เกิดความเกลียดชังกันระหว่างเชื้อชาติ เนื่องจากการกล่อมเกลาทงสังคมทำให้คนต้องยอมรับ ทัศนคติ แนวปฏิบัติแบบจารีตประเพณี และต้องแสดงออกทางพฤติกรรมตามที่กลุ่มหลักทางสังคมกำหนดไว้ เป็นต้น

ข้อเสียสำคัญที่สุดของกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมคือ การทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลถูกพรากความเป็นตนเองออกไปซึ่งทำให้บุคคลคนนั้นหรือกลุ่มบุคคลกลุ่มนั้นไม่อาจแสดงประสบการณ์ของตนเองหรืออัตลักษณ์ของตนเองได้อย่างเต็มที่ (Allen, 2004) ดังนั้น หากพิจารณาในประเด็นเรื่องการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ ผู้ที่ไม่ยอมประนีประนอมต่อวัฒนธรรมองค์การที่มีอยู่และพยายามแสดงอัตลักษณ์ของตนเองอย่างโดดเด่นจนแตกต่างจากวัฒนธรรมหลักขององค์การ สมาชิกในองค์การคนอื่นที่อยู่ภายใต้วัฒนธรรมหลักจะตีตราให้บุคคลคนนั้นเป็น “คนอื่น (Other)” ที่ไม่เข้าพวกกับบุคคลอื่น (Bullis, 1993) ซึ่งกรณีดังกล่าวอาจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลคนนั้นหรือกลุ่มบุคคลนั้น ๆ ต้องลาออกจากองค์การในที่สุด

## 2.12 การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ: คำอธิบายทางทฤษฎี

การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การเป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้พนักงานใหม่ กลายเป็นสมาชิกองค์การที่ได้รับการยอมรับ สร้างความมั่นใจในการทำงานให้สูงขึ้น ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม ทำให้อัตราการลาออกจากงานลดลง ประโยชน์ดังกล่าวเกิดขึ้นมากเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การของพนักงานใหม่ (Proximal outcomes) ที่นำไปสู่การเรียนรู้ในองค์การในระดับบุคคล (Individual learning) เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่องค์การ ผลสัมฤทธิ์ใน

การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การของพนักงานใหม่ดังกล่าวจะนำไปสู่ “ผลสัมฤทธิ์ขององค์การ” (Distal outcomes) และทำให้องค์การมีศักยภาพการแข่งขันสูงขึ้น (Javdani and Allen, 2011)

การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การของพนักงานใหม่จะเกิดขึ้นได้หรือไม่หรือเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ในองค์การในระดับบุคคลของพนักงานใหม่ การปรับตัวให้เข้ากับองค์การในกลุ่มพนักงานใหม่อาศัยปัจจัยสำคัญ 2 ส่วน คือ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานใหม่ อาทิ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว ประสบการณ์ส่วนตัว เป็นต้น (Barrick, et.al. 2001; Dudley, et.al. 2006, Naquin and Holton, 2006) และ (2) ปัจจัยที่มาจากองค์การ อาทิ วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำในองค์การ สภาพแวดล้อมในองค์การ เงื่อนไขการทำงาน และกลไกการสนับสนุนงานในองค์การ (Eraut, 2000; Hicks, et.al, 2007)

การกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การเป็นกลไกช่วยให้พนักงานใหม่เรียนรู้ 3 เรื่อง คือ (1) บริบทแวดล้อมในองค์การ ซึ่งพนักงานใหม่อาจเรียนรู้ผ่านช่องทางปฐมนิเทศ หรือกิจกรรมส่งเสริมภาพลักษณ์องค์การ (2) บริบทด้านเนื้อหาการทำงาน พนักงานใหม่อาจเรียนรู้จากการอบรม การศึกษา งาน และการสอนงานจากเพื่อนร่วมงานหรือจากผู้บังคับบัญชา และ (3) บริบททางสังคม บริบทนี้มีลักษณะพิเศษต่างจาก 2 ข้อข้างต้น เนื่องจากเป็นกลไกที่แทรกซึมอยู่ในองค์การและมีลักษณะผสมผสานอยู่กับทั้งบริบทแวดล้อมองค์การ และบริบทด้านเนื้อหาการทำงาน อาทิ บรรยากาศการทำงานร่วมกัน ความเอื้ออาทรระหว่างพนักงาน ความเห็นอกเห็นใจระหว่างเพื่อนพนักงาน ระบบช่วยเหลือสนับสนุนกระบวนการทำงาน เป็นต้น

การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การตามคำอธิบายข้างต้นเกี่ยวข้องกับทฤษฎีสำคัญ 5 ทฤษฎี คือ (1) รูปแบบกลวิธีการกล่อมเกลาทงสังคม (Model of Organizational Socialization Tactics) (2) ทฤษฎีการลดความไม่แน่นอน (Uncertainty Reduction Theory) (3) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) (4) ทฤษฎีจิตปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) (5) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกในองค์การ (Leader-Member Exchange Theory) ทั้ง 5 ทฤษฎีประกอบด้วยคำอธิบายที่เกี่ยวข้องดังนี้

### 2.12.1 รูปแบบกลวิธีการกล่อมเกลาทงสังคม (Model of Organizational Socialization Tactics)

รูปแบบกลวิธีการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ เป็นรูปแบบที่ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุดรูปหนึ่งในกลุ่มงานวิจัยด้านการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ ซึ่งได้รับการพัฒนารูปแบบโดยจอห์น แวน มาเนน และ เอ็ดการ์ เซน (John Van Maanen and Edgar H. Schein) อาจารย์จากสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซต (Massachusetts Institute of Technology, MIT) 2 คน เมื่อปี พ.ศ. 2522 (ค.ศ. 1979)

ทั้งคู่เขียนบทความชื่อ Toward a Theory of Organizational Socialization โดยได้วิเคราะห์แยกแยะรูปแบบกลวิธีการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การออกเป็น 6 กลวิธีที่จับเป็นคู่ตรงข้ามกัน ทั้งคู่วิเคราะห์ให้เห็นว่า การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การมีกลวิธีดังนี้ (Van Maanen and Schein, 1979: 209 - 264) ดังนี้

1. กลวิธีเน้นแบบกลุ่ม กับ เน้นแบบเฉพาะบุคคล (Collective vs Individual Socialization Process) กลุ่มพนักงานที่บรรจุใหม่อาจได้รับการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การในลักษณะทั้งกลุ่มพร้อมกันซึ่งจะมีลักษณะคล้ายกับการฝึกทหารใหม่ หรือการปฐมนิเทศกลุ่มพนักงานบรรจุใหม่ หรือการเรียนรู้งานเป็นกลุ่มเฉพาะพนักงานบรรจุใหม่ หรืออาจเป็นพนักงานเดิมที่ขึ้นตำแหน่งใหม่ หรือย้ายไปประจำที่สาขาอื่น และต้องเข้ารับการอบรมพร้อมกันใหม่อีกครั้ง ส่วนใหญ่การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การในลักษณะแบบกลุ่มมักจะ

กำหนดเป็นช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ในสถานที่ใดสถานที่หนึ่งเป็นการเฉพาะเพื่อให้พนักงานที่บรรจุใหม่หรือพนักงานเดิมที่เลื่อนตำแหน่งใหม่ได้ทำความรู้จักกันและเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การใหม่ไปพร้อมกัน ซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นหมู่พวกเดียวกันได้ง่าย ยินดีปฏิบัติตามกติกากลุ่ม รับผิดชอบต่อปัญหาในทิศทางเดียวกัน และมักนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ แม้ว่าพนักงานบรรจุใหม่จะมีแนวโน้มปฏิบัติตามกฎหรือกติกาของกลุ่ม แต่ไม่ได้หมายความว่า พนักงานบรรจุใหม่เห็นด้วยกับข้อตกลงหรือแนวทางปฏิบัติของกลุ่มเสมอไปทุกครั้ง เนื่องจากพนักงานแต่ละคนมีประสบการณ์แตกต่างกัน มีภูมิหลังทางครอบครัว การศึกษา สถานภาพทางครอบครัว ที่แตกต่างกัน ดังนั้น การปฏิบัติตามแนวทางของกลุ่มจึงอาจแตกต่างกันด้วยการประนีประนอมหรือผ่อนปรนมาตรฐานของตนเองลงเพื่อต่อรองให้ตนเองมีสถานภาพเป็นสมาชิกหนึ่งคนในสังคมของกลุ่ม

ในทางตรงกันข้าม การกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การอาจมีกระบวนการแยกทำเฉพาะบุคคลก็ได้ ซึ่งเรียกว่า กระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การแบบเดี่ยว ซึ่งมักปรากฏในกระบวนการอบรมหรือให้ความรู้พนักงานที่เรียกว่า on the job training หรือการฝึกประสบการณ์ในการทำงานแบบบุคลากรทางการแพทย์ที่เรียกว่า Internship หรือ apprenticeship ซึ่งกรณีนี้เป็นการออกแบบการเรียนรู้งานเฉพาะบุคคล และมักปรากฏออกเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล

ดังนั้น การเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การและเรื่องราวต่าง ๆ ในองค์การจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานบรรจุใหม่กับผู้สอนงาน (Coach) หรือพี่เลี้ยง (Mentor) หรือผู้ควบคุมงาน (Supervisor) ที่ฝ่ายบริหารส่งมา ซึ่งผู้สอนงาน พี่เลี้ยง หรือผู้ควบคุมงานที่มากำกับดูแลพนักงานบรรจุใหม่จะกลายเป็นต้นแบบพฤติกรรมการทำงาน (Role model) ที่พนักงานบรรจุใหม่อาจนำไปเลียนแบบ ในกรณีนี้จึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้สอนงาน พี่เลี้ยง หรือผู้ควบคุมงาน ว่ามีมากเพียงใด และมีความเหมาะสมในสถานการณ์แบบใด เนื่องจากเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะแบบกลุ่มแล้ว ลักษณะแบบเดี่ยวมีมีต้นทุนในกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมสูงมากเนื่องจากเป็นลักษณะตัวต่อตัว (One on One) และหากทำอย่างไม่มีมาตรฐานหรือได้ต้นแบบที่ไม่ถูกต้อง พนักงานคนนั้น ๆ อาจกลายเป็นปัญหาขององค์การในที่สุด

เมื่อพิจารณาบริบทของทั้งสองลักษณะแล้ว ผู้วิจัยพบว่า ลักษณะแบบกลุ่มเหมาะสมกับกลุ่มพนักงานที่มุ่งเน้นไปที่การเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Reskill/ Upskill) ในแนวราบ หรืองานเทคนิคที่ต้องส่งมอบงานไปยังอีกแผนกหนึ่งในระนาบเดียวกัน ในขณะที่ลักษณะแบบเดี่ยวเหมาะสมกับกลุ่มพนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในสายงานบริหาร ซึ่งงานในสายงานดังกล่าวมีลักษณะเป็นแนวตั้ง มีความซับซ้อนในกระบวนการตัดสินใจเชิงบริหาร และมีความยุ่งยากมากกว่าสายงานที่ปฏิบัติงานในระนาบเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม ยังไม่อาจจะระบุได้ชัดเจนว่า ลักษณะแบบกลุ่มดีหรือแยกว่าลักษณะแบบเดี่ยว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์ของผู้บริหารองค์การว่า พนักงานบรรจุใหม่ขององค์การนั้นต้องทำงานแบบใดระหว่างการทำงานในแนวราบและการทำงานในแนวตั้ง

2. กลวิธีแบบทางการ กับ แบบไม่ทางการ (Formal vs Informal Socialization Process) ลักษณะที่เป็นทางการคือการแยกพนักงานบรรจุใหม่หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่ออกจากกลุ่มพนักงานที่อยู่เดิมซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการจับเข้าค่ายหลายวัน การส่งเข้าไปอบรมในหลักสูตรของสถาบันอื่นด้วยระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งรวมไปถึงการติดสัญลักษณ์บางอย่างเพื่อแบ่งแยกให้เห็นความแตกต่างอย่างชัดเจน อาทิ เครื่องแบบหรือสิ่งของที่บ่งบอกสถานภาพของพนักงาน อาทิ สถานภาพการเป็นพนักงานช่วงทดลองงาน สถานภาพที่บ่งบอกถึงตำแหน่งงาน หรือ การบ่งบอกถึงคุณวุฒิบางอย่าง เป็นต้น การใช้การกล่อมเกลาทงสังคมในลักษณะที่เป็นทางการจึงเป็นกระบวนการที่เข้มงวดและจริงจังและความผิดพลาดจากการเรียนรู้งานมักเกิดขึ้นน้อยมาก เนื่องจากมีการจัดเตรียม ติดตามและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอด้วยกลไกที่เป็นทางการ ดังนั้น การกล่อมเกลา

ทางสังคมในลักษณะเป็นทางการจึงเหมาะสำหรับบางตำแหน่งงานในสายงานบริหารหรือสายงานวิชาชีพที่มีความสำคัญต่อสาธารณชน อาทิ บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข นักบินพาณิชย์ ผู้พิพากษา หนายความ หรือนักกฎหมาย เป็นต้น

ในทางตรงกันข้าม การกล่อมเกลாத่างสังคมในองค์การลักษณะที่ไม่เป็นทางการ มีจุดเน้นให้พนักงานบรรจุใหม่รู้สึกผ่อนคลายและเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การในแนวราบจากเพื่อนร่วมงานที่บรรจุงานมาก่อน ซึ่งพนักงานบรรจุใหม่สามารถเลือกที่จะมีกิจกรรมทางสังคมกับใครก็ได้ในสายงานของตนเองที่คิดว่าเหมาะสมกับอุปนิสัยของตนเอง อย่างไรก็ตาม ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบรรจุใหม่จะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าพนักงานบรรจุใหม่เลือกใครเป็นต้นแบบในการเรียนรู้งาน และอาจกลายเป็นเรื่องการลองผิดลองถูกในการปฏิบัติงานซึ่งมีโอกาสเรียนรู้ร่วมกับคนที่มิใช่ต้นแบบที่ดีในองค์การ ดังนั้น ผลเสียจึงอาจเกิดได้ง่ายกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ การกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การแบบเป็นทางการ เนื่องจาก มักไม่มีกลไกติดตามตรวจสอบที่รัดกุมเพียงพอ

อย่างไรก็ตาม ลักษณะที่เป็นทางการมักเน้นไปที่ทัศนคติมากกว่าการเรียนรู้ทั่ว ๆ ไปในองค์การ ในขณะที่การปฏิบัติงานของพนักงานต้องอาศัยข้อมูลหรือการเรียนรู้จากเรื่องทั่ว ๆ ไปในองค์การด้วย ดังนั้น เมื่อพนักงานในตำแหน่งบริหาร หรือสายงานวิชาชีพที่ผ่านกระบวนการกล่อมเกลาท่างสังคมในลักษณะที่เป็นทางการจนกระทั่งมีความมั่นคงในตำแหน่งงานนั้นแล้ว ผู้บริหารองค์การต้องเปิดโอกาสให้พนักงานที่ผ่านกระบวนการที่เป็นทางการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การผ่านกระบวนการกล่อมเกลาท่างสังคมลักษณะที่ไม่เป็นทางการด้วย จึงจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นและเข้ากันได้กับพนักงานคนอื่น ๆ ในองค์การ

3. กลวิธีแบบเรียงลำดับขั้นตอน กับ แบบสุ่มตามสถานการณ์ (Sequential vs Random Socialization Process) การกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การลักษณะเรียงลำดับขั้นตอน เป็นกระบวนการที่จัดเรียงการเรียนรู้เป็นลำดับขั้นที่ไม่กระโดดข้ามขั้นตอนหรือไม่ไขว้ไปไขว้มา นิยมใช้กับสายงานที่วิชาชีพ อาทิ บุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องผ่านเรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งมาก่อนที่จะไปเรียนรู้อีกสิ่งหนึ่ง (Prerequisite) หรือผู้พิพากษา หนายความ นักกฎหมาย ที่ต้องเรียนรู้กฎหมายในเชิงหลักการของเรื่องนั้น ๆ ก่อนที่จะไปเรียนรู้กฎหมายในเชิงวิธีการของเรื่องนั้น ๆ เป็นต้น ซึ่งการกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การลักษณะนี้เน้นกระบวนการเป็นขั้นตอนเรียงกันในลักษณะเส้นตรง เหมาะสมกับความสัมพันธ์ภายในองค์การแบบแนวตั้งมากกว่าแนวราบ ซึ่งหากพนักงานบรรจุใหม่หรือพนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเส้นทางการเรียนรู้ที่ได้รับประโยชน์แก่ตนเองตามสายงาน พนักงานคนดังกล่าวก็จะปฏิบัติตามขั้นตอนที่ผู้สอนงาน พี่เลี้ยง หรือผู้ควบคุมงานกำหนดไว้ให้

ในทางตรงกันข้าม การกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การลักษณะสุ่มตามสถานการณ์ เป็นกระบวนการที่พนักงานบรรจุใหม่หรือพนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่เรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าของตนเองหรือสิ่งที่ต้องเข้าไปเรียนรู้โดยมิได้กำหนดไว้เป็นแผนงานหรือขั้นตอนอย่างเป็นระบบ กระบวนการนี้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ไม่ใช่สายงานวิชาชีพหรืองานเทคนิคเฉพาะ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสายงานบริหารงานทั่วไป แผนกธุรการ แผนกบริการทั่วไป พนักงานบรรจุใหม่อาจเรียนรู้สิ่งใหม่จากการขอย้ายงาน หรือการสลับตำแหน่งในระนาบเดียวกัน ซึ่งทำให้พนักงานเรียนรู้งานที่หลากหลายและได้รู้จักคนในสายงานอื่น ๆ ในโอกาสเดียวกัน

4. กลวิธีกำหนดเวลาแน่นอน กับ แบบแปรผัน (Fixed vs Variable Socialization Process) การกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การในลักษณะกำหนดเวลาแน่นอน เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารองค์การกำหนดตารางเวลาการเรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งอาจกำหนดเป็นตารางเวลา อาทิ การกำหนดให้พนักงานบรรจุใหม่เรียนรู้งานจากแผนงานต่าง ๆ แผนงานละ 1 เดือน และเวียนไปจนกว่าจะครบระยะเวลา

ทดลองงาน หรือการกำหนดให้แต่ละตำแหน่งมีวาระการดำรงตำแหน่งเป็นช่วงเวลาและเมื่อพ้นวาระไปแล้ว ต้องถูกย้ายไปอยู่ในตำแหน่งอื่น เป็นต้น ลักษณะแบบกำหนดเวลาแน่นอนทำให้พนักงานใหม่ประมาณการและวางแผนรับมือกับสถานการณ์ในอนาคตได้ เนื่องจากทราบล่วงหน้าจากกำหนดการหรือตารางเวลาว่าจะมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงตำแหน่งเมื่อใด

ในทางตรงกันข้าม การกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรในลักษณะแปรผัน หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ประสบการณ์ของพนักงานใหม่ไม่อาจกำหนดเป็นระยะเวลาที่แน่นอนได้ชัดเจนเนื่องจากผู้บริหารองค์กรยังไม่อาจทำนายสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างชัดเจน อาทิ การลาออกของพนักงาน การเกิดขึ้นของคู่แข่งทางธุรกิจรายใหม่ในตลาด การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างพลิกผัน การเกิดภัยพิบัติ เป็นต้น การเปิดโอกาสให้พนักงานใหม่เรียนรู้ประสบการณ์ไปเรื่อย ๆ ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และตามความพร้อมขององค์กรจึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมที่สุดในสภาวะที่สถานการณ์โลกมีความซับซ้อนและมีความผันผวนไม่แน่นอน การกำหนดรูปแบบการเรียนรู้งานแบบกำหนดเวลาแน่นอนอาจไม่สอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่องค์กรต้องเผชิญหน้า อย่างไรก็ตาม ลักษณะแปรผันนี้อาจสร้างความกังวลใจหรือความไม่แน่ใจให้แก่พนักงานใหม่เนื่องจากพนักงานใหม่ไม่ทราบว่าจะถูกโยกย้ายหรือปรับเปลี่ยนงานหรือต้องไปเรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงานชิ้นใหม่เมื่อใด

5. กลวิธีกำหนดตัวบุคคลต้นแบบ กับ แบบไม่มีบุคคลต้นแบบ (Serial vs Disjunctive Socialization Process) การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรในลักษณะกำหนดต้นแบบเป็นวิธีการที่กำหนดบุคคลที่มีประสบการณ์หรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถอย่างสูงมาเป็นผู้สอนงาน พี่เลี้ยง หรือผู้ควบคุมงาน เพื่อให้พนักงานบรรจุใหม่เรียนรู้งานจากบุคคลดังกล่าว กระบวนการนี้ทำให้เกิดการถ่ายทอดอัตลักษณ์ของการทำงานจากพนักงานรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งในลักษณะสืบทอดประสบการณ์ กระบวนการนี้เป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดความเสียหายต่อองค์กรในอนาคต อาทิ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยบางแห่งอาจกำหนดให้อาจารย์ที่บรรจุใหม่หรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการใหม่ทำงานร่วมกับศาสตราจารย์ที่มีประสบการณ์สูงในการวิจัยในสาขาวิชานั้น ๆ หรือ แพทย์บรรจุใหม่ต้องทำงานร่วมกับแพทย์รักษาเฉพาะทาง เป็นต้น กระบวนการนี้มีอิทธิพลในทางบวกต่อขวัญและกำลังใจในการเรียนรู้ประสบการณ์จากบุคคลต้นแบบ และอาจเกิดแรงบันดาลใจให้ตั้งใจทำงานเพื่อจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในอนาคตตามอย่างของบุคคลต้นแบบ

ในทางตรงกันข้าม ลักษณะที่ไม่มีบุคคลต้นแบบ เป็นกระบวนการที่พนักงานบรรจุใหม่ต้องเรียนรู้ประสบการณ์เอง ทั้งนี้อาจเกิดจากองค์กรยังไม่มีผู้มีประสบการณ์สูงในเรื่องนั้น ๆ หรือ เป็นตำแหน่งที่เปิดขึ้นมาใหม่และตนเองเป็นคนแรกที่ดำรงตำแหน่งนั้น อาทิ การถูกส่งไปเป็นผู้จัดการสาขาที่เพิ่งเปิดใหม่ในต่างจังหวัดเป็นครั้งแรก หรือ เป็นตำแหน่งที่ตนเองเป็นคนแรก อาทิ ตำแหน่งงานบางตำแหน่งมีคนต่างประเทศเป็นผู้จัดการมากกว่า 10 ปี และเพิ่งมีคนไทยเข้ามาดำรงตำแหน่งเป็นคนแรก หรือ บางตำแหน่งมีแต่ผู้หญิงเป็นผู้จัดการมาตลอด 10 ปี และเพิ่งมีผู้ชายมาเป็นผู้จัดการเป็นคนแรก เป็นต้น ซึ่งสถานการณ์นี้ทำให้องค์กรยังไม่มีบุคคลต้นแบบให้พนักงานบรรจุใหม่เรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงาน ดังนั้น หากเกิดปัญหาขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานและเป็นปัญหาใหม่ พนักงานบรรจุใหม่ต้องเรียนรู้และแก้ไขสถานการณ์ด้วยตนเองซึ่งอาจเข้าลักษณะการแก้ไขปัญหาแบบลองผิดลองถูก (Trial and Error) จนกว่าจะค้นพบแนวทางที่เหมาะสมที่สุดในสถานการณ์นี้ย่อมสร้างความกังวลใจให้แก่พนักงานบรรจุใหม่เนื่องจากไม่มีที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์สูง และอาจมีความเสี่ยงสูงที่องค์กรอาจได้รับความเสียหายจากการตัดสินใจลองผิดลองถูกของพนักงานบรรจุใหม่ อย่างไรก็ตาม ในระยะยาว ประสบการณ์การลองผิดลองถูกจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมทางความคิดของ

พนักงานบรรจุใหม่และนำไปสู่การสร้างรูปแบบการทำงานที่มีลักษณะเฉพาะของตนเอง จนอาจนำไปสู่การเป็นบุคคลต้นแบบให้แก่พนักงานบรรจุใหม่รุ่นต่อ ๆ มาได้

6. กลวิธียอมรับตัวตนของพนักงาน กับ เปลี่ยนแปลงตัวตนของพนักงาน (Investiture vs Divestiture Socialization Process) การที่ผู้บริหารองค์กรยอมรับสิ่งที่ติดตัวมากับพนักงานบรรจุใหม่ อาทิ อัตลักษณ์ ค่านิยม ความเชื่อเดิม และทักษะการทำงาน เป็นต้น และต้องการพัฒนาพนักงานบรรจุใหม่ให้เติบโตตามความสามารถที่ติดตัวมาในองค์กรใหม่ เป็นกลวิธีแบบยอมรับตัวตนของพนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานบรรจุใหม่รู้สึกผ่อนคลายและลดความวิตกกังวลในการทำงานในตำแหน่งใหม่ หรือในสถานที่ใหม่ อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานบรรจุใหม่แสดงตัวตน กล้าคิดและแสดงความสามารถของเองอย่างเต็มที่ในตำแหน่งงาน วิธีกรนี้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ไม่จำเป็นต้องสัมพันธ์กับพนักงานอื่นมากนัก อาทิ ตำแหน่งด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตำแหน่งวิเคราะห์ตลาดด้วยเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นต้น

ในทางตรงกันข้าม ตำแหน่งงานบางตำแหน่งที่ต้องสัมพันธ์กับพนักงานอื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่นขององค์กร ที่ต้องแสดงออกถึงความเป็นเอกภาพในการทำงาน การสร้างแบรนด์ของสินค้าหรือบริการ หรือการพัฒนาองค์กร การมีค่านิยมร่วมกัน การมีความเชื่อเรื่องเดียวกัน การมีความภาคภูมิใจในบางสถานการณ์ร่วมกัน จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงตัวตนของพนักงานบรรจุใหม่เพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรที่มีอยู่ กลวิธีการเปลี่ยนแปลงตัวตนของพนักงาน เป็นกระบวนการที่เน้นการเปลี่ยนแนวคิดหรือทัศนคติของพนักงานที่บรรจุใหม่เพื่อควบคุมให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามที่องค์กรต้องการเพื่อสร้างอัตลักษณ์ใหม่ให้เกิดขึ้นในระหว่างที่พนักงานบรรจุใหม่ยังทำงานอยู่ในองค์กร

ตัวแบบการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรของ แวน มานเนน และ เซน ทั้ง 6 คู่ (12 กลวิธี) อาจทำให้พนักงานบรรจุใหม่แสดงออกทางพฤติกรรมใน 3 ลักษณะ คือ

1. การยอมรับสถานะดั้งเดิมขององค์กรที่ยังปรากฏอยู่ (Custodial role) เป็นผลมาจากกลวิธีแบบเรียงลำดับขั้นตอน (Sequential) กลวิธีแบบแปรผัน (Variable) กลวิธีกำหนดตัวบุคคลต้นแบบ (Serial) และ กลวิธีการเปลี่ยนแปลงตัวตนของพนักงาน (Divestiture) กลวิธีดังกล่าวมีลักษณะที่บังคับให้พนักงานบรรจุใหม่ต้องรับฟังและปฏิบัติตามเงื่อนไขบางอย่าง ซึ่งผู้สอนงาน พี่เลี้ยง หรือผู้ควบคุมงานที่มีประสบการณ์สูงอาจกำหนดกระบวนการเรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงานออกแบบมาเป็นขั้นตอนแบบเรียงลำดับก่อนหลัง หรือเป็นไปตามคำสั่งการในแต่ละครั้งหรือการมอบหมายงานแต่ละครั้ง หรือเป็นไปตามรูปแบบที่ผู้มีประสบการณ์สูงในสายงานที่สังกัดอยู่เคยทำเอาไว้และพนักงานบรรจุใหม่ต้องทำตาม กระบวนการเหล่านี้ทำให้พนักงานบรรจุใหม่ต้องละทิ้งความเป็นตัวตนเดิมที่มาจากองค์กรอื่น อาทิ ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม และทักษะ เพื่อมารับทัศนคติใหม่ ความเชื่อใหม่ ค่านิยมใหม่ และทักษะใหม่จากองค์กรใหม่

2. การยอมรับนวัตกรรมในเนื้อหาของงาน (Content Innovation) เป็นผลมาจากกลวิธีแบบกลวิธีเน้นแบบกลุ่ม (Collective) กลวิธีแบบทางการ (Formal) กลวิธีแบบสุ่มตามสถานการณ์ (Random) กลวิธีแบบกำหนดเวลาแน่นอน (Fixed) และ กลวิธีแบบไม่มีบุคคลต้นแบบ (Disjunctive) พนักงานบรรจุใหม่จะปฏิบัติตามตามกลุ่มที่ตนเองทำงานร่วมงานหรือเรียนรู้ประสบการณ์พร้อมกัน ดังนั้น การทำงานเป็นกลุ่มอาจนำไปสู่การสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงานร่วมกันของกลุ่ม ในขณะที่การเรียนรู้ประสบการณ์จากหน้างานใหม่ ๆ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดแน่นอน และเป็นงานที่ยังไม่เคยมีพนักงานคนใดทำมาก่อน อาจเป็นการท้าทายพนักงานบรรจุใหม่ให้นำเสนอแนวคิดสร้างสรรค์ให้แก่องค์กรในที่สุด

3. การทบทวนบทบาทใหม่ของตนเอง (Role Innovation) เป็นผลมาจากกลวิธีแบบเน้นแบบเฉพาะบุคคล (Individual) กลวิธีแบบไม่เป็นทางการ (Informal) กลวิธีแบบสุ่มตามสถานการณ์ (Random) กลวิธีแบบไม่มีบุคคลต้นแบบ (disjunctive) และกลวิธีแบบยอมรับตัวตนของพนักงาน (Investiture) ซึ่งกลวิธีดังกล่าวนี้เน้นไปที่ระดับตัวบุคคล ทำให้พนักงานบรรจุใหม่ต้องทบทวนบทบาทของตนเอง และกำหนดบทบาทของตนเองใหม่ให้เข้ากันได้วัฒนธรรมองค์การที่ตนเองสังกัดใหม่

โดยสรุป ตัวแบบกลวิธีทั้ง 12 กลวิธี เป็นกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การที่ส่งผลให้พนักงานบรรจุใหม่ต้องเรียนรู้ทิศทาง นโยบาย วัฒนธรรมองค์การ ค่านิยมองค์การ และนำมาพิจารณาทบทวนและประยุกต์ให้เข้ากับตัวเองเพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นสมาชิกใหม่ขององค์การ และกลายเป็นสมาชิกที่ได้รับการยอมรับจากองค์การในที่สุด

### 2.12.2 ทฤษฎีการลดความไม่แน่นอน (Uncertainty Reduction Theory)

ทฤษฎีการลดความไม่แน่นอนเป็นทฤษฎีที่ถูกเผยแพร่ในปี พ.ศ. 2518 โดยเบอร์เกอร์และคาลาเบรส (Berger and Calabrese, 1975) ซึ่งอธิบายผ่านการสื่อสารของกลุ่มคนที่ไม่รู้จักกันมาก่อนแต่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ทฤษฎีนี้จำแนกความไม่แน่นอนออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) ความไม่แน่นอนด้านการรับรู้ (Cognitive uncertainty) หมายถึง พนักงานในองค์การที่ไม่รู้จักกันมาก่อนแต่ต้องมาทำงานร่วมกันและต้องมีปฏิสัมพันธ์กันอาจเป็นคนที่มีทัศนคติและความเชื่อที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น การทำงานร่วมกันในระยะแรกอาจสร้างบรรยากาศการทำงานที่ตึงเครียด (Stress) และความตึงเครียดดังกล่าวจะเกิดสูงมากในระยะแรกของการทำงานร่วมกันและอาจลดลงได้เมื่อทำงานร่วมกันไประยะหนึ่งโดยแต่ละคนปรับตัวเข้าหากัน และ (2) ความไม่แน่นอนด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral uncertainty) หมายถึง พนักงานในองค์การที่ไม่รู้จักกันมาก่อนอาจมีค่านิยมที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น พนักงานใหม่ที่มาทำงานกับพนักงานคนอื่นอาจเกิดความเครียดเนื่องจากไม่อาจคาดเดาได้ว่าเพื่อนพนักงานจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นอย่างไร

เบอร์เกอร์และคาลาเบรส ชี้ให้เห็นว่า การแสวงหาข้อมูลเป็นแนวทางที่ลดความไม่แน่นอนได้ และกลยุทธ์ในการแสวงหาข้อมูลตามตัวแบบของเบอร์เกอร์และคาลาเบรสประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ คือ (1) กลยุทธ์สังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Passive seeking) หมายถึง พนักงานใหม่อาจแอบสังเกตพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานเพื่อจดจำหรือรับข้อมูลบางอย่างโดยอาจสังเกตในที่สาธารณะทั้งภายในและภายนอกองค์การ อาทิ ห้องอาหารพนักงาน ในสำนักงาน ในที่ประชุม เป็นต้น (2) กลยุทธ์การสื่อสารกับบุคคลที่ 3 (Active seeking) หมายถึง พนักงานใหม่สอบถามเรื่องของเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งกับเพื่อนร่วมงานอีกคนหนึ่ง ซึ่งกลยุทธ์นี้อาจเกิดขึ้นระหว่างพักรับประทานอาหารกลางวันและพนักงานใหม่ตั้งคำถามกับเพื่อนร่วมโต๊ะอาหารและเป็นประเด็นเรื่องของพนักงานอีกคนหนึ่ง เป็นต้น และ (3) กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interactive seeking) หมายถึง พนักงานใหม่พูดคุยกับเพื่อนพนักงานเกี่ยวกับตัวของเพื่อนร่วมงานคนนั้นที่เป็นคู่สนทนา ซึ่งอาจเป็นการสอบถามเรื่องส่วนตัวในกรณีที่สนิทกันแล้ว หรืออาจเป็นการสอบถามเรื่องเนื้อหาการทำงานตามความคิดของเพื่อนร่วมงานคนนั้น เป็นต้น ดังนั้น เบอร์เกอร์และคาลาเบรส จึงขยายทฤษฎีของตนเองออกมาเป็น 7 สัจพจน์ (Axiom)<sup>9</sup> ซึ่งสัจพจน์ทั้งหมดมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

<sup>9</sup> สัจพจน์ 7 ประการของเบอร์เกอร์และคาลาเบรส ประกอบด้วย (1) วัจนภาษา (2) อวัจนภาษา (3) การหาข้อมูล (4) ระดับความใกล้ชิดของการสื่อสาร (5) การได้รับข้อมูลของทั้งสองฝ่าย (6) การได้รับข้อมูลที่เหมือนกันและ (7) ความรู้สึกเป็นมิตรกัน



ทฤษฎีของเบอร์เกอร์และคาลาเบรสอธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมผ่านกลไกการสื่อสารของมนุษย์ที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม จุดบกพร่องสำคัญของทฤษฎีนี้คือ เบอร์เกอร์และคาลาเบรสพัฒนาสัจพจน์ของตนเองในยุคที่เทคโนโลยียังไม่ทันสมัยเพียงพอ ดังนั้น ทฤษฎีดังกล่าวจึงไม่อาจอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีล้ำสมัยได้ ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2545 (ค.ศ. 2002) อาร์เทมิโอ รามิเรส และคณะ (Ramirez, et.al, 2002) ได้พัฒนาทฤษฎีเพิ่มเติมขึ้นมาโดยอธิบายให้เห็นถึงความสำคัญของการหาข้อมูลผ่านกระบวนการสื่อสารออนไลน์ในลักษณะเครือข่ายออนไลน์ (Shared network) ซึ่งเป็นการอธิบายที่เพิ่มเติมทฤษฎีการลดความไม่แน่นอนที่พัฒนาโดยเบอร์เกอร์และคาลาเบรส นอกจากนี้ ซูซาน แอชฟอร์ด และสตีวอตต์ แบล็ค (Ashford and Stewart, 1996) ได้ อธิบายเพิ่มเติมว่าพนักงานใหม่มีวิธีลดความไม่แน่นอนด้วยการแสดงพฤติกรรมเชิงรุก (Proactive behavior) คือ การหาข้อมูลว่าตนเองต้องทำอะไร อย่างไรเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร (Information seeking) ต้องรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร (Feedback seeking) การแสวงหาพื้นที่ที่สามารถ ต่อรองได้ (Control seeking) การกำหนดสภาพการทำงานหรือสถานการณ์เอง (Framing) การสร้างเครือข่าย ในองค์กร (Networking) และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในองค์กร (Building relationships) ซึ่งทั้งหมดเป็นพฤติกรรมในเชิงรุกที่พนักงานใหม่แสดงออกเพื่อสร้างอำนาจต่อรองให้แก่ตนเองและเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน

โดยสรุป พนักงานบรรจุใหม่มักจะเผชิญหน้ากับสิ่งที่ตนเองไม่ทราบมาก่อน และไม่อาจคาดเดาได้อย่างชัดเจนว่าจะเกิดอะไรขึ้น ซึ่งสถานการณ์เหล่านั้นทำให้พนักงานบรรจุใหม่รู้สึกกังวลใจ ลังเลใจ หรือไม่แน่ใจ ซึ่งหากความรู้สึกดังกล่าวเกิดขึ้นบ่อย ๆ และทวีความรุนแรงมากขึ้น พนักงานบรรจุใหม่อาจเลือกลาออกจากองค์กร อย่างไรก็ตามหากพนักงานบรรจุใหม่ต้องการทำงานอยู่กับองค์กร พนักงานคนนั้น ๆ ต้องแสวงหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองในทุกวิธีการไม่ว่าจะเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ ไม่ว่าจะมาจากเพื่อนร่วมงานหรือจากผู้บังคับบัญชาก็ตาม

เมื่อพนักงานบรรจุใหม่ได้รับข้อมูลที่ต้องรอบด้านและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตนเอง และมีผลงานอันเป็นที่ยอมรับในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน พนักงานบรรจุใหม่จะมีความรู้สึกมั่นคงทางอารมณ์และจิตใจมากยิ่งขึ้นและจะปรับตัวเองให้เป็นสมาชิกใหม่ขององค์กรในที่สุด (Lester, 1987; Miller and Jablin, 1991; Mignery, et.al, 1995; Saks, 1996)

### 2.12.3 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับจิตวิทยาสังคมและสังคมวิทยาเนื่องจากเมื่อมนุษย์รวมกลุ่มกันเป็นสังคม มนุษย์จะสร้างกลไกปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันที่มีผลต่อจิตใจและสถานภาพทางสังคม ทั้งทางบวกและทางลบ จอห์น ธิบอต และฮาร์โรลด์ เคลลี (John W. Thibaut and Harold H. Kelly) เป็นนักวิชาการกลุ่มแรกที่ตีพิมพ์เผยแพร่ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมในปี พ.ศ. 2502 (ค.ศ.1959) โดยทั้งคู่ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง “ผลรางวัล (Reward)” “ต้นทุน (Cost)” และ “ทรัพยากร (Resource)” ทั้งคู่ให้เหตุผลว่า บุคคลที่เป็นสมาชิกที่ดีในสังคมมักได้รับผลรางวัลที่ดีและผลรางวัลดังกล่าวจะกลายเป็นทรัพยากรของบุคคลคนนั้น และบุคคลคนนั้นใช้ทรัพยากรดังกล่าวเป็นต้นทุนต่อไปเพื่อมอบเป็นผลรางวัลให้แก่บุคคลอื่นอีกครั้งหนึ่ง (Thibaut and Kelly, 1959) อย่างไรก็ตาม ทรัพยากรที่บุคคลคนหนึ่งครอบครองอยู่อาจกลายเป็นต้นทุนที่ให้ผลทางลบกับบุคคลอื่นได้หากบุคคลอื่นไม่ปฏิบัติตามกติกาสังคมหรือกติกากลุ่ม อาทิ บทลงโทษทางวินัย การตัดออกจากสมาชิกกลุ่ม เป็นต้น

ปีเตอร์ บลัว (Peter M. Blau) เป็นนักวิชาการด้านสังคมวิทยาที่สนใจปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ในสังคม แต่ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมของบลัวเน้นไปที่กลุ่มทางสังคมขนาดเล็กมากกว่าการอธิบายภาพรวมของสังคมมนุษย์ บลัวให้ความสำคัญกับโครงสร้างของกลุ่มและการใช้อำนาจของกลุ่มในการกำหนดเงื่อนไขการแลกเปลี่ยนทางสังคมเพื่ออธิบายระบบปฏิสัมพันธ์ในเชิงอำนาจในการกำหนดรูปแบบการแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางเศรษฐกิจ ซึ่งบลัวพบว่า บุคคลแต่ละคนมักใช้อำนาจของตนเองในการร่วมกำหนดเงื่อนไขการแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง (Blau, 2006)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนแปลงทางสังคมของอิชิตและเคลลีมีความเหมือนกับบลัวตรงที่ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเกิดจากการแลกเปลี่ยนทางสังคม อาทิ การได้รับอำนาจจากกลุ่มเพื่อกระจายทรัพยากรทางเศรษฐกิจต่อไปยังบุคคลอื่น หรือการได้รับการยอมรับจากกลุ่มให้เป็นสมาชิกที่สมควรได้รับทรัพยากรที่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจ รวมไปถึงผลประโยชน์แลกเปลี่ยนระหว่างกัน (Reciprocity) แต่สิ่งที่แตกต่างกันคือ บลัวเน้นอธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับกลุ่มเล็ก (Microeconomic level) และให้ความสนใจเรื่องโครงสร้างอำนาจในกลุ่มมากกว่าเรื่องกลไกทางจิตของบุคคลที่เป็นสมาชิกในกลุ่ม อย่างไรก็ตามจุดบกพร่องร่วมกันของอิชิตและเคลลี และบลัว คือ ทั้ง 3 คน อธิบายว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคมของมนุษย์ในสังคมต้องอาศัยความสัมพันธ์แบบใกล้ชิดกัน (Intimacy) ซึ่งในยุคเทคโนโลยีด้านการสื่อสารที่ทันสมัย อาทิ เฟสบุ๊ก อินสตาแกรม หรือ Social Media รูปแบบต่าง ๆ ทำให้บุคคลรู้สึกสนิทกันได้ (Close) โดยไม่จำเป็นต้องใกล้ชิดกัน ในลักษณะที่ทำงานในห้องทำงานเดียวกัน (Miller, 2005; Rosenfeld, 2005; Saks, 2006)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การได้เป็นอย่างดี เนื่องจากองค์การเป็นพื้นที่ทางสังคมแบบหนึ่งที่มีกลุ่มบุคคลมาทำงานร่วมกันและต้องมีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม องค์การในยุคสมัยแห่งเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและช่องทางในการสื่อสารที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น นักวิจัยจึงต้องใช้ทฤษฎีแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ผสมกันระหว่างทฤษฎีของอิชิตและเคลลี บลัว มิลเลอร์ โรเซนเฟลด์ และแซคส์

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมอธิบายพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การในเรื่องว่า เมื่อพนักงานได้รับทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่ดี เหมาะสมและเพียงพอจากองค์การ พนักงานคนนั้นจะเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การและมีแนวโน้มปฏิบัติหน้าที่ดีขึ้นเพื่อตอบสนององค์การ ซึ่งทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่ดีอาจหมายถึงผลตอบแทน (Reward) รางวัล (Award) หรือคำชมจากเพื่อนในกลุ่มหรือคำชมจากผู้บริหารองค์การ ดังนั้นกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การในกลุ่มพนักงานใหม่จึงเป็นกระบวนการสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้พนักงานใหม่รู้สึกว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์การที่มีสิทธิได้รับทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่ดีจากองค์การ (Klein, et.al., 2006; Saks, 2006) ในทางตรงกันข้าม หากกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมไม่ประสบความสำเร็จ พนักงานใหม่อาจรู้สึกว่าตนเองไม่ใช่สมาชิกคนหนึ่งขององค์การ ผลที่ตามมาคือ พนักงานใหม่อาจไม่จำเป็นต้องทำอะไรตอบแทนคืนให้แก่องค์การและอาจนำไปสู่การลาออกจากการงานในที่สุด

#### 2.12.4 ทฤษฎีวุฒิปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory)

การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การเป็นกระบวนการที่ทำให้พนักงานบรรจุใหม่เรียนรู้ประสบการณ์เพื่อเข้าสู่การเป็นสมาชิกขององค์การได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้นการเรียนรู้เรื่ององค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมองค์การ และค่านิยมองค์การ จึงเกี่ยวข้องับระดับวุฒิปัญญาทางสังคมและการรับรู้เพื่อตีความหมายอันนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ และค่านิยมองค์การ

ทฤษฎีวุฒิปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory, SCT) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory, SLT) ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีในกลุ่มพฤติกรรมศาสตร์และจิตวิทยา ทั้งในเชิงสังคมและทางการแพทย์ อัลเบิร์ต แบนดูรา (Bandura, 1986) ได้พัฒนานี้มาจากกลไกการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ที่ต้องอาศัยปัจจัยที่เกิดจากปัญหาในการเรียนรู้ (Cognitive factors) ที่ผ่านมาจากประสบการณ์ส่วนตัวตลอดช่วงอายุของตนเองที่ผ่านมา ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อม (Environment factors) อาทิ การสนับสนุนจากกลุ่มเพื่อน การเลี้ยงดูจากครอบครัว เป็นต้น และปัจจัยที่เกิดจากความเข้มข้นของพฤติกรรมคนรอบข้าง (Behavioral factors) อาทิ พฤติกรรมของหัวหน้างาน พฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

สำหรับการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรในกลุ่มพนักงานบรรจุใหม่ ทฤษฎีวุฒิปัญญาทางสังคมชี้ให้เห็นว่า พนักงานบรรจุใหม่ (ในฐานะมนุษย์ในสังคมขององค์กร) จะสังเกตพฤติกรรมจากเพื่อนร่วมงานรอบข้างและตีความหมายการแสดงออกนั้น ๆ เพื่อเทียบเคียงกับประสบการณ์ของตนเองที่ผ่านมาและหากสิ่งที่สังเกตมีความหมายที่ตรงกับจิตของตนเอง พนักงานบรรจุใหม่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้สอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กรเพื่อได้รับสถานภาพการเป็นสมาชิกในองค์กร

โรเบิร์ต วูด และ อัลเบิร์ต แบนดูรา (Wood and Bandura, 1989) ชี้ให้เห็นว่า กระบวนการที่มนุษย์คนหนึ่งจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้ได้รับการยอมรับในฐานะสมาชิกของสังคมมีอยู่ 3 กระบวนการประกอบด้วย (1) ระดับความสนใจ (Attention) ซึ่งหากมนุษย์ให้ความสนใจกับพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ การเรียนรู้พฤติกรรมและตีความหมายในพฤติกรรมที่ตนสังเกตก็จะสูงตามไปด้วย และจะพยายามค้นหาข้อมูลเรื่องนั้น ๆ ของบุคคลคนนั้นให้มากที่สุดพอในการตีความหมาย (2) การรักษาระดับความสนใจ (Retention) เพื่อจัดเรียงข้อมูลที่ได้รับใหม่ (information restructuring) และจัดเก็บข้อมูลนั้นไว้ในความทรงจำ (Memory) (3) การแสดงออกทางพฤติกรรม (Reproduction) ที่ได้จากการสังเกตนั้น

ทฤษฎีวุฒิปัญญาทางสังคมชี้ให้เห็นว่า หากมนุษย์คนหนึ่งยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐานกลุ่มทางสังคมกลุ่มใหม่ และยินดีเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มใหม่ มนุษย์คนนั้นต้องผ่านกระบวนการทบทวนความคิดของตนเองมาอย่างเข้มข้น (Self-regulatory mechanism) จนกระทั่งแน่ใจว่า ความคิด ค่านิยม และประสบการณ์ของตนเองสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกลุ่มใหม่ได้ ซึ่งกระบวนการในขั้นนี้จะนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง (Self-efficacy) ในระดับสูงว่าสามารถเป็นสมาชิกทางสังคมของกลุ่มได้ (Wood and Bandura, 1989)

นักวิจัยด้านการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรหลายคนพบว่า พนักงานบรรจุใหม่ให้ความสนใจกับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มทางสังคมในองค์กร อาทิ ผู้บริหาร ผู้สอนงาน พี่เลี้ยง และผู้ควบคุมงานในสายงานของตนเองในฐานะเป็นบุคคลต้นแบบ และพนักงานบรรจุใหม่มักเลือกใช้วิธีสังเกตพฤติกรรมและหาข้อมูลมาประกอบเพื่อเทียบเคียงประสบการณ์ของตนเองและบุคคลต้นแบบนั้น ซึ่งงานวิจัยด้านการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรมักใช้กรอบคำอธิบายบนพื้นฐานทฤษฎีวุฒิปัญญาทางสังคมที่ชี้ให้เห็นถึงกลไกการเรียนรู้ทางสังคมของพนักงานบรรจุใหม่ที่สัมพันธ์กับการปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองจนนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองที่พร้อมไปสู่การเป็นสมาชิกของกลุ่มทางสังคมในองค์กร (Lent, et.al, 1994; Zimmerman, 1990; Kesebir et.al, 2010; Lent, et.al., 2013; Molano et.al., 2013; Garcia, et.al., 2019).

### 2.12.5 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกในองค์การ (Leader-Member Exchange Theory)

การกล่อมเกลாதงทางสังคมในองค์การเป็นกระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) แบบสองทางไปมาระหว่างพนักงานบรรจุใหม่และเพื่อนร่วมงานในองค์การที่มีความสัมพันธ์ในฐานะผู้บังคับบัญชาหรือความสัมพันธ์แบบเพื่อนร่วมงานในระนาบเดียวกัน (Louise, 1980; Jones, 1983; Graen and Uhl-Bien, 1995; Miner, 2002)

ในช่วงทดลองงาน พนักงานบรรจุใหม่มักให้ความสนใจต่อคำสั่งและพฤติกรรมของหัวหน้างานของตนเอง อาทิ ผู้จัดการ ผู้สอนงาน พี่เลี้ยง หรือผู้ควบคุมงาน เป็นต้น ดังนั้น กระบวนการเรียนรู้ประสบการณ์ในองค์การจึงอยู่ในรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและพนักงานบรรจุใหม่ในลักษณะเรียนรู้แบบแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน เพื่อนำไปสู่การปรับพฤติกรรมของพนักงานบรรจุใหม่ต้องเรียนรู้และยอมรับวัฒนธรรมองค์การ และค่านิยมองค์การ (Graen and Uhl-Bien, 1995)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกในองค์การ ซึ่งให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและพนักงานบรรจุใหม่ โดยให้ความสำคัญใน 4 ชั้น (Graen and Uhl-Bien, 1995) คือ (1) การประเมินความแตกต่างในความสัมพันธ์ระหว่างคนทั้งสองฝ่าย (2) การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคนทั้งสองฝ่ายกับประสิทธิผลขององค์การ (3) การอธิบายกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนทั้งสองฝ่าย และ (4) การขยายความสัมพันธ์ระหว่างคนทั้งสองฝ่าย ซึ่งเมื่อผู้นำและพนักงานบรรจุใหม่ประเมินความสัมพันธ์ระหว่างกันแล้ว และการสร้างความสัมพันธ์นั้นเป็นประโยชน์ต่อองค์การ พนักงานบรรจุใหม่มีแนวโน้มขยายความสัมพันธ์ออกไปในกลุ่มเพื่อนร่วมงานในระนาบเดียวกัน (Miner, 2002; Sheryn and Green, 2002)

ทฤษฎีนี้มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งโดยทั่วไปสามารถจำแนกภาวะผู้นำออกเป็น 3 ประเภท คือ ภาวะผู้นำที่แท้จริง (Authentic Leadership) ภาวะผู้นำที่เน้นการเปลี่ยนแปลงโฉมหน้าองค์การ (Transformational Leadership) และภาวะผู้นำแบบสองปัจจัย (Two-factor model of Leadership)

ผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่แท้จริงมักกระตุ้นการทำงานของพนักงานในองค์การผ่านการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความตระหนักรู้ (Awareness) บนพื้นฐานของศีลธรรมและความโปร่งใสในการทำงาน (Morality) เพื่อให้สมาชิกในองค์การสร้างจิตสำนึกในการทำงานขึ้นมาด้วยตนเองและเชื่อว่าสมาชิกในองค์การจะนำไปต่อยอดพัฒนาตนเองในที่สุด (Luthans and Avolio, 2003; Walumbwa, et.al., 2008) ผู้นำประเภทนี้จึงมักใช้วิธีสร้างจิตสำนึกให้แก่สมาชิกในองค์การ รับฟังความคิดเห็นและเสียงสะท้อนเรื่องการทำงานจากกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ

ผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่เน้นการเปลี่ยนแปลงโฉมหน้าองค์การ มีลักษณะคล้ายกับภาวะผู้นำที่แท้จริงและเน้นสร้างทีมงานในการทำงานผ่านระบบการสื่อสารองค์การเพื่อสร้างระบบสนับสนุนการทำงานของสมาชิกในองค์การ ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคการกระตุ้นแรงจูงใจของทีมสมาชิก การกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และการให้คำปรึกษาแนะนำทีมงาน (Judge & Piccolo, 2004; Yukl, 2010)

ผู้นำที่มีภาวะผู้นำแบบสองปัจจัยมักแสดงภาวะผู้นำออกมา 2 มิติ โดยมิติแรกเป็นเรื่องการทำความเข้าใจและพิจารณาความต้องการที่แท้จริงของสมาชิกในองค์การเพื่อนำไปสู่การสร้างระบบสนับสนุนการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (Consideration) ซึ่งในมิตินี้ ผู้นำจะมีความเป็นมิตรและแสดงความเห็นใจต่อสมาชิกในองค์การ และมิติที่สอง เป็นกระบวนการสร้างโครงสร้างการทำงานที่เป็นมาตรฐาน (Structure Initiation) ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการวางระบบงานที่เป็นขั้นตอนชัดเจน การประสานงานที่เป็น

ระบบชัดเจน การสื่อสารองค์การแบบรอบด้าน การสอนงานตามระบบงานที่กำหนดไว้เป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน (Judge et al., 2004)

ความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพระหว่างผู้นำและพนักงานบรรจุใหม่นำไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญต่อการเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานและข้อมูลดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญต่อการกำหนดบทบาทของพนักงานบรรจุใหม่ และการตีความหมายในบทบาทนั้นเพื่อนำไปสู่การยอมรับวัฒนธรรมองค์การ และค่านิยมองค์การ จนทำให้พนักงานบรรจุใหม่กลายเป็นสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่มในองค์การในที่สุด (Mahsud, et.al., 2010; Hashim, et.al., 2021; Mascareño, et.al., 2020; Martin, et.al., 2022)

พนักงานบรรจุใหม่ที่มีภาวะออทิสติก ถือเป็นกลุ่มพนักงานที่ต้องเรียนรู้ประสบการณ์จากผู้บริหาร องค์การหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายและเพื่อนร่วมงาน กระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การจึงกลายเป็น กระบวนการที่สำคัญต่อการเปลี่ยนสถานภาพจากบุคคลภายนอกไปสู่การเป็นสมาชิกคนหนึ่งที่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในองค์การ

อาการออทิสติก เป็นภาวะความพิการประเภทหนึ่งที่เกิดจากความบกพร่องของระบบประสาทการทำงานของสมองและร่างกายซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา ซึ่งทำให้บุคคลออทิสติกมีความบกพร่องเรื่อง (1) การสื่อสารทางสังคม (2) ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างตนเองและคนรอบข้าง และ (3) การทำพฤติกรรมซ้ำเติม สนใจเรื่องเดิมตลอดเวลา และไม่ยืดหยุ่นในการกระทำ อย่างไรก็ตาม อาการออทิสติก มีลักษณะความรุนแรงหลายระดับตั้งแต่ระดับเบาบางจนถึงระดับรุนแรงซึ่งทางการแพทย์เรียกว่า สเปกตรัม (Spectrum) ดังนั้น บุคคลออทิสติกหลายคนอาจอยู่ในกลุ่มที่มีความเป็นเลิศเฉพาะด้านและสามารถประกอบทำงานในหน่วยงานได้

การเปิดโอกาสให้พนักงานบรรจุใหม่ที่มีภาวะออทิสติกได้เรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงานผ่าน กระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การจึงเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างระมัดระวังเพื่อส่งเสริมให้พนักงานกลุ่มดังกล่าวไม่รู้สึกว่าตนเองมีความแตกต่างจากเพื่อนร่วมงานคนอื่น และส่งเสริมให้พนักงานกลุ่มดังกล่าวเกิดความภาคภูมิใจ (Self-efficacy) ว่าตนเองยังมีประโยชน์ต่อสังคมและระบบเศรษฐกิจ (García-Villamisar, and Hughes, 2007; Wei, et.al., 2018) ดังนั้น งานวิจัยนี้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการสร้างโอกาสให้แก่บุคคลออทิสติกในการจ้างงานและทำงานอยู่ในองค์การได้อย่างภาคภูมิใจและมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การที่เหมาะสมจะเป็นเงื่อนไขสำคัญในการรักษาบุคคลออทิสติกให้คงอยู่กับองค์การต่อไปได้ในฐานะสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมในองค์การ

### 2.13 การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ: ระยะเวลาของกระบวนการ

ไมเคิล เครเมอร์ (Kramer, 2010) ได้ศึกษากลุ่มงานวิจัยด้านการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การจำนวนมากและได้ข้อสรุปว่า ลำดับขั้นของกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การมี 3 ระยะเวลา คือ (1) ระยะก่อนเข้าเป็นสมาชิกองค์การ (Anticipatory Socialization) (2) ระยะปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมองค์การ (Encounter Socialization) และ (3) ระยะเวลาเป็นสมาชิกองค์การอย่างกลมกลืน (Metamorphosis Socialization) ดังนี้

1. ระยะเวลาก่อนเข้าเป็นสมาชิกองค์การ ในระยะนี้บุคคลจะใช้ความสามารถของตนเองในการสร้างกระบวนการย่อยออกมา 2 กระบวนการคือ (1) กระบวนการเลือกลักษณะงานหรืออาชีพที่ต้องการ ในกระบวนการนี้บุคคลจะมีความคาดหวังต่องานหรืออาชีพที่เหมาะสมกับตนเองและก่อให้เกิดรายได้ตามที่ตนเองต้องการ ความคาดหวังดังกล่าวได้รับอิทธิพลโดยตรงจากปัจจัยส่วนบุคคล อาทิ ครอบครัว ระดับการศึกษา

ประสบการณ์ส่วนตัว กลุ่มเพื่อน เป็นต้น (Kramer, 2010: 6 – 7) และปัจจัยทางสังคม อาทิ ทัศนคติของสังคมที่มีต่องานหรืออาชีพนั้น สื่อมวลชนที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คุณค่าหรือไม่ให้คุณค่าต่องานหรืออาชีพนั้น เป็นต้น เมื่อผ่านกระบวนการเลือกรับงานหรืออาชีพที่ต้องการแล้ว บุคคลจะทำกระบวนการที่ (2) การเลือกสถานที่ทำงาน (องค์กร) ที่ต้องการเข้าไปทำงาน โดยเลือกจากความเหมาะสมสอดคล้องกับความคาดหวังของตนเองและเมื่อได้ต้องการที่คาดหวังแล้ว บุคคลคนนั้นจะกลายเป็นพนักงานใหม่ขององค์กรและเริ่มปรับตัวเข้าสู่ระยะที่ 2

2. ระยะปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมองค์กร ระยะนี้เป็นระยะที่บุคคลเริ่มปฏิบัติในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองในองค์กร บุคคลแต่ละคนใช้เวลาไม่เท่ากันในการปรับตัว บางกรณีใช้เวลาไม่นาน แต่ในบางกรณีอาจใช้เวลา 2 – 3 เดือน บุคคลในระยะนี้จะถือว่าเป็นพนักงานใหม่ โดยพนักงานเก่าขององค์กรจะไม่สนใจว่าบุคคลดังกล่าวจะมีประสบการณ์มาจากที่อื่นมากหรือน้อยเพียงใด (Kramer, 2010: 8) ในระยะนี้เป็นระยะที่พนักงานใหม่ในองค์กรต้องปรับตัวเองให้เข้ากับตำแหน่งงาน เพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร หากพนักงานใหม่เคยปฏิบัติงานมาจากองค์กรอื่นมาแล้ว การประยุกต์ประสบการณ์ให้เข้ากับองค์กรใหม่จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เพราะต้องละทิ้งแนวทางปฏิบัติเดิมหรือต้องประยุกต์ให้เข้ากับตำแหน่งใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ และวัฒนธรรมองค์กรใหม่ หากปรับตัวเองไม่ได้ พนักงานใหม่อาจถูกตีความว่า “เป็นคนอื่น” ในองค์กร (Oberfield, 2009)

โดยทั่วไป การปรับตัวของพนักงานใหม่ในองค์กรขึ้นอยู่กับ 2 แนวทาง แนวทางแรกเป็นการใช้บริบทความเป็นสถาบัน (Institutional approach) ซึ่งเป็นแนวทางที่เป็นทางการ อาทิ การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เพื่อแสดงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ โครงสร้างองค์กร นโยบายองค์กร การฝึกอบรมในลักษณะนอกพื้นที่ปฏิบัติงาน (Off-the-Job) เพื่อนำพนักงานใหม่ฝึกทักษะในการทำงานตามแนวทางขององค์กร หรือฝึกทักษะในการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์บางอย่างจนคล่องแคล่วก่อนส่งตัวกลับเข้าสู่ตำแหน่งงานเพื่อเริ่มปฏิบัติต่อไป เป็นต้น แนวทางที่ 2 ใช้บริบทความเป็นบุคคลแต่ละบุคคล (Individual approach) แนวทางนี้เน้นกระบวนการที่ไม่เป็นทางการผ่านรูปแบบการแนะนำกระบวนการทำงานและปล่อยให้พนักงานใหม่ปฏิบัติงานทันที ซึ่งทั้ง 2 แนวทางทำให้พนักงานใหม่ขององค์กรมีโอกาสเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับองค์กร

ทั้ง 2 แนวทางดังกล่าวสร้างความกังวลใจได้อย่างมากสำหรับพนักงานใหม่ขององค์กรเนื่องจากพนักงานใหม่ยังไม่ทราบข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอหรืออาจขาดทักษะในการทำงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ ซึ่งงานวิจัยจำนวนหนึ่งชี้ให้เห็นว่าความกังวลใจเกิดจากการขาดข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร อาทิ วัฒนธรรม ค่านิยม และเป้าหมายองค์กร ภาพลักษณ์องค์กร การเมืองในองค์กร ความสัมพันธ์ของกลุ่มที่เป็นทางและไม่มีเป็นทางการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในสายงาน เป็นต้น (Louis, 1982; Nelson and Quick, 1991; Ostroff, and Kozlowski, 1992; Morrison, 1995; Myers and Oetzel, 2003)

ไมเคิล เครเมอร์ (Kramer, 2010: 79) ศึกษาพบว่าพนักงานใหม่ขององค์กรมักเกิดความกังวลใจเรื่อง การปฏิบัติงานและการปรับตัว และจะสร้างกลยุทธ์ของตนเองในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในช่วงการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมองค์กรโดยส่วนใหญ่เลือกใช้วิธีการสอบถามซ้ำ ๆ จากผู้ควบคุมงานหรือจากเพื่อนร่วมงาน อ่านประกาศหรือเอกสารที่เผยแพร่ในองค์กร ศึกษาคู่มือการปฏิบัติ สอบถามจากผู้เข้ามาเป็นพนักงานใหม่พร้อมตนเอง หาข้อมูลเพิ่มเติมจากองค์กรภายนอก สังเกตพฤติกรรมของคนในองค์กร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับลูกค้าขององค์กร เป็นต้น

เมื่อพนักงานใหม่เริ่มปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมองค์กรได้แล้ว พนักงานใหม่มักมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานที่ตนเองสังกัดอยู่ และจะกลายเป็นสมาชิกองค์กรอย่างกลมกลืนซึ่งเป็นระยะที่ 3

3. ระยะเวลาเป็นสมาชิกองค์การอย่างกลมกลืน ระยะเวลานี้เป็นระยะที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลว่าตนเองปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว เพื่อนร่วมงานให้การต้อนรับ และตระหนักถึงวัฒนธรรมองค์การโดยปฏิบัติตนเองได้อย่างเหมาะสมและกลมกลืนจนตนเองไม่รู้สึกแปลกแยกจากองค์การ (Gallagher and Sias, 2009) อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาไม่ใช่ระยะที่หยุดนิ่งตายตัว งานวิจัยด้านองค์การและการจัดการยืนยันว่าการกล่อมเกลாதงาสังคมในองค์การเป็นลักษณะเป็นพลวัตและสามารถทำให้คนในองค์การกลับไปสู่ระยะก่อนเข้าเป็นสมาชิกองค์การได้อยู่เสมอหากเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การ อาทิ การย้ายตำแหน่งงาน การควบรวมกิจการ การลดขนาดองค์การ เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงในองค์การอาจทำให้เกิดการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง และอาจนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์การใหม่และต้องเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การแบบใหม่ และเป็นเหตุให้สมาชิกในองค์การเดิมต้องกลับไปเรียนรู้งานใหม่เหมือนกับเพิ่งเป็นคนเข้ามาเป็นพนักงานใหม่ กรณีนี้พบได้มากเมื่อมีการย้ายตำแหน่งไปหน่วยงานใหม่แต่ในองค์การเดิม หรือมีการควบรวมกิจการระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง หรืออาจควบรวมหลายองค์การให้กลายเป็นองค์การเดียว (Fincham, 1999; Kramer and Noland, 1999; Sturdy and Gray, 2003; Kramer, 2011)

แนวคิดและทฤษฎีที่ข้างต้นทั้งหมดแยกให้เห็นว่า การกล่อมเกลาทงาสังคมในองค์การแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงาสังคมในองค์การ ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์การ หัวหน้างาน / ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน และ (2) กลุ่มที่รับการถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงาสังคมในองค์การ ประกอบด้วย บุคลากรออทิสติก และครอบครัว

การส่งเสริมให้บุคคลออทิสติกมีงานทำและอยู่ในตำแหน่งงานให้นานที่สุดจึงต้องอาศัยผู้บริหารองค์การที่มีนโยบายชัดเจนเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ และต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์การและสิ่งแวดล้อมองค์การให้เป็นมิตรต่อบุคคลออทิสติก อาทิ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ประเภทงานที่เหมาะสม ระบบสนับสนุนการทำงาน และเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจอาการออทิสติกและพร้อมช่วยเหลือตามความเหมาะสม เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จในการปรับตัวให้เข้ากับองค์การของบุคคลออทิสติกต้องอาศัยปัจจัยส่วนตัวเกื้อหนุนในการปรับตัวด้วย อาทิ คุณภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ระบบความรุนแรงของอาการออทิสติก ประสบการณ์ส่วนบุคคลทั้งหมด เป็นต้น

ดังนั้น การกล่อมเกลาทงาสังคมในองค์การจึงเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของบุคคลออทิสติกในองค์การ เนื่องจากบุคคลออทิสติกในองค์การต้องปรับตัวให้เข้ากับองค์การให้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการปรับตัวให้เข้ากับองค์การได้เป็นเงื่อนไขสำคัญในการทำให้บุคคลออทิสติกมีงานทำและอยู่ในตำแหน่งงานได้ในระยะยาว ในทางตรงกันข้าม การปรับตัวไม่ได้ย่อมทำให้บุคคลออทิสติกขาดโอกาสการมีงานทำและอาจต้องลาออกจากงานในที่สุด

## 2.14 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้สำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกล่อมเกลาทงาสังคมในองค์การกับพนักงานหรือลูกจ้างที่มีภาวะออทิสติก และพบว่า มีงานวิจัยในต่างประเทศจำนวนมากที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการกล่อมเกลาทงาสังคมในองค์การกับบุคคลออทิสติกที่ทำงานในองค์การ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

เมสัน อเมริ และคณะ (Ameri et.al., 2018) ทำวิจัยเรื่องโอกาสการมีงานทำของคนพิการกลุ่มอาการแอสเปอร์เกอร์ (Asperger) ในสหรัฐอเมริกา โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 6,016 ชุดไปยังกลุ่มนายจ้างเพื่อศึกษาว่ามีการกีดกันคนพิการจากการจ้างงานหรือไม่ งานวิจัยดังกล่าวเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่เน้นการ

ประเมินความต้องการจ้างงานของนายจ้าง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า นายจ้างมีแนวโน้มไม่เรียกสัมภาษณ์งานหากผู้สมัครระบุว่าตนเองเป็นบุคคลออทิสติกหรือมีอาการแอสเพอร์เกอร์ งานวิจัยได้ข้อสรุปว่า นายจ้างในระดับรัฐยังไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคนพิการอเมริกัน (American Disabilities Act – ADA)

ดาร์เรน เฮดเลย์ และคณะ (Hedley, et.al., 2018) ทำวิจัยในกลุ่มบุคคลออทิสติกที่มีงานทำแล้วในประเทศออสเตรเลีย จำนวน 9 คน ครอบครัวที่มีบุคคลออทิสติกจำนวน 6 ครอบครัว เจ้าหน้าที่สนับสนุนบุคคลออทิสติกจำนวน 7 คน และเพื่อนร่วมงานอีก 6 คน โดยใช้เทคนิคเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสนทนากลุ่มเพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลในทางบวกต่อการจ้างงานและอัตราการลาออกจากงานในกลุ่มบุคคลออทิสติกที่มีงานทำแล้ว ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลออทิสติกประกอบด้วย การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารองค์กร คำแนะนำและการสอนงานจากเพื่อนร่วมงาน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสถานที่ทำงานและที่ปรึกษาการทำงานสำหรับบุคคลออทิสติก ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลในทางลบต่อบุคคลออทิสติกประกอบด้วย ความยากของเนื้อหา สภาพความรุนแรงของอาการออทิสติกในแต่ละบุคคลที่ไม่เท่ากัน และประสบการณ์ที่แตกต่างกันของบุคคลออทิสติก

อลิซา โอห์ล และคณะ (Ohl, et.al., 2018) ทำวิจัยกลุ่มบุคคลออทิสติกที่มีงานทำแล้วจำนวน 354 คนในสหรัฐอเมริกาและใช้เทคนิคเชิงปริมาณเพื่อสำรวจลักษณะการจ้างงานและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลออทิสติก ผลการวิจัยพบว่า บุคคลออทิสติกมีโอกาสได้รับการจ้างงานสูงมากขึ้นหากระบุมืออาชีพออทิสติกลงไปในปีสมัครตั้งแต่แรก และงานที่บุคคลออทิสติกทำได้ประกอบด้วยงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี งานค้าปลีก และงานในระบบราชการ

เดนิส บับบลิส และคณะ (Bublitz et.al., 2017) ทำวิจัยนักศึกษามหาวิทยาลัยที่มีอาการออทิสติกจำนวน 16 คนเปรียบเทียบกับกลุ่มนักศึกษาทั่วไปจำนวน 14 คนในสหรัฐอเมริกา และใช้เทคนิคเชิงปริมาณเพื่อค้นหาปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารด้วยคำพูดเพื่อการสัมภาษณ์งานโดยนักวิจัยจำลองสถานการณ์จริง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่เป็นออทิสติกมีความกลัวที่จะบอกว่าตนเองมีภาวะออทิสติก แต่การสื่อสารด้วยวาจายังเป็นอุปสรรคสำคัญในการสื่อสารเนื่องจากนักศึกษาที่เป็นออทิสติกแต่ละคนมีความแตกต่างกันในหลายเรื่อง อาทิ พฤติกรรม ประสบการณ์ส่วนตัว ความรุนแรงของอาการ เป็นต้น

เบธ ไฟเฟอร์ และคณะ (Pfeiffer, et.al., 2017) ทำวิจัยในกลุ่มบุคคลออทิสติกที่มีงานทำจำนวน 14 คนในสหรัฐอเมริกาและใช้เทคนิคเชิงคุณภาพชนิดกรณีศึกษาเพื่อค้นหาสภาพแวดล้อมในองค์กรที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานของบุคคลออทิสติก ผลการวิจัยพบว่า การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร ทักษะคิดของเพื่อนร่วมงาน และการจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลโดยตรงต่อคุณภาพการทำงานของบุคคลออทิสติก

กรูมส์ ดาร์เลนน์ และคณะ (Groomes et.al., 2014) ทำวิจัยในกลุ่มบุคคลออทิสติกที่มีงานทำในสหรัฐอเมริกาจำนวน 14 คน และใช้เทคนิคเชิงปริมาณเพื่อสำรวจประสิทธิภาพของการใช้สุนัขช่วยเหลือคนงานที่มีภาวะออทิสติกในขณะทำงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีภาวะออทิสติกมีผลการทำงานได้ดีขึ้นเมื่ออยู่ใกล้กับสุนัขช่วยเหลือและพนักงานกลุ่มออทิสติกมีความมั่นใจมากขึ้นในการทำงานและเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นได้ดีขึ้น

ปีท ครีเกอร์ และคณะ (Krieger, et.al., 2012). ทำวิจัยในกลุ่มบุคคลออทิสติกที่มีงานทำแล้วจำนวน 6 คนในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และใช้เทคนิคเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มบุคคลดังกล่าวเพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการจ้างงานในกลุ่มบุคคลออทิสติก ผลการวิจัยพบว่า บุคคลออทิสติกที่มีโอกาสการจ้างงานสูงเป็นกลุ่มบุคคลที่ผ่านการบำบัดรักษามาแล้วเป็นอย่างดี มีระดับการศึกษาสูง มีครอบครัวที่



สนับสนุนและมีกลุ่มเพื่อนที่เข้าใจตนเอง และกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลออทิสติกรู้สึกว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์การ อย่างไรก็ตาม บุคคลออทิสติกในประเทศสวีตเซอร์แลนด์เลือกที่จะไม่แจ้งอาการออทิสติกของตนเองลงในใบสมัครงาน

เจมส์ ริชาร์ดส์ (Richards, 2012) ทำวิจัยกลุ่มบุคคลออทิสติก (แอสเปอร์เกอร์) ที่มีงานทำ จำนวน 237 คนในประเทศอังกฤษ และใช้เทคนิคเชิงคุณภาพวิเคราะห์ข้อมูลทฤษฎี ผลการวิจัยพบว่า โครงสร้างองค์การและโครงสร้างบริหารมีผลกระทบต่อความรู้สึกต้องการทำงานของบุคคลออทิสติกในองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่า นายจ้างไม่ให้ความสำคัญกับข้อเรียกร้องสภาพแวดล้อมการทำงานจากกลุ่มพนักงานที่เป็นบุคคลออทิสติก

ดอน เฮนดริกซ์ (Hendricks, 2010) วิเคราะห์งานวิจัยด้านการจ้างงานบุคคลออทิสติกและใช้เทคนิคเชิงคุณภาพที่วิเคราะห์เอกสารทฤษฎีจำนวนมาก ผลการวิเคราะห์พบว่า การจ้างงานบุคคลออทิสติกมีผลดีต่อสังคมในภาพรวม อาทิ รัฐบาลได้รับภาษีเงินได้บุคคลทั่วไปและภาษีการค้าจากบุคคลออทิสติก รัฐบาลประหยัดงบประมาณในการช่วยเหลือรายเดือนต่อบุคคลออทิสติก บุคคลออทิสติกมีความรู้สึกภาคภูมิใจตนเองมากขึ้น และพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น บุคคลออทิสติกมีความกล้าเข้าร่วมงานสาธารณะกับชุมชนมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ยังชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลออทิสติกอีกหลายปัจจัย อาทิ ความสามารถในการเข้าสังคมของบุคคลออทิสติกเอง ระดับความรุนแรงของอาการออทิสติก และความสามารถในการสื่อความหมายและการเข้าใจความหมายทางสังคม ข้อสรุปที่สำคัญในงานวิเคราะห์นี้คือการจ้างงานบุคคลออทิสติกจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง อาทิ นายจ้างต้องจัดสรรประเภทงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลออทิสติก การสร้างทัศนคติทางบวกต่อบุคคลออทิสติกโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน การสร้างระบบการสอนงานในที่ทำงาน และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

เพอร์รี แลตตีเมอร์ และคณะ (Lattimore, et.al., 2006) ทำวิจัยในกลุ่มบุคคลออทิสติกในองค์การในสหรัฐอเมริกา จำนวน 4 คน เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการสอนงานในขณะทำงานด้วยรูปแบบห้องจำลองและรูปแบบสอนงานตัวต่อตัว ผลการวิจัยพบว่า การสอนงานทั้ง 2 รูปแบบไม่ประสบความสำเร็จหากแยกกันทำ นักวิจัยทดลองซ้ำและพบว่า การสอนงานบุคคลออทิสติกผสมกันทั้ง 2 รูปแบบกลับทำให้คุณภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มดังกล่าวดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

งานวิจัยทั้งหมดข้างต้นชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ โดยแยกเป็น 3 เรื่องคือ เรื่องที่ 1 ทัศนคติของนายจ้างและเพื่อนร่วมงานที่มีต่อบุคคลออทิสติก งานวิจัยชี้ให้เห็นว่าทัศนคติของคนทั้ง 2 กลุ่มดังกล่าวมีอิทธิพลอย่างยิ่งกับโอกาสการจ้างงานของบุคคลออทิสติกและระยะเวลาการทำงานกับองค์การของบุคคลออทิสติก หากนายจ้างและเพื่อนร่วมงานมีประสบการณ์เกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการมาก่อน คนกลุ่มดังกล่าวจะมีความเข้าใจที่เป็นบวกต่อบุคคลออทิสติกและสร้างกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การที่ส่งเสริมให้บุคคลออทิสติกเป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์การได้อย่างรวดเร็ว (Garcia-Villamisar and Hughes, 2007; Charmaz, 2010)

เรื่องที่ 2 นโยบายการจัดสรรประเภทงาน (Job Placement) ให้แก่บุคคลออทิสติก นายจ้างที่ต้องการจ้างงานบุคคลออทิสติกเข้าทำงานต้องมีประสบการณ์และต้องรู้ว่าในองค์การของตนเองมีงานประเภทใดที่เหมาะสมกับทักษะและความสามารถของบุคคลออทิสติก การจัดสรรประเภทงานที่ไม่เหมาะสมกับบุคคลออทิสติกอาจนำไปสู่ปัญหาในกระบวนการทำงานและสร้างทัศนคติที่เป็นลบต่อบุคคลออทิสติกในกลุ่มผู้ควบคุม

งานและกลุ่มเพื่อนร่วมงาน การจัดสรรประเภทงานให้แก่บุคคลออทิสติกต้องอาศัยนโยบายองค์การที่ส่งเสริมคนพิการ (Disability-related policies) และนายจ้างต้องกำหนดออกมาเป็นมาตรการให้ชัดเจน (Lattimore, et.al., 2006; Broughton and Strebler, 2008)

เรื่องที่ 3 ความพร้อมส่วนบุคคลของบุคคลออทิสติกในการเข้าสู่การจ้างงาน ประเด็นที่สำคัญคือ ทักษะชีวิตของบุคคลออทิสติกแต่ละคนในการใช้ชีวิตประจำวัน อาทิ การเข้าใจความหมายทางสังคม การแสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่งในประเด็นนี้เกี่ยวข้องกับโอกาสในการฟื้นฟูสมรรถภาพตั้งแต่เด็ก ระดับการศึกษา อายุ เพศ และพื้นฐานครอบครัว นอกจากนี้ ระดับความรุนแรงของอาการออทิสติกเป็นปัจจัยส่วนบุคคลอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อโอกาสการจ้างงานและระยะเวลาการทำงานร่วมกับคนอื่น ระดับความรุนแรงของอาการออทิสติกที่อยู่ในระดับต่ำหรือที่เรียกว่า “กลุ่มออทิสติกที่มีสมรรถนะสูง” ส่งผลให้การฝึกทักษะอาชีพมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย มีโอกาสเข้าสู่ระดับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น และนำไปสู่โอกาสการจ้างงานและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ในที่สุด (Garcia-Villamizar and Hughes, 2007; Hendricks, 2010)

งานวิจัยดังกล่าวมีข้อสรุปที่สำคัญร่วมกันว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานบุคคลออทิสติกและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลกลุ่มดังกล่าว ซึ่งนายจ้างและเพื่อนร่วมงานต้องให้ความสำคัญต่อการกลมเกลียวทางสังคมในองค์การที่มีต่อเพื่อนร่วมงานที่เป็นบุคคลออทิสติก การจ้างงานเป็นเรื่องสำคัญสำหรับบุคคลออทิสติกและการกลมเกลียวทางสังคมในองค์การเป็นเรื่องสำคัญเช่นเดียวกันเนื่องจากเป็นกระบวนการที่อาจสร้างหรือทำลายขวัญและกำลังใจในการทำงานของกลุ่มบุคคลออทิสติกในองค์การได้ ดังนั้น องค์การที่จ้างงานบุคคลออทิสติกไว้แล้วจึงต้องให้ความสำคัญไปที่การกลมเกลียวทางสังคมในองค์การ เพื่อให้บุคคลกลุ่มดังกล่าวไม่รู้สึกรบกวนแยกจากผู้อื่น ไม่ถูกล้อเลียน ไม่ถูกกีดกันแกล้ง หรือการแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ทำลายขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคคลกลุ่มดังกล่าว หากองค์การมีนโยบายและแนวปฏิบัติชัดเจนเกี่ยวกับการจ้างงานบุคคลออทิสติก บุคคลออทิสติกโดยเฉพาะอย่างกลุ่มที่มีสมรรถนะสูงจะกลายเป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนองค์การในระยะยาวต่อไป

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

บทนี้อธิบายถึงระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการตอบคำถามวิจัยสำคัญ จำนวน 3 คำถาม คือ (1) วิเคราะห์กระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออกทิสติก (2) วิเคราะห์ตัวชี้วัดความสำเร็จ (ความล้มเหลว) ในการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออกทิสติก และ (3) เสนอแนะแนวทางการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การที่เหมาะสมต่อบุคลากรออกทิสติก

เนื่องจากงานวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กรของบุคคลออกทิสติก การเก็บข้อมูลจึงครอบคลุมถึงบุคคลออกทิสติกที่ได้รับการจ้างงาน ผู้ปกครอง/ ครอบครัวที่ทำหน้าที่ปกครองดูแล ผู้บริหารองค์การที่จ้างงาน หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานในองค์การ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดระเบียบวิธีวิจัยในงานวิจัยนี้ตามมาตรฐานจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ของ Belmont Report โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 การออกแบบงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การงานที่มีต่อบุคลากรออกทิสติกในองค์การผ่านวิธีการให้ข้อมูลสำคัญจากประสบการณ์จริงของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทุกคน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเปิดโอกาสให้แต่ละคนบอกเล่าข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออกทิสติกได้อย่างเต็มที่

ผู้วิจัยปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ของ Belmont Report ซึ่งผู้วิจัยให้ความเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ด้วยการแจ้งทุกคนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ทราบถึง (1) วัตถุประสงค์การวิจัยนี้โดยละเอียด (2) ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยนี้รวมถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และ (3) กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยจัดทำเป็นเอกสารชี้แจงโครงการวิจัยที่มีรายละเอียดครบถ้วน เข้าใจง่าย และเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนมีอิสระอย่างเต็มที่ก่อนตัดสินใจว่าจะเข้าร่วม หรือไม่เข้าร่วม เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ในงานวิจัยนี้

กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนได้อ่านเอกสารชี้แจงข้อมูลโครงการวิจัยจนเข้าใจดีแล้ว และประสงค์เข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ขอให้แต่ละคนลงนามตอบรับการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้เป็นลายลักษณ์อักษรแลเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานการปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ของ Belmont Report

#### 3.2 การเลือกพื้นที่วิจัย

ความสำคัญของปัญหาในบทที่ 1 ตลอดจนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ชี้ให้เห็นว่านับถึงปี พ.ศ. 2565 การจ้างงานบุคคลออกทิสติกในประเทศไทยตามพระราชบัญญัติส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 มาตรา 33 ยังอยู่ในระดับต่ำมาก

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 พบว่า สถานประกอบการที่จ้างงานคนพิการเป็นสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเมืองที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจในระดับสูงของแต่ละประเทศ และต้องเป็นเมืองที่มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หลากหลาย ในกรณีของประเทศไทย กรุงเทพมหานคร เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจระดับสูงและมีกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หลากหลายครอบคลุมด้านอุตสาหกรรมและ

พาณิชย์กรรม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกองค์การที่จ้างงานบุคคลออทิสติกในเขตกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่วิจัยในโครงการนี้ และผู้วิจัยใช้รายงานจำนวนการจ้างงานคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2565 เป็นข้อมูลหลักในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ในแต่ละกลุ่ม

### 3.3 คุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้

การกลุ่มเกลาทางสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรเกิดขึ้นอย่างเข้มข้นภายใน 1 ปีแรกของการจ้างงาน ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงเลือกศึกษาเฉพาะองค์การที่มีการจ้างงานบุคคลออทิสติกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 เท่านั้น ตามรายงานจำนวนการจ้างงานคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2565 ซึ่งสอดคล้องกับช่วงเวลาการเก็บข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ของผู้วิจัยในปี พ.ศ. 2566 - 2567

ผู้วิจัยปฏิบัติตามมาตรฐานการทำวิจัยมนุษย์ของ Belmont Report ในหลักการข้อที่ 3 ว่าด้วยความเป็นธรรมในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Fair Subject Selection) ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ไว้ 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกลุ่มเกลาทางสังคมในองค์การ ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์การ หัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน และ (2) กลุ่มที่รับการถ่ายทอดการกลุ่มเกลาทางสังคมในองค์การ ประกอบด้วย บุคคลออทิสติกที่ทำงานอยู่กับองค์การ เฉพาะผู้ที่ได้รับการจ้างงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 เท่านั้น และผู้ปกครอง/ ครอบครัวของบุคคลออทิสติก โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกลุ่มเกลาทางสังคมในองค์การ ประกอบด้วย
- ผู้บริหารองค์การที่จ้างบุคคลออทิสติก มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ ครบทุกข้อ คือ
1. ต้องดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่าผู้จัดการ หรือเทียบเท่า หรือผู้ได้รับมอบหมาย
  2. ยังดำรงตำแหน่งตามข้อที่ 1 ในองค์การ ในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์ และ
  3. ยินดีให้ข้อมูลด้วยตนเอง
- หัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานที่ปฏิบัติงานหรือเคยปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลออทิสติก มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ ครบทุกข้อ คือ
1. เป็นหรือเคยเป็นหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานโดยตรงตามสายงานของบุคคลออทิสติก ในปี พ.ศ. 2565
  2. มีประสบการณ์ควบคุมหรือให้คำแนะนำการทำงานของบุคคลออทิสติกไม่น้อยกว่า 1 เดือนในขณะที่มีการจ้างบุคคลออทิสติกในปี พ.ศ. 2565
  3. ยังเป็นพนักงานอยู่ในองค์การ ในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์ และ
  4. ยินดีให้ข้อมูลด้วยตนเอง
- เพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานหรือเคยปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลออทิสติก มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ ครบทุกข้อ คือ
1. ต้องทำงานหรือเคยทำงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือแผนกเดียวกันกับบุคคลออทิสติกในปี พ.ศ. 2565 ไม่น้อยกว่า 1 เดือนก่อนนักวิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์
  2. ยังทำงานหรือเคยทำงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือแผนกเดียวกันกับบุคคลออทิสติกที่อยู่ระหว่างการจ้างงานปี พ.ศ. 2565

3. ยังเป็นพนักงานอยู่กับองค์การในขณะที่ผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์
3. ยินดีให้ข้อมูลด้วยตนเอง

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่รับการถ่ายทอดการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การ ประกอบด้วย

บุคคลออทิสติกที่ได้รับการจ้างงานกับองค์การ มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ ครบทุกข้อ คือ

1. ไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์การเดียวกันกับประชากรกลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 ข้างต้น
2. อายุไม่น้อยกว่า 20 ปี นับถึงวันที่ผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์
3. ถือบัตรประจำตัวคนพิการตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ

มนุษย์

4. ไม่มีอาการทางจิตเวช และ/หรือพิการซ้ำซ้อน
5. จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 (เกณฑ์การศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ตามพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545)
6. ทำงานหรือเคยทำงานกับองค์การในปี พ.ศ. 2565
7. สามารถสื่อสารด้วยคำพูดในระดับสนทนากับผู้อื่นได้อย่างราบรื่นตั้งแต่ต้นจนจบการ

สนทนา (ICF - D350)

8. ยินดีให้ข้อมูลด้วยตนเอง

ผู้ปกครองของบุคคลออทิสติก มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ ครบทุกข้อ คือ

1. เป็นสมาชิกในครอบครัวที่ทำหน้าที่ดูแลบุคคลออทิสติก
2. มีบุคคลออทิสติกในครอบครัวทำงานอยู่กับองค์การตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2565 และ
3. ยินดีให้ข้อมูลด้วยตนเอง

### 3.4 การเลือกจำนวนผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้

งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ผู้วิจัยกำหนดประชากรที่ใช้ในโครงการวิจัยนี้ไว้ตามทฤษฎีของ Van Maanen and Schein, ที่กำหนดกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การไว้ 5 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มผู้บริหารองค์การที่จ้างบุคคลออทิสติก (2) กลุ่มหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงาน (3) กลุ่มเพื่อนร่วมงาน (4) บุคคลออทิสติกที่ทำงานอยู่กับองค์การ (เฉพาะผู้ที่ได้รับการจ้างงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 เท่านั้น) และ (5) ผู้ปกครอง/ ครอบครัวของบุคคลออทิสติก

ผู้วิจัยได้รับข้อมูลการจ้างงานบุคคลออทิสติกจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ข้อมูล ณ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 พบว่ามีองค์การที่จ้างบุคคลออทิสติกในฐานข้อมูลทั้งสิ้น 171 แห่ง จำนวนการจ้างงานสะสมรวมทั้งสิ้น 222 คน โดยเป็นข้อมูลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2565 และเมื่อใช้หลักเกณฑ์ตามข้อ 3.2 และ 3.3 ทำให้เหลือองค์การเพียง 23 แห่ง จำนวนการจ้างบุคคลออทิสติก รวมทั้งสิ้น 31 คน และจากจำนวนองค์การทั้งหมด 23 แห่ง มีองค์การภาครัฐจำนวน 7 แห่ง

เมื่อผู้วิจัยติดต่อองค์การดังกล่าวเพื่อยืนยันข้อมูล องค์การภาครัฐ 2 แห่ง และองค์การภาคเอกชน 1 แห่ง ปฏิเสธการเข้าร่วมในงานวิจัยนี้ ดังนั้น ทำให้เหลือองค์การทั้งสิ้น 20 แห่งที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ รวมการจ้างงานบุคคลออทิสติกจำนวน 28 คน

ทฤษฎีของ Van Maanen and Schein ชี้ให้เห็นว่า กระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ (ผู้บริหาร

หัวหน้างาน/ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน) และกลุ่มผู้รับผลการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กร (พนักงานใหม่ ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึงบุคลากรออทิสติกและผู้ปกครอง/ ครอบครัว) เนื่องจากผู้วิจัยต้องปกปิดข้อมูลของกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน ดังนั้น จึงกำหนดให้กลุ่มผู้บริหารองค์กร กลุ่มหัวหน้างาน/ผู้ควบคุมงาน และกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ต้องไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเดียวกันกับบุคลากรออทิสติกที่ถูกเลือกขึ้นมา

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงแบ่งกลุ่ม ออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ตามทฤษฎีของ Van Maanen and Schein กลุ่มละ 10 องค์กร เท่ากัน โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการเลือกสุ่มเลือกองค์กรอย่างง่าย ง่าย (Simple Radom Sampling) เพื่อให้ได้องค์กรในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยนับข้อมูลการจ้างงานมาจัดเรียงจากองค์กรที่ 1 - องค์กรที่ 20 ผสมกันระหว่างองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยทำสลากแต่ละองค์กร โดยระบุตัวเลขแทนชื่อองค์กร โดยเรียงจากเลขที่ 1 จนถึงเลขที่ 20 และบรรจุลงภาชนะเพื่อจับเลือกขึ้นมาโดยไม่ใส่คืน

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยจับสลากตัวเลขขึ้นมาจำนวน 10 ใบและกำหนดให้เป็นผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารองค์กร ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน และอีก 10 ใบที่เหลือเป็นผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์กลุ่มบุคลากรออทิสติกที่ได้รับการจ้างงานในองค์กรซึ่งรวมถึงผู้ปกครองในครอบครัวด้วยอีก 10 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนองค์กรที่ถูกสุ่มเลือก

องค์กร		องค์กร	
สัมภาษณ์เฉพาะผู้บริหาร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน เท่านั้น		สัมภาษณ์เฉพาะบุคลากรออทิสติกเท่านั้น	
องค์กร ลำดับที่	จำนวนบุคลากรออทิสติก	องค์กร ลำดับที่	จำนวนบุคลากรออทิสติก
2**	2	1**	2
3*	1	5*	1
4**	2	6**	1
7**	2	10*	1
8*	1	11**	2
9**	1	13**	1
12**	2	14*	2
15**	2	16**	1
17*	1	18**	1
19**	1	20**	1
รวม	15	รวม	13

\* องค์กรภาครัฐ

\*\* องค์กรภาคเอกชน

เมื่อได้จำนวนองค์กรตามการแบ่งกลุ่มดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยติดต่อองค์กรแต่ละกลุ่มดังนี้

1. กลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กร (ผู้บริหาร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน) ผู้วิจัยติดต่อองค์กรลำดับที่ 2 3 4 7 8 9 12 15 17 19 และส่งหนังสือราชการลงนามโดยคณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พร้อมแนบเอกสารประชาสัมพันธ์

โครงการวิจัย เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย หนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย และแนวคำถามสัมภาษณ์ ให้ผู้บริหารแต่ละองค์การพิจารณาก่อนตัดสินใจเข้าร่วมโครงการวิจัย (เอกสารดังกล่าวผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา) เมื่อองค์การแต่ละแห่งพิจารณาเอกสารทั้งหมดแล้ว มีองค์การตอบรับเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ 7 แห่งเท่านั้น ประกอบด้วย องค์การลำดับที่ 3 4 7 8 9 12 17

ผู้บริหารองค์การทั้ง 7 ประชาสัมพันธ์โครงการวิจัยนี้ให้แก่บุคลากรในสังกัดของตนเอง และมีผู้ยินดีสมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้จำนวน รวม 14 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์การ 2 คน ผู้ควบคุมงาน/หัวหน้างาน 5 คน และเพื่อนร่วมงานบุคคลนอกทีสตึก 7 คน ตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ในกลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ

องค์การลำดับที่	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ในกลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ (คน)		
	ผู้บริหารองค์การ	หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน	เพื่อนร่วมงานบุคคลนอกทีสตึก
3*	1	-	1
4**	1	-	1
7**	-	1	1
8*	1	-	1
9**	-	1	1
12**	-	1	1
17*	-	1	1
รวม	3	4	7

\* องค์การภาครัฐ \*\* องค์การภาคเอกชน

2. กลุ่มผู้รับผลการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ (บุคคลนอกทีสตึกที่ได้รับการจ้างงานและครอบครัว) ผู้วิจัยติดต่อนายกสมาคมผู้ปกครองบุคคลออทิสซึม(ไทย) และประธานมูลนิธิออทิสติกไทย (เป็นบุคคลคนเดียวกัน) และได้รับการยืนยันว่า บุคคลออทิสติกที่ได้รับการจ้างงานในองค์การลำดับที่ 1\*\* 5\* 6\*\* 10\* 11\*\* 13\*\* 14\* 16\*\* 18\*\* 20\*\* มีผู้ปกครองอยู่ในเครือข่ายของสมาคม และมูลนิธิ (\* หมายถึง องค์การภาครัฐ \*\* หมายถึง องค์การภาคเอกชน)

ดังนั้น ผู้วิจัยส่งเอกสารประชาสัมพันธ์โครงการวิจัย เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย หนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย และแนวคำถามสัมภาษณ์ผ่านสมาคมผู้ปกครองบุคคลออทิสซึม (ไทย) และขอความอนุเคราะห์ให้สมาคมฯ ช่วยประชาสัมพันธ์ไปยังผู้ปกครอง/ ครอบครัวบุคคลออทิสติกดังกล่าว

หลังจากบุคคลออทิสติกและผู้ปกครอง/ ครอบครัวพิจารณาเอกสารดังกล่าวแล้ว มีบุคคลออทิสติกตอบรับเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ 10 คน (องค์การละ 1 คน เท่านั้น) และผู้ปกครองของบุคคลออทิสติกที่เข้าร่วมโครงการวิจัยอีกจำนวน 10 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ในกลุ่มที่ 2 ทั้งสิ้น 20 คน

จำนวนผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทั้ง 2 กลุ่มรวมทั้งสิ้น 34 คนดังกล่าวถือเป็นจำนวนที่มากเพียงพอในการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้งสองกลุ่มเป็นไปตามหลักวิชาการและมาตรฐานจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ และผู้วิจัยรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy) ของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทุกคนและการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับเฉพาะ (Confidentiality)

### 3.5 การเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยนี้

ในการประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญชวนผู้ที่มีคุณสมบัติตามข้อ 3.3 ให้เข้าร่วมงานวิจัย ผู้วิจัยทำเอกสารในรูปแบบดิจิทัลเป็นไฟล์เดียวกัน ประกอบด้วย เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการวิจัย เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย และหนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย และส่งให้แก่กลุ่มเป้าหมายที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อ 3.3 โดยแยกวิธีการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทั้ง 2 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กร (ผู้บริหาร หัวหน้างาน/ ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน) (เฉพาะองค์กรที่ผู้วิจัยเลือกขึ้นมาตามตาราง 3.1 เท่านั้น) ผู้วิจัยทำหนังสือราชการลงนามโดยคณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาไปถึงผู้บริหารองค์กร เพื่อแนะนำโครงการวิจัยพร้อมแนบเอกสารประชาสัมพันธ์โครงการวิจัย เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย หนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย และแนวคำถามสัมภาษณ์ไปในโอกาสเดียวกัน พร้อมทั้งขอความอนุเคราะห์ให้ผู้บริหารองค์กรประชาสัมพันธ์แนะนำโครงการวิจัยให้แก่บุคลากรในสังกัดที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดไว้ในข้อ 3.3

2. กลุ่มผู้รับผลการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กร (บุคคลออกতিสติกที่ได้รับการจ้างงานและผู้ปกครอง/ ครอบครัว) (เฉพาะองค์กรที่ผู้วิจัยเลือกขึ้นมาตามตาราง 3.1 เท่านั้น) ผู้วิจัยทำหนังสือราชการลงนามโดยคณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาไปถึงนายกสมาคมผู้ปกครองบุคคลออกติชิม (ไทย) และประธานมูลนิธิออกติสติกไทย เพื่อแนะนำโครงการวิจัยพร้อมแนบเอกสารประชาสัมพันธ์โครงการวิจัย เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย หนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย และแนวคำถามสัมภาษณ์ไปในโอกาสเดียวกัน พร้อมทั้งขอความอนุเคราะห์ให้นายกสมาคมผู้ปกครองบุคคลออกติชิม (ไทย) และประธานมูลนิธิออกติสติกไทย ช่วยประชาสัมพันธ์แนะนำโครงการวิจัยให้แก่บุคลากรในสังกัดที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดไว้ในข้อ 3.3

ผู้วิจัยได้รับข้อมูลติดต่อผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทุกคนจากทั้ง 2 กลุ่ม และผู้วิจัยติดต่อเพื่อขอรับกำหนดการเข้าถึงสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ดังนี้

กลุ่มที่ 1 จำนวน 14 คน ผู้วิจัยได้รับการนัดหมายจากกลุ่มที่ 1 ตามวัน เวลา ที่สะดวกของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ และผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้เข้าถึงสัมภาษณ์ ณ สถานที่ทำงานของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทุกคน ผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้สัมภาษณ์ทีละคน หากเป็นองค์กรเดียวกัน ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลวันเดียวกัน โดยแยกคนละช่วงเวลา ผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้ใช้พื้นที่ห้องภายในองค์กรที่มีความเป็นส่วนตัว และใช้เวลาสัมภาษณ์คนละ 1 ชั่วโมง

สำหรับกลุ่มที่ 2 ประกอบด้วยบุคคลออกติสติก 10 คน และผู้ปกครอง/ ครอบครัว 10 คน รวม 20 คน ผู้วิจัยได้รับการติดต่อจากบุคคลออกติสติกและผู้ปกครอง/ ครอบครัวเพื่อนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ตามที่สะดวกของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์

ผู้วิจัยสัมภาษณ์บุคคลออกติสติกทีละคนโดยมีผู้ปกครอง/ ครอบครัวของบุคคลออกติสติกเข้าร่วมฟังและสังเกตการณ์ตลอดเวลาแต่ผู้วิจัยไม่อนุญาตให้ตอบคำถามหรือแสดงความคิดเห็นแทนกันในเรื่องประเด็นการปฏิบัติงานภายในองค์กร



ผู้วิจัยใช้เวลาสัมภาษณ์บุคคลออกทิสติก 1 ชั่วโมง และเมื่อสัมภาษณ์บุคคลออกทิสติกเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงขอสัมภาษณ์ผู้ปกครอง/ ครอบครัวที่เกี่ยวข้อง (สัมภาษณ์ต่อเนื่องแบบคนละเวลา) และใช้เวลาสัมภาษณ์ 1 ชั่วโมง

### 3.6 เทคนิคการเก็บข้อมูล

เพื่อให้สอดคล้องกับคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological approach) ที่เน้นศึกษาปรากฏการณ์ตรงที่เกิดขึ้นจริงกับกลุ่มประชากรซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลทุกคนในโครงการวิจัยนี้อธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองโดยละเอียดอย่างเป็นอิสระ และอธิบายปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น อาทิ ปรากฏการณ์ดังกล่าวมีอิทธิพลต่อตนเองอย่างไร และจัดการกับปรากฏการณ์ดังกล่าวอย่างไร เป็นต้น และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้ปรากฏการณ์วิทยาตามแนวทางของ จอห์น เครสเวลล์ และเชอร์รีล พอธ (Creswell and Poth, 2018) และ จอห์น เครสเวลล์ และ เดวิด เครสเวลล์ (Creswell and Creswell, 2023) นอกจากนี้ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง ผู้วิจัยใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมเป็นเทคนิคในการเก็บข้อมูลร่วมกับการสัมภาษณ์

### 3.7 เครื่องมือการเก็บข้อมูลวิจัยและการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

ในการเก็บข้อมูลในพื้นที่ ผู้วิจัยใช้คำถามสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง โดยแยกแบบการสัมภาษณ์แต่ละคนตามกลุ่มที่จำแนกไว้ในข้อ 3.3 และผู้วิจัยใช้อุปกรณ์บันทึกเสียงควบคู่กับการจดบันทึกด้วยลายมือของผู้วิจัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทุกคนลงนามอนุญาตการบันทึกเสียงในแบบฟอร์มที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นโดยการลงนามอนุญาตเป็นไปตามความสมัครใจ และไม่มีกรบันทึกภาพใด ๆ ตลอดการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยสร้างคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างจากการประมวลแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ และการจ้างงานบุคคลออกทิสติก ตามรายละเอียดในบทที่ 2 โดยยึดหลักการสำคัญของ Belmont Report ในการสร้างคำถามสัมภาษณ์ดังกล่าว และผ่านการตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยในสาขารัฐประศาสนศาสตร์ในสาขานโยบายสาธารณะและพฤติกรรมองค์กรจำนวน 3 คน และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างให้มีความสมบูรณ์และถูกต้องก่อนนำไปใช้จริงกับผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มต่าง ๆ ในงานวิจัยนี้

### 3.8 ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลให้ได้ตามวัตถุประสงค์ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

#### 1. แหล่งปฐมภูมิ

การเก็บข้อมูลจากแหล่งนี้มาจากหลายวิธี ได้แก่ การสำรวจข้อมูลในพื้นที่เบื้องต้น การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์แบบเจาะลึก) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมทุกครั้งที่ลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ ซึ่งแต่ละวิธีมีรายละเอียดดังนี้

1. การสำรวจข้อมูลในพื้นที่เบื้องต้น เนื่องจากประเด็นเรื่องการกล่อมเกลากองกำลังในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออกทิสติกที่ทำงานอยู่ยังเป็นประเด็นใหม่และยังไม่ปรากฏงานวิจัยที่ชัดเจนในประเทศไทย ดังนั้น จึงต้องลงพื้นที่สำรวจข้อมูลองค์กรที่ยังจ้างบุคคลออกทิสติกเบื้องต้น ตลอดจนสมาคมและมูลนิธิที่

เกี่ยวข้องกับบุคคลออทิสติกในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อแสวงหาข้อมูลที่เป็นต่อการกำหนดเป็นประเด็นคำถามสัมภาษณ์

2. การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยแบ่งการเก็บข้อมูลวิจัยด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ออกเป็น 5 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์กลุ่ม ผู้บริหารองค์กร ตำแหน่งไม่ต่ำกว่าผู้จัดการ องค์กรที่จ้างงานบุคคลออทิสติก วัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวคิดของผู้บริหารองค์กรเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับบุคคลออทิสติก สมรรถนะของบุคคลออทิสติกและการคุณภาพการทำงาน นโยบายองค์กรเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ (เน้นที่บุคคลออทิสติก) อีกทั้ง สืบหาพื้นที่ทางกายภาพและสภาพแวดล้อมองค์กรเพื่อศึกษาว่า มีลักษณะเป็นอารยสถาปัตย์ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของบุคคลออทิสติกหรือไม่อย่างไร และใช้เวลา 1 ชั่วโมงต่อการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ วันและเวลาการสัมภาษณ์เป็นไปตามที่ผู้บริหารองค์กรกำหนด

ครั้งที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานบุคคลออทิสติกในองค์กร วัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาทัศนคติของหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานที่มีต่อบุคคลออทิสติก และกระบวนการกลุ่มเกลาทางสังคมในองค์กรที่หัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานใช้ระหว่างที่ต้องทำงานร่วมกับบุคคลออทิสติก ผู้วิจัยเข้าสัมภาษณ์ ณ สถานที่ทำงานของหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานและใช้เวลา 1 ชั่วโมงต่อการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ วันและเวลาการสัมภาษณ์เป็นไปตามที่หัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานกำหนด

ครั้งที่ 3 เป็นการสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานของบุคคลออทิสติก ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์เฉพาะเพื่อนร่วมงานที่ทำงานหรือเคยทำงานร่วมกับบุคคลออทิสติกโดยตรงเท่านั้น วัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้เพื่อศึกษาว่าเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นต่อการทำงานของบุคคลออทิสติกอย่างไร และเพื่อนร่วมงานใช้กระบวนการกลุ่มเกลาทางสังคมในองค์กรอย่างไรต่อบุคคลออทิสติก รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

ผู้วิจัยเข้าสัมภาษณ์ ณ สถานที่ทำงานของเพื่อนร่วมงานของบุคคลออทิสติกและใช้เวลา 1 ชั่วโมงต่อการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ วันและเวลาการสัมภาษณ์เป็นไปตามที่เพื่อนร่วมงานของบุคคลออทิสติกกำหนด

ครั้งที่ 4 เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างบุคคลออทิสติกที่ยังทำงานอยู่กับองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาว่า บุคคลออทิสติกมีความคิดเห็นต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร และบุคคลออทิสติกปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานอย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร ผู้วิจัยเข้าสัมภาษณ์ตามสถานที่ที่บุคคลออทิสติกกำหนดแต่ต้องไม่ใช่สถานที่ทำงาน และใช้เวลา 1 ชั่วโมงต่อการสัมภาษณ์

ครั้งที่ 5 เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างผู้ปกครอง/ ครอบครัวของบุคคลออทิสติก วัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาว่า บทบาทของผู้ปกครอง/ ครอบครัวมีอิทธิพลอย่างไรต่อการปรับตัวของบุคคลออทิสติกให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและทำงานตามที่องค์กรได้มอบหมาย ผู้วิจัยนัดเข้าสัมภาษณ์ตามสถานที่ที่ผู้ปกครอง/ ครอบครัวเดียวกันกับบุคคลออทิสติกกำหนดและใช้เวลา 1 ชั่วโมงต่อการสัมภาษณ์

ก่อนการสัมภาษณ์ทุกครั้ง ผู้วิจัยแจ้งผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทุกคนทราบถึงวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยนี้ และมอบเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยให้แก่ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทุกคน และเมื่อรับทราบวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยและอ่านเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยเรียบร้อยแล้ว ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ลงนามยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยในเอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย (Consent Form) และมอบคืนแก่ผู้วิจัยเก็บไว้เป็นหลักฐาน

## 2. แหล่งทุติยภูมิ

สำหรับข้อมูลและรายงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลออทิสติกที่ทำงานกับองค์การได้มาจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส) สมาคมผู้ปกครองบุคคลออทิสติก (ไทย) มูลนิธิออทิสติกไทย เป็นต้น

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สืบค้นข้อมูลงานวิจัย บทความวิจัย และเอกสารอ้างอิงทั้งจากประเทศไทยและต่างประเทศจากฐานข้อมูลงานวิจัยในระดับนานาชาติหลายฐานข้อมูลประกอบด้วย SCOPUS/ Web of Science/ PubMed/ ERIC/ IEEE Xplore/ ScienceDirect/ Directory of Open Access Journal (DOAJ)/ JSTOR/ ProQuest/ PLOS/ CORE/ Google Scholar ในส่วนของเอกสารวิชาการประเภทหนังสือและตำราจากนักวิชาการต่างประเทศจำนวนมากจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหลัก รวมถึงข้อมูลข่าวสารทางราชการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลออทิสติกที่ปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงเอกสารวิจัยและวิชาการจากองค์การระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับบุคคลออทิสติก อาทิ องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, WHO) องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization, ILO) เป็นต้น

### 3.9 ประเด็นจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์

ผู้วิจัยปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ของ Belmont Report บนหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ (1) การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก (Respect for persons) (2) การคำนึงถึงผลประโยชน์และความเสี่ยงอันอาจเกิดขึ้นจากงานวิจัย (Beneficence) และ (3) การยึดหลักความเป็นธรรม (Justice)

เนื่องจากบุคคลออทิสติกเป็นประชากรกลุ่มเปราะบางที่ขาดโอกาสได้รับการจ้างงานในสถานประกอบการ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงเน้นไปที่กลุ่มบุคคลดังกล่าวเพื่อนำผลงานวิจัยไปพัฒนารูปแบบการกล่อมเกลாதางสังคมในองค์การที่เกื้อหนุนให้บุคคลออทิสติกมีโอกาสดำเนินการจ้างงานในสถานประกอบการสูงขึ้นและอยู่ในองค์การได้นานขึ้น ซึ่งการได้รับการจ้างงานทำให้บุคคลออทิสติกเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ไม่เป็นภาระทางเศรษฐกิจแก่ผู้ปกครอง/ ครอบครัว และส่งเสริมรายได้ในครัวเรือนของตนเอง ซึ่งทั้งหมดเป็นผลประโยชน์โดยตรงต่อบุคคลออทิสติกที่เกิดจากงานวิจัยนี้

ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของหลักการทั้ง 3 ประการของ Belmont Report ดังนั้น จึงได้ทำหนังสือยินยอมเข้าร่วมงานวิจัย (Informed consent form) ที่มีรายละเอียดประกอบด้วย (1) ชื่อโครงการวิจัย (2) ชื่อผู้วิจัย (3) หลักการและเหตุผลพร้อมวัตถุประสงค์โครงการวิจัย (4) กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมในการวิจัย (5) ประโยชน์และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากงานวิจัย (6) การรักษาความลับในงานวิจัย (7) อัตราค่าตอบแทนการเข้าร่วมงานวิจัย (8) ช่องทางการติดต่อผู้วิจัย

ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้สนใจเข้าร่วมงานวิจัย (เฉพาะผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในข้อ 3.4) พิจารณารายละเอียดในหนังสือยินยอมเข้าร่วมงานวิจัย ได้อย่างอิสระเต็มที่และหากประสงค์เข้าร่วมงานวิจัย บุคคลนั้นต้องลงนามยินยอมในแบบฟอร์มและติดต่อผู้วิจัยให้รับคืนเก็บไว้เป็นหลักฐาน ยกเว้น บุคคลออทิสติกอาจลงนามยินยอมเพียงลำพัง หรือลงนามยินยอมคู่กับบิดาหรือมารดา หรือญาติพี่น้องในครอบครัวเดียวกันที่มีสถานภาพตามกฎหมาย

งานวิจัยนี้ได้รับการรับรองมาตรฐานจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2566 เลขที่ RB2-089/2566 ซึ่งเป็นวันที่ก่อนลงพื้นที่เก็บข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักตามข้อ 3.3 และผู้วิจัยปฏิบัติตามมาตรฐานที่ได้รับการรับรองไว้ทุกประการ

### 3.9 ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล

สำหรับการรับรองความถูกต้องของข้อมูล ผู้วิจัยขออนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทุกคนในโครงการวิจัยนี้เพื่อใช้อุปกรณ์บันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ ควบคู่กับการจดบันทึกประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ หลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยถอดคำสัมภาษณ์จากเครื่องบันทึกเสียงแบบคำต่อคำและส่งให้แก่เจ้าของคำสัมภาษณ์เพื่อให้บุคคลดังกล่าวใช้เวลาได้อย่างอิสระในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และลงนามรับรองความถูกต้องของเนื้อหาคำสัมภาษณ์คืนให้แก่ผู้วิจัยเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

ยกเว้น ข้อมูลสัมภาษณ์ที่มาจากบุคคลออกতিสติก หลังจากผู้วิจัยถอดคำสัมภาษณ์แบบคำต่อคำเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้บุคคลออกติสติกตัดสินใจเลือกวิธีการตรวจสอบความถูกต้อง ได้ 2 วิธี คือ (1) เลือกอ่านตรวจสอบคำสัมภาษณ์ด้วยตนเองอย่างอิสระ หรือ (2) เลือกให้ผู้วิจัยอ่านคำสัมภาษณ์ให้ฟัง และเมื่อพบว่าเนื้อหาครบถ้วนถูกต้องแล้ว บุคคลออกติสติกลงนามรับรองความถูกต้องของเนื้อหาคำสัมภาษณ์ดังกล่าวคืนแก่ผู้วิจัย

ทั้งนี้ หากมีรายละเอียดที่ต้องแก้ไข ผู้วิจัยทำการแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าของคำสัมภาษณ์ขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข

สำหรับความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสอบทานความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์โดยเทคนิคแบบสามเส้าร่วมด้วย ในลักษณะ Data Triangulation Techniques โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่ม แต่ละคน ทีละคนในเรื่องการกล่อมเกลாதาสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออกติสติก

### 3.10 การรักษาความลับของข้อมูลและการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์สำหรับงานวิจัยและงานวิชาการเท่านั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำไปสู่การตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการและส่งเสริมคุณภาพชีวิตบุคคลออกติสติกผ่านรูปแบบการจ้างงานเท่านั้น

ผู้วิจัยกำหนดให้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลและจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมเป็นข้อมูลปกปิด (Confidentiality) มีเฉพาะผู้วิจัยและเจ้าของคำสัมภาษณ์เท่านั้นที่มีสิทธิ์ใช้ประโยชน์จากข้อมูล หากมีความจำเป็นอย่างยั้งที่ต้องเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวทั้งหมด ผู้วิจัยต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนเปิดเผยข้อมูลจริงก่อนทุกครั้ง

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรและจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมไว้ที่ห้องทำงานที่บ้านพักส่วนตัวและบรรจุลงในตู้เก็บเอกสารที่ปิดรักษาด้วยกุญแจและผู้วิจัยทำหน้าที่รักษากุญแจตู้เอกสารดังกล่าวแต่เพียงผู้เดียว ในส่วนข้อมูลการแปรผลต่าง ๆ ในรูปแบบดิจิทัล ผู้วิจัยได้แปลงไฟล์ต่าง ๆ แยกตามประเภทของผู้ให้ข้อมูลและเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่กำหนดผ่านเข้ารหัสคอมพิวเตอร์ และกำหนดรหัสเข้าถึงข้อมูลดิจิทัล (Encryption) เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลที่ได้รับการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างจากกลุ่มประชากรตามข้อ 3.3 ไว้ 2 ปี หลังเสร็จสิ้นโครงการวิจัย และทำลายทิ้งด้วยการย่อยสลาย ซึ่งผู้วิจัยได้แจ้งรายละเอียดทั้งหมดในข้อนี้ให้กลุ่มประชากรที่สัมภาษณ์รับทราบแล้วในเอกสารยินดีเข้าร่วมให้ข้อมูล (Consent Form)

ในโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว (Privacy) ที่มาจากผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทุกคน ผู้วิจัยใช้ตัวเลข 1 – 20 แทนชื่อองค์กร และใช้ชื่อสมมติแทนชื่อและนามสกุลจริงของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทุกคนรวมถึงบุคคลที่ 3 ที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงระหว่างการให้ข้อมูลสัมภาษณ์

สำหรับบุคคลออกทิสติกและครอบครัวที่ทำหน้าที่เป็นผู้ปกครองหรือผู้ดูแล ผู้วิจัยไม่สัมภาษณ์ ณ ที่ทำงานของบุคคลออกทิสติกและไม่สัมภาษณ์บุคคลออกทิสติกที่ทำงานร่วมผู้บริหารองค์กร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานที่ยังปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรเดียวกันนับถึงวันที่ผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์

นอกจากนั้น เพื่อให้บุคคลออกทิสติกผ่อนคลายและปราศจากความกังวล ผู้วิจัยสัมภาษณ์บุคคลออกทิสติกโดยมีผู้ปกครอง/ ครอบครัวที่บุคคลออกทิสติกไว้วางใจนั่งอยู่ด้วยตลอดการสัมภาษณ์และไม่มีการบันทึกภาพถ่ายใด ๆ ตลอดการสัมภาษณ์

### 3.11 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยได้รับการยืนยันความถูกต้องของข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลและแยกข้อมูลออกเป็นกลุ่มโดยการกำหนดรหัสชุดข้อมูลแต่ละกลุ่ม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามรหัสชุดข้อมูลแต่ละกลุ่มอีกครั้งหนึ่งโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อกำหนดเป็นประเด็นสำหรับการอภิปรายผลและสรุปผลการวิจัยในบทที่ 4 และบทที่ 5 ตามลำดับต่อไป

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

ในบทนี้ ผู้วิจัยนำผลการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์จำนวน 34 คน เพื่อนำเสนอข้อมูลสัมภาษณ์ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กร ประกอบด้วย ผู้บริหาร องค์กร หัวหน้างาน / ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน และกลุ่มผู้รับการถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคมใน องค์กร ประกอบด้วย บุคลากรรอทิสติก และผู้ปกครอง/ ครอบครัว

ผู้วิจัยแยกผลการสัมภาษณ์ออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย (1) ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ (2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการจ้างงานคนพิการ (3) วิธีการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรที่มีต่อ บุคลากรรอทิสติก (4) ความคิดเห็นส่วนบุคคลของบุคลากรรอทิสติกที่มีต่อบรรยากาศการทำงาน (5) ปฏิกริยา ของหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานที่มีต่อบุคลากรรอทิสติก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์

ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ในกลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคม ในองค์กร รวมทั้งสิ้น 34 คน แยกเป็นผู้บริหารองค์กร 3 คน หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน 4 คน บุคลากรรอทิสติก 10 คน และผู้ปกครอง/ ครอบครัว 10 คน โดยสรุปได้ดังนี้

**ตารางที่ 4.1** ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กร

ผู้ให้ข้อมูล	เพศ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	ตำแหน่ง	ระยะเวลาทำงานร่วมกับบุคลากรรอทิสติก (ปี)	รายได้ต่อเดือน (บาท)*
<b>ผู้บริหารองค์กร จำนวน 3 คน (ชาย 1 คน หญิง 2 คน)</b>						
ธนา**	ชาย	56	ปริญญาตรี	เจ้าของบริษัท	มากกว่า 10 ปี	ผู้ให้ข้อมูล สงวนสิทธิ์ไม่ เปิดเผย
สมศรี*	หญิง	56	ปริญญาตรี	หัวหน้าฝ่าย	1 ปี	
สมพร*	หญิง	50	ปริญญาโท	หัวหน้าฝ่าย	5 ปี	
<b>หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงานจำนวน 4 คน (ชาย 3 คน หญิง 1 คน)</b>						
ธงชัย**	ชาย	62	ปริญญาโท	หัวหน้างาน	มากกว่า 10 ปี	ผู้ให้ข้อมูล สงวนสิทธิ์ไม่ เปิดเผย
สมหญิง*	หญิง	51	ปริญญาตรี	หัวหน้างาน	1	
ธีระ**	ชาย	37	ปริญญาตรี	หัวหน้างาน	2	
ธำรง**	ชาย	29	ปริญญาตรี	หัวหน้างาน	3	
<b>เพื่อนร่วมงาน จำนวน 7 คน (ชาย 2 คน หญิง 5 คน)</b>						
สุพร*	หญิง	40	ปริญญาตรี	เพื่อนร่วมงานที่	2	ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล	เพศ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	ตำแหน่ง	ระยะเวลาทำงานร่วมกับบุคลากรออกทัศนิก (ปี)	รายได้ต่อเดือน (บาท)*
ธเนศ*	ชาย	39	ปริญญาตรี	ทำงานในโครงการเดียวกันกับบุคลากรออกทัศนิก	2	สงวนสิทธิ์ไม่เปิดเผย
สุดา*	หญิง	37	ปริญญาตรี		2	
สมสุข**	หญิง	36	ปริญญาตรี		2	
ธนู**	ชาย	28	ปริญญาตรี		2	
สุขศรี*	หญิง	27	ปริญญาตรี		2	
สุภา*	หญิง	26	ปริญญาตรี		2	

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดการกล่อมเกลาทาสังคมในองค์กร (บุคคลออกทัศนิก)

ผู้ให้ข้อมูล	เพศ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	ตำแหน่ง และ หน้าที่	ระยะเวลาทำงานร่วมกับองค์กร	รายได้ (บาท)
หนึ่ง**	ชาย	27	มัธยมศึกษาปีที่ 3	ลูกจ้างรายวัน ทำความสะอาด	8 เดือน	350 บาท/วัน
สอง**	ชาย	26	มัธยมศึกษาปีที่ 3	ลูกจ้างรายวัน ทำความสะอาด	10 เดือน	350 บาท/วัน
สาม**	ชาย	26	มัธยมศึกษาปีที่ 3	ลูกจ้างรายวัน ทำความสะอาด	10 เดือน	350 บาท/วัน
สี่*	ชาย	25	ปริญญาตรี	ลูกจ้างชั่วคราว (ภาครัฐ) งานบริการคนพิการและผู้สูงอายุ	4 เดือน	15,000 บาท/เดือน
ห้า*	ชาย	24	ปริญญาตรี	ลูกจ้างชั่วคราว (ภาครัฐ) งานบริการคนพิการและผู้สูงอายุ	3 เดือน	15,000 บาท/เดือน
หก**	ชาย	24	ปริญญาตรี	ลูกจ้างประจำ งานบริการโรงแรม	6 เดือน	15,000 บาท/เดือน

ผู้ให้ข้อมูล	เพศ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	ตำแหน่ง และ หน้าที่	ระยะเวลา ทำงานร่วมกับ องค์กร	รายได้ (บาท)
เจ็ด**	ชาย	23	มัธยมศึกษาปีที่ 3	ลูกจ้างรายวัน งานบริการทั่วไป	10 เดือน	350 บาท/ วัน
แปด**	ชาย	23	มัธยมศึกษาปีที่ 3	ลูกจ้างรายวัน งานบริการทั่วไป	6 เดือน	350 บาท/ วัน
เก้า*	ชาย	22	ปริญญาตรี	ลูกจ้างชั่วคราว (ภาครัฐ) งาน บริการคนพิการ และผู้สูงอายุ	4 เดือน	15,000 บาท/ เดือน
สิบ**	ชาย	20	มัธยมศึกษาปีที่ 3	ลูกจ้างรายวัน งานบริการทั่วไป	10 เดือน	350 บาท/ วัน

\*ปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐ      \*\*ปฏิบัติงานในองค์กรภาคเอกชน

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กร (ผู้ปกครอง)

ผู้ให้ข้อมูล	บทบาทในครอบครัว	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เดือนครัวเรือน
A	บิดา	70	ประถมศึกษาปีที่ 4	รับจ้างทั่วไป	ไม่แน่นอน เฉลี่ย 300 บาท/ วัน
B	บิดา	66	ปริญญาตรี	ค้าขายทั่วไป	มากกว่า 30,000 บาท/ เดือน
C	ยาย	70	ไม่ได้รับการศึกษา	ไม่มีอาชีพ	ไม่แน่นอน
D	มารดา	70	มัธยมศึกษาปีที่ 6	รับจ้างทั่วไป	ประมาณ 12,000 บาท/ เดือน
E	มารดา	58	ปริญญาตรี	พนักงาน บริษัทเอกชน	มากกว่า 50,000 บาท/ เดือน
F	มารดา	57	ปริญญาตรี	เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	มากกว่า 80,000 บาท/ เดือน
G	มารดา	57	มัธยมศึกษาปีที่ 3	รับจ้างทั่วไป	ไม่แน่นอน เฉลี่ย 400 บาท/ วัน
H	มารดา	57	ประถมศึกษาปีที่ 6	ค้าขายทั่วไป	ไม่แน่นอน เฉลี่ย 800 บาท/ วัน
I	มารดา	56	มัธยมศึกษาปีที่ 3	รับจ้างทั่วไป	ไม่แน่นอน เฉลี่ย 400 บาท/ วัน
J	มารดา	51	มัธยมศึกษาปีที่ 3	รับจ้างทั่วไป	ไม่แน่นอน เฉลี่ย 400 บาท/ วัน

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่มที่ละคน ตามสถานที่ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ และใช้เวลาสัมภาษณ์ไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อคน โดยใช้วิธีการจดบันทึกร่วมกับ



การบันทึกเสียงสนทนาและผู้วิจัยใช้การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมประกอบการเก็บในโอกาสเดียวกัน โดยก่อนเริ่มเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้บันทึกเสียงสนทนาได้ตลอดเวลาการสัมภาษณ์โดยผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์จำนวน 33 คนลงนามให้ความยินยอมและมีจำนวน 1 คน ที่ลงนามไม่ยินยอมให้บันทึกเสียงสัมภาษณ์

ผู้วิจัยนำข้อมูลสัมภาษณ์ที่ได้จากการจดบันทึกและการถอดเทปจากเครื่องบันทึกเสียงสนทนา มาแยกออกเป็น 4 กลุ่มเพื่อศึกษาความคิดเห็นส่วนบุคคลในเรื่องการกล่อมเกลாத่างสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออกทิสติก

#### 4.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการจ้างงานคนพิการ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการจ้างงานคนพิการ เป็นประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการกำหนดนโยบายขององค์การในการจ้างงานบุคคลออกทิสติกและการกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออกทิสติก ผู้วิจัยได้ถามคำถามเกี่ยวกับเรื่องกับผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทั้ง 34 คน เพื่อศึกษาว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 34 คน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการอย่างไร ซึ่งผลการสัมภาษณ์เป็นดังต่อไปนี้

##### 4.2.1 กลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์การ

ในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ที่เป็นหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน เพื่อนร่วมงาน ให้ข้อมูลตรงกันว่าตนเองมีความรู้เรื่องนโยบายการจ้างงานคนพิการในระดับน้อยมาก ทราบแต่เพียงว่ามีนโยบายมาจาก รัฐบาล แต่ก็ไม่ทราบว่า มาจากหน่วยงานใด และมีสาระสำคัญอะไรบ้าง ยกเว้น ธนา และ ธงชัย ที่เข้าใจเรื่องการจ้างงานคนพิการเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายรายละเอียดการจ้างงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556 ตามมาตรา 33 มาตรา 34 และมาตรา 35 ได้อย่างถูกต้อง เนื่องจาก ธนา มีบุตรชายที่เป็นดาวน์ซินโดรมและเป็นเจ้าของบริษัทที่ส่งเสริมการจ้างงานคนพิการมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลดาวน์ซินโดรมและออกทิสติก ในขณะที่ธงชัยมีโอกาสทำงานร่วมกับคนพิการมากกว่า 10 ปี และมีผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นคนพิการจำนวนมาก

ธนา ผู้จัดการบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีประสบการณ์การทำงานกับคนพิการมากกว่า 10 ปี ให้ข้อมูลว่า

“...ผมเข้าใจเรื่องนโยบายการจ้างงานคนพิการอย่างดี ตามมาตรา 33 34 และ 35 และการกำหนดสัดส่วนการจ้างงานอยู่ที่พนักงานทั่วไป 100 คน บริษัทต้องจ้างคนพิการอย่างน้อย 1 คน ผมเปิดบริษัทมา 24 ปี ก็ตามเรื่องคนพิการมาตลอด เนื่องจากลูกชายผมก็เป็นคนพิการกลุ่มสติปัญญา ผมเลยเข้าใจปัญหา...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น ณ บริษัท)

ธงชัย หัวหน้างานในองค์การแห่งหนึ่ง ให้ข้อมูลใกล้เคียงกับธนา ว่า

“...ผมทำงานในองค์การที่เกี่ยวข้องกับคนพิการมาตลอด 13 ปี งานที่ผมทำมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวง พม ดังนั้น ผมจึงเข้าใจเรื่องการจ้างงานคนพิการอย่างดี องค์การของเราฝึกอาชีพให้แก่คนพิการ โดยเน้นทักษะอาชีพติดตัว เพราะการจ้างงานตามมาตรา 33 นั้นยาก

มากสำหรับกลุ่มสติปัญญา เรียนรู้ช้า และออทิสติก... ตอนนี้มีลูกน้องที่เป็นคนพิการหลากหลายประเภท ทำงานในแผนกเดียวกัน และมีลูกน้องที่เป็นออทิสติก 2 คน..”

(สัมภาษณ์วันที่ 25 ตุลาคม 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ หน่วยงาน)

อย่างไรก็ตามหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานในงานวิจัยนี้ ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเจตนารมณ์ของนโยบายดังกล่าว

สมศรี หัวหน้าฝ่าย ขององค์การภาครัฐแห่งหนึ่งที่ยังบุคคลออทิสติก ให้ข้อมูลว่า

“...รู้แต่ว่า ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานปีก่อนนโยบายมาว่า ต้องจ้างคนพิการ ซึ่งแต่ละหน่วยงานต้องจ้างคนพิการให้ได้ถึง 6 คน แต่ต้องมีกลุ่มสติปัญญาที่ออทิสติกเข้ามาด้วย หน่วยงานของพี่ก็เลยจ้าง และส่งมาให้ทำงานกับฝ่ายของพี่... พี่แทบไม่รู้เลยว่า นโยบายการจ้างงานคนพิการเป็นยังไง มีแนวทางอะไรบ้าง ผู้ใหญ่ให้จ้าง เราก็ต้องจ้าง เพราะเป็นนโยบาย...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น. ณ หน่วยงาน)

สมพร หัวหน้าฝ่าย ขององค์การภาครัฐอีกแห่งหนึ่งที่ยังบุคคลออทิสติก ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกับสมศรีว่า

“...รู้แค่ว่ามีนโยบายเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ แต่รายละเอียดเป็นอย่างไร อันนี้ไม่ทราบเลย มารู้อีกที ก็ตอนที่ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานเรากำหนดมาเป็นนโยบายเลยว่า หน่วยงานเราต้องจ้างคนพิการ ตามกฎหมาย เราก็ได้บุคคลออทิสติกมา 1 คนทุกปี เราก็ทำกันไป เพราะมันเป็นนโยบายกำหนดให้จ้าง ก็ต้องจ้าง..”

(สัมภาษณ์วันที่ 10 พฤศจิกายน 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น. ณ หน่วยงาน)

สมหญิง หัวหน้างานในองค์การภาครัฐอีกแห่งหนึ่ง ให้ข้อมูลใกล้เคียงกับสมพร และสมศรี ว่า

“...อยู่ดี ๆ ผู้อำนวยการก็เรียกประชุมและบอกว่าหน่วยงานของเราต้องจ้างคนพิการให้ได้ 6 คน และต้องมีออทิสติกด้วย และงานของเราเหมาะสมที่สุดที่จะมีคนพิการมาทำงานเพราะ เป็นงานด้านพัฒนาชุมชน และพัฒนาสังคม เราก็พูดไม่ออก แต่สุดท้ายก็ต้องจ้าง และได้สกลุ่มจิตและพฤติกรรม และออทิสติกเข้ามาเป็นลูกจ้างชั่วคราว...ก็รู้ว่าต้องจ้างเพราะกฎหมาย แต่ไม่รู้เลยว่าต้องทำอะไรบ้าง และยังไม่รู้เลยว่าจะจัดการอย่างไร..”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ หน่วยงาน)

ข้อมูลสัมภาษณ์จากกลุ่มเพื่อนร่วมงานบุคลากรออทิสติกที่ทำงานในองค์การภาครัฐให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่า นโยบายการจ้างงานคนพิการเป็นเรื่องไกลตัว และไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องทำ และไม่มีเวลามากพอที่ไปศึกษาว่าคืออะไร ธเนศ เป็นหนึ่งในกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ทำงานองค์การภาครัฐให้ข้อมูลว่า

“...ผมเป็นแค่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานทั่ว ๆ ไป เรื่องนโยบายการจ้างงานคนพิการ ผมไม่รู้เลยว่า มีรายละเอียดอะไรบ้าง รู้แค่ ว่า หน่วยงานจ้างเข้ามาเพราะผู้ใหญ่อำหนดมาอย่างนั้น ผมต้องทำงานร่วมกับคนออทิสติก และก็แปลกใจว่า ทำไมต้องเป็นแผนกรเรา...”

(สัมภาษณ์วันที่ 10 พฤศจิกายน 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ หน่วยงาน)

ธนู เจ้าหน้าที่ด้านกฎหมายของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่เป็นเพื่อนร่วมงานกับบุคคลออทิสติกของบริษัท ให้ข้อมูลว่า

“... ก่อนที่จะมาทำงานที่บริษัทนี้ ผมจบกฎหมายและเรียนกฎหมายแรงงานคนพิการมาบ้าง จึงรู้ว่ามาจากนโยบายการจ้างงานคนพิการ กฎหมายกำหนดไว้ 100 ต่อ 1 แต่ก็ไม่เข้าใจจริงจนได้เข้ามาทำงานที่บริษัทนี้ เจ้าของบริษัทมีลูกชายพิการ เขาเลยพาผมออกไปฝึกงานด้านคนพิการกับสมาคมคนพิการต่าง ๆ ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ บริษัท)

ข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเจตนารมณ์การจ้างงานคนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556 ตามมาตรา 33 มาตรา 34 และมาตรา 35 ได้อย่างถูกต้อง และยังไม่เข้าใจนโยบายองค์การด้านการจ้างงานของหน่วยงานของตนเองอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ให้ข้อมูลที่ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐที่ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่า ขาดความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนต่อนโยบายการจ้างงานคนพิการของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

#### 4.2.2 กลุ่มผู้รับการถ่ายทอดการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การ (บุคคลออทิสติก และผู้ปกครอง/ ครอบครัว)

สำหรับกลุ่มนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์บุคคลออทิสติกและผู้ปกครอง/ ครอบครัว เมื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการจ้างงานคนพิการ บุคคลออทิสติกที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีสามารถอธิบายนโยบายการจ้างงานคนพิการได้บ้าง ในขณะที่กลุ่มที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเลย

สี่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ข้อมูลว่า

“...ผมรู้ครับ เรียนมา อาจารย์ที่มหาวิทยาลัยบอกมาตลอดว่า ผมมีสิทธิได้รับการจ้างงานตามที่รัฐบาลกำหนด ผมรู้แต่เพียงว่า หน่วยงานต้องจ้างตามกฎหมาย แต่จ้างเท่าไร อันนี้ผมไม่แน่ใจ เหมือนอาจารย์เคยบอก พ่อกับแม่ก็เคยบอก แต่ผมลืม ผมรู้อย่างเดียวว่า ผมเรียกร้องสิทธิได้...”

(สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2566 เวลา 10.30 – 11.30 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

ห้า เป็นบุคคลออทิสติกอีกคนหนึ่งซึ่งจบปริญญาตรี และให้ข้อมูลใกล้เคียงกับ สี่ ว่า

“...ผมเรียนจบสาขาสารสนเทศศาสตร์ ผมรู้ครับ เพราะหาข้อมูลก่อนจบว่า ต้องทำงาน และก็พบว่า พวกคนพิการมีสิทธิได้รับการจ้างงาน และดูเหมือนว่า เขาต้องจ้างเพราะรัฐบาลกำหนดมา แต่ผมไม่รู้หรือกว่า เขาจะจ้างด้วยวิธีอะไร ผมรู้แค่ว่า เขาต้องจ้างพวกผม ถ้าไม่จ้าง อาจารย์ที่สอนเคยบอกว่า พวกผมเรียกร้องการจ้างงานได้...”

(สัมภาษณ์วันที่ 19 พฤศจิกายน 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

หก และ แก้ว จบปริญญาตรีและ ให้ข้อมูลไม่ต่างกัน โดยทั้งคู่มีความรู้เกี่ยวกับนโยบายการจ้างงานคนพิการบ้างเพราะเคยเรียนมา

หก กล่าวว่า

“...ผมสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ต และพบว่า รัฐบาลส่งเสริมการมีงานทำของคนพิการ และกำหนดให้ผมมีงานทำได้ ผมรู้จักมาตรา 33 ว่าให้จ้างงาน แต่มาจากกฎหมายอะไร ผมจำไม่ได้ ผมรู้แต่ว่า เขาต้องจ้างผมตามมาตรา 33 ผมรู้แค่นี้...”

(สัมภาษณ์วันที่ 29 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

แก้ว ตอบว่า

“...ตอนแรกผมไม่รู้หรือ แต่เพื่อนที่เรียนด้วยกันที่มหาวิทยาลัยมาบอก ผมเลยไปหาข้อมูลและถามอาจารย์ ก็เลยพบว่า เพื่อนพูดถูกว่า มีนโยบายการจ้างงานคนพิการ และกำหนดเป็นสัดส่วน อาจารย์เคยบอกว่ามีสัดส่วนเท่าไร แต่ผมจำไม่ได้แล้วตอนนี้ รู้แต่ว่า พวกเขาต้องจ้าง...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ตุลาคม 2566 เวลา 12.00 – 13.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

ผู้ประกอบการในครอบครัวเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีบทบาทในการส่งเสริมทักษะทางสังคมให้แก่บุคคลออทิสติก และเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมให้บุคคลออทิสติกก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงาน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ดูแลบุคคลออทิสติกถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการจ้างงานคนพิการ พบว่า ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพที่มั่นคงและมีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือน ให้ข้อมูลสัมภาษณ์แตกต่างจากกลุ่มที่การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและมีรายได้เป็นรายวันที่ไม่แน่นอนโดยเฉลี่ยวันละ 400 – 800 บาทเท่านั้น

B เป็นบิดาบุตรชายที่เป็นออทิสติก มีอาชีพเปิดร้านขายของทั่วไปเป็นกิจการของครอบครัวและมีรายได้ส่วนตัวมากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี B ได้สนับสนุนการฝึกทักษะทางสังคมเพื่อการใช้ชีวิตอย่างอิสระมาอย่างต่อเนื่อง และผลักดันให้บุตรชายเรียนหนังสือจบปริญญาตรี ซึ่ง B ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการจ้างงานคนพิการ ว่า

“...ผมรู้เป็นอย่างดี เพราะค้นหาข้อมูลและอยู่กับเรื่องนี้มานาน ตั้งแต่ลูกยังเด็ก ตอนแรกผมก็กังวล สงสารลูกว่าโตไปจะเป็นอย่างไร แต่มันก็ต้องสู้ ผมค้นหาข้อมูลและติดตามมาตลอด ที่ไหนมีประชุมเรื่อง การจ้างงานอะไรเกี่ยวกับคนพิการ ผมก็ไป ทั้งไปฟัง และไปได้เสียง เมื่อก่อนมาตรา 33 และกฎกระทรวงเดิมมัน

200 ต่อ 1 แต่อันใหม่นี้ 100 ต่อ 1 ซึ่งถือว่า เป็นแนวโน้มที่ดีขึ้น...ส่วนมาตรา 35 ผมว่า ไม่เหมาะกับลูกผม ตอนนี้นักผมได้รับการจ้างงานตามมาตรา 33 จากองค์การภาครัฐแห่งหนึ่งแล้ว เป็นรายปี...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

E เป็นมารดาบุตรชายที่เป็นออทิสติกคนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเลี้ยงดูและปลูกฝังพฤติกรรมทางสังคม และสนับสนุนให้เรียนจนจบปริญญาตรีโดยมีความมุ่งหวังให้บุตรชายใช้ชีวิตได้อย่างอิสระและมีงานทำ ซึ่ง E ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกับ B โดยกล่าวว่า

“...แม่ (แทนตัวเอง) เองไม่เคยรู้เลยว่า ออทิสติกคืออะไร จนกระทั่งมีน้อง (ชื่อ) พอหมอบอกว่าน้องเป็นออทิสติก แม่ก็เสียใจนะ แต่ทำไม่ได้ มันก็ต้องสู้ค่ะ ตอนน้องเล็ก ๆ ก็หาข้อมูลเอง ไปตามศูนย์ ตามโรงพยาบาลที่เพื่อน ๆ แนะนำ เป็นข้อมูลด้านการบำบัดรักษา แต่พอน้องโตขึ้นมา ก็หาข้อมูลการเรียน พอน้องเรียนจบ ก็หาข้อมูลเรื่องการทำงาน...แม่ก็รู้จากหมอบอก และนักกิจกรรมบำบัดค่ะ ว่า มีการจ้างงานคนพิการ แม่ก็เลยไปหาข้อมูลและตามเรื่องมาตรา 33 มาตรา 34 และมาตรา 35 มาตลอด เพื่อดูว่า แบบไหนเหมาะกับน้อง ซึ่งแม่เชื่อว่า น้องทำงานตามมาตรา 33 ได้...”

(สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2566 เวลา 09.00 – 10.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

F เป็นมารดาอีกคนหนึ่งที่มีบุตรชายเป็นบุคคลออทิสติก และสนับสนุนบุตรชายให้เรียนหนังสือจนจบปริญญาตรีเพื่อการมีงานทำ F ให้ข้อมูลว่า

“...พี่ (แทนตัวเอง) ไม่เคยคิดมาก่อนว่าจะมาเจอเรื่องนี้กับตัวเอง มามีน้อง (ชื่อ) เป็นลูกคนเล็ก พี่กับพ่อน้องก็ช่วยกันหาข้อมูลมาตลอด และเชื่อว่า น้องต้องพัฒนาได้ พ่อเขาเป็นอาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย...(ชื่อมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง)...พี่กับพ่อน้องก็ช่วยกันเลี้ยงดู และหาข้อมูล พอน้องเรียนปริญญาตรี เราก็ช่วยกันหาข้อมูลการมีงานทำ และก็พบว่าการทำงานคนพิการตามสัดส่วน 100 ต่อ 1 ตามมาตรา 33 และมาตรา 35 ส่วนมาตรา 34 ใช้วิธีจ่ายเงินสมทบ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 22 พฤศจิกายน 2566 เวลา 15.00 – 16.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

ผู้ปกครองในกลุ่มที่มีรายได้ไม่แน่นอนต่อวันและมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่า ไม่ทราบเรื่องนโยบายการจ้างงานคนพิการเลย A บิดาของบุตรชายที่เป็นบุคคลออทิสติกกล่าวว่า “...ผมไม่รู้หรอกว่ามันคืออะไร ต้องทำอะไร รู้แค่ว่า จ้างงานคือจ้างงาน ผมแค่อยากให้ลูกมีงานทำเท่านั้น...” (สัมภาษณ์วันที่ 28 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกแห่งหนึ่ง)

H มารดาที่มีบุตรชายเป็นบุคคลออทิสติก ให้ข้อมูลว่า ตนเอง ไม่มีความรู้เลยว่านโยบายการจ้างงานคนพิการคืออะไร

“...พี่ (แทนตัวเอง) เรียนน้อย เข้าก็ออกไปรับจ้างแล้ว เมื่อตอนน้องเล็ก ๆ ก็พาไปด้วย แต่ตอนนี้น้องโตแล้ว น้องทำงานที่บริษัท...(ชื่อบริษัท)...เป็นคนทำความสะอาดทั่วไป เรื่องทำงาน ก็แล้วแต่นายจ้าง ถ้าเขา

จ้างต่อก็ทำ แต่ถ้าเลิกจ้าง ก็หางานใหม่ ที่ไม่รู้หรือกว่านโยบายจ้างงานอะไรที่ว่า ส่วนใหญ่เพื่อน ๆ จะบอกว่า ที่ไหนเขาประกาศรับสมัครงาน พี่ก็จะพาน้องไปสมัคร...”

(สัมภาษณ์วันที่ 28 ตุลาคม 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกแห่งหนึ่ง)

A กับ H เป็นตัวแทนผู้ปกครองในกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการจ้างงานคนพิการ และด้วยข้อจำกัดด้านรายได้ครัวเรือนของ A C D G H I J บุตรที่เป็นบุคคลออทิสติกจึงได้รับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพยายามติดต่อชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกในพื้นที่เพื่อเข้าถึงข้อมูลการจ้างงาน

#### 4.3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการออทิสติก

ในภาพรวมผู้บริหาร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานในองค์กรภาครัฐ ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการออทิสติก และยังสับสนระหว่างกลุ่มอาการทางจิตและพฤติกรรม การเรียนรู้ช้า และสติปัญญา ซึ่ง สมศรี ให้ข้อมูลว่า

“...ก็ยังคง ว่า เขาแบ่งกันยังไง ไม่แน่ใจเลยว่า เข้าใจไหม รู้แต่ว่า น้องเขามีพฤติกรรมแปลก ๆ เหมือนคน พูดไม่ค่อยรู้เรื่อง พลอยทำให้เราเครียดไปด้วย...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 10.00 – 11.00 ณ หน่วยงาน)

สมพร เป็นอีกคนหนึ่งทำงานในองค์กรภาครัฐ และให้ข้อมูลว่า ตนเองไม่รู้อะไรมากเกี่ยวกับอาการออทิสติก สมพร ให้ข้อมูลว่า

“...ไม่รู้เลยคะว่ามันคืออะไร ที่แรกคิดว่า มันคืออาการแบบเด็กดาวน (ดาวนซินโดรม) แต่ก็หน้าตาปกติ ก็เพิ่งมารู้ตอนที่เขามาทำงานนี้แหละ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 10 พฤศจิกายน 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น. ณ หน่วยงาน)

ข้อมูลสัมภาษณ์ของ ธนา และ ธงชัย กลับตรงกันข้าม เนื่องจากทั้งคู่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการออทิสติกเป็นอย่างดี เนื่องจากธนา เป็นเจ้าของบริษัทที่รับบุคคลออทิสติกเข้ามาทำงานติดต่อกันมากกว่า 10 ปี ในขณะที่ ธงชัย ทำงานร่วมกับคนพิการหลายประเภทรวมทั้งบุคคลออทิสติกมากกว่า 10 ปี เช่นเดียวกัน ดังนั้น ทั้งคู่จึงอธิบายอาการออทิสติกได้อย่างถูกต้อง ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ของ ธนา

“...ผมรู้ดีเลย เพราะที่บริษัทจ้างเอาไว้หลายคน และจ้างอย่างนี้มาหลายปีแล้ว กลุ่มออทิสติก มักไม่ค่อยพูด มีปัญหาด้านการสื่อสาร และพฤติกรรมที่ทำอะไรซ้ำ ๆ เดิม ๆ เหมือนอยู่กับตัวเองตลอดเวลา แต่เราก็เอาพฤติกรรมที่ทำอะไรซ้ำ ๆ เดิม ๆ นี้แหละ มาหางานให้เหมาะกับเขา บางคนชอบเช็ดโน้นเช็ดนี้ซ้ำ ๆ ก็ให้ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด ซึ่งเขาก็ทำได้ บางคนนับเลขได้ ก็ให้ไปนับสต็อกสินค้า ช่วยแยกประเภทสินค้าโดยใช้ขวดสีเป็นตัวแยก เขาก็ทำได้...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น ณ บริษัท)

เพื่อนร่วมงานของบุคลากรออทิสติกในองค์กรไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการออทิสติกเลย และไม่ได้หาข้อมูลใด ๆ เพิ่มเติม อีกทั้งหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน ก็ไม่มีความรู้เช่นเดียวกัน ดังนั้น จึงไม่สามารถอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับอาการออทิสติกแก่ทีมงานตนเองได้ ตัวอย่าง ธนู ที่ให้ข้อมูลว่า

“...ผมไม่ทราบเลยว่า มันคืออะไร และไม่มีมาบอกด้วยว่ามันคืออะไร ทีมที่รับสมัครงานก็ทีมหนึ่ง พอได้น้องมา ก็ส่งมาให้แผนกผมเลย ผมดูแล้ว ก็ปกติดี แต่น้องมีพฤติกรรมแปลก ๆ เห็นจากใบสมัครว่าเป็นออทิสติก แต่ผมก็ไม่รู้ว่า มันคืออาการอะไร และผมต้องตัวยังไง...”

(สัมภาษณ์วันที่ 10 พฤศจิกายน 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ หน่วยงาน)

เพื่อนร่วมงานในองค์กรภาคเอกชนก็ไม่ได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการออทิสติก แต่ผู้บริหารองค์กร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงานที่มีความรู้ความเข้าใจดีอยู่แล้ว ทำหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาการออทิสติกและให้คำแนะนำในการใช้ชีวิตการทำงานร่วมกับบุคลากรออทิสติก ดังที่ ธนู ให้ข้อมูลว่า

“...เคยได้ยินคำว่า ออทิสติก แต่ไม่รู้ว่ามันคืออะไร มาทำงานที่นี่ ก็รู้ว่า มีบุคลากรออทิสติกทำงาน แผนกเดียวกันกับผม แต่ดีที่หัวหน้า เขาให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้ และแนะนำให้ผมต้องปฏิบัติตัวยังไง เพราะผมนั่งโต๊ะทำงานติดกันกับพี่ออทิสติกเลย แรก ๆ ก็ไม่ค่อยกัน เพราะพอชวนคุยเขาก็ไม่คุย แต่หัวหน้างานบอกให้สังเกตว่าเขาชอบทำอะไรตอนพัก แล้วถามเขาเรื่องที่เขาชอบทำ หรือชอบเล่น...แล้วมันก็ได้ผลครับ พี่เขาหันมาคุยกับผม ผมก็ค่อย ๆ เรียนรู้ไปเรื่อย ๆ ครับ จนวันนี้ เข้าใจมากขึ้น...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ บริษัท)

ข้อมูลสัมภาษณ์ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการออทิสติกอย่างดีมาก่อน ทำให้การสร้างกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปรับพฤติกรรมทางสังคมของบุคลากรออทิสติกได้ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรทั่วไปในองค์กรภาครัฐไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการออทิสติกอย่างครบถ้วนถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้การกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติกไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่คาดหวัง ในขณะที่องค์กรภาคเอกชนมีประสบการณ์และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการออทิสติกเป็นอย่างดี และถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจลงสู่บุคลากรทั่วไปที่ต้องทำงานร่วมกับบุคลากรออทิสติกด้วย ซึ่งเป็นเหตุให้การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรภาคเอกชนในงานวิจัยนี้สามารถปรับพฤติกรรมของบุคลากรออทิสติกให้เรียนรู้วัฒนธรรมการทำงานได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทขององค์กร

#### 4.4 ช่องทางการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติก

การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคลากรในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อด้านประสิทธิภาพการทำงาน สภาพจิตใจและพฤติกรรมทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อบุคลากรออทิสติก ซึ่งการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรถูกกำหนดและถ่ายทอดโดยผู้บริหารองค์กร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน ในส่วนนี้ ผู้วิจัยจึงนำเสนอผลการศึกษาให้เห็นถึงวิธีการถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรลงสู่กระบวนการทำงานเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรออทิสติกปรับตัวให้กลายเป็นสมาชิกในองค์กรให้ได้ ซึ่งผลการศึกษาค้นพบว่าองค์กรใช้ 6 ช่องทาง คือ

(1) การรับสมัครงาน (2) การทดสอบและสัมภาษณ์ (3) การแนะนำบุคคลออกทัศนศึกษาเข้าสู่บรรยากาศการทำงาน ในองค์กร (Onboarding) (4) การมอบหมายงานและการกำกับดูแล (5) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในองค์กร (6) บรรยากาศการทำงานที่เกิดจากเพื่อนร่วมงาน

### การรับสมัครงาน

การกลุ่มเกลาทางสังคมในองค์กรเริ่มตั้งแต่ผู้บริหารองค์กรประกาศรับสมัครงาน ผู้บริหารองค์กรใช้กระบวนการสมัครงานเป็นช่องทางในการกลุ่มเกลาทางสังคมในองค์กรแก่ผู้สมัครงานตั้งแต่แรกโดยยังมิได้รับสถานภาพการเป็นพนักงาน ในกรณีนี้ ธนา ในฐานะเจ้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ให้ข้อมูลว่า

“...ผมให้ฝ่ายบุคคลประกาศรับสมัครคนพิการมาสมัครงานกับเราผ่านเฟซบุ๊กที่ลิงก์กับสมาคมอื่น ๆ เราเลือกทำโบรชัวร์สวย ๆ มีโลโก้บริษัท มีรูปงานที่เราทำ มีรายละเอียดของเนื้องานโชว์ด้วยและมีคุณสมบัติที่บริษัทต้องการ ยิ่งเราเลือกรับสมัครน้อง ๆ พิจารณาด้านออกทัศนศึกษา เราต้องทำให้เขาเห็นงานของเราผ่านรูปภาพสวย ๆ หรือภาพถ่ายสวย ๆ ระดับเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้ตัวน้อง และผู้ปกครองชอบเราและไว้วางใจทำงานกับเรา..”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น ณ บริษัท)

อย่างไรก็ตาม สมศรี และสมพร ซึ่งเป็นหัวหน้าฝ่ายองค์การภาครัฐให้ข้อมูลแตกต่างจาก ธนา ซึ่งการประกาศรับสมัครงานสำหรับคนพิการเป็นรูปแบบประกาศทางราชการ และไม่มีภาพใด ๆ ประกอบนอกจากข้อความเท่านั้น สมศรี ให้ข้อมูลว่า

“...หน่วยงานของเราก็ออกประกาศ...(ชื่อองค์การภาครัฐ)...ก็เป็นการรับสมัครลูกจ้างที่มีแบบฟอร์มการเขียนตามแบบราชการทั่วไป ไม่ว่าจะองค์การภาครัฐที่ไหน ก็ใช้รูปแบบประกาศราชการคล้าย ๆ กัน มีชื่อตำแหน่ง อัตราค่าตอบแทน ช่วงวันที่และเวลารับสมัคร วันเข้ารับการทดสอบ การประกาศผล วันเริ่มงานและเอกสารที่ต้องใช้ และเราก็ติดประกาศหน้าหน่วยงาน และลงผ่านเว็บไซต์ของเราด้วย...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น หน่วยงาน)

การประกาศรับสมัครถือเป็นช่องทางแรกในการทำให้ผู้สมัครรู้จักองค์การ สืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับองค์การเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นประกอบการประเมินความสามารถของตนเองและตัดสินใจยื่นหรือไม่นยื่นใบสมัคร นอกจากนั้น กระบวนการรับสมัครยังเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการทำให้ผู้สมัครรู้สึกถึงบรรยากาศการทำงานว่าเป็นอย่างไร องค์การบางแห่งใช้ระบบออนไลน์ในการส่งใบสมัครและเอกสารประกอบการสมัคร ซึ่งทำให้ผู้สมัครรู้สึกได้ว่าองค์การนี้ทำงานผ่านเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหลักและเป็นเงื่อนไขสำคัญในการประเมินความสามารถว่าตนเองมีความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมากเพียงใดและเหมาะสมกับตำแหน่งหรือไม่

สำหรับการรับสมัครบุคคลออกทัศนศึกษาเข้าทำงาน องค์การทั้งหมดในงานวิจัยนี้ใช้วิธีให้ผู้สมัครทุกคนมายื่นใบสมัครพร้อมเอกสารด้วยตนเองหรืออาจมาพร้อมผู้ปกครอง/ ครอบครัว เพื่อทำให้บุคคลออกทัศนศึกษาเห็นสภาพแวดล้อมในการทำงานและอาจตัดสินใจได้ทันทีว่าจะสมัครหรือไม่สมัคร



ธนา ในฐานะเจ้าของบริษัทให้ความสำคัญในกระบวนการรับสมัครอย่างมาก ซึ่งหากธนา อยู่ที่บริษัท ธนา จะทำหน้าที่กำกับดูแลกระบวนการรับสมัครด้วยตนเอง และนำบุคคลออกทิสติกพร้อมผู้ปกครอง/ครอบครัวเดินทางมาแผนกต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อสร้างความคุ้นเคยและทำให้บุคคลออกทิสติกเห็นภาพของการทำงานและบรรยากาศการทำงาน ธนา เล่าว่า

“...ถ้าวันไหนผมอยู่บริษัทพอดี และมีบุคคลออกทิสติกมาสมัครงาน ผมจะลงไปดูที่งานบุคคลด้วย ไปพูดคุยกับพ่อแม่เขา แนะนำการสมัคร พูดคุยสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้ตัวน้อง (บุคคลออกทิสติก) และพ่อแม่ที่มารู้สึกหายกังวล ยื่นเอกสารแล้ว ผมกับฝ่ายบุคคลก็จะพาเดินดูแผนงานต่าง ๆ ในบริษัท เพื่อให้น้อง (บุคคลออกทิสติก) ตัดสินใจว่าจะทำไหม... ถ้าวันไหนผมไม่อยู่ ฝ่ายบุคคลก็จะทำแทนแบบที่ว่ามานี้...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น. ณ บริษัท)

ธงชัย หัวหน้างานในองค์การแห่งหนึ่ง มองว่ากระบวนการรับสมัครเป็นด่านแรกในการสร้างความประทับใจหรือไม่ประทับใจให้แก่บุคคลออกทิสติกที่เดินเข้ามาสมัครงาน ธงชัย กล่าวว่

“...ผู้บริหารระดับสูงของเรา ให้ความสำคัญกับคนพิการที่เดินเข้ามาสมัครงานกับเรา เราสัมภาษณ์เบื้องต้นก่อนเพื่อประเมินทัศนคติของคนที่มาสมัคร และพาเดินทักทายพนักงานคนอื่นเพื่อสร้างความคุ้นเคย ตั้งแต่ขั้นตอนสมัครเลย เพื่อให้เขาตัดสินใจว่า เขาจะทำงานกับเราได้หรือไม่ ในเวลาเดียวกัน เราก็พอประเมินได้คร่าว ๆ ว่าเขาเข้ากับเราได้มากน้อยเพียงใด...”

(สัมภาษณ์วันที่ 25 ตุลาคม 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ หน่วยงาน)

สำหรับกระบวนการรับสมัครงานในองค์การภาครัฐมีความแตกต่างจากองค์การภาคเอกชน ซึ่งองค์การภาครัฐจะรับสมัครพร้อมเอกสารการสมัครงานเอาไว้และจะติดต่อกลับ สมพร ให้ข้อมูลในส่วนนี้ว่า

“...เราให้เจ้าหน้าที่ตั้งโต๊ะรับใบสมัครและเอกสารที่ เจ้าหน้าที่รับสมัครอาจตอบคำถามได้บ้าง แต่ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะรับใบสมัครกับเอกสารเอาไว้ แล้วเราจะติดต่อกลับอีกครั้งหนึ่ง... รายละเอียดต่าง ๆ ตั้งแต่รับสมัครจนถึงประกาศผลมีอยู่ในประกาศอยู่แล้ว... ขั้นตอนนี้ใช้เวลาไม่นาน เพราะแค่อื่นเอกสาร”

(สัมภาษณ์วันที่ 10 พฤศจิกายน 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น. ณ หน่วยงาน)

สมหญิง ให้ข้อมูลตรงกับสมพรว่า การรับสมัครงานในกลุ่มบุคคลออกทิสติกก็ใช้ขั้นตอนเดียวกับการรับสมัครงานทั่วไปที่มีรายละเอียดแต่ละขั้นตอนอยู่ในประกาศหมดแล้ว สมหญิง ให้ข้อมูลว่า

“...ฝ่ายของเราทำหน้าที่รับสมัครงานคนพิการ รวมถึงบุคคลออกทิสติกด้วย ในกระบวนการสมัครก็แค่อื่นเอกสารตามที่ระบุไว้ในประกาศ เจ้าหน้าที่ก็จะตรวจสอบเบื้องต้นว่าครบหรือไม่ และเราจะประกาศผู้มีสิทธิเข้ารับการศึกษาและอาจโทรแจ้งผู้สมัครหรือญาติให้ทราบ เพื่อเตรียมตัวเข้ารับการศึกษา...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ หน่วยงาน)

### การทดสอบและสัมภาษณ์

การทดสอบและการสัมภาษณ์เป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่ทำให้บุคคลออทิสติกรับรู้สภาพการทำงาน และสิ่งแวดล้อมการทำงานได้มากขึ้นซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยบุคคลออทิสติกและองค์กรประเมินความสามารถในการทำงานและความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร ซึ่งกระบวนการนี้บุคคลออทิสติกและองค์กรต่างประเมินซึ่งกันและกัน และหากทั้งสองฝ่ายประเมินแล้วพบว่ามีความเป็นไปได้ที่จะร่วมงานกันได้ องค์กรจะรับเข้ามาเป็นบุคลากรและให้สถานภาพการเป็นพนักงานต่อไป

ธนา และฝ่ายบุคคลของบริษัทใช้วิธีการทดสอบความสามารถของบุคคลออทิสติกที่เข้ามาสมัครโดยยังไม่คำนึงถึงตำแหน่งงาน แต่ทดสอบและสัมภาษณ์เพื่อค้นหาว่าบุคคลออทิสติกมีความสามารถที่ทำอะไรบ้าง เพื่อหาตำแหน่งงานที่เหมาะสมให้ ธนา กล่าวว่า

“...เมื่อก่อน น้อง ๆ มาสมัคร ฝ่ายบุคคลก็จะทดสอบความสามารถก่อนว่ามีทักษะทำอะไรได้บ้าง และมีท่าทีที่ดีต่อบริษัทเราแค่ไหน เมื่อผ่านการทดสอบแล้วและทัศนคติดี ฝ่ายบุคคลก็จะหาตำแหน่งงานให้...บางคนก็ได้ทำงานฝ่าย IT บางคนได้ทำความสะอาดสำนักงาน บางคนได้ทำความสะอาดรถลูกค้า...เราหางานให้ทำตามทักษะและความชอบของเขา...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น ณ บริษัท)

สมพรและสมหญิงเป็นผู้ที่ทำงานในองค์กรภาครัฐที่มีระบบราชการในการกำกับกระบวนการทดสอบและสัมภาษณ์ ทั้งคู่กล่าวถึงการทดสอบความสามารถและการสัมภาษณ์ตามระบบราชการคล้าย ๆ กัน สมพรให้ข้อมูลว่า

“...คนพิการที่เราต้องการทำงานด้วยต้องให้บริการเป็น และต้องรับเรื่องการขึ้นทะเบียนคนพิการและผู้สูงอายุ งานจึงเกี่ยวข้องกับเอกสารทางราชการต่าง ๆ ดังนั้น เราต้องทดสอบบุคคลออทิสติกที่สมัครงานกับเราว่า ทำงานได้ไหม พุดจาสื่อสารได้มากน้อยเพียงใด เราต้องการรับคนพิการที่ทำงานตามลักษณะงานที่เราประกาศเอาไว้ ถ้าทำได้ เราก็รับมาเป็นลูกจ้างตามสัญญา 1 ปี...”

(สัมภาษณ์วันที่ 10 พฤศจิกายน 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น. ณ หน่วยงาน)

สมหญิง ให้ข้อมูลใกล้เคียงกัน ว่า

“...งานของเราเป็นงานบริการประชาชนที่มาติดต่อในแต่ละวัน น้องที่เป็นออทิสติกต้องเข้าใจเนื้องานว่าต้องมีจิตใจบริการ เพราะเวลาทำงานจริงต้องเจอประชาชนมาติดต่อสอบถาม และต้องรับเรื่องและส่งต่อเรื่องเป็น ต้องรู้จักบริการของเรา และกดบัตรคิวให้ถูกต้องตามบริการที่ประชาชนมาติดต่อ...ถ้าผ่านการทดสอบว่าทำได้ เราก็รับมาเป็นลูกจ้างสัญญา 1 ปี เพราะเป็นนโยบายของผู้บริหารสูงสุดอยู่แล้วว่าต้องรับ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ หน่วยงาน)

คำกล่าวข้างต้นชี้ให้เห็นว่า องค์กรภาคเอกชนและองค์กรภาครัฐมีวิธีการจัดการการประกาศรับสมัคร กระบวนการรับสมัคร การทดสอบและการสัมภาษณ์ที่แตกต่างกัน ในขณะที่ภาคเอกชนใช้วิธีค้นหา

ความสามารถที่อยู่ในตัวของบุคคลออทิสติกและนำมาเลือกให้เข้ากับตำแหน่งที่มีอยู่ในบริษัท องค์การภาครัฐ เลื่อนนำเอกลักษณ์งานขึ้นมาเป็นตัวตั้งและคัดเลือกบุคคลออทิสติกที่เหมาะสมกับงาน

#### การแนะนำบุคคลออทิสติกเข้าสู่บรรยากาศการทำงานในองค์กร (Onboarding)

การแนะนำพนักงานใหม่เข้าสู่บรรยากาศการทำงานในองค์กรเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งที่ส่งผลต่อการกลมเกลียวทางสังคมในองค์กร ขั้นตอนนี้ทำให้พนักงานใหม่เรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร นโยบายขององค์กร ได้รู้จักหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงานของตนเอง และทำความรู้จักเพื่อนร่วมงานในแผนกงาน ดังนั้น ขั้นตอนนี้จึงเป็นภาพจำแรก (First impression) ที่ส่งผลต่อสภาพจิตใจในระดับบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นกับพนักงานใหม่ และเกิดขึ้นกับหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานด้วยเช่นกัน

เมื่อบรรจุพนักงานใหม่เข้ามาทำงานแล้ว ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานจะมอบหมายให้ฝ่ายบุคคล หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่แนะนำองค์กรเพื่อให้เข้าใจนโยบายการทำงาน วัฒนธรรมการทำงาน ตลอดจนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่พึงได้รับตามกฎหมายและตามนโยบายสวัสดิการขององค์กร และฝ่ายบุคคล จะประสานงานกับแผนกงานที่ต้องส่งพนักงานใหม่ไปปฏิบัติงานเพื่อให้หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงานของแผนกงานนั้น ๆ มอบหมายงาน และสอนงาน หรือในบางกรณีอาจจับคู่ที่ปรึกษางานให้แก่พนักงานใหม่ กระบวนการนี้ใช้กับพนักงานใหม่ทุกคนซึ่งรวมถึงพนักงานที่เป็นบุคคลออทิสติกด้วย

ขั้นตอนการแนะนำบุคคลออทิสติกเข้าสู่บรรยากาศการทำงานในองค์กรเป็นได้ทั้งปัจจัยทางบวกและทางลบต่อความรู้สึกของบุคคลออทิสติกที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ ธนา อธิบายให้ฟังถึงความสำคัญของขั้นตอนนี้ว่า

“...ผมให้ความรู้กับลูกน้องของผมอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และส่งไปดูงานด้านออทิสติกบ่อย ๆ เพื่อให้พนักงานของเราเข้าใจก่อน ฝ่ายบุคคล หัวหน้างาน และพนักงานต้องเข้าใจว่า ออทิสติก คืออะไร เวลาแนะนำสอนงาน เราก็มักจะทำความเข้าใจและเป็นมิตรกับน้อง ๆ ออทิสติก..ในการทำงานจริง ผมมอบหมายให้เพื่อนร่วมงาน 1 คนในงานเดียวกันเป็นคู่การทำงานกับน้องออทิสติกเพื่อชวนพูดคุย..น้องเขาจะได้ปรับตัวได้ง่ายขึ้น และเร็วขึ้น.”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น ณ บริษัท)

ธนา ยังให้ข้อมูลเสริมในกระบวนการนี้ด้วยว่า ผู้ปกครองจะมากับบุคคลออทิสติกตั้งแต่วันมาขึ้นใบสมัคร และสอนวิธีการเดินทางให้จดจำ ดังนั้น ในกระบวนการนี้ ฝ่ายบุคคลของบริษัทจะแจ้งรายละเอียดเรื่องการทำงานให้ผู้ปกครองรับทราบด้วยเพื่อช่วยกันปรับพฤติกรรมการทำงาน ธนา กล่าวว่า

“...ส่วนใหญ่ผู้ปกครอง ส่วนใหญ่เป็นคุณแม่ จะพาลูกมาตั้งแต่มายื่นใบสมัครจนถึงวันทดสอบความสามารถ เขาสอนเรื่องการเดินทางของลูกไปด้วย วันที่มารายงานตัวทำงานจริง ฝ่ายบุคคลจะแจ้งรายละเอียดวิธีการทำงาน สวัสดิการต่าง ๆ และพาผู้ปกครองและน้องออทิสติกไปทำความรู้จักกับพนักงานแผนกต่าง ๆ ไปพร้อมกัน เพื่อให้ช่วยกันปรับพฤติกรรมเพิ่มเติมเวลาอยู่ที่บ้าน วิธีนี้ ทำให้น้องออทิสติกรู้สึกว่าคุณเองได้รับการต้อนรับ และผู้ปกครองเองก็สบายใจด้วย...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น ณ บริษัท)

ธีระ หัวหน้างานบุคคลและงานเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ทำหน้าที่แนะนำบุคคลออทิสติกเข้าสู่บรรยากาศการทำงานในองค์กร ให้ความสำคัญกับขั้นตอนนี้ ธีระ ให้เหตุผลว่า

“...วันแรกที่น้อง (ออทิสติก) เข้ามาทำงาน ผมต้องพูดคุยเบื้องต้นกับเขาก่อนให้เขาสบายใจว่า บริษัทให้ความสำคัญกับความสามารถของเขา บอกเล่าประวัติบริษัทให้เขารู้สึกภูมิใจว่าได้มีส่วนร่วมร่วมกับบริษัทในการทำธุรกิจ เราได้จากขั้นตอนการสัมภาษณ์แล้วว่าน้องถนัดอะไร จากนั้น ก็จะพาไปพบกับหัวหน้างาน...ตัวอย่างน้องออทิสติก ที่ชอบนับเลข คำนวณเลข พออ่านหนังสือได้บ้าง เราก็จะส่งไปแผนกตรวจนับสต็อกสินค้า หัวหน้างาน ก็จะมอบหมายงานและสอนการนับสต็อกสินค้า...ผู้ช่วยหัวหน้างานแผนกนี้ เขาก็เป็นออทิสติก และทำงานมาก่อน เราก็เลยให้เขาทั้งสองคนเป็นคู่มือปฏิบัติงานกัน โดยมีผมเป็นเพื่อนแบบที่เลี้ยงด้วย...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ บริษัท)

อย่างไรก็ตาม องค์กรภาครัฐมีวิธีการแนะนำบุคคลออทิสติกเข้าสู่บรรยากาศการทำงานในองค์กร แตกต่างจากบริษัทเอกชน สมศรี ให้เหตุผลว่า การจ้างงานคนพิการเป็นการจ้างแบบลูกจ้างชั่วคราวสัญญาปีต่อปี หน่วยงานไม่มีการปฐมนิเทศที่เป็นทางการ ในวันที่มารายงานตัวเข้าทำงาน เราก็จะมอบหมายให้หัวหน้างานมารับตัวไปที่แผนกเพื่อมอบหมายงานและสอนงานเบื้องต้น สมศรี ให้ข้อมูลว่า

“...บุคคลออทิสติกที่มาทำงานต้องอยู่ในสัญญาจ้างปีต่อปี การปฐมนิเทศไม่มี ยกเว้นเฉพาะข้าราชการที่บรรจุใหม่เท่านั้น ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานเราก็จะจัดปฐมนิเทศให้สำหรับข้าราชการ เพราะข้าราชการอยู่กันนาน ส่วนลูกจ้างที่เป็นบุคคลออทิสติกที่ผ่านมาก็ทำงานแบบเดียว แล้วก็ลาออก...การสอนงาน ก็เลยให้แผนกงานนั้น ๆ จัดการไป...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 10.00 – 11.00 ณ หน่วยงาน)

สมหญิง ในฐานะหัวหน้างานขององค์กรภาครัฐแห่งหนึ่ง กล่าวถึงขั้นตอนการแนะนำบุคคลออทิสติกเข้าสู่บรรยากาศการทำงานในองค์กร ว่า เป็นไปแบบง่าย ๆ ว่า

“...วันแรกที่น้องออทิสติก มารายงานตัวทำงาน พี่...(แทนตัวเอง).. จะแนะนำให้รู้จักทุกคนในแผนก และสอนงานธุรการ งานเอกสาร งานรับเรื่องราวจากประชาชนในเบื้องต้น พาไปจุดบริการประชาชน...และบอกว่า หากไม่เข้าใจงานตรงไหน ก็ให้ถามพี่ หรือถ้าพี่ไม่อยู่ ก็ถามใครก็ได้ในแผนก...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ หน่วยงาน)

การแนะนำบุคคลออทิสติกเข้าสู่บรรยากาศการทำงานในองค์กรเป็นขั้นตอนที่สำคัญและเป็นขั้นตอนที่สร้างภาพจำได้ทั้งบวกและลบให้แก่บุคลากรออทิสติกและผู้ปกครอง/ ครอบครัว การเปิดเผยให้เห็นถึงบรรยากาศการทำงาน การเลือกงานให้เหมาะสมกับความสามารถที่แท้จริงของบุคลากรออทิสติก การสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรออทิสติกให้เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานทุกระดับ ตลอดจนการจัดหาหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน หรือคู่มือปฏิบัติงานที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องต่อบุคลากรออทิสติก จึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้บุคลากรออทิสติกที่บรรจุใหม่รู้สึกได้รับการต้อนรับที่ดีและมีแนวโน้มจะปรับตัวให้กลายเป็นสมาชิกขององค์กรได้ง่ายขึ้น

### การมอบหมายงานและการกำกับดูแล

หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน เป็นกลุ่มบุคคลในองค์กรที่สำคัญอย่างยิ่งในการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การ ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มพนักงานดังกล่าวกับบุคลากรออทิสติกบรรจุใหม่จึงมีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน ชีระ ธงชัยและธำรง ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่า หัวหน้างานมีความสำคัญในการดึงให้บุคลากรออทิสติกอยู่ในวงกิจกรรมทางสังคมในองค์การ

ชีระ อธิบายถึงบทบาทตนเองในฐานะหัวหน้างานและผู้ควบคุมงานของบุคคลออทิสติกในแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ชีระ กล่าวว่า

“...การจะทำให้น้อง (บุคลากรออทิสติก) ไม่หวาดระแวง และทำงานได้ หัวหน้างานอย่างผมต้องเข้าใจเขาก่อนว่าเขาเป็นอย่างไร และเขาต้องการอะไรในเวลาทำงาน ผมจะถามน้องเขาก่อนว่าชอบอะไรในคอมพิวเตอร์...น้อง (บุคลากรออทิสติก)..เขาชอบเล่นเกมคอมพิวเตอร์และ Social Media มาก ผมก็เลยให้น้องเขาโพสต์โฆษณาเพื่อโปรโมตสินค้าและบริการของบริษัท ทุก ๆ ชั่วโมง..น้องเขาทำงานตรงเวลามาก พอครบชั่วโมงเขาก็โพสต์ เขาทำซ้ำ ๆ แบบนี้ได้ และดูเหมือนว่าน้องจะชอบด้วย...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ บริษัท)

ชีระ เล่าให้ฟังเพิ่มเติมถึงเทคนิคในการสร้างมิตรภาพกับบุคลากรออทิสติกในแผนกตนเองว่า หัวหน้างานต้องสังเกตว่า บุคลากรออทิสติกชอบงานอดิเรกอะไรเวลาว่างหรือชอบคุยเรื่องอะไร ชีระ ให้ข้อมูลเสริมว่า

“...มาทำงานสัปดาห์แรก น้อง..(บุคลากรออทิสติก)... แทบไม่พูดกับใครเลย ผมเริ่มสังเกตว่า น้อง เอมือถือมาดูเรีอรอบแล้วก็พูดคนเดียวตอนพักทานข้าวกลางวันทีเตรียมมา ผมเลยถามเรื่องเรีอรอบ เท่านั้นแหละครับ น้องหันมาถามว่าชอบเรีอรอบไหม...ผมก็ตอบว่า ชอบ น้องก็เล่าเรีอรอบแต่ละประเภทให้ฟังอย่างละเอียดมาก ตั้งแต่นั้น ผมกับน้องก็รู้จักกันมากขึ้นจากเรื่องเรีอรอบ...น้องดูมีความสุขที่ได้เล่าเรื่องเรีอรอบให้ใคร ๆ ฟัง...ที่สำคัญน้องแสดงความเห็นเรื่องงานได้มากขึ้นเวลาประชุมแผนกเพื่อตามงาน แม้จะมีปัญหาเรื่องการพูดอยู่บ้างบางครั้ง แต่น้องก็อยากพูด และพวกเราที่ตั้งใจฟังและทำความเข้าใจ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ บริษัท)

ธงชัย ทำงานในตำแหน่งหัวหน้างานขององค์การภาคเอกชนแห่งหนึ่งที่มีลูกน้องเป็นคนพิการหลากหลายประเภททำงานอยู่แล้ว ธงชัยให้ข้อมูลว่า

“...ที่แผนกของเรามีคนพิการหลายประเภททำงานด้วยกัน วันแรกนี้น้อง...(บุคลากรออทิสติก)..มาทำงาน ผมก็พาแนะนำตัวกับเพื่อนร่วมงานเลย โดยเรียกประชุมเพื่อให้ทำความรู้จักกัน และสอนงาน น้องภาษาอังกฤษดีมาก ชอบพูดภาษาอังกฤษ ชอบทำกิจกรรม เลยให้ทำงานด้านเครือข่ายออทิสติกในระดับนานาชาติ ตอนแรกผมทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงให้เลย รับผิดชอบงาน รับฟัง ระบายความรู้สึก ที่สำคัญผมกระจายงานให้ได้ปริมาณใกล้เคียงกันเพื่อป้องกันปัญหาการแย่งผลงานกัน..เวลาอยู่ในที่ประชุม ผมก็จะกำหนดกติกาว่าแต่ละคนให้พูดแสดงความเห็นได้อย่างอิสระ แต่ต้องไม่เกินคนละ 5 นาทีต่อ 1 รอบความคิดเห็น...”

(สัมภาษณ์วันที่ 25 ตุลาคม 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ หน่วยงาน)

จํารง ให้ข้อมูลในฐานะหัวหน้างานของบริษัทเอกชนอีกแห่งหนึ่งที่ต้องทำงานร่วมกับบุคลากรรอทิสติก  
จํารง กล่าวว่

“... หัวหน้างานครายละเอียตจากไปสมัครได้ว่า น้อง...(บุคลากรรอทิสติก)...ชอบงานอดิเรกอะไรเป็นพิเศษ เราก็เริ่มคุยกับน้องเขา...ถ้าคุยแต่เรื่องงาน น้องก็ถามคําตอบคํา แต่พอเป็นเรื่องการ์ตูนที่น้องเขาชอบ เขาก็จะเล่าได้ไม่หยุดเลย ..พอเขาไว้ใจเราแล้ว เราก็ตั้งกติกา ว่าต้องทำอะไรให้เสร็จก่อน ถึงจะมาเล่าเรื่องให้ฟังได้ ส่วนใหญ่ผมก็จะให้เล่าได้ 10 นาทีก่อนกลับบ้านตอนเย็น...น้องเขาก็รอเล่าให้ฟังนะ ดูเขาตั้งใจเล่ามาก...พอสนิทกันแล้ว น้องเขาก็ล้มาถามงาน มาเล่าเรื่องงานที่เขาทำไม่ได้ให้ผมฟัง บางเรื่องผมก็ฟังอย่างเดียว บางเรื่องผมก็ต้องช่วยเขาแก้ไขงาน...”

(สัมภาษณ์วันที่ 12 ธันวาคม 2566 เวลา 15.00 – 16.00 น.)

สมหญิง กล่าวถึงบทบาทของหัวหน้างานในองค์การภาครัฐที่ต้องทำงานร่วมกับบุคลากรรอทิสติก โดยข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับหัวหน้างานในองค์การภาครัฐอื่น ๆ ในงานวิจัยนี้ ว่า

“...น้อง (บุคลากรรอทิสติก) ทราบอยู่แล้วจากการรับสมัครว่า งานที่ทําคือการรับเรื่องจากประชาชน ทั้งผู้สูงอายุ และผู้พิการ พี่..(แทนตัวเอง)..ก็พาไปนั่งโต๊ะรับเรื่องราว และให้เพื่อนร่วมงานสอนงานเบื้องต้น พี่มีงานเยอะ มีประชุมแทบจะทุกวัน ดังนั้น ถ้าน้องมีปัญหาอะไรในการทำงาน ก็ให้น้องลองถามพี่ ๆ ในแผนกดูก่อน...เวลาล้งงานหรือสื่อสารอะไรกัน เราก็จะใช้ไลน์เป็นหลักก่อน เพราะส่วนใหญ่พี่จะไปประชุม...ส่วนน้องก็ถูกดึงเข้ามาอยู่ในไลน์กลุ่มอยู่แล้ว...ดังนั้น ทุกคนก็จะเห็นว่า พี่ล้งอะไร มอบหมายอะไร หรือใครจะรายงานอะไร ก็ทำได้...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ หน่วยงาน)

การแสดงบทบาทการเป็นหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน มีลักษณะแตกต่างกันในองค์การภาคเอกชนและองค์การภาครัฐ ข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า องค์การภาคเอกชนมีวิธีการในการควบคุม กำกับดูแลการทำงานของบุคลากรรอทิสติกด้วยวิธีที่เป็นกันเอง ใช้วิธีการสังเกตความชอบส่วนตัวของบุคลากรรอทิสติกเพื่อนำไปสู่การสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและไว้ใจซึ่งกันและกัน ซึ่งแตกต่างจากองค์การภาครัฐที่ใช้วิธีเป็นระบบสายการบังคับบัญชาที่เป็นทางการและมีลักษณะการสั่งการมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับองค์การภาคเอกชน

#### สภาพการทำงานในองค์การ

สภาพการทำงานในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรรอทิสติก และทำให้บุคลากรรอทิสติกทำงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์การ เนื่องจากบุคลากรรอทิสติกมีระดับความเร็วในระบบประสาทต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน อาทิ ระดับความเข้มของเสียง ระดับความเข้มของแสง ระดับความเครียดของการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลา เป็นต้น บุคลากรรอทิสติกบางคนอาจมีการตอบสนองต่อเสียงดังทันทีแม้ว่าเสียงนั้นจะไม่ดังมากในระดับของบุคคลทั่วไป หรือบุคลากรรอทิสติกบางคนอาจมีระดับความอดทนต่อแรงกดดันในงานได้ไม่เท่ากัน หรือบางคนอาจไม่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าใด ๆ เลย

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้บริหารองค์กร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานจึงต้องเข้าใจเงื่อนไขสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่อาจกระตุ้นให้บุคลากรออทิสติกแสดงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ขึ้นมาได้อย่างกระทันหัน ดังนั้น การมีมาตรการป้องกันและรองรับสถานการณ์ที่บุคลากรออทิสติกแสดงพฤติกรรมตอบโต้สิ่งเร้าจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการช่วยเหลือบุคลากรออทิสติก

ธีระ ให้ข้อมูลว่า

“...บริษัทเข้าใจถึงพฤติกรรมของน้อง..(บุคลากรออทิสติก)..ที่อาจเกิดขึ้นได้ และเราก็รู้ตั้งแต่ต้นว่าน้องแพ้เสียงดัง ดังนั้น แผนกที่น้องนั่งทำงานจึงเป็นแผนกที่ไม่มีเสียงดังรบกวน..แผนกคอมพิวเตอร์มีพื้นที่อยู่ชั้น 2 พื้นที่เสียงดังจะอยู่ชั้นล่าง บริเวณที่ลูกค้ามาติดต่อธุรกิจ ซึ่งเสียงดังไม่ถึงชั้น 2 อยู่แล้ว...บริษัทพิจารณา ก่อนแล้วว่า ว่าน้อง..(บุคลากรออทิสติก)..คนไหน ไวต่อสิ่งเร้าอะไร..ส่วนใหญ่ที่นี่ น้องแจ้งว่า เป็นเรื่องเสียง ซึ่งเราก็กทำที่นั่งทำงานเงียบ ๆ ให้ได้อยู่แล้ว...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ บริษัท)

นอกจากการจัดที่นั่งทำงานให้หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับสิ่งเร้าที่อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่พึงประสงค์ของบุคลากรออทิสติกแล้ว การมีพื้นที่ส่วนตัวให้แก่บุคลากรออทิสติกในการผ่อนคลายความเครียดในการทำงานระหว่างวันหรือสงบสติอารมณ์ เป็นมาตรการสำคัญอีกประการหนึ่งในการลดโอกาสการแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในระหว่างการทำงานของบุคลากรออทิสติก ซึ่ง ธีระ ธนู และสมหญิง ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่า บริษัทของตนเอง มีห้องพิเศษหรือพื้นที่พิเศษให้แก่บุคลากรออทิสติกในการคลายความเครียดระหว่างการทำงานด้วย

ธนู เล่าให้ฟังว่า

“...บริษัทมีห้องเล็ก ๆ เป็นห้องกระจกเปิดโล่งอยู่ด้านหลังแผนกคอมพิวเตอร์ เป็นห้องมีเก้าอี้ มีหน้าต่าง แต่ไม่มีแอร์ บางวันน้อง..(บุคลากรออทิสติก)..ก็เดินหายเข้าไปในห้องนั้น ผมเห็นเขานั่งและพูดอะไรคนเดียว หรือยกนิ้วขึ้นมาดูอะไรสักอย่างหนึ่ง..แรก ๆ ก็ไม่เข้าใจ เคยคิดจะเข้าไปถามแต่หัวหน้างานบอกว่าปล่อยเขาพัก เขาคงเครียดและอยากได้เวลาส่วนตัวสักพัก...บริษัทก็ยอมให้เขาได้พักแบบนั้น...แต่สักพักใหญ่..เขาก็กลับมาทำงานต่อ เหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ บริษัท)

สมสุข ให้ข้อมูลใกล้เคียงกันว่า

“...ที่หน่วยงานของเรา ก็มีมุมให้น้อง..(บุคลากรออทิสติก)..เข้าไปพักสงบสติอารมณ์ได้ มีอุปกรณ์ มีมุมให้เขาได้ผ่อนคลาย ซึ่งช่วยได้เยอะเวลาเขาทำงานมาก ๆ แล้วคงรู้สึกไม่ไหว ถ้าเป็นอย่างนั้นเมื่อไหร่ เขาก็จะเดินออกไปหามุมสงบในนั้น ผ่อนคลาย เดี่ยวสักพักก็กลับมาทำงานได้ใหม่ เราแค่แอบสังเกตเท่านั้นพอ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 27 ธันวาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

นอกจากเรื่องการจัดสถานที่หรือพื้นที่ทางกายภาพเพื่อให้บุคลากรรอทิสติกได้ผ่อนคลายและปรับอารมณ์ระหว่างวันแล้ว องค์การภาคเอกชนในงานวิจัยนี้ยังได้จัดหาโต๊ะที่นั่งทำงานและอุปกรณ์การทำงานให้แก่บุคลากรรอทิสติกเหมือนกับคนอื่น ๆ

ธีระ ให้ข้อมูลว่า

“...บริษัทจัดหาคอมพิวเตอร์ให้น้อง..(บุคลากรรอทิสติก)..ไว้ทำงาน 1 เครื่อง และจัดที่นั่งทำงานในพื้นที่เดียวกับพนักงานคนอื่น และบนโต๊ะก็จะมีอุปกรณ์เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานของแต่ละคนไว้ด้วย เพราะจะได้ทำงานได้อย่างสะดวก ยกเว้นครุภัณฑ์บางอย่าง เช่น ปริ้นเตอร์ หรือ ตู้คนน้ำดื่ม อันนี้ มีตั้งไว้ตรงมุมห้อง ใครมาใช้ก็ได้ เป็นของที่ใช้ร่วมกันได้...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ บริษัท)

ธนู ให้ข้อมูลเหมือนกับ ธีระ ว่า

“...ทุกคนที่ทำงาน ต้องมีโต๊ะทำงานของตัวเอง และบริษัท ก็ให้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะไว้คนละเครื่องสำหรับการทำงาน จะได้ไม่ต้องแย่งกัน และไม่ต้องรอ เนื่องจากงาน IT มันต้องมีการออกแบบ และงานของน้อง..(บุคลากรรอทิสติก)..คือการส่งข้อมูลให้ลูกค้า และกระตุ้นตลาดด้านการ โพลสต็อป ๆ การมีคอมพิวเตอร์เลยสำคัญ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ บริษัท)

ในประเด็นเรื่องสภาพการทำงานข้างต้น ข้อมูลจากองค์การภาครัฐแตกต่างจากองค์การภาคเอกชนอย่างชัดเจน เนื่องจากตำแหน่งงานที่รับบุคลากรรอทิสติกเข้าไปปฏิบัติงาน เป็นตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อราชการกับประชาชนจำนวนมากแต่ละวัน และสำนักงานมีความคับแคบจนไม่อาจสร้างห้องพิเศษเพื่อสงบสติอารมณ์ของบุคลากรรอทิสติกได้หากเกิดกรณีที่ต้องทนต่อสิ่งเร้าไม่ไหว

สมหญิง ให้ข้อมูลว่า

“...น้อง..(บุคลากรรอทิสติก)..เข้ามาทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับเรื่องและคำร้องต่าง ๆ จากประชาชน เราเลยจัดให้ไปนั่งด้านล่างตรงศูนย์บริการจุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งมีเสียงดังตลอดเวลาจากการเรียกบัตรคิว และประชาชนก็มาติดต่อราชการอย่างต่อเนื่อง...น้องเคยมาบอกว่า เสียงดังมาก ขอไปทำที่อื่น แต่เราอนุญาตไม่ได้ เพราะตำแหน่งงานของเขามันต้องอยู่ตรงนี้...ผลที่ออกมาคือ น้องก็หายไปพักบ่อย ๆ จนบางที่ประชาชนร้องเรียน...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ หน่วยงาน)

นอกจากนั้น อุปกรณ์การทำงานยังไม่เพียงพอต่อการทำงาน ดังนั้น บุคลากรรอทิสติกจึงไม่มีโต๊ะทำงานของตัวเอง และไม่มีคอมพิวเตอร์สำหรับการลงข้อมูล ซึ่งหากต้องการใช้อุปกรณ์สำนักงานในการลงข้อมูลหรือสรุปงาน บุคลากรรอทิสติกต้องรองานกว่าเพื่อนร่วมงานจะใช้เสร็จ



สมศรี ให้ข้อมูลว่า

“...เนื่องจากครุภัณฑ์เรามีจำกัด และไม่ได้ตั้งครุภัณฑ์โต๊ะทำงานสำหรับน้อง..(บุคลากรอทิสติก)..เอาไว้ ตั้งนั้น หัวหน้างานก็จะหาที่นั่งไว้ตรงหน้างานที่รับบริการประชาชน ส่วนคอมพิวเตอร์ ถ้าต้องใช้จริง ๆ น้องก็ต้องไปบอกหัวหน้างานว่าจะใช้ และอาจต้องรองจนกว่าเครื่องจะว่าง...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น. หน่วยงาน)

สภาพการทำงานในองค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพมีความสำคัญต่อบุคลากรออทิสติก ข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า องค์การภาคเอกชนในงานวิจัยนี้สามารถจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้แก่บุคลากรออทิสติกได้ตามความเหมาะสมและมีพื้นที่ให้หยุดพักเพื่อปรับอารมณ์และพฤติกรรมในระหว่างวันด้วย ซึ่งองค์การภาครัฐไม่สามารถจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพในลักษณะนี้ได้ด้วย ข้อจำกัดของลักษณะงาน สภาพอาคารสถานที่และระเบียบทางราชการ

บรรยากาศการทำงานที่เกิดจากเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออทิสติก เนื่องจากในเวลาทำงานเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่ทำงานใกล้ชิดกับบุคลากรออทิสติกมากที่สุด สุขศรี และ ธเนศ ทำงานในองค์การภาครัฐแห่งหนึ่งและเป็นเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันกับบุคลากรออทิสติกให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การ ดังนี้

สุขศรี ให้ข้อมูลว่า

“...หัวหน้ามอบหมายให้หนู..(แทนตัวเอง)..เป็นที่เลี้ยงคอยดูแลน้อง..(บุคลากรอทิสติก)..ให้ทำงานรับเรื่องจากประชาชนที่มายื่นเรื่อง และรวบรวมเอาไว้ก่อนเพื่อมารอกข้อมูลที่ได้รับเรื่องมาลงคอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของหนู...หนูก็บอกว่าต้องทำยังไงบ้าง รับเรื่องยังไง จัดเรียงเรื่องยังไง แต่สักพัก ก็กลับมามีอีก เหมือนลืมเรื่องทีบอก หลายครั้งที่น้องไม่พลิกแพลงและแก้สถานการณ์ง่าย ๆ ไม่ได้...แต่ก็ต้องบอกไป สอนงานกันต่อไป..”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 13.00 – 14.00 น. หน่วยงาน)

ธเนศ ให้ข้อมูลว่า

“...งานของเราเป็นงานพัฒนาชุมชนจึงต้องลงพื้นที่ ลงชุมชน ผมก็พาน้อง..(บุคลากรอทิสติก)..ไปด้วย เพื่อให้เห็นงานด้านอื่น ๆ แต่ลงชุมชนแต่ละครั้งมันมีเจ้าหน้าที่แผนกงานอื่น ๆ ตามไปด้วย..ผมก็อยากให้น้องเขารู้จักคนอื่นด้วย...”

(สัมภาษณ์วันที่ 10 พฤศจิกายน 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. หน่วยงาน)

กิจกรรมรวมกลุ่มกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในการทำงาน และส่งเสริมการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ เพื่อนร่วมงานบุคลากรออทิสติกในงานวิจัยนี้ให้ข้อมูลใน

ทิศทางตรงกันว่าการนั่งรับประทานอาหารกลางวันด้วยกัน การไปเดินซื้อของด้วยกันที่ตลาดเวลาพักกลางวัน หรือการนัดเจอกันเพื่อไปเดินห้างสรรพสินค้าตอนเลิกงาน เป็นกิจกรรมที่เพื่อนร่วมงานทำร่วมกันเป็นประจำ

ธเนศ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องนี้ว่า

“...ช่วงกินข้าวกลางวันหรือไปกินข้าวกันตอนเย็น เป็นช่วงเวลาที่ได้อยู่กับเพื่อน ๆ พี่ ๆ แผนกอื่น เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลให้ผมได้รู้และระมัดระวังเรื่องงาน ที่สำคัญทำให้ผมรู้ด้วยว่า ใครเป็นใครในที่ทำงาน...แต่เวลาชวมน้อง..(บุคลากรออทิสติก)..มากินข้าวด้วย บางทีก็ไม่มา หรือถ้ามาไม่ค่อยสนุก และบางทีก็เล่าอะไรให้ฟังไม่ได้ กลัวน้องเขาไปคุยต่อแล้วเดี๋ยวเป็นปัญหา..ช่วงหลัง ๆ ก็เลยไม่ค่อยได้ชวน แต่ถ้าเป็นงานเลี้ยงทั่วไป เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ หรืองานทางศาสนาประจำปีทีสำนักงานจัด น้องเขาก็มาร่วมตามปกติครับ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 10 พฤศจิกายน 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ หน่วยงาน)

ธนู พนักงานบริษัทเอกชน กล่าวถึงบรรยากาศการทำงานร่วมกับบุคลากรออทิสติก ดังนี้

“...เวลาทำงาน ผมกับพี่เขา..(บุคลากรออทิสติก)..ไม่ค่อยได้คุยกัน ต่างคนก็ต่างรีบทำงานของตัวเอง แต่ตอนเที่ยงก็จะชวนกินข้าวกลางวัน แต่เขา..(บุคลากรออทิสติก)..เขาเตรียมข้าวมากินเอง...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ บริษัท)

ธนู ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า การชวนบุคลากรออทิสติกคุยเป็นสิ่งสำคัญมากในการสร้างความเป็นมิตรแต่ต้องรู้วิธีในการพูดคุย ธนู กล่าววว่า

“...ตอนแรกที่พี่เขา..(บุคลากรออทิสติก)..เข้ามาทำงาน ผมคุยอะไรด้วยเขาก็ไม่ค่อยตอบ เหมือนถามคำตอบคำ หรือบางทีก็ไม่ตอบเลย ตอนแรกก็เกร็ง ๆ เพราะทำงานนั่งติดกันเลย ผมเลยปรึกษาหัวหน้างาน หัวหน้าผมเขาแนะนำให้ดูว่าเขาชอบทำอะไรตอนพักกลางวัน...ผมสังเกตเห็นว่า พี่เขา..(บุคลากรออทิสติก)..ตั้งใจต่อเรือรบในคอมพิวเตอร์ตอนพักกลางวัน...ผมเลยถามเรื่องเรือรบ ตั้งแต่นั้น พี่เขา หันมาเล่าให้ฟังอย่างละเอียด และผมก็ชวนคุยเรื่องเรือรบรุ่นต่าง ๆ พี่เขาตั้งใจเล่ามาก...ตั้งแต่นั้น หลังกินข้าวเที่ยงเสร็จ พี่เขาจะรอผมและจะเล่าเรื่องเรือรบให้ฟัง..อย่างนี้ทุกวัน ยกเว้นวันที่เราออกไปทำงานนอกบริษัท...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ บริษัท)

ข้อมูลของธนู ใกล้เคียงกับสมสุข ที่ใช้เทคนิคการสร้างบทสนทนาจากพฤติกรรมซ้ำ ๆ ของบุคลากรออทิสติก สมสุข พนักงานองค์การภาคเอกชนแห่งหนึ่ง เล่าให้ฟังว่า

“...เราต้องอดทนค่ะ และต้องทำให้เขา..(บุคลากรออทิสติก)..เขาไว้ใจเราก่อน ไม่อย่างนั้น เขาจะไม่กล้าเข้ามาถามงานเรา จะกลัว ๆ กลัว ๆ และพอทำผิด ก็จะมีขาดความมั่นใจ...การชวนคุยเป็นสิ่งสำคัญมาก ค่ะ ต้องสังเกตว่า เขาชอบเรื่องอะไร แล้วก็เริ่มคุยจากเรื่องนั้น ไม่ต้องเป็นเรื่องงานค่ะ เรื่องอะไรก็ได้ที่เขาชอบคุยชอบเล่า แต่เราตั้งใจฟัง แล้วมันได้ผลค่ะ เขาไว้ใจเรามากขึ้น เวลาสอนงาน บอกให้ทำอะไร เขาฟังเรามากขึ้น กล้าถามงานเรามากขึ้นโดยไม่เขินหรืออาย...”

(สัมภาษณ์วันที่ 27 ธันวาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

เมื่อสอบถามถึงกิจกรรมทางสังคมอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นนอกเวลาทำงาน ผู้ให้ข้อมูลในระดับเพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลตรงกันทุกคนว่า บุคลากรออกতিสตึกไม่ค่อยมีส่วนร่วม เนื่องจากบุคลากรออกติสตึกมีตารางการใช้ชีวิตประจำวันอย่างเป็นระบบและไม่ยืดหยุ่นเท่าที่ควร หากไม่ได้ตกลงหรือบอกล่วงหน้าเอาไว้ก่อน บุคลากรออกติสตึกจะปฏิเสธในการมีส่วนร่วม

สมสุข ให้ข้อมูลในส่วนนี้ว่า

“...น้อง..(บุคลากรออกติสตึก)..ไม่ค่อยออกนอกเส้นทางในแต่ละวัน เลิกงานก็กลับบ้านเลย เหมือนพ่อกับแม่สั่งเอาไว้..บางทีหลังเลิกงานพวกเราก็นัดไปกินข้าวตามห้างสรรพสินค้า หรือไปเดินตลาดนัดกลางคืน ชวนน้อง..(บุคลากรออกติสตึก)..ไปด้วยกัน แต่น้องไม่เคยไปเลย บอกว่า ต้องรีบกลับบ้าน...”

(สัมภาษณ์วันที่ 27 ธันวาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

ข้อมูลสัมภาษณ์ทั้งหมดข้างต้นชี้ให้เห็นถึงบทบาทของผู้บริหารองค์การ หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรออกติสตึก ซึ่งเห็นได้ว่า องค์การภาครัฐมีวิธีการกลุ่มเกลตาทางสังคมในองค์การแตกต่างจากองค์การภาคเอกชนโดยองค์การภาครัฐใช้วิธีการกลุ่มเกลตาดังกล่าวผ่านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชาและเน้นระเบียบ คำสั่ง ระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่องค์การภาคเอกชนใช้วิธีการกลุ่มเกลตาผ่านกระบวนการที่ไม่เป็นทางการ ดังนั้น จึงส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรออกติสตึก

#### 4.5 ความคิดเห็นส่วนบุคคลของบุคลากรออกติสตึกที่มีต่อบรรยากาศการทำงาน

ในส่วนนี้เป็นผลการสัมภาษณ์ที่ชี้ให้เห็นถึงความคิดเห็นส่วนบุคคลของบุคลากรออกติสตึกที่มีต่อบรรยากาศการทำงาน ผู้วิจัยแยกผลการสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) เหตุผลที่เลือกทำงานกับองค์การ (2) การปรับตัวของบุคลากรออกติสตึกในองค์การ (3) บุคลากรออกติสตึกกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และการแก้ไขปัญหา และ (4) สิ่งที่บุคลากรออกติสตึกต้องการจากองค์การ ดังนี้

##### เหตุผลที่เลือกทำงานกับองค์การ

บุคลากรออกติสตึกทุกคนในงานวิจัยนี้ให้ข้อมูลตรงกันว่า ตนเองไม่เคยรู้จักองค์การนี้มาก่อน แต่ที่เลือกมาสมัครงานเพราะได้รับคำแนะนำจากผู้ปกครอง/ ครอบครัว เก้า ตำแหน่งลูกจ้างสัญญารายปีที่ทำงานในองค์การภาครัฐแห่งหนึ่งให้ข้อมูลว่า

“...เพื่อนของพ่อบอกว่ามีรับสมัครงานที่นี่ ผมไม่รู้หรือว่าเป็นงานอะไร พ่อบอกว่าเป็นงานราชการเงินเดือน 15,000 บาท ตามวุฒิ พ่อก็เลยพาผมมาสมัครงาน แล้วเขาก็รับ ตอนสัมภาษณ์ก็แค่ถามนิดหน่อย แต่เขาตรวจเอกสารมากกว่า...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ตุลาคม 2566 เวลา 12.00 – 13.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

สาม ตำแหน่งลูกจ้างสัญญารายปีที่ทำงานในองค์การภาคเอกชนหนึ่งให้ข้อมูลตรงกับ แก้ว ว่าไม่รู้จักองค์การมาก่อน

“...แม่บอกให้มาสมัครที่นี่เพราะใกล้บ้านมาก แม่มาส่งตอนเช้า และมารับตอนกลับบ้านได้ ไม่รู้เลยว่าเขาประกาศรับสมัครยังงัยแบบไหน แม่จัดการเรื่องเอกสารให้จนเสร็จ และพามายื่นเอกสาร พอเขาเรียกสัมภาษณ์ ก็มา แล้วก็ทำงาน...”

(สัมภาษณ์วันที่ 28 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกแห่งหนึ่ง)

ตัวอย่างข้อมูลสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรออทิสติก ไม่ทราบเรื่องการประกาศรับสมัครงานขององค์การมาก่อน และไม่มีข้อมูลใด ๆ ว่าเป็นองค์การประเภทใด สาเหตุที่เลือกสมัครงานที่องค์การนี้เนื่องจากได้รับคำแนะนำจากผู้ปกครอง ซึ่งผู้ปกครองเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมโดยพิจารณาจากรายได้และการเดินทาง

B บิดาของบุคคลออทิสติก ให้เหตุผลว่า

“...ผมต้องเลือกเอาที่ลูกเดินทางสะดวกและผมไปส่งเองได้สะดวก สำหรับที่นี่ ผมขับมอเตอร์ไซด์มารับมาส่งลูกได้สะดวก หรือถ้ารถเมลล์ก็สายเดียวถึง และที่นี่จ้างตามวุฒิปริญญาตรี เดือนละ 15,000 บาท ผมก็เลยพาลูกมาลองสมัคร แล้วก็...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

J มารดาของบุคคลออทิสติก ให้เหตุผลถึงการเลือกให้บุตรชายสมัครงานที่องค์การนี้ ว่า

“...แม่..(แทนตัวเอง)..เลือกใกล้บ้านไว้ก่อน เพราะขับมอเตอร์ไซด์ไปรับ ไปส่ง เขาได้ หรือหากมีปัญหาระหว่างทำงาน เราก็ไปช่วยเหลือได้ทัน อีกร้อยอย่าง พอใกล้บ้าน ค่าใช้จ่ายเดินทางก็น้อย เราควบคุมได้...ที่นี่..(ชื่อหน่วยงาน)...เลยลงตัวสำหรับครอบครัวของแม่...”

(สัมภาษณ์วันที่ 28 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกแห่งหนึ่ง)

ข้อมูลสัมภาษณ์ข้างต้นชี้ให้เห็นว่า บุคลากรออทิสติกไม่รู้จักองค์การที่ตนเองทำงานมาก่อน แต่เป็นผู้ปกครองที่ได้รับทราบข้อมูลการสมัครงานจากบุคคลรอบข้างและนำบุตรของตนเองมาสมัครงานในองค์การ ทั้งนี้ผู้ปกครองเน้นเรื่องความสะดวกในการเดินทางและค่าตอบแทนการจ้างงานเป็นไปตามวุฒิการศึกษาที่ทางราชการกำหนดอัตราขั้นต่ำเอาไว้

#### การปรับตัวของบุคลากรออทิสติกในองค์การ

เมื่อบุคลากรออทิสติกเริ่มเข้าทำงานในองค์การ ผู้บริหาร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานจะเป็นฝ่ายกำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลாத่างสังคมในองค์การไปสู่บุคลากรออทิสติก ซึ่งบุคลากรออทิสติกต้องปรับตัวให้เข้ากับองค์การให้ได้เพื่อได้รับสถานภาพการเป็นสมาชิกในองค์การ ซึ่งบุคลากรออทิสติกในงานวิจัยนี้ใช้เทคนิคการปรับตัวที่มีลักษณะคล้ายกัน สี่ ใช้วิธีตั้งเวลาในโทรศัพท์ สี่ ให้ข้อมูลว่า

“...ผมตั้งเวลามาถึงทำงาน เวลาพัก เวลาเลิกงาน งานไหนที่พี่บอกว่าต้องเสร็จใน 1 ชั่วโมง ผมก็ตั้งเวลา...”

(สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2566 เวลา 10.30 – 11.30 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

หก เป็นอีกคนหนึ่งที่เขียนลำดับงานเอาไว้ในโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้รู้ว่าต้องทำอะไรบ้างในแต่ละช่วง หก ให้ข้อมูลว่า

“...ผมทำงานโรงแรม ตอนเช้า พี่เขาจะมาบอกว่าต้องทำอะไร ต้องไปช่วยแผนกไหน ผมก็เขียนลงในมือถือเลย ใส่หมดว่าต้องทำอะไร ก็โหมง แล้วก็ทำ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 29 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

สิบ เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด ให้ข้อมูลว่า

“...พี่เขาจะบอกว่าให้ทำอะไรบ้าง ให้ล้างทำความสะอาดพื้นที่ทุกชั่วโมง ผมก็ตั้งเวลาเอาไว้ เสร็จหนึ่งครั้งก็ตั้งเวลาต่อไป บางทีแม่ก็มาช่วย...”

(สัมภาษณ์วันที่ 28 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกแห่งหนึ่ง)

ข้อมูลสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นบุคลากรออทิสติกใช้เทคนิคการบันทึกข้อมูลและตั้งเวลาในโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นเทคนิคการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างไรก็ตาม เมื่อได้รับคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ ในองค์กร บุคลากรออทิสติก ให้ข้อมูลตรงกันว่าตนเองเข้าร่วมกิจกรรมเสมอถ้าเป็นกิจกรรมทางสังคมทั่วไปประจำปีที่องค์กรจัดขึ้น อาทิ งานปีใหม่ งานทำบุญหน่วยงาน งานทำบุญวันสำคัญทางศาสนา ยกเว้นกิจกรรมกลุ่มเพื่อนที่ทำกันเอง อาทิ รวมกลุ่มกันไปรับประทานอาหารกลางวัน หรืออาหารเย็น การนัดกันไปซื้อของหรือไปเที่ยวในวันหยุด เป็นต้น ห้า ให้ข้อมูลว่า

“...ผมชอบงานเลี้ยงปีใหม่ที่แผนกเขาจัด มีการเอาอาหารมาแบ่งกัน มีขนมมาแลกกัน ผมก็เอามาแลกกับเขา สนุกดี...”

(สัมภาษณ์วันที่ 19 พฤศจิกายน 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

แปด ให้ข้อมูลไม่ต่างกันว่า

“...ผมชอบเวลาที่ทำงานมีงานทำบุญ มีพระมา เราก็ช่วยกันจัดอาหารให้พระ พี่เขาจะบอกให้ผมหยิบนั่นหยิบนี่ และเดินไปให้พระ พระกลับแล้ว เราก็กินข้าว...”

(สัมภาษณ์วันที่ 28 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกแห่งหนึ่ง)

ข้อมูลสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรออทิสติกพยายามปรับตัวเองให้เข้ากับกิจกรรมทางสังคมและปรับตัวได้ดีในกิจกรรมทางสังคมที่เป็นทางการ อย่างไรก็ตาม เมื่อเป็นกิจกรรมทางสังคมที่ไม่เป็นทางการ

บุคลากรรอทิสติกให้ข้อมูลสัมภาษณ์ตรงกันข้าม สื่ ให้ข้อมูลว่าตนเองไม่เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมที่เพื่อนร่วมงานคิดขึ้นมาตัวเอง ดังนี้

“...พอเงินเดือนออก พี่ ๆ บางคนก็ไปกินข้าวเย็นกัน ผมไม่ไป..รอแม่มารับกลับบ้าน กินข้าวที่บ้าน...”  
(สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2566 เวลา 10.30 – 11.30 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

ห้า เคยไปรับประทานอาหารกลางวันกับเพื่อนร่วมงาน แต่กลับไม่ชอบกิจกรรมดังกล่าว ห้า ให้ข้อมูลว่า

“...เคยไปกินข้าวกลางวันกับพี่ ๆ พี่ ๆ เขาเลี้ยง แต่ผมไม่รู้จะพูดอะไร เห็นเขาคูยกิน หัวเราะ แต่ผมกลับไม่รู้จะคุยอะไร ไม่ค่อยสนุกครับ ช่วงหลังเลยไม่ไป เอาข้าวมากินเอง...”  
(สัมภาษณ์วันที่ 19 พฤศจิกายน 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

บุคลากรรอทิสติกในงานวิจัยนี้ปรับตัวให้เข้ากับการทำงานได้โดยการจัดบันทึกขั้นตอนการทำงานและตั้งเวลาการทำงานตามที่หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน หรือเพื่อนร่วมงานสั่ง และพยายามปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานผ่านรูปแบบกิจกรรมทางสังคมที่เป็นทางการ อย่างไรก็ตาม เมื่อเป็นกิจกรรมทางสังคมที่ไม่เป็นทางการ บุคลากรรอทิสติกยังพบปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับสมาชิกในองค์กร เนื่องจากงานตามหน้าที่และกิจกรรมทางสังคมที่เป็นทางการมักเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนว่าต้องทำอะไรในช่วงเวลาใดและใครเป็นผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละงาน จึงทำให้บุคลากรรอทิสติกเข้าใจกระบวนการและทราบถึงบทบาทตนเองว่าต้องทำอะไรในเวลาใด ซึ่งกรณีนี้แตกต่างจากกิจกรรมทางสังคมที่ไม่เป็นทางการที่เพื่อนร่วมงานกำหนดขึ้นเองโดยไม่มีแบบแผนหรือขั้นตอนใด ๆ เป็นเหตุให้บุคลากรรอทิสติกไม่ทราบขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน จึงทำให้บุคลากรรอทิสติกไม่แน่ใจและตัดสินใจปฏิเสธการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมดังกล่าว

#### บุคลากรรอทิสติกกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และการแก้ไขปัญหา

การกล่อมเกลากิจกรรมทางสังคมในองค์กรเกิดขึ้นได้ทั้งกลไกกิจกรรมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยทั่วไป บุคลากรใหม่ที่เป็นบุคคลทั่วไปมักเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับบรรยากาศการทำงานและกิจกรรมทางสังคมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในสถานการณ์จริง ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในองค์กรบางสถานการณ์ต้องใช้วิธีการแก้ไขปัญหาที่เป็นทางการในขณะที่บางสถานการณ์ต้องใช้วิธีการแก้ไขปัญหายังไม่เป็นทางการ ซึ่งบุคลากรรอทิสติก มักประสบปัญหาในการทำงานที่มาจากสถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการ

หก ประสบปัญหาเรื่องการสั่งอาหารของลูกค้า หก ให้ข้อมูลว่า

“...ผมไม่ชอบอยู่แผนกจัดเลี้ยงเลย เพราะเวลาลูกค้าสั่งอาหาร แล้วขอไม่เอาผักนั้น ให้เพิ่มอย่างโน้นอย่างนี้ มันไม่ตรงตามเมนู ผมจดไม่ถูก ยิ่งมากันหลายคน แล้วสั่งแบบนี้ ผมงง พอทำมาผิด ผมก็โดนตำหนิ โดนทั้งลูกค้า โดนทั้งหัวหน้า โดนทั้งเซฟ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 29 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

วิธีการแก้ไขปัญหาของ หก คือ เมื่อลูกค้าเริ่มสั่งอาหารที่นอกเหนือจากเมนูอาหารที่ระบุไว้ หก จะขอให้ลูกค้ารอ และไปตามหัวหน้ามาให้บริการแทน

“...พอลูกค้าเริ่มพูดอะไรที่ผมต้องจดเพิ่มจากเมนูอาหาร ผมจะบอกให้ลูกค้ารอก่อน แล้วผมก็วิ่งไปตามหัวหน้าให้มาจดแทน สุดท้ายผมก็โดนคอมเพลน (complaint) จากลูกค้าอยู่ดี แต่ก็ยังดี เพราะโดนจากลูกค้าเท่านั้น...ดีกว่าทำเมนูผิดมาเพราะจดผิด...”

(สัมภาษณ์วันที่ 29 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

เก้า ทำงานในองค์กรภาครัฐมีหน้าที่รับเอกสารและบริการตอบคำถามผู้พิการและผู้สูงอายุ เก้า ประสบปัญหาเมื่อผู้พิการและผู้สูงอายุมีคำถามเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการโดยเฉพาะคำถามที่ไม่อยู่ในขั้นตอนการทำงานที่เก้าจดเอาไว้ เก้า ให้ข้อมูลว่า

“...ถ้ามายื่นเอกสารอย่างเดียว ผมก็พอตรวจได้ว่าเรื่องนี้ใช้เอกสารอะไรมันมีคู่มือบอก อันนี้ง่าย แต่ส่วนใหญ่ก็มีคำถามจากคนมาว่า เมื่อไหร่จะเสร็จ สิทธินี้ใช้ยังไง เรื่องนี้ต้องติดต่อใคร ถ้าไม่มีชื่ออยู่ที่บ้านแล้ว ต้องทำยังไง...อันนี้ ผมก็ไม่รู้ พอผมตอบว่าไม่รู้ บางคนก็หงุดหงิด และหันว่าต่อว่าผมอีก...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ตุลาคม 2566 เวลา 12.00 – 13.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

เก้า แก้ปัญหาด้วยการเรียกเพื่อนร่วมงานมาช่วย แต่เพื่อนร่วมงานก็ติดบริการประชาชนอีกกลุ่มหนึ่งอยู่หรือเมื่อกำลังยุ่งกับงานของตัวเองซึ่งทำให้เพื่อนร่วมงานบางคนแสดงท่าทีหงุดหงิด เก้า ให้ข้อมูลว่า

“...อันไหนที่เขาถามมามาก ๆ ผมตอบไม่ได้ ผมก็ไปตามพี่ ๆ มาช่วยผม พี่ ๆ ก็ไม่ได้มาได้ทันทีเพราะเขาติดงานของเขาอยู่ ผมเห็นเลยว่า เขายุ่ง แต่ผมก็ไม่รู้จะทำยังไง...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ตุลาคม 2566 เวลา 12.00 – 13.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

ห้า ทำงานให้แก่องค์กรภาครัฐแห่งหนึ่ง ประสบปัญหาเรื่องเสียงในระหว่างการทำงาน ซึ่ง ห้า เล่าให้ฟังว่า

“...เขาให้ผมไปทำในศูนย์บริการประชาชนครบวงจรด้านล่าง คอยรับเอกสารจากประชาชน ในห้องเสียงดังตลอดเวลาครับ โดยเฉพาะเวลาเครื่องมันเรียกบัตรคิว ให้เข้าช่องต่าง ๆ มันดังตืด ๆ ก็นั่งอยู่ข้าง ๆ ก็ต้องฟังเสียง แต่ผมไม่ไหวครับ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 19 พฤศจิกายน 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

ช่วงแรก ห้า แก้ปัญหาเรื่องเสียงดังในที่ทำงานด้วยการเดินไปบอก แต่ระยะหลัง ห้า ใช้วิธีเดินหลีกเลี่ยงออกจากบริเวณดังกล่าว ห้า เล่าให้ฟังว่า

“...ผมเคยไปบอกว่า ลดเสียงเรียกคิวลงได้อีกไหม พี่เขาบอกว่า ไม่ได้ มันเซ็ดเอาไว้แบบนั้น ซึ่งพี่ ๆ เขาว่า มันไม่ได้ดังมาก ผมเลยเลือกเอาหูฟังมาปิดหู แต่ก็คิดว่า ผมฟังแต่เพลง ผมเลยขอออกไปนั่งข้างนอก แต่ก็โดนร้องเรียนว่า ผมไม่อยู่ที่โต๊ะ ประชาชนมากก็ต้องคอยตาม...”

(สัมภาษณ์วันที่ 19 พฤศจิกายน 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

สี่ เป็นบุคลากรรอทิสติกอีกคนหนึ่งที่ทำงานในองค์การภาครัฐ และประสบปัญหาในการทำงาน สี่ ให้ข้อมูลว่า

“...ผมนั่งรับเอกสารคนพิการกับผู้สูงอายุ คนมาติดต่อเยอะมาก คนเดินไปเดินมาตลอดเวลา บางทีก็แซงคิวมากุ้ยกับผม บางทีก็มาถามทาง จนผมงงไปหมด จนปวดหัวไม่ไหว...”

(สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2566 เวลา 10.30 – 11.30 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

สี่ ใช้วิธีแก้ปัญหาด้วยการแจ้งให้หัวหน้า/ ผู้ควบคุมงานทราบว่า ตนเองต้องการหยุดพัก สี่ อธิบายดังนี้

“...คนมาเยอะมาก มายืนเอกสารจนผมงง ผมไม่ไหว เลยไปบอกพี่หัวหน้างานว่า ผมขอพัก...”

(สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2566 เวลา 10.30 – 11.30 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

บุคลากรรอทิสติกที่ได้รับการจ้างให้เป็นพนักงานทำความสะอาดให้แก่องค์การภาคเอกชนหลายแห่ง กลับไม่ประสบปัญหาเรื่องเสียงดังและจำนวนคน เนื่องจากงานทำความสะอาดเป็นงานที่ทำอยู่เป็นจุด อาทิ ห้องน้ำ หรือลานกว้าง และทำงานเป็นช่วงเวลา เมื่อทำความสะอาดเสร็จแล้ว ก็รอทำความสะอาดรอบถัดไป เวลาพักก็นั่งในห้องแม่บ้าน หรือบริเวณลานใต้ต้นไม้ สาม พนักงานทำความสะอาดองค์การภาคเอกชนแห่งหนึ่ง ให้ข้อมูลว่า

“...ทำความสะอาดห้องน้ำ ไม่มีเสียงไม่ดัง พอทำเสร็จ ก็ไปนั่งพัก รอทำอีกชั่วโมงหนึ่ง...”

(สัมภาษณ์วันที่ 28 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกแห่งหนึ่ง)

เจ็ด พนักงานบริการทั่วไปองค์การภาคเอกชนแห่งหนึ่ง ทำงานตามที่หัวหน้างานมอบหมายเป็นครั้ง ๆ เจ็ด ให้ข้อมูลว่า

“...พี่ ๆ เขาจะเรียกมาบอกว่า ให้ไปทำอะไร ถือเอกสารไปหาใครที่ห้องไหน เสร็จแล้วก็กลับมาที่นั่งเดิม รออีกว่าพี่เขาจะใช้อะไร...”

(สัมภาษณ์วันที่ 28 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกแห่งหนึ่ง)

แม้ว่า จะไม่ประสบปัญหาเรื่องเสียงหรือจำนวนคนที่มาติดต่อจำนวนมาก แต่ สาม และ เจ็ด ประสบปัญหาเดียวกันในการทำงานคือ ไม่มีใครมาพูดคุยด้วย สาม ให้ข้อมูลว่า

“...ผมนั่งพักคนเดียว ในห้องแม่บ้าน มีพี่แม่บ้านจะมาดูและสอบถามบ้าง แล้วเขาก็เดินไป ผมก็นั่งเล่นมือถือ จนกว่าจะถึงรอบทำความสะอาดถัดไป...”



(สัมภาษณ์วันที่ 28 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกแห่งหนึ่ง)

เจ็ด ให้ข้อมูลใกล้เคียงกับ สาม ว่า

“...พอเสร็จงานหนึ่งงาน ผมก็มานั่งรอ ถ้าพี่เขาไม่เรียกใช้ ก็นั่งเล่นมือถือ หรือไม่ก็วาดรูป...”

(สัมภาษณ์วันที่ 28 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกแห่งหนึ่ง)

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของบุคลากรออทิสติกได้รับอิทธิพลอย่างยิ่งจากผู้ปกครอง/ ครอบครัว ทุกครั้งที่บุคลากรออทิสติกเริ่มมีปัญหาในการทำงาน พวกเขาจะเลือกปรึกษากับบุคคลที่พวกเขาไว้วางใจมากที่สุด ซึ่งคือ ผู้ปกครอง/ ครอบครัว ที่ไว้วางใจ ดังนั้น บุคลากรออทิสติกจึงเรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาจากผู้ปกครองเป็นหลัก ซึ่ง ผู้ปกครองให้ข้อมูลสัมภาษณ์ตรงกันว่า ผู้ปกครองหมั่นสังเกตพฤติกรรมและรับฟังการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงที่บุคลากรออทิสติกเพิ่งเข้าไปทำงานระยะเริ่มแรก

E มารดาของบุคลากรออทิสติกคนหนึ่ง ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ว่า

“ช่วงทำงานใหม่ ๆ น้องจะคุยกับแม่..(แทนตัวเอง)..ทุกวัน แม่ก็คอยถามน้อง..(บุคลากรออทิสติก)..ว่าวันนี้ทำงานเป็นยังไปบ้าง มีปัญหาอะไรไหม ส่วนใหญ่น้องก็จะเล่าให้ฟัง และบอกปัญหาที่เกิดขึ้น แม่ก็รับฟังและอธิบายว่าทำไมพี่ ๆ เพื่อน ๆ ต้องทำอย่างนั้น และสอนน้องเสมอว่า ถ้าไม่ชอบอะไร หรือมีปัญหาอะไร ก็ให้คุยกับพี่ ๆ เขาตรง ๆ บอกเขาตรง ๆ ว่าเราทำอะไรได้บ้าง และอะไรที่ทำให้เราอารมณ์ขึ้นหรือไม่พอใจ...แม่ไม่อยากจะให้เขาแสดงพฤติกรรมฉุนเฉียว...”

(สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2566 เวลา 09.00 – 10.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

F มารดาของบุคลากรออทิสติกอีกคนหนึ่ง ให้ข้อมูลใกล้เคียงกับ E ว่า

“...พี่..(แทนตัวเอง)..ไม่ได้อยู่กับน้อง น้องเขาคอนโดอยู่เอง เขาต้องการความเป็นส่วนตัว ทุกวันช่วงที่น้องเพิ่งทำงานใหม่ ๆ น้องจะเฟซไทม์ (Face Time) คุยกับพี่ บอกให้เขาเล่าบรรยากาศการทำงาน และถามน้องว่า มีอะไรไม่เข้าใจไหม น้องก็จะเล่าให้ฟังทุกครั้ง มีทั้งเรื่องที่น้องพอใจ และไม่พอใจ อันนี้แม่ก็ต้องสอนน้องเขาว่า ต้องปรับตัวยังไง ส่วนใหญ่ก็จะบอกน้องให้เดินเข้าไปพูดคุย สื่อสารกับพี่ ๆ เขา แบบไม่ต้องอายเพราะพี่ ๆ หลายคนอาจไม่รู้จริง ๆ เขาอาจไม่ได้แกล้งก็ได้...”

(สัมภาษณ์วันที่ 22 พฤศจิกายน 2566 เวลา 15.00 – 16.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

ข้อมูลสัมภาษณ์ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ปัญหาที่บุคลากรออทิสติกประสบมากที่สุดคือ เรื่องความหลากหลายของความต้องการของคนที่มาติดต่องาน อาทิ ลูกค้าโรงแรม และประชาชนที่มาติดต่อราชการ รวมไปถึงเสียงดังในขณะทำงานและจำนวนคนที่พลุกพล่านมากเกินไปในพื้นที่ทำงาน ผลให้บุคลากรออทิสติกขาดสมาธิในการทำงานและไม่สามารถจดจ่อต่องานที่ต้องทำได้ และทำให้บุคลากรออทิสติกต้องขอพักและเดินออกจากพื้นที่ไปสงบสติอารมณ์ชั่วคราว ในขณะที่ บุคลากรออทิสติกอีกกลุ่มหนึ่งที่ทำความสะอาดห้องน้ำหรือกวาดลานและงานเดินเอกสารกลับประสบปัญหาเรื่องไม่มีคนเข้ามาพูดคุยด้วยซึ่งทำให้บุคลากรออทิสติกใช้เวลาอยู่กับตัวเองเป็นส่วนใหญ่ในขณะที่ทำงานในองค์การ

บุคลากรรอทิสติกทุกคนเลือกปรึกษากับผู้ปกครอง เนื่องจากไว้ใจผู้ปกครองมากที่สุดและมีความหวังว่าผู้ปกครองจะให้คำแนะนำและอธิบายบางเรื่องที่ตนเองไม่เข้าใจได้ดีกว่าเพื่อนร่วมงาน

สิ่งที่บุคลากรรอทิสติกต้องการจากองค์กร

สิ่งที่บุคลากรรอทิสติกทุกคนในงานวิจัยนี้ต้องการจากองค์กรในภาพรวมที่เหมือนกันคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียม สภาพการทำงานที่เหมาะสมกับอาการรอทิสติกของตนเอง การสื่อสารและการสอนงานอย่างตรงไปตรงมาและเป็นขั้นตอนที่จดจำง่าย และการยอมรับในความเป็นตัวตนของพวกเขาจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทั้งหมดเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน แก้ว ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ว่า เขาต้องการความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น แก้วให้ข้อมูลว่า

“...ผมรู้สึกว่าคุณไม่เหมือนคนอื่น ๆ ในที่ทำงาน เงินเดือนผมก็ได้ช้ากว่าคนอื่น เลยสิ้นเดือนไป 10 กว่าวัน กว่าผมจะได้เงิน เขาบอกว่า ผมเป็นลูกจ้าง เงินเดือนลูกจ้างจะออกทีหลัง คอมพิวเตอร์ผมก็ไม่มีเหมือนคนอื่น สวัสดิการอะไรก็ไม่มีเหมือนคนอื่น...ผมอยากได้อะไร ๆ ที่เหมือนกับพี่ ๆ เพื่อน ๆ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ตุลาคม 2566 เวลา 12.00 – 13.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

แก้ว ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า เคยถูกเพื่อนร่วมงานล้อเลียนว่าตนเองสื่อสารกับวิญญาณได้ แก้ว ให้ข้อมูลว่า

“...พี่ ๆ บางคน เขาชอบล้อเลียนและขำผมว่า ผมคุยกับวิญญาณได้ ผมไม่รู้ว่าคุณคุยอะไร แต่เขาบอกว่า ผมชอบเหม่อ ๆ และคุยคนเดียวเวลาเผลอ.. พี่ ๆ เขาพูดแล้วก็หัวเราะผม ผมไม่ชอบเลย ไม่อยากถูกล้อเลียน ผมไม่ตกลงด้วย...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ตุลาคม 2566 เวลา 12.00 – 13.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

ห้ำ เคยได้รับคำสั่งให้เปลี่ยนงานกะทันหันโดยไม่มีใครมาบอกว่าทำไมเขาถึงถูกย้าย ห้ำ ให้ข้อมูลว่า

“...ผมทำงานอยู่ดี ๆ พี่ก็มาบอกว่า ไม่ต้องทำแล้ว ให้ไปทำแผนกอื่น แล้วพาผมไปแผนกบุคคล แล้วเขาก็ให้ผมเรียงเอกสาร ผมถามพี่ ๆ ว่า ทำไมต้องย้ายผม ไม่มีใครตอบ ไม่มีใครอธิบาย อันนี้ ผมไม่โอเค...ผมอยากให้พี่เขาบอกหน่อยว่า ผมทำอะไรผิดรีป่าว...”

(สัมภาษณ์วันที่ 19 พฤศจิกายน 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

สี่ สะท้อนความต้องการของตนเองว่าต้องการพื้นที่เงียบ ๆ และห้องที่ตนเองเข้าไปพักสงบสติอารมณ์ได้ สี่ ให้เหตุผลว่า

“...ผมไม่ชอบนั่งทำงานตรงนี้เลย คนเดินไปเดินมาตลอดเลย เสียงก็ดัง เวลาผมเครียด ๆ ผมต้องเดินไปตีกหลังคนเดียว ผมอยากได้มุมเงียบ ๆ ในการพัก...”

(สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2566 เวลา 10.30 – 11.30 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

สี่ อธิบายเพิ่มเติมด้วยว่า ตนเองจัดขั้นตอนการทำงาน เอกสารที่ต้องใช้ แต่พอทำงานจริง ประชาชนที่มาติดต่อกลับใช้เอกสารอื่น สี่ ให้ข้อมูลว่า

“...ผมจัดขั้นตอนการทำงาน และเอกสารที่ต้องใช้ บางคนก็ใช้เอกสารตรงกับที่ผมจัดไว้ แต่บางคนใช้เอกสารอื่น ๆ เขาบอกว่า ใช้แทนกันได้ ผมรู้ว่าต้องใช้สำเนาทะเบียนบ้าน แต่บางคนใช้เอกสารอื่น ผมไม่รับ เพราะไม่ใช่สำเนาทะเบียนบ้าน แต่พอเขาโวยวาย ที ๆ ก็เข้ามาดู สุดท้าย เขาบอกว่าใช้แทนกันได้ เพราะคัดสำเนา มา ผมไม่รู้เลย ประชาชนก็เหมือนจะไม่พอใจผม ผมอยาการู้ให้แน่นอนว่า มีเอกสารอะไรบ้างที่ต้องใช้กันแน่”

(สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2566 เวลา 10.30 – 11.30 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

เก้า ให้ข้อมูลเรื่องขั้นตอนการทำงาน ว่า หัวหน้างานส่งข้อความมาในไลน์ส่วนตัวดำหนิ เก้า ให้ข้อมูลว่า

“...หัวหน้าไลน์มาว่าผม ว่า ผมทำงานไม่คุ้มเงินเดือน เขาบอกว่า ผมคอยถามคนอื่นตลอดจนคนอื่นบ่นว่าต้องคอยตอบคำถามผมจนคนอื่นไม่ต้องทำงาน ตอนแรกผมไม่เข้าใจว่าหมายถึงอะไร แต่พอพ่อมาอ่านไลน์ พ่อก็โกรธว่าทำไมถึงไม่เรียกผมไปบอก ทำไมต้องส่งไลน์มาบอก ผมถึงเข้าใจว่า หัวหน้าเขาไม่พอใจ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ตุลาคม 2566 เวลา 12.00 – 13.00 น. ณ ร้านกาแฟแห่งหนึ่ง)

ข้อมูลสัมภาษณ์ข้างต้นชี้ให้เห็นว่า บุคลากรรอทิสติกต้องการการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่กลั่นแกล้งล้อเลียน มีอุปกรณ์ส่งเสริมการทำงาน มีสภาพแวดล้อมที่เงียบปราศจากสิ่งเร้า มีพื้นที่สงบสติอารมณ์ มีวิธีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา และการยอมรับในความเป็นตัวตนของพวกเขาจากเพื่อนร่วมงาน

#### 4.6 ปฏิกริยาของหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานที่มีต่อบุคลากรรอทิสติก

หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มคนในองค์กรที่ทำงานใกล้ชิดกับบุคลากรรอทิสติกมากที่สุด และเป็นกลุ่มคนที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งในการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรต่อบุคลากรรอทิสติก ดังนั้น ปฏิกริยาของคนกลุ่มนี้จึงส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวกและทางลบต่อกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กร และส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรรอทิสติกในการทำงาน ตลอดจนส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานอยู่ร่วมกับองค์กรต่อไปหรือไม่

ข้อมูลสัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ปฏิกริยาของหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานในองค์กรภาครัฐมีความแตกต่างกับกลุ่มที่ทำงานกับองค์กรภาคเอกชน

สมหญิง หัวหน้างานในองค์กรภาครัฐอีกแห่งหนึ่ง ให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาว่า

“...เปรียบเทียบกับคนพิการขาขาดไปข้างหนึ่ง ที่ทำงานแบบเดียวกัน เขาทำงานได้ดีกว่ามากเลย ช่วงหลังเลยให้เขาไปประกอบน่องออทิสติกอีกที จะได้ช่วยดูเรื่องเอกสารหรือตอบคำถามจากประชาชน หรืออย่างน้อยเวลาที่น้องหายไปพัก ก็ยังมีคนนั่งทำงานแทน...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ หน่วยงาน)

สมศรี หัวหน้าฝ่ายองค์การภาครัฐแห่งหนึ่ง และทำหน้าที่หัวหน้างานของบุคลากรออสติก สะท้อนความคิดเห็นของตนเองว่า

“...แผนงานของพี่ มีคนพิการกลุ่มจิตและพฤติกรรมทำงานอยู่ด้วย ก็เป็นปัญหามากพอแล้ว พอดี ๆ ก็ทำงานได้ แต่พอเครียดขึ้นมากก็นั่งร้องไห้ ตอนนี้มีบุคคลออสติกมาทำงานด้วย พี่เหนื่อยมากขึ้นไปอีก จนบางวันต้องกินยาแก้ปวดหัวเลย พี่น่าจะต้องประเมินว่าจะจ้างต่อไหม คงต้องประเมินตามจริง รู้สึกไม่ไหว จ้างกลุ่มพิการร่างกายทำงานด้วยง่ายกว่าเยอะเลย...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น. หน่วยงาน)

สุดา เพื่อนร่วมงานของบุคลากรออสติก ทำงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวประจำแผนกเดียวกันสังกัดองค์การภาครัฐแห่งหนึ่ง ให้ข้อมูลว่า

“...น้อง..(บุคลากรออสติก).. จบปริญญาตรี ได้เงิน 15,000 พกหนู ใช้วุฒิ 6 มาทำ เงินน้อยกว่า แต่ต้องมาแก้ปัญหาที่เราทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องมาตรวจเอกสารใหม่ หรือต้องไปโดนประชาชนต่อว่าแทนอีก เวลาอยู่ในที่ประชุมแผนก ก็ไม่ถาม ไม่พูดเรื่องงาน แต่พูดเรื่องปัญหาของตัวเอง...”

(สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2566 เวลา 10.00 – 11.00 น. หน่วยงาน)

ธเนศ เพื่อนร่วมงานที่เป็นข้าราชการในแผนกเดียวกับบุคลากรออสติก ให้ข้อมูลว่า

“...น้อง..(บุคลากรออสติก).. มักจะขอพักบ่อยมาก ยิ่งเวลาประชาชนมาเยอะ ๆ น้องทำไม่ไหว สุดท้าย เราก็ต้องเกณฑ์คนไปช่วย จ้างมาเหมือนมาเป็นภาระเข้าไปอีก เพราะเท่ากับทำงานซ้ำสองครั้ง อีกอย่างน้องเคยขอห้องเงียบ ๆ ในการทำงาน ซึ่งเราไม่มีพื้นที่มากพอที่จะจัดห้องแบบนั้นให้ได้...”

(สัมภาษณ์วันที่ 10 พฤศจิกายน 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. หน่วยงาน)

สุพร ข้าราชการที่เป็นเพื่อนร่วมงานของบุคลากรออสติก ให้ข้อมูลว่า

“...น้อง..(บุคลากรออสติก).. บ่นบ่อยมากเรื่องเงินค่าจ้าง เงินค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวรายปี มันไม่ได้ ออกตรงเดือนแบบข้าราชการ น้องต้องส่งงานและเราก็ต้องส่งเรื่องเบิกไปก่อนและต้องส่งปลายเดือน กว่าเรื่องส่งไป กว่าจะกลับมา ก็ประมาณ 7 วัน ได้ เพราะต้องส่งไปเบิกพร้อมลูกจ้างชั่วคราวคนอื่น ๆ ที่อยู่แผนกอื่นด้วย ฝ่ายการเงินจะทำเบิกให้พร้อมกัน อันนี้เคยอธิบายไปแล้ว แต่น้องไม่เข้าใจ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 10 พฤศจิกายน 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. หน่วยงาน)

ข้อมูลสัมภาษณ์ข้างต้นชี้ให้เห็นว่า ปฏิกริยาที่มาจากหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน ตั้งอยู่บนหลักการของระบบราชการและใช้เหตุผลบนพื้นฐานของระเบียบและวิธีปฏิบัติราชการและต้องการให้บุคลากรออสติกปรับตัวให้เข้าระบบราชการให้ได้ ซึ่งปฏิกริยาของหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานที่ทำงานองค์การภาคเอกชนกลับแตกต่างกันผู้ที่ทำงานในองค์การภาครัฐ

ธงชัย หัวหน้างานองค์การภาคเอกชนแห่งหนึ่ง ให้ข้อมูลว่า

“...ที่นี่มีบุคลากรรอทิสติก 2 คน ช่วงแรก ๆ ก็มีปัญหาว่า น้องอยากทำอะไรเหมือนกัน ทั้งคู่ นั่งทำงานด้วยคอมพิวเตอร์ ถ้าอีกคนทำได้ อีกคนก็อยากได้ทำด้วย ผมต้องเรียกมาอธิบายให้เข้าใจว่า ถ้าเป็นเรื่องนี้ต้องให้ใครทำ ตกลงกันให้ชัดเจน พอหลัง ๆ ก็ดีขึ้น เข้าใจกันมากขึ้น...”

(สัมภาษณ์วันที่ 25 ตุลาคม 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ หน่วยงาน)

ธนู เพื่อนร่วมงานที่นั่งทำงานติดกันกับบุคลากรรอทิสติกในองค์การภาคเอกชนแห่งหนึ่ง ให้ข้อมูลว่า

“...พี่..(บุคลากรรอทิสติก)..เขาเป็นระเบียบมาก ผมเคยเอาหนังสือไปวางเลยไปที่หน้าคอมพิวเตอร์พี่เขา พี่เขาหันมาบอกว่า ต่อไปอย่ามาวางในพื้นที่เขา ตอนพูดหน้าเขานิ่งมาก ๆ ผมเคยถามว่าทำไม เขาบอกว่ามันเป็นพื้นที่เขา ทุกคนมีพื้นที่ส่วนตัว ตั้งแต่นั้น ผมระวังมากเลย ไม่ได้โกรธพี่เขาเลยครับ เข้าใจพี่เขา พี่เขาก็ไม่ได้โกรธผมนะ เขาแค่บอกเฉย ๆ ผมก็แค่ระวัง เราก็กังทำงานต่อไปได้ เพราะเรานั่งทำงานติดกัน...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ บริษัท)

ธีระ หัวหน้างานบุคคลและงานเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่กำลังดูแลบุคลากรรอทิสติก ให้ข้อมูลว่า

“...น้องทำงานโพสต์ข้อความใน Social media ของบริษัท เรามีคอมพิวเตอร์ประจำให้ 1 เครื่องเลย เวลางาน น้องทำงานแบบไม่หันมาคุยกับใครเลย แต่พอช่วงพัก ผมกับเพื่อนพยายามชวนคุยเรื่องอื่น น้องไม่ค่อยเก็ต (Get) เรื่องที่เราเล่ากัน คุยกันช้า ๆ แต่น้องก็นิ่งไปเลย ไม่ช้าด้วย เหมือนน้องไม่รู้มุขตลกนั้น บางทีพวกผมก็ต้องอธิบายมุขให้เขาเข้าใจ...”

(สัมภาษณ์วันที่ 5 ตุลาคม 2566 เวลา 11.00 – 12.00 น. ณ บริษัท)

ข้อมูลสัมภาษณ์ข้างต้นชี้ให้เห็นว่า หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานในองค์การภาคเอกชนมีปฏิสัมพันธ์ต่อบุคลากรรอทิสติกในทิศทางที่เป็นมิตร มีความเข้าใจอาการรอทิสติก สร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร ให้ความสำคัญกับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างการทำงาน และอธิบายขั้นตอนการทำงานได้อย่างชัดเจน

ในบทนี้ ผู้วิจัยแบ่งผลการศึกษาดังกล่าวออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย (1) ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ (2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการจ้างงานคนพิการ (3) วิธีการกลุ่มเกลาทางสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรรอทิสติก (4) ความคิดเห็นส่วนบุคคลของบุคลากรรอทิสติกที่มีต่อบรรยากาศการทำงาน (5) ปฏิกริยาของหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานที่มีต่อบุคลากรรอทิสติก

ในบทนี้ ผลการสัมภาษณ์มาจากองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การภาครัฐ และองค์การภาคเอกชน ผลการสัมภาษณ์ทั้งหมดข้างต้นชี้ให้เห็นว่า ในจำนวนผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ 34 คน มีเพียง 2 คน คือ ธนา และธงชัยที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการจ้างงานคนพิการเป็นอย่างดี เนื่องจากธนา เป็นเจ้าของบริษัทที่มีบุตรเป็นคนพิการในกลุ่มสติปัญญาและบริษัทได้จ้างงานบุคคลออทิสติกมากกว่า 10 ปี ในขณะที่ ธงชัยทำงานในองค์การภาคเอกชนที่มีเพื่อนร่วมงานเป็นคนพิการมากกว่า 10 ปี และต้องทำงานร่วมกับองค์การ

ภาครัฐด้านคนพิการทั้งในระดับประเทศและในระดับนานาชาติ ดังนั้น จึงทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการเป็นอย่างดี

เนื่องจากวัฒนธรรมการทำงานที่ต่างกัน องค์กรภาครัฐ และองค์กรภาคเอกชน จึงมีวิธีการกล่อมเกลாதองศาทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติกที่แตกต่างกัน ส่งผลให้บุคลากรออทิสติกมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการทำงานแตกต่างกัน และปฏิกิริยาของหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงานและเพื่อนร่วมงานที่มีต่อบุคลากรออทิสติกแตกต่างกัน

ข้อมูลสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า การกล่อมเกลาทองศาทางสังคมในองค์กรภาครัฐที่มีต่อบุคลากรออทิสติกตั้งอยู่บนระบบราชการที่อาศัยกลไกระเบียบ คำสั่ง และประกาศของทางราชการเป็นแนวทางในการทำงานและเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ทุกคนต้องเรียนรู้และปรับตัว ในขณะที่องค์กรภาคเอกชนใช้วิธีการสร้างความตระหนักรู้ (Awareness) ที่เกี่ยวกับอาการออทิสติกให้แก่บุคลากรขององค์กรก่อนการรับสมัครบุคคลออทิสติกเพื่อให้บุคลากรของตนเองสามารถทำงานร่วมกับบุคลากรออทิสติกได้ นอกจากนี้ องค์กรภาคเอกชนพิจารณาความสามารถและทักษะของบุคคลออทิสติกเป็นหลัก และเลือกตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะของบุคคลออทิสติก พร้อมทั้งสร้างสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมกับอาการออทิสติกในขณะที่ยังใช้ตำแหน่งงานเป็นตัวตั้งและรับสมัครบุคคลออทิสติกเข้ามาตามนโยบายมากกว่าความจำเป็นและสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กรภาครัฐกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ไปกระตุ้นอาการออทิสติกในการทำงาน

ในบทที่ 5 ผู้วิจัยได้อภิปรายผลและวิเคราะห์ผลการศึกษาทั้งหมดเพื่อศึกษากระบวนการกล่อมเกลาทองศาทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติก วิเคราะห์ตัวชี้วัดความสำเร็จ (ความล้มเหลว) ในการกล่อมเกลาทองศาทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติก และเสนอแนะแนวทางการกล่อมเกลาทองศาทางสังคมในองค์กรที่เหมาะสมต่อบุคลากรออทิสติกในองค์กร

## บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง การกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติก เป็นงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรและบุคลากรออทิสติกที่ได้รับการจ้างงานจากองค์กร เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะเป็นที่ประโยชน์ต่อการจ้างงานบุคลากรออทิสติก

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย พร้อมทั้งอภิปรายผลการวิจัยโดยละเอียดและนำเสนอแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการจ้างงานบุคลากรออทิสติกในองค์กรให้เพิ่มมากขึ้นและลดจำนวนการลาออกจากงานของบุคลากรออทิสติกให้น้อยลง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรเป็นกระบวนการสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้พนักงานที่บรรจุใหม่ กลายเป็นสมาชิกในองค์กรที่ได้รับการยอมรับและมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น การได้รับการจ้างงานจึงมีความสำคัญต่อบุคลากรออทิสติก เนื่องจากการจ้างงานนำไปสู่ความสามารถในการวางแผนชีวิตและการใช้ชีวิตอย่างอิสระในที่สุด (Independent living) อย่างไรก็ตาม อากาศออทิสติก เป็นความพิการประเภทหนึ่งที่มีความบกพร่องด้านการสื่อสาร ด้านพฤติกรรมทางสังคม และการทำพฤติกรรมของตนเองบางอย่างซ้ำไปซ้ำมา ซึ่งอาการบกพร่องดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการทำงานปรับตัวให้กับองค์กรของบุคลากรออทิสติก

การทำงานของบุคลากรออทิสติกในองค์กรจึงเป็นประเด็นที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารองค์กร เพื่อนร่วมงานทุกระดับที่ทำงานรอบข้างบุคลากรออทิสติกและตัวของบุคลากรออทิสติกเอง อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติกยังมีอยู่อย่างจำกัดในประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาเรื่องนี้ โดยกำหนดคำถามวิจัยไว้ 3 ถาม คือ (1) การกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติกมีกระบวนการอย่างไร (2) ตัวชี้วัดความสำเร็จ (ความล้มเหลว) ในการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติกมีอะไรบ้าง และ (3) แนวทางสร้างกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรที่ส่งเสริมสภาพของบุคลากรออทิสติกในองค์กรควรเป็นอย่างไร

คำถามวิจัยทั้ง 3 คำถามดังกล่าวนำไปสู่การศึกษาเพื่อวิเคราะห์ กระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติก วิเคราะห์ตัวชี้วัดความสำเร็จ (ความล้มเหลว) ในการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติก และเสนอแนะแนวทางเพื่อสร้างกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรที่ส่งเสริมสภาพของบุคลากรออทิสติกในองค์กร

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สืบค้นข้อมูลงานวิจัย บทความวิจัย และเอกสารอ้างอิงทั้งจากประเทศไทยและต่างประเทศจากฐานข้อมูลงานวิจัยในระดับนานาชาติหลายฐานข้อมูล ประกอบด้วย SCOPUS/ Web of Science/ PubMed/ ERIC/ IEEE Xplore/ ScienceDirect/ Directory of Open Access Journal (DOAJ)/ JSTOR/ ProQuest/ PLOS/ CORE/ Google Scholar ในส่วนของเอกสารวิชาการประเภทหนังสือ และตำราจากนักวิชาการต่างประเทศจำนวนมากจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหลัก รวมถึงข้อมูลข่าวสารทางราชการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลออทิสติกที่ปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยนี้ ประกอบด้วย (1) กลุ่มอาการออทิสติก (2) ประเด็นเรื่องการจ้างงานคนพิการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลออทิสติกที่ปรากฏในข้อตกลงระหว่างประเทศหลายฉบับ ได้แก่ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549 เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์อินซอน แผนแม่บทอาเซียน พ.ศ. 2568 เป็นต้น (3) แนวคิดเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการและระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการ (4) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการในประเทศไทย (5) การจ้างงานบุคคลออทิสติก (5) การกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และ (6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำผลการประมวลแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นมาออกแบบระเบียบวิธีวิจัยให้สอดคล้องกับคำถามวิจัยและสร้างคำถามสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างเพื่อเปิดโอกาสให้แต่ละคนบอกเล่าข้อมูลสำคัญตลอดจนประสบการณ์เกี่ยวกับการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออทิสติกได้อย่างเต็มที่ตามหลักการปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology)

ผู้วิจัยได้แยกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์การ หัวหน้างาน / ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน และกลุ่มที่รับการถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ ประกอบด้วย บุคลากรออทิสติก และครอบครัว ดังนั้น ผู้วิจัยแยกผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ออกเป็น 5 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มผู้บริหารองค์การ (2) กลุ่มหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน (3) กลุ่มเพื่อนร่วมงาน (4) กลุ่มบุคลากรออทิสติก และ (5) กลุ่มผู้ปกครองของบุคลากรออทิสติก พร้อมทั้งกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทุกกลุ่มโดยกลุ่มที่ 1 – กลุ่มที่ 3 ต้องเคยทำงานร่วมกับบุคลากรออทิสติกในปี พ.ศ. 2565 อย่างน้อย 1 เดือน และยินดีให้ข้อมูลสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

สำหรับกลุ่มที่ 4 ผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติให้ต้องมีอายุไม่น้อยกว่า 20 ปี จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 เคยทำงานหรือยังทำงานอยู่กับองค์การในปี พ.ศ. 2565 ตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 มีความสามารถในการสื่อสารด้วยคำพูดในระดับสนทนากับผู้อื่นได้อย่างราบรื่นตั้งแต่ต้นจนจบการสนทนา (ICF - D350) ตลอดจนต้องไม่มีอาการทางจิตเวชหรือพิการซ้ำซ้อน และต้องไม่ทำงานในองค์การเดียวกันกับกลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาข้อมูลส่วนบุคคลถูกเปิดเผย และกลุ่มที่ 5 ผู้วิจัยกำหนดให้ต้องเป็นผู้ปกครองในครอบครัวที่ดูแลบุคลากรออทิสติกเท่านั้น

ผู้วิจัยใช้ข้อมูลการจ้างงานบุคคลออทิสติกจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ข้อมูล ณ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ที่รายงานว่ามีองค์การที่จ้างบุคคลออทิสติกในฐานข้อมูลทั้งสิ้น 171 แห่ง จำนวนการจ้างงานสะสมรวมทั้งสิ้น 222 คน โดยเป็นข้อมูลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – 2565 ซึ่งผู้วิจัยใช้ข้อมูลรายงานการจ้างงานเฉพาะในปี พ.ศ. 2565 เท่านั้น ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การที่ระบุว่า การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การมักเกิดขึ้นกับพนักงานใหม่ในช่วงไม่เกิน 12 เดือนแรกของการจ้างงาน และเมื่อใช้หลักเกณฑ์ตามคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ได้จำนวนรวม 34 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์การ จำนวน 3 คน หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน จำนวน 4 คน เพื่อนร่วมงาน จำนวน 7 คน บุคลากรออทิสติกจำนวน 10 คน และผู้ปกครองจำนวน 10 คน

ผู้วิจัยปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ของ Belmont Report และงานวิจัยนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2566 เลขที่ IRB2-289/2566 และเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ตั้งแต่วันที่ 4 ตุลาคม ถึง 27 ธันวาคม



พ.ศ. 2566 ผู้วิจัยใช้เวลาสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างเป็นเวลา 1 ชั่วโมงต่อคน และใช้การจดบันทึกพร้อมบันทึกเสียงสนทนาจากผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์โดยได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร นอกจากนั้น ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมเป็นส่วนประกอบเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยจำแนกผลการวิจัยออกเป็นกลุ่มโดยการกำหนดรหัสชุดข้อมูลแต่ละกลุ่มและวิเคราะห์ข้อมูลตามรหัสชุดข้อมูลแต่ละกลุ่มอีกโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อกำหนดประเด็นสำหรับการอภิปรายผล

### 5.1.1 ภาพรวมของผลการวิจัย

องค์การที่อยู่ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยองค์การภาครัฐจำนวน 6 แห่ง และ องค์การภาคเอกชนจำนวน 14 แห่ง และผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์รวมทั้งสิ้น 34 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การ ประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวน 3 คน หัวหน้างาน/ผู้ควบคุมงานจำนวน 4 คน และเพื่อนร่วมงาน จำนวน 7 คน และ (2) กลุ่มผู้รับผลการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ ประกอบด้วย บุคลากรอาชีพจำนวน 10 คน และผู้ปกครองจำนวน 10 คน

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์กลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การ มีอายุน้อยที่สุดอยู่ที่ 26 ปี และสูงสุดอยู่ที่ 56 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน และระดับปริญญาโทจำนวน 2 คน ทำงานในองค์การภาครัฐ จำนวน 6 คน และองค์การภาคเอกชน จำนวน 8 คน และจำนวน 12 คนมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับบุคลากรอาชีพน้อยกว่า 5 ปี และจำนวน 2 คนที่มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับบุคลากรอาชีพมากกว่า 10 ปี

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับผลการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การที่เป็นบุคลากรอาชีพ มีอายุน้อยที่สุดอยู่ที่ 20 ปี และสูงสุดอยู่ที่ 27 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน โดยทำงานตามสัญญาจ้างตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวรายปีในอัตราค่าจ้างเดือนละ 15,000 บาท และระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 6 คน โดยทำงานตามสัญญาจ้างตำแหน่งลูกจ้างรายวันในอัตราวันละ 350 บาท และทั้งหมดทำงานมาแล้วไม่เกิน 1 ปี (พ.ศ. 2565 – 2566)

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับผลการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การที่เป็นผู้ปกครอง มีอายุน้อยที่สุดอยู่ที่ 51 ปี และสูงสุดอยู่ที่ 70 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน (รายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,000 – 80,000 บาท) จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1 คน จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 3 คน ระดับประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1 คน ระดับประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 1 คน และไม่ได้รับการศึกษาจำนวน 1 คน ผู้ปกครองที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่อวันไม่แน่นอน (อยู่ระหว่าง 300 – 400 บาท ต่อวัน)

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์จำนวน 32 คน มีความรู้เกี่ยวกับนโยบายการจ้างงานคนพิการในระดับน้อยมากจนไม่สามารถอธิบายถึงหลักการและเหตุผลในการจ้างงานคนพิการได้อย่างถูกต้องตามมาตรา 33 มาตรา 34 และมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 รวมถึงกฎกระทรวงแรงงานว่าด้วยการกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้าทำงาน และจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554 และ แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560 ที่กำหนดสัดส่วนการจ้างงานคนพิการต่อการจ้างงานบุคคลทั่วไปไว้ที่ การจ้างงานคนทั่วไปจำนวน 100 คน ต่อ การจ้างงานคนพิการ 1 คน ยกเว้น ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์ทำงาน

ร่วมกับบุคลากรออทิสติกมากกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน ที่สามารถอธิบายเรื่องนโยบายการจ้างงานคนพิการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์กลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการล้อมเกล้าทางสังคมในองค์กร จำนวน 12 คน ไม่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาการออทิสติกมาก่อนและขาดประสบการณ์การทำงานร่วมกับบุคลากรออทิสติกอย่างมากเพียงพอมาก่อน ยกเว้น ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ 2 ราย ที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาการออทิสติก เนื่องจากมีประสบการณ์การทำงานร่วมกับบุคลากรออทิสติกมากกว่า 10 ปี

การล้อมเกล้าทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติกถูกกำหนดและถ่ายทอดผ่าน 6 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) การรับสมัครงาน (2) การทดสอบและสัมภาษณ์ (3) การแนะนำบุคคลออทิสติกเข้าสู่บรรยากาศการทำงานในองค์กร (Onboarding) (4) การมอบหมายงานและการกำกับดูแล (5) สภาพการทำงานในองค์กร (6) บรรยากาศการทำงานที่เกิดจากเพื่อนร่วมงาน

เหตุผลของบุคลากรออทิสติกในการเลือกทำงานกับองค์กรมิได้เกิดจากความต้องการของตนเอง แต่เกิดจากการได้รับคำแนะนำจากผู้ปกครองหรือสมาชิกในครอบครัว โดยผู้ปกครองหรือสมาชิกในครอบครัวได้รับข้อมูลมาจากเพื่อนร่วมงานหรือคนรู้จักหลังจากนั้นจึงอธิบายลักษณะโดยรวมขององค์กรให้แก่บุคลากรออทิสติก ผู้ปกครองเลือกองค์กรให้แก่บุตรหลานของตนเองด้วย 2 เหตุผลหลัก คือ รายได้ และความสะดวกในการเดินทางไป-กลับระหว่างบ้านพักและองค์กร

บุคลากรออทิสติกมีการปรับตัวในการทำงานด้วยการใช้โทรศัพท์มือถือบันทึกขั้นตอนการทำงานและตั้งเวลาการเดินทาง ตั้งแต่เวลาการทำงานแต่ละช่วง และมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมที่เป็นทางการซึ่งจัดโดยองค์กร อาทิ วันปีใหม่ วันสำคัญทางศาสนาตามปฏิทิน และกิจกรรมทางสังคมที่เป็นประเพณีขององค์กร อย่างไรก็ตาม บุคลากรออทิสติกปฏิเสธการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมที่เพื่อนร่วมงานบางกลุ่มกำหนดขึ้นเองอย่างกระตือรือร้น อาทิ การรับประทานอาหารกลางวันภายนอกองค์กร การรับประทานอาหารเย็นหลังเลิกงาน หรือการไปเที่ยวห้างสรรพสินค้าในวันสิ้นเดือน เป็นต้น โดยให้เหตุผลว่าไม่สอดคล้องกับตารางเวลาการใช้ชีวิตประจำวันที่ตนเองกำหนดไว้แล้ว

บุคลากรออทิสติกที่ได้รับมอบหมายให้บริการประชาชนทั่วไปหรือบริการลูกค้าทั่วไปไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากระหว่างเวลาทำงานจะมีประชาชนหรือลูกค้ามาติดต่องานจำนวนมากส่งผลทำให้บุคลากรออทิสติกไม่มีสมาธิในการทำงานและคำถามที่มาจากประชาชนหรือลูกค้าที่มาติดต่อมีความหลากหลายมากจนบุคลากรออทิสติกไม่สามารถจัดเรียงข้อมูลคำถามได้และไม่สามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง นอกจากนั้น เสียงดังที่เกิดจากการทำงานเป็นสิ่งเร้าที่มีความเข้มข้นสูงสำหรับบุคลากรออทิสติก ทำให้บุคลากรออทิสติกแสดงปฏิกิริยาไวต่อเสียงจนไม่สามารถควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมได้ ส่งผลให้การทำงานขาดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ยกเว้น บุคลากรออทิสติกที่ทำงานอยู่ในห้องที่มีความเป็นส่วนตัวและปราศจากเสียงดังรบกวนจะทำงานควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมของตนเองได้ดีกว่าและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

ในกรณีที่เกิดปัญหาจากการทำงาน บุคลากรออทิสติกใช้วิธีแจ้งให้หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน หรือเพื่อนร่วมงานทราบเพื่อขอความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากบุคลากรออทิสติกมีความบกพร่องในการสื่อสารทางสังคม ดังนั้น การสื่อสารความต้องการของตนเองจึงสร้างความอึดอัดใจให้แก่หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน

บุคลากรรอทิสติกต้องการให้องค์การสนับสนุนตนเองในเรื่อง ความเสมอภาคและเท่าเทียม สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมกับอาการรอทิสติกของตนเอง การสื่อสารและการสอนงานอย่าง ตรงไปตรงมาและเป็นขั้นตอนที่จดจำง่าย และการยอมรับในความเป็นตัวตนของพวกเขาจากเพื่อนร่วมงาน

เมื่อต้องทำงานร่วมกับบุคลากรรอทิสติก ปฏิกริยาที่มาจากหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อน ร่วมงานที่ทำงานในองค์การภาครัฐตั้งอยู่บนหลักการของระบบราชการและใช้เหตุผลบนพื้นฐานของระเบียบ และวิธีปฏิบัติราชการและต้องการให้บุคลากรรอทิสติกปรับตัวให้เข้าระบบราชการให้ได้ ซึ่งแตกต่างจาก ปฏิกริยาของหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานที่ทำงานองค์การภาคเอกชน ที่มีทิศทางเป็นมิตร มีความเข้าใจอาการรอทิสติก สร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร ให้ความสำคัญกับการสื่อสารในองค์การ อย่างมีประสิทธิภาพ และอธิบายขั้นตอนการทำงานได้อย่างชัดเจน

### 5.1.2 ผลการวิจัยตามคำถามวิจัยโดยสรุป

ผู้วิจัยจำแนกผลการวิจัยออกตามคำถามวิจัยจำนวน ได้แก่ การก่อกำเนิดทางสังคมในองค์การที่มีต่อ บุคลากรรอทิสติกมีกระบวนการอย่างไร อะไรบ้างที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ (ความล้มเหลว) ในการก่อกำเนิด ทางสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรรอทิสติก ซึ่งมีผลการวิจัยโดยสรุปดังนี้

กระบวนการก่อกำเนิดทางสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรรอทิสติกเริ่มต้นจากนโยบายการของ องค์การที่กำหนดให้หน่วยงานต้องรับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและ พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 และกฎกระทรวงแรงงาน ว่าด้วยการกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้า ทำงาน และจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554 และ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560 ที่กำหนดสัดส่วนการจ้างงานคน พิการต่อการจ้างงานบุคคลทั่วไปไว้ที่ การจ้างงานคนทั่วไปจำนวน 100 คน ต่อ การจ้างงานคนพิการ 1 คน

นโยบายการจ้างงานคนพิการถูกกำหนดโดยผู้บริหารองค์การและย้อนกลับมาเป็นแนวทางเพื่อกำกับ ทิศทางการบริหารงานขององค์การซึ่งมีอิทธิพลต่อทั้งฝ่ายบริหาร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และพนักงาน ทั่วไประดับปฏิบัติการ ดังนั้น นโยบายการจ้างงานคนพิการจึงเป็นกรอบแนวทางที่สำคัญที่นำไปสู่การจ้างงาน บุคลากรรอทิสติก และเป็นปัจจัยต้นที่นำไปสู่กระบวนการก่อกำเนิดทางสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากร รอทิสติก

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารองค์การทำหน้าที่ถ่ายทอดนโยบายลงสู่ฝ่ายปฏิบัติระดับรองลงไปสู่ ระดับหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และในระดับนี้ได้ถ่ายทอดนโยบายลงสู่พนักงานทั่วไประดับปฏิบัติการ (เพื่อน ร่วมงานของบุคลากรรอทิสติกที่อยู่ระดับเดียวกับบุคลากรรอทิสติก) ในขั้นตอนนี้ งานวิจัยพบความแตกต่างใน การถ่ายทอดนโยบายระหว่างองค์การภาครัฐและองค์การภาคเอกชน ในขณะที่องค์การภาครัฐใช้วิธีการ ถ่ายทอดนโยบายลงสู่ระดับปฏิบัติการด้วยระบบการบังคับบัญชาสั่งการผ่านประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ แต่องค์การภาคเอกชนใช้วิธีถ่ายทอดนโยบายด้วยการนำบุคลากรในระดับหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงานและ พนักงานทั่วไประดับปฏิบัติการที่ต้องทำงานร่วมกับบุคลากรรอทิสติกไปสร้างความคุ้นเคยกับคนพิการผ่าน รูปแบบของการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมที่จัดโดยสมาคม หรือมูลนิธิที่เกี่ยวข้องกับคนพิการอย่างสม่ำเสมอ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ในกลุ่มพนักงานทั่วไปและเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรต่อ บุคลากรรอทิสติก

แม้ว่าการกล่อมเกลாதงทางสังคมในองค์การมีจุดเริ่มต้นจากนโยบายการจ้างงานบุคคลออทิสติกขององค์การ แต่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกล่อมเกลาทงทางสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออทิสติกอย่างแท้จริงเริ่มต้นประกอบด้วย การรับสมัครงาน การทดสอบความสามารถและสัมภาษณ์ การแนะนำบุคคลออทิสติกเข้าสู่บรรยากาศการทำงานในองค์การ (Onboarding) การมอบหมายงานและการกำกับดูแลสภาพการทำงานในองค์การ และบรรยากาศการทำงานที่เกิดจากเพื่อนร่วมงาน

การรับสมัครงานเป็นขั้นตอนที่ผู้ปกครอง/ ครอบครัวและบุคคลออทิสติกเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การได้ตั้งแต่แรกและนำไปสู่การประเมินความเป็นไปได้ในเบื้องต้นว่าบุคคลออทิสติกสามารถเป็นบุคลากรขององค์การได้หรือไม่เนื่องจากการรับสมัครงานมักให้รายละเอียดการจ้างงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานที่ตั้งขององค์การและรายได้หรือค่าจ้าง ผลการวิจัยพบว่า องค์การรัฐมีระบบการรับสมัครงานที่แตกต่างจากองค์การภาคเอกชน

องค์การภาครัฐใช้วิธีการประกาศรับสมัครงานด้วยการปิดประกาศหน้าสำนักงาน และลงประกาศในเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ขององค์การโดยใช้รูปแบบประกาศที่กำหนดมาโดยระบบราชการพร้อมทั้งระบุรายละเอียดสำคัญได้แก่ตำแหน่งงาน ขอบเขตการทำงาน เงื่อนไขการจ้าง ระยะเวลาจ้างงาน และเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ซึ่งทั้งหมดถูกกำหนดมาจากหลักเกณฑ์ของระบบราชการซึ่งเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขไม่ได้ ดังนั้นการทดสอบและสัมภาษณ์ในขั้นต่อมาจึงเน้นไปที่การวัดทักษะที่เป็นไปตามตำแหน่งงานมากกว่าความสามารถที่แท้จริงของบุคคลออทิสติก ในทางตรงกันข้าม องค์การภาคเอกชนใช้วิธีการประกาศรับสมัครงานผ่านเครือข่ายสมาคมคนพิการประเภทต่าง ๆ ที่เป็นพันธมิตรกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายของสมาคมที่เกี่ยวข้องกับบุคคลออทิสติกในระดับประเทศไทย และในประกาศรับสมัครขององค์การภาคเอกชนมีรายละเอียดที่เน้นการสมัครงานตามความสามารถของบุคคลออทิสติกที่สมัคร ผลการวิจัยพบว่า องค์การภาคเอกชนมิได้นำประเด็นเรื่องตำแหน่งหรือขอบเขตการทำงานเป็นเงื่อนไขในการคัดกรอกบุคคลออทิสติกตั้งแต่การรับสมัครงาน แต่เน้นให้บุคคลออทิสติกแสดงความสามารถออกมาโดยให้ระบุในใบสมัครเพื่อนำไปสู่การทดสอบและสัมภาษณ์ที่ตรงตามความสามารถของบุคคลออทิสติกเป็นหลัก

เมื่อองค์การภาครัฐใช้วัฒนธรรมองค์การที่เน้นระบบราชการเป็นหลัก ดังนั้น การทดสอบและสัมภาษณ์จึงเน้นไปที่ความสามารถที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานที่ประกาศรับสมัคร ในขณะที่องค์การภาคเอกชนใช้วิธีการทดสอบและสัมภาษณ์ที่สอดคล้องกับความสามารถของบุคคลออทิสติกที่มีและจึงหาตำแหน่งงานที่เหมาะสมให้แก่บุคคลออทิสติกในภายหลัง ผลการวิจัยพบว่า องค์การภาคเอกชนนำความสามารถของบุคคลออทิสติกเป็นหลักและหาตำแหน่งที่สอดคล้องไปรองรับเพื่อทำให้กลายเป็นบุคลากรขององค์การบนพื้นฐานความสามารถของตนเองที่มี กรณีนี้ ตรงข้ามกับองค์การภาครัฐ เนื่องจากองค์การภาครัฐนำตำแหน่งงานเป็นหลักและหาบุคคลออทิสติกเข้าสู่ตำแหน่งงาน จึงทำให้องค์การภาครัฐขาดความยืดหยุ่นในการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลออทิสติก

นอกจากนั้น องค์การภาครัฐไม่สามารถกำหนดตำแหน่งงานได้เอง ตำแหน่งงานในองค์การภาครัฐถูกจัดสรรมาจากผู้บริหารระดับสูงขององค์การภาครัฐและกำหนดให้บุคคลออทิสติกเป็นลูกจ้างชั่วคราวรายปีปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน ดังนั้น ตำแหน่งงานจึงไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งงานที่ถูกกำหนดไว้แล้วเป็นงานที่ต้องให้บริการประชาชนเป็นหลัก ดังนั้น บุคลากรออทิสติกในองค์การภาครัฐในงานวิจัยนี้จึงทำหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการผู้สูงอายุและคนพิการที่มาติดต่อราชการในแต่ละวัน ในขณะที่องค์การภาคเอกชนในงานวิจัยนี้ เลือกบรรจุงานให้แก่บุคลากรออทิสติกตามความสามารถที่แท้จริงของตนเองและหลีกเลี่ยงงานที่ให้บริการประชาชนหรือลูกค้า เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การขององค์การภาครัฐและองค์การภาคเอกชนในงานวิจัยนี้มีความแตกต่างกัน ดังนั้น การแนะนำบุคคล

ออทิสติกเข้าสู่บรรยากาศการทำงานในองค์กร (Onboarding) การมอบหมายงานและกำกับดูแล สภาพการทำงานในองค์กร และบรรยากาศการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน จึงมีความแตกต่างกันด้วย

ปัจจัยที่มาจากขั้นตอนการแนะนำบุคคลออทิสติกเข้าสู่บรรยากาศการทำงาน (Onboarding) เป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำให้บุคลากรออทิสติกได้เรียนรู้วัฒนธรรมการทำงานขององค์กร ดังนั้น บทบาทของฝ่ายบุคคลและหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในขั้นตอนนี้ ผลการวิจัยพบว่า องค์กรภาครัฐไม่มีระบบปฐมนิเทศบุคลากรออทิสติกที่มาทำงานใหม่ ไม่มีการแนะนำภาพรวมองค์กร ไม่มีการอธิบายวัฒนธรรมการทำงาน ไม่มีการแจ้งสิทธิประโยชน์ใด ๆ ในการทำงาน แต่ใช้วิธีให้หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงานและเพื่อนร่วมงานช่วยกันสอนงานและให้ลงมือทำทันทีโดยมิได้มอบหมายให้ชัดเจนว่าคนใดต้องการให้การช่วยเหลือเบื้องต้นแก่บุคลากรออทิสติกในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน

ในขณะที่องค์กรภาคเอกชนให้ความสำคัญในขั้นตอนนี้อย่างยิ่งและมอบหมายให้ฝ่ายบุคคลหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายต้องอธิบายเรื่องนโยบายองค์กร วัฒนธรรมการทำงาน สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และนำบุคลากรออทิสติกไปแนะนำให้พนักงานแผนกอื่น ๆ ได้รู้จัก และที่สำคัญองค์กรภาคเอกชนในงานวิจัยนี้จับคู่เพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันให้แก่บุคลากรออทิสติกเพื่อให้ดูแลและให้คำปรึกษาเรื่องงานเบื้องต้นก่อนขอคำปรึกษาจากหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน ซึ่งทั้งหมดทำให้บุคลากรออทิสติกรู้สึกผ่อนคลาย และรู้สึกกว่าตนเองได้รับการยอมรับ นอกจากนี้ องค์กรภาคเอกชนยังแจ้งให้ผู้ปกครอง/ ครอบครัวได้รับทราบด้วยโดยแจ้งในวันที่บุคลากรออทิสติกเริ่มทำงานเป็นวันแรก

ในส่วนของการมอบหมายงานและกำกับดูแล ผลการวิจัยพบว่า องค์กรภาครัฐมอบหมายงานตามระเบียบราชการที่เน้นการควบคุมและสั่งการที่บุคลากรออทิสติกต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และไม่อาจต่อรองหรือเปลี่ยนแปลงได้นอกจากนั้นการกำกับดูแลยังไม่ชัดเจนเนื่องจากมิได้มอบหมายให้ใครเป็นเพื่อนหรือที่ปรึกษาเบื้องต้นในการทำงานให้แก่บุคลากรออทิสติก ทำให้เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน บุคลากรออทิสติกมักตัดสินใจเองไม่ได้ว่าต้องไปพบใคร ในขณะที่องค์กรภาคเอกชนมอบหมายงานให้แก่บุคลากรออทิสติกตามความเหมาะสมที่สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากรออทิสติกและเปิดโอกาสให้ต่อรองได้ และมอบหมายให้เพื่อนร่วมงาน 1 คนทำหน้าที่ดูแลและให้คำแนะนำในการทำงานเพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานเบื้องต้นให้แก่บุคลากรออทิสติก

สถานที่ทำงานสำหรับบุคลากรออทิสติกในองค์กรภาครัฐอยู่ท่ามกลางประชาชนที่มาติดต่องานราชการ บุคลากรออทิสติกได้รับมอบหมายให้บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุและผู้พิการ ดังนั้นในแต่ละวัน ประชาชนจำนวนมากจะเข้ามาติดต่อยื่นเอกสาร สอบถามข้อมูลทั้งที่เกี่ยวข้องกับงานและไม่เกี่ยวข้องกับงานและต้องทำงานตลอดเวลาให้ครบ 8 ชั่วโมงต่อวันโดยหยุดพักกลางวันเพียง 1 ชั่วโมงเท่านั้น

นอกจากนั้นสภาพการทำงานยังอยู่ท่ามกลางเสียงดังตลอดเวลาที่เกิดจากอุปกรณ์อัตโนมัติเรียกลำดับคิว และเสียงดังที่เกิดจากเสียงรบกวนจากการสนทนาของประชาชนที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ซึ่งสภาพการทำงานแบบนี้ไม่เหมาะกับบุคลากรออทิสติกเนื่องจากบุคลากรออทิสติกนั่งทำงานอยู่ท่ามกลางสิ่งรบกวนที่เกิดจากการเดินไปเดินมาของประชาชนและเจ้าหน้าที่และเกิดจากเสียงดังจากการทำงาน

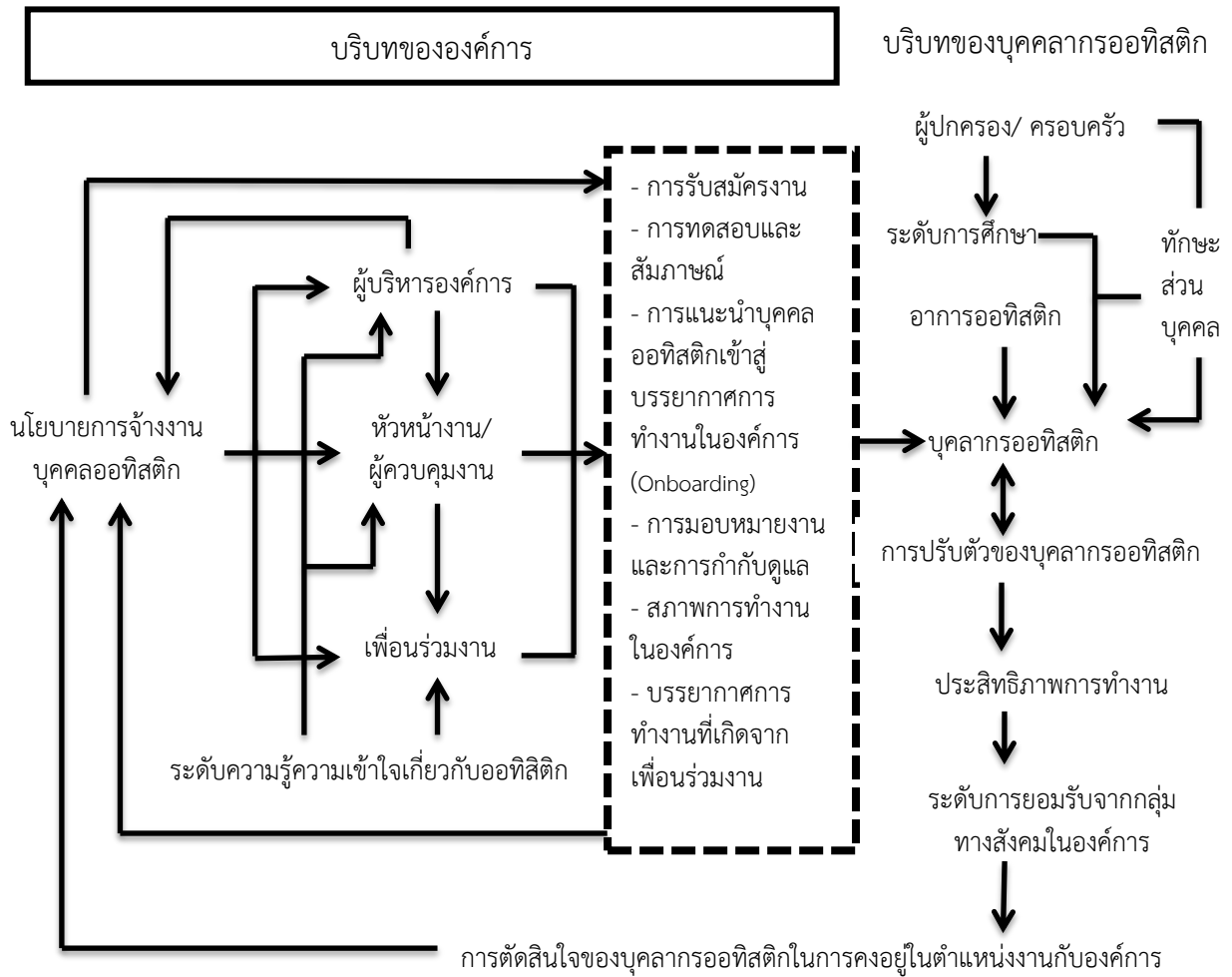
ตรงกันข้าม บุคลากรออทิสติกที่ทำงานในองค์กรภาคเอกชนในงานวิจัยนี้ นั่งทำงานอยู่ในสำนักงานที่ไม่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง บุคลากรออทิสติกได้รับมอบหมายให้ทำงานด้านกรทำความสะดวกสบายสถานที่ซึ่งเป็นงานที่ทำเป็นช่วงเวลา ทำให้บุคลากรออทิสติกมีโอกาสได้พัก และจุดที่พักเป็นห้องแม่บ้านทำความสะอาดหรือลานโล่ง ๆ บริเวณด้านนอกอาคาร

เพื่อนร่วมงานของบุคลากรรอทิสติกมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการกลุ่มเกลาทางสังคมในองค์กร และมีบทบาทสำคัญในการกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากรรอทิสติก ผลการวิจัยพบว่า เพื่อนร่วมงานในองค์กรภาครัฐมีปฏิกริยาในทางลบต่อบุคลากรรอทิสติกโดยมองว่าบุคลากรรอทิสติกทำงานไม่ได้ตามค่าตอบแทนเดือนละ 15,000 บาทแม้ว่าจะจบการศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อนร่วมงานต้องกลับมาแก้ไขงานที่ผิดพลาดจากบุคลากรรอทิสติก และบุคลากรรอทิสติกมักได้รับตอบคำถามประชาชนที่มาติดต่อราชการไม่ได้จนทำให้เพื่อนร่วมงานต้องเข้าไปแก้ไขสถานการณ์ นอกจากนี้ขนาดความรู้และความเข้าใจในพฤติกรรมรอทิสติกที่ส่งผลต่อปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในภาพรวมขององค์กร และขนาดความรู้และความเข้าใจในการสื่อสารหรืออธิบายขั้นตอนการทำงานให้แก่บุคลากรรอทิสติก

ผลการวิจัยพบว่า เพื่อนร่วมงานในองค์กรภาคเอกชนในงานวิจัยนี้มีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรรอทิสติก และมีความรู้ความเข้าใจเพียงพอในการทำงานร่วมกันได้ นอกจากนี้ เพื่อนร่วมงานยังชวนพูดคุยผ่านเรื่องต่อบุคลากรรอทิสติกมีความรู้หรือชื่นชอบ ทำให้บุคลากรรอทิสติกสนทนากับคนอื่นได้มากขึ้นโดยไม่รู้สึกแปลกแยก

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการกลุ่มเกลาทางสังคมในองค์กรทั้งหมดที่กล่าวข้างต้นไม่ได้มีอิทธิพลต่อตัวบุคลากรรอทิสติกเพียงคนเดียว แต่ยังส่งอิทธิพลไปถึงผู้ปกครอง/ ครอบครัว เนื่องจากบุคลากรรอทิสติกจะเล่าหรือระบายความไม่สบายให้แก่ผู้ปกครองได้รับฟัง และผู้ปกครอง/ ครอบครัว แสดงบทบาทสำคัญในการให้รับฟังและคำปรึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรรอทิสติก ซึ่งหากสามารถปรับตัวได้ บุคลากรรอทิสติกก็จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นจนถึงระดับที่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มทางสังคมในองค์กร อาทิ ผู้บริหาร ผู้ควบคุมงาน/ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน และกลายเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กรในที่สุด ซึ่งการมีสถานภาพทางสังคมในองค์กรที่เหมาะสมย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจคงอยู่ในตำแหน่งงานกับองค์กรต่อไป ทั้งนี้ ผลของการกลุ่มเกลาทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรรอทิสติกจะย้อนกลับไปเป็นข้อมูลเสนอแนะทางนโยบายให้ปรับปรุงรูปแบบการจ้างงานบุคลากรรอทิสติกที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรรอทิสติกที่ทำงานในองค์กรภาคเอกชนสามารถเรียนรู้องค์กรผ่านกระบวนการกลุ่มเกลาทางสังคมในองค์กรได้อย่างดี และสามารถปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มทางสังคมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งแตกต่างจากบุคลากรรอทิสติกที่ทำงานในองค์กรภาครัฐ ที่แสดงออกถึงความลึกลับเสงสัยในการทำงาน ความไม่แน่ใจในการสื่อสารเรื่องงาน และความอึดอัดที่มีต่อสิ่งเร้าที่กระตุ้นอารมณ์และพฤติกรรมทางสังคมที่ไม่พึงประสงค์ ปัญหาดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากรรอทิสติกและเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรและกลุ่มทางสังคมต่าง ๆ ยังไม่อาจยอมรับการทำงานของบุคลากรรอทิสติกได้ ซึ่งทำให้บุคลากรรอทิสติกรู้สึกแปลกแยกและยังอาจปรับตัวให้เป็นสมาชิกอีกคนหนึ่งขององค์กรได้ และมีแนวโน้มที่บุคลากรรอทิสติกอาจลาออกจากงานในที่สุด ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้แสดงกระบวนการกลุ่มเกลาทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรรอทิสติกตามผลการวิจัยในบทที่ 4 ดังปรากฏในแผนภาพที่ 5.1



แผนภาพที่ 5.1 กระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติก  
ที่มา ผู้วิจัยสรุปจากผลการวิจัยในบทที่ 4

แผนภาพที่ 5.1 ชี้ให้เห็นว่า นโยบายการจ้างงานบุคคลออทิสติก เป็นกระบวนการแรกที่มีความสำคัญ เนื่องจากนโยบายเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ผู้บริหารทุกระดับและพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามนโยบาย อย่างไรก็ตาม การถ่ายทอดนโยบายลงสู่ผู้ปฏิบัติมีความสำคัญไม่น้อยกว่าขั้นตอนการกำหนดนโยบายดังกล่าว เนื่องจากต้องสื่อสารนโยบายให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรและนโยบายต้องมีความชัดเจนมาเพียงพอที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า องค์กรภาครัฐมีวิธีการถ่ายทอดนโยบายที่ไม่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารนโยบายการจ้างงานบุคคลออทิสติกโดยมิได้ให้ชุดความรู้และข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนแก่ผู้ปฏิบัติในระดับล่าง ดังนั้น ผู้มีบทบาทในการกำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรภาครัฐจึงใช้กระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรต่อบุคลากรออทิสติกโดยปราศจากความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบุคลากรออทิสติก

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยโดยแบ่งตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่ การกล่อมเกลாதงทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออสติกมีกระบวนการอย่างไร อะไรบ้างที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ (ความล้มเหลว) ในการกล่อมเกลாதงทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออสติก ซึ่งมีผลการอภิปราย ดังนี้

### คำถามที่ 1 การกล่อมเกลาทงทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออสติกมีกระบวนการอย่างไร: อภิปรายบนพื้นฐานทฤษฎี

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า องค์กรมีกระบวนการกล่อมเกลาทงทางสังคมในองค์กรเพื่อให้บุคลากรออสติกปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรที่แตกต่างกันระหว่าง องค์กรภาครัฐ และองค์กรภาคเอกชน ผลการวิจัยพบว่า การกล่อมเกลาทงทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออสติกในงานวิจัยนี้สามารถอภิปรายได้บนพื้นฐานทฤษฎีสำคัญ 3 ทฤษฎี คือ รูปแบบกลวิธีการกล่อมเกลาทงทางสังคมตามทฤษฎีของจอห์น แวน มานเนน และเอ็ดการ์ เซน ทฤษฎีลดความไม่แน่นอน ทฤษฎีแลกเปลี่ยนทางสังคม ทฤษฎีวุฒิปัญญาทางสังคม ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยอภิปรายดังนี้

การกล่อมเกลาทงทางสังคมในองค์กรที่มีประสิทธิภาพนำไปสู่การปรับตัวของบุคลากรออสติกที่เข้าทำงานใหม่และการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานเป็นเหตุสำคัญให้บุคลากรออสติกทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีสุขภาวะที่ดีในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิผลให้แก่องค์กรในที่สุด (Bowman, 2020; Javdani and Allen, 2011)

อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่บุคลากรออสติกทุกคนจะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรคาดหวัง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเทคนิคการกล่อมเกลาทงทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออสติก ซึ่งผลการวิจัยพบว่า องค์กรภาครัฐใช้กระบวนการที่แตกต่างกับองค์กรภาคเอกชน

รูปแบบกลวิธีการกล่อมเกลาทงทางสังคมตามทฤษฎีของจอห์น แวน มานเนน และเอ็ดการ์ เซน เป็นกลวิธีที่แบ่งการกล่อมเกลาทงทางสังคมในองค์กรออกเป็น 6 คู่ ที่มีลักษณะ 2 ขั้วตรงกันข้ามอย่างชัดเจนหรือที่เรียกว่า “Bipolar Socialization Tactics” โดยแบ่งออกเป็นวิธีที่เป็น “ทางการ” และ “ไม่เป็นทางการ” เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้แก่พนักงานใหม่ ซึ่งแยกเป็น กลวิธีแบบกลุ่ม กลวิธีที่เน้นความเป็นทางการ กลวิธีแบบเรียงลำดับขั้นตอน กลวิธีแบบกำหนดเวลาตายตัว กลวิธีกำหนดตัวบุคคลต้นแบบ และกลวิธียอมรับตัวตนของพนักงาน ซึ่งทั้งหมดนี้เรียกรวมกันได้ว่าป็นกลวิธีที่กำหนดมาจากฝั่งขององค์กร (Institutionalized approach) ในคู่ตรงข้าม ประกอบด้วย กลวิธีเฉพาะบุคคล กลวิธีแบบไม่เป็นทางการ กลวิธีสุ่มตามสถานการณ์ กลวิธีแปรผัน กลวิธีไม่มีบุคคลต้นแบบ และกลวิธีเปลี่ยนแปลงตัวตนพนักงาน ซึ่งทั้งหมดนี้เรียกรวมกันได้ว่าป็นกลวิธีที่มาฝั่งของพนักงานใหม่ (Individualized approach)

การกล่อมเกลาทงทางสังคมในองค์กรเริ่มต้นตั้งแต่อ่อนเข้าเป็นพนักงานใหม่ขององค์กร ขั้นตอนการรับสมัครถือเป็นขั้นตอนแรกอย่าง “เป็นทางการ” ที่ผู้สมัครมีโอกาสศึกษาองค์การว่าตรงกับความต้องการของตนเองหรือไม่และมีโอกาสเลือกและตัดสินใจว่าจะร่วมงานกับองค์กรนั้นหรือไม่ แม้ว่าบุคลากรออสติกในงานวิจัยนี้จะเป็นคนระบุนความต้องการของตนเองในการมีงานทำ แต่ผู้ปกครองหรือครอบครัวกลับเป็นกลุ่มบุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกและจงใจให้บุคลากรออสติกสมัครงานหรือไม่สมัครงานกับองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรออสติกเข้าไม่ถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารด้วยตนเองตั้งแต่ต้น แต่อาศัยการแนะนำหรือบอกต่อจากกลุ่มเพื่อนผู้ปกครอง ดังนั้น ผลการวิจัยพบว่า อำนาจต่อรองในการเลือกองค์กรมีได้อยู่กับ



บุคลากรออทิสติกตั้งแต่ต้น และเป็นการสร้างความกังวลใจและไม่แน่ใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรออทิสติกตั้งแต่เริ่มต้นเช่นเดียวกัน ซึ่งงานวิจัยจำนวนมากยืนยันว่ากระบวนการกล่อมเกลாதงทางสังคมในองค์กรเกิดขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนก่อนรับเข้าทำงานและสามารถส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางอารมณ์และจิตใจของบุคคลออทิสติกได้ ตั้งแต่ก่อนตัดสินใจสมัครเป็นบุคลากรขององค์กร (Lattimore, et.al., 2006; Hendricks, 2010; Kramer, 2010; Richards, 2012; Krieger, et.al., 2012; Grooms et.al., 2014; Pfeiffer, et.al., 2017; Bublitz et.al., 2017; Ohl, et.al., 2018; Hedley, et.al., 2018; Ameri et.al., 2018; Cook, et.al., 2021; Chapman, et.al., 2022)

เมื่อเข้ามาทำงานจริงแล้ว บุคลากรออทิสติกต้องเข้าสู่กระบวนการกล่อมเกลาทงทางสังคมในองค์กร ซึ่งองค์กรที่เข้าร่วมงานวิจัยนี้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่รับบุคคลออทิสติกเข้าไปทำงานร่วมกับบุคลากรทั่วไปใช้ทฤษฎีของจอห์น แวน มานเนน และเอ็ดการ์ เซน สลับไปมาระหว่างช่วงที่กำหนดโดยองค์กรและที่กำหนดโดยบุคลากรออทิสติก อาทิ ไม่มีกระบวนการปฐมนิเทศบุคลากรออทิสติกที่เป็นพนักงานใหม่ แต่เน้นมอบหมายงานให้หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานสอนงานพร้อมให้ลงมือทำงานจริงทันที มีการกำหนดระยะเวลาในการทดลองงาน แต่กลับไม่มีบุคคลต้นแบบที่มีความพร้อมในการแนะนำหรือแก้ไขปัญหาเมื่อบุคลากรออทิสติกประสบปัญหา เป็นต้น ซึ่งทำให้บุคลากรออทิสติกที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ไม่เข้าใจกระบวนการทำงาน ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน กลุ่มประชาชนหรือลูกค้าที่มาติดต่องาน บุคลากรออทิสติกในช่วงแรกของการทำงานในงานวิจัยนี้จึงถูกผลักให้ต้องเรียนรู้วัฒนธรรมการทำงานด้วยตนเอง ซึ่งขัดแย้งต่อทฤษฎีการจ้างงานบุคคลออทิสติกที่กำหนดให้ต้องให้ความช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล (Reasonable accommodation) อาทิ การจัดหาตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากรออทิสติกมากกว่านำบุคลากรออทิสติกไปสู่ตำแหน่งงานที่องค์กรต้องการ หรือการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีมิตรต่ออาการออทิสติก

อย่างไรก็ตามในบรรดาการทำงานจริง การทำงานอาจมิได้เป็นไปตามขั้นตอนที่หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงานสั่งการไว้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรออทิสติกที่ทำงานในองค์กรภาครัฐได้รับมอบหมายให้ทำงานบริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการผู้สูงอายุและคนพิการที่มาติดต่อราชการ ซึ่งสภาพการทำงานที่มีประชาชนจำนวนมากเดินเข้ามาติดต่อและสอบถามทั้งเรื่องงานและเรื่องนอกเหนือจากงานกลับกลายเป็นสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้บุคลากรออทิสติกขาดสมาธิ ไม่แน่ใจในการทำงาน เกิดความวิตกกังวล และไม่ทราบว่าต้องอย่างไรต่อไปเนื่องจากไม่ได้เป็นตามขั้นตอนที่รับรู้มาก่อนและไม่สามารถประยุกต์วิธีการในการทำงานได้ ประกอบกับบุคลากรออทิสติกในงานวิจัยนี้ยังประสบปัญหาเรื่องการสื่อสารทางสังคมและพฤติกรรมทางสังคมซึ่งทั้งหมดเป็นอาการโดยทั่วไปของออทิสติก ดังนั้น การให้บุคลากรออทิสติกเรียนรู้งานด้วยตนเองอันเกิดจากการทำงานจริงโดยปราศจากพี่เลี้ยง หรือบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในอาการออทิสติกจึงเป็นกลายเป็นการสร้างแรงกดดันให้แก่บุคลากรออทิสติกและส่งผลเสียต่อการทำงานขององค์กรในภาพรวม (Muller, et.al., 2008; Rao, et.al., 2008)

ในภาพรวม ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การกล่อมเกลาทงทางการเมืองในองค์กรภาครัฐที่ถูกกำหนดมาจากองค์กร (Institutionalized socialization) ที่มีลำดับชั้นบังคับบัญชา (Hierarchy) ตามทฤษฎีของรูปแบบกลวิธีการกล่อมเกลาทงทางสังคมตามทฤษฎีของจอห์น แวน มานเนน และเอ็ดการ์ เซน (Socialization tactics) ไม่สามารถกระตุ้นให้บุคลากรออทิสติกเรียนรู้วัฒนธรรมการทำงานได้ (Organizational contents) เนื่องจากกลวิธีที่เป็นทางการ 6 คู่ และกลวิธีที่เป็นทางการอีก 6 คู่ ถูกคิดขึ้นมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1979 และนำไปใช้เฉพาะในกลุ่มพนักงานที่เป็นบุคคลทั่วไป ดังนั้น บุคลากรที่เป็นพนักงานใหม่และมีได้มีอาการออทิสติกจึงสามารถตีความ

พฤติกรรมทางสังคมทั้งแบบ “ทางการ” และ “ไม่เป็นทางการ” จากผู้บริหาร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานได้ ในขณะที่บุคลากรรอทิสติกในงานวิจัยนี้ไม่อาจตีความพฤติกรรมทางสังคมในกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น การรับสมัคร การทดสอบสัมภาษณ์ การแนะนำบุคลากรรอทิสติกเข้าสู่บรรยากาศการทำงานในองค์กร การมอบหมายงานและการกำกับดูแล สภาพแวดล้อมการทำงาน และบรรยากาศการทำงานที่มาจากเพื่อนร่วมงาน จึงเป็นกระบวนการที่บุคลากรรอทิสติกเป็นผู้ถูกกระทำโดยที่ตนเองปราศจากอำนาจต่อรอง บุคลากรรอทิสติกในองค์กรจึงมีการปรับตัวที่ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ซูซาน แอชฟอร์ด และสตีวอตท์ แบล็ค ที่เชื่อว่า พนักงานใหม่มักแสดงพฤติกรรมเชิงรุกเพื่อควบคุมสถานการณ์และลดความไม่แน่นอนลง (Ashford and Stewart, 1996)

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า บุคลากรรอทิสติกที่ทำงานในองค์กรที่ขาดระบบสนับสนุนการทำงาน ขาดอำนาจต่อรองในสภาพการทำงาน และไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มักทำงานผิดพลาด ขาดประสิทธิภาพและอาจตัดสินใจลาออกในที่สุด (García-Villamizar, and Hughes, 2007; Wei, et.al., 2018)

ผลการวิจัยสรุปว่า บุคลากรรอทิสติกที่ทำงานในองค์กรภาครัฐยังต้องเผชิญกับความท้าทายในการปรับตัวให้กลายเป็นสมาชิกในองค์กรแบบองค์กรภาครัฐ เนื่องจากบุคลากรรอทิสติกไม่มีกลยุทธ์การปรับตัวที่ดีพอ อาทิ ไม่มีกลยุทธ์หาข้อมูล (Information seeking) ไม่มีกลยุทธ์หาเสียงสะท้อนจากเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม (Feedback seeking) ไม่มีกลยุทธ์ในการสื่อสารทางสังคม (Social communication) ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีการลดความไม่แน่นอน (Uncertainty Reduction Theory) ดังนั้น หากองค์กรที่ต้องจ้างบุคคลรอทิสติกมาทำงาน ผู้บริหารองค์กรต้องไม่เน้นการกล่อมเกลாத่างสังคมที่กำหนดองค์การเป็นหลักสำคัญในการกล่อมเกล่าบุคลากรรอทิสติก แต่ต้องนำบุคลากรรอทิสติกเป็นหลักสำคัญ และกลุ่มทางสังคมในองค์กรต้องทำความเข้าใจบุคลากรรอทิสติก เนื่องจากบุคลากรรอทิสติกที่ไม่สามารถแสดงพฤติกรรมเชิงรุกเพื่อเรียนรู้และมีอำนาจควบคุมสภาพการทำงานและสถานการณ์ในองค์กรได้ส่งผลให้การจ้างงานบุคลากรรอทิสติกมีต้นทุนที่สูงขึ้น (Luecking and Gramlich, 2003; Farrugia and Hudson, 2006; Cimera and Cowan, 2009)

ในทางตรงกันข้าม บุคลากรรอทิสติกที่ทำงานองค์กรภาคเอกชนในงานวิจัยนี้ กลับสามารถปรับตัวและเรียนรู้วัฒนธรรมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ทำงานในองค์กรภาครัฐ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารองค์กร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานในองค์กรภาคเอกชนใช้กระบวนการกล่อมเกลาท่างสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรรอทิสติกบนพื้นฐานของทฤษฎีแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ทฤษฎีวุฒิปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) และทฤษฎีแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกในองค์กร (Leader-Member Exchange Theory)

หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานในองค์กรภาคเอกชนมีความคุ้นเคยกับการจ้างงานคนพิการเนื่องจากเป็นองค์กรที่มีการจ้างงานคนพิการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มรอทิสติกอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นผู้บริหารองค์กรภาคเอกชนในงานวิจัยนี้ได้เตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรอื่นที่ต้องทำงานร่วมกับบุคลากรรอทิสติกด้วยการนำไปศึกษาดูงานด้านคนพิการตามโอกาสต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความสำคัญในการจ้างงานคนพิการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรภาคเอกชนแห่งหนึ่งในงานวิจัยนี้เป็นผู้ที่มีบุตรเป็นคนพิการสติปัญญา ดังนั้น จึงมีความเข้าใจเรื่องคนพิการเป็นอย่างดี ในขณะที่หัวหน้างานในองค์กรภาคเอกชนอีกหนึ่งเป็นผู้ที่ทำงานร่วมกับคนพิการมากกว่า 10 ปี ซึ่งทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับความหลากหลายในองค์กรเป็นอย่างดี

ผู้บริหารองค์การภาคเอกชนในงานวิจัยนี้ได้มอบหมายให้หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน กำกับดูแลและมอบหมายให้เพื่อนร่วมงาน 1 คน เป็นพี่เลี้ยงบุคลากรรอทิสติก ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า เพื่อนร่วมงานที่เป็นพี่เลี้ยงมีการกระตุ้นการทำงานของบุคลากรรอทิสติกด้วยการตั้งเงื่อนไขรางวัล ตัวอย่างบุคลากรรอทิสติกที่ชอบต่อเรือรบในคอมพิวเตอร์ พี่เลี้ยงตั้งเงื่อนไขเวลาในการทำงานและมีเวลาให้พักต่อเรือรบในคอมพิวเตอร์ได้หากทำงานตามที่ได้รับมอบหมายแล้ว เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายเป็นการโพสต์ข้อความโฆษณาขององค์การลงปอสื่อออนไลน์สาธารณะซึ่งกำหนดไว้เป็นจำนวนครั้งที่โพสต์และเมื่อทำงานเสร็จใน 1 รอบ บุคลากรรอทิสติกจะได้รับอนุญาตให้ต่อเรือรบได้ตามเวลาที่กำหนดและอนุญาตให้บอกเล่าวิธีการต่อเรือรบได้ตามเวลาที่กำหนดหรือหากต้องการพักเพียงลำพัง องค์การจัดให้มีห้องและพื้นที่สำหรับบุคลากรรอทิสติกได้ผ่อนคลายอารมณ์ของตนเองได้แบบส่วนตัว

วิธีการดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ที่ทำให้บุคลากรที่บรรจุนใหม่ได้รับรางวัลจากเพื่อนรอบข้าง และตนเองสามารถส่งมอบรางวัลนั้นให้แก่ผู้อื่นในองค์การได้อันเป็นการสร้างความรู้สึกว่าคุณค่าและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น การที่บุคลากรรอทิสติกตั้งใจทำงานเพื่อได้รับโอกาสการพักผ่อนหรือการเล่นอย่างที่คุณเองสนใจจึงถือเป็นการได้รับรางวัลจากพี่เลี้ยง และการที่พี่เลี้ยงเปิดโอกาสให้บอกเล่าวิธีการต่อเรือรบให้เพื่อนร่วมงานฟังตามเวลาที่กำหนด จึงถือเป็นการส่งมอบรางวัลต่อให้แก่เพื่อนคนอื่นในองค์การ และเป็นการแสดงความสามารถให้เพื่อนร่วมงานได้รับรู้ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า บุคลากรรอทิสติกมีความมั่นใจในงานทำงานมากขึ้น ความกังวลลดลง และมอบความไว้วางใจให้แก่พี่เลี้ยงมากขึ้นซึ่งส่งผลในทางบวกต่อการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานขององค์การ และเกิดประโยชน์ต่อการจ้างงานบุคลากรรอทิสติกในระยะยาว (Jacob, et.al., 2015; Dreaver, et al., 2020; Solomon 2020)

เนื่องจากอาการรอทิสติกมีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารหรือสื่อความหมายและพฤติกรรมทางสังคมที่อาจแปรปรวนหรือบุคลากรรอทิสติกไม่อาจสื่อสารความหมายและตีความหมายในกระบวนการสื่อสารองค์การได้ ดังนั้น การมอบความไว้วางใจให้แก่พี่เลี้ยงถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรรอทิสติก และบุคลากรรอทิสติกจะเรียนรู้วัฒนธรรมการทำงานจากพี่เลี้ยงและขยายออกไปสู่การสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างค่อยเป็นค่อยไปกับเพื่อนร่วมงานแผนกอื่น ๆ ซึ่งกระบวนการนี้สอดคล้องกับทฤษฎีจิตปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) ที่ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรรอทิสติกได้รับการกระตุ้นความสนใจจากพี่เลี้ยงและเรียนรู้ปรับตัวกับพี่เลี้ยงก่อนเป็นอันดับแรก (Attention) แลพี่เลี้ยงใช้วิธีกำหนดรางวัลเพื่อจูงใจและรักษาระดับความสนใจในวัฒนธรรมการทำงาน (Retention) เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรรอทิสติกแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการทำงานและการอยู่ร่วมกันในองค์การ (Reproduction)

นอกจากนั้น การกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การภาคเอกชนตามงานวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกในองค์การด้วย (Leader-Member Exchange Theory) เนื่องจากผู้บริหารองค์การภาคเอกชนในงานวิจัยนี้ใช้กระบวนการ 4 ขั้นตอนตามทฤษฎีดังกล่าวทุกประการ โดยเริ่มต้นจาก (1) การประเมินความสามารถที่แตกต่างกันของบุคลากรรอทิสติก องค์การภาคเอกชนมิได้นำตำแหน่งงานเป็นหลักแบบองค์การภาครัฐ แต่เลือกค้นหาความสามารถของบุคลากรรอทิสติกเป็นอันดับแรกและหาตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากรรอทิสติก (2) การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรรอทิสติกกับบุคลากรอื่น ๆ ในองค์การ โดยการแต่งตั้งพี่เลี้ยงเป็นผู้ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ (3) หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และพี่เลี้ยงทำหน้าที่สร้างความคุ้นเคยทางสังคมด้วยการกำหนดรางวัลและเปิดโอกาสให้บุคลากรรอทิสติกแสดงความสามารถที่ตนเองถนัดหรือชื่นชอบ และ (4) การขยายความสัมพันธ์ไปยังผู้อื่น ซึ่งพี่

เลี้ยงทำหน้าที่ดึงบุคลากรรอทิสติกเข้าสู่พื้นที่ทางสังคมในองค์กรที่กว้างขึ้น ซึ่งในขั้นตอนนี้เป็นไปตามทฤษฎีภาวะผู้นำในกลุ่มผู้นำแบบสองปัจจัย (Two-factor Model of Leadership) ซึ่งภาวะผู้นำนี้ประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อบุคลากรรอทิสติกได้มอบความไว้วางใจให้แก่พี่เลี้ยงแล้ว ซึ่งมีงานวิจัยจำนวนมากยืนยันว่า ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกในองค์กรสามารถกระตุ้นให้บุคลากรรอทิสติกเรียนรู้วัฒนธรรมการทำงาน และปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้เป็นอย่างดี (Mahsud, et.al., 2010; Hashim, et.al., 2021; Mascareño, et.al., 2020; Martin, et.al., 2022)

## คำถามที่ 2 ตัวชี้วัดความสำเร็จ (ความล้มเหลว) ในการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรรอทิสติก

การอภิปรายผลกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรรอทิสติกบนพื้นฐานของทฤษฎีชี้ให้เห็นถึงตัวชี้วัดความสำเร็จ (ความล้มเหลว) ในการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรรอทิสติก โดยแบ่งออกเป็น 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการรอทิสติกที่มีมาก่อน (2) การให้ความช่วยเหลือที่สมเหตุสมผลในเวลาทำงานแก่บุคลากรรอทิสติก (3) ระดับการศึกษาของบุคลากรรอทิสติก และ (4) บทบาทของผู้ปกครอง/ ครอบครัว ซึ่งผู้วิจัยอภิปรายดังนี้

1. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการรอทิสติกที่มีมาก่อนของกลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กร ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์กร หัวหน้างาน / ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรรอทิสติกเนื่องจากความคาดหวังของบุคลากรรอทิสติก ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กร (Person-Organization Fit, POF) และทักษะหรือความสามารถของบุคลากรรอทิสติกต้องสอดคล้องกับลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย (Person-Job Fit, PJF)

อาการรอทิสติกเป็นกลุ่มอาการที่มีสภาวะบกพร่องทางการสื่อสารและพฤติกรรมที่ทำอะไรซ้ำเดิมไปมา และสนใจรายละเอียดในบางเรื่องอย่างไม่ยืดหยุ่น เมื่อบุคลากรรอทิสติกได้รับมอบหมายงานอะไรแล้ว ก็จะทำตามขั้นตอนที่จดจำหรือบันทึกไว้โดยไม่เปลี่ยนแปลงหรือข้ามขั้นตอน ดังนั้น หากบุคลากรรอทิสติกได้รับข้อมูลการทำงานที่ไม่ละเอียดครบถ้วนและเมื่อลงมือทำงานจริงก็จะทำงานเท่าที่รับรู้หรือจดจำไว้เท่านั้นโดยไม่สามารถวินิจฉัยหรือใช้ดุลพินิจที่นอกเหนือจากสิ่งที่จดจำหรือรับรู้ นอกจากนั้น อาการรอทิสติกมีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้าประเภทแสง สี หรือเสียง และวัตถุเคลื่อนไหวไปมา ซึ่งหากบุคลากรรอทิสติกต้องไปทำงานอยู่ในพื้นที่ที่แออัด หรืออยู่ทำงานท่ามกลางประชาชนจำนวนมาก ทำงานในที่ที่มีเสียงดัง หรือแสงจ้ามากเกินไป บุคลากรรอทิสติกอาจทำงานไม่ได้เต็มประสิทธิภาพเนื่องจากขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานเกิดความกังวลใจในการทำงาน แสดงอาการหวาดกลัว หรือแสดงอารมณ์แปรปรวน เป็นต้น

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหาร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานของบุคลากรรอทิสติกในองค์กรภาครัฐไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการรอทิสติกที่ชัดเจนถูกต้องมาก่อนจึงไม่คุ้นเคยกับการทำงานร่วมกับบุคลากรรอทิสติก การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการรอทิสติกทำให้การกำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์กรไปสู่บุคลากรรอทิสติกไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการไม่อธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด การมอบหมายงานให้บุคลากรรอทิสติกต้องให้บริการประชาชนจำนวนมากและต้องตอบคำถามต่าง ๆ จากประชาชนที่มาติดต่อราชการ การหาที่นั่งทำงานที่อยู่ท่ามกลางสิ่งเร้าประเภทเสียงดัง หรือประชาชนเดินขวักไขว่ไปมา และการทำงานตามเวลาที่ยาวนานตลอดทั้งวัน ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรรอทิสติกแสดงความกังวล หวาดกลัว และแสดงอารมณ์แปรปรวนระหว่างการทำงานจน

ทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งกรณีดังกล่าวส่งผลด้านลบต่อบรรยากาศการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคลากรอื่นในองค์กร (Harmuth, et.al., 2018; Martin, et.al., 2023) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าองค์การภาครัฐมีได้ให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลระหว่างทักษะหรือความสามารถของบุคลากรออสติกกับลักษณะงานที่ต้องทำ (PJF)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรออสติกพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการจัดบันทึกขั้นตอนการทำงาน และขอให้เปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานในกรณีที่ต้องทนต่อสิ่งเร้าไม่ได้ แต่กลับไม่ได้รับการตอบสนองจากหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า องค์การภาครัฐมีได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารย้อนกลับจากบุคลากรออสติก กรณีนี้ยังทำให้บุคลากรออสติกรู้สึกถอยห่างออกจากพื้นที่สาธารณะในองค์กรและปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้ยากมากขึ้น (POF)

ในทางตรงกันข้าม องค์การภาคเอกชนในงานวิจัยนี้ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการออสติกเป็นอย่างดี และผู้บริหารองค์กรมีวิธีการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับออสติกให้แก่บุคลากรทั่วไปด้วย เนื่องจากบุคลากรทั่วไปเป็นกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ทำงานใกล้ชิดกับบุคลากรออสติกมากที่สุด นอกจากนี้ ผู้บริหารองค์กรเอกชน และหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน ได้คัดเลือกความสามารถของบุคคลออสติกที่มาสัมภาษณ์เพื่อจำแนกว่าใครมีทักษะเรื่องใดและทักษะนั้นเหมาะสมกับงานประเภทใดในองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารองค์กรภาคเอกชนนำทักษะของบุคคลออสติกเป็นหลักก่อนแล้วจึงหาตำแหน่งงานหรือมอบหมายที่เหมาะสมให้ภายหลังที่จำแนกทักษะและความสามารถแล้ว (Job Match)

แม้ว่าจะไม่มีการปฐมนิเทศ แต่หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงานในองค์กรภาคเอกชนนำบุคลากรออสติกที่เข้ามาใหม่เดินสำรวจองค์กรในแต่ละแผนกและแนะนำให้บุคลากรอื่น ๆ ในแผนกงานอื่นได้ทำความรู้จักเพื่อสร้างความรู้สึกเป็นมิตรและผ่อนคลายให้แก่บุคลากรออสติก เนื่องจากบุคลากรออสติกไม่อาจอดทนต่อสิ่งเร้าประเภทเสียงดัง แสงจ้า หรือสีฉูดฉาด และวัตถุเคลื่อนไหวได้ หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน จึงมอบหมายงานให้ทำงานในส่วนคอมพิวเตอร์สำนักงานซึ่งเป็นระบบสนับสนุนการทำงานที่ไม่ต้องให้บริการประชาชนหรือลูกค้า และไม่ต้องทำงานที่ต้องใช้ไหวพริบปฏิภาณพิเศษแต่อย่างใด ดังนั้น ผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่า บุคลากรออสติกที่ทำงานในองค์กรภาคเอกชนในงานวิจัยนี้มีระดับการเรียนรู้วัฒนธรรมการทำงานและปรับตัวได้เป็นอย่างดี ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงสมดุลระหว่างทักษะหรือความสามารถของบุคลากรออสติกและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย (PJF)

ผลการวิจัยยืนยันว่า การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการออสติกมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการกำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลாத่างสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออสติกและเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรออสติกเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดโอกาสการลาออกจากงาน (Hendricks, 2010; Richards, 2012; Baldwin, et.al., 2014; Chen, et.al., 2015; Nicholas, et.al., 2015; Landon, et.al., 2016; Hedley, et.al., 2017; McKnight-Lizotte, 2018)

2. การให้ความช่วยเหลือที่สมเหตุสมผลแก่บุคลากรออสติกในเวลาทำงาน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า บุคลากรออสติกต้องการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกับคนอื่น พี่เลี้ยง (Mentor) หรือผู้สอนงาน (Job coach) ที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาการออสติก ห้องหรือพื้นที่ในการสงบสติอารมณ์ระหว่างเวลาทำงาน ระบบการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาไม่ซับซ้อน

การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกับคนอื่นในองค์กรทำให้บุคลากรออสติกรู้สึกได้รับการยอมรับและไม่แปลกแยกจากเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับเงินเดือนที่ออกตรงเวลาเหมือนกับเพื่อนร่วมงาน และการมีสภาพการจ้างงานที่เหมือนกับเพื่อนร่วมงาน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า บุคลากรออสติก

เกิดข้อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานและรู้สึกว่าคุณเองถูกเลือกปฏิบัติและหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานมาอธิบายหรือสื่อสารให้เข้าใจอย่างชัดเจนถึงสาเหตุเรื่องการจ่ายเงินเดือนล่าช้า นอกจากนี้ การได้รับสัญญาจ้างรายปีและต้องต่อสัญญาทุกปีส่งผลให้บุคลากรรอทิสติเกิดความมั่นคงในอาชีพและรู้สึกแปลกแยกจากคนอื่นและส่งผลทำให้ลาออกเพื่อเปลี่ยนงาน ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การก่อกองเกลทาทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรรอทิสติประสบความสำเร็จคือ การที่บุคลากรรอทิสติได้รับสัญญาการจ้างงานระยะยาวและมีสภาพการทำงานที่เป็นมิตรต่ออาการรอทิสติ (Hedley, et.al., 2017; Brooke, et.al., 2018; Johnson, 2020)

ผลการวิจัยพบว่า การมีระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) หรือผู้สอนงาน (Job Coach) เป็นระบบที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานในองค์กร พี่เลี้ยงหรือผู้สอนงานต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการรอทิสติเป็นอย่างดี เนื่องจากต้องทำงานประสานระหว่างผู้บริหารองค์กร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องรู้วิธีการสื่อสารกับบุคลากรรอทิสติ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า องค์กรภาครัฐมีได้จัดให้มีระบบพี่เลี้ยงหรือผู้สอนงานที่มีความพร้อมในการรับมือกับอาการรอทิสติ หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน ทำหน้าที่กำกับดูแลผลการปฏิบัติงาน และมอบหมายให้เพื่อนร่วมงานทำหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาก็แก่บุคลากรรอทิสติในระหว่างการทำงาน อย่างไรก็ตาม หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาการรอทิสติ ดังนั้น การเข้าไปช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาก็แก่บุคลากรรอทิสติจึงตรงต่อความต้องการที่แท้จริง และอาจสร้างปัญหาเพิ่มขึ้นมาได้

แม้ว่า ผู้บริหารองค์กรภาคเอกชนในงานวิจัยนี้จะมีได้กำหนดให้มีระบบพี่เลี้ยง แต่ได้กำหนดบุคคลให้ทำหน้าที่เป็นผู้สอนงานให้แก่บุคลากรรอทิสติและช่วยแนะนำการทำงานหรือแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน (On the job training) ซึ่งนอกจากเป็นการสอนงานแล้ว ยังเป็นกระบวนการฝึกทักษะการสื่อสารทางสังคมให้แก่บุคลากรรอทิสติในเวลาเดียวกันซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรรอทิสติ (Lattimore and Parson, 2006; Nicholas, et.al., 2018)

นอกจากนั้น ผู้ควบคุมงานยังทำหน้าที่ประสานงานระหว่างฝ่ายบริหารและบุคลากรรอทิสติ ซึ่งบทบาทของผู้สอนงานส่งผลในทางบวกต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรรอทิสติในการทำงาน ผลการวิจัยนี้สรุปได้ว่า การก่อกองเกลทาทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรรอทิสติจะประสบความสำเร็จและทำให้บุคลากรรอทิสติกลายเป็นสมาชิกที่ขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับปริมาณและคุณภาพของระบบพี่เลี้ยงหรือผู้สอนงาน (Hillier and Galizzi, 2014; Bradley, 2016; Solomon, 2020; Hillier, et.al., 2022; Martin, et.al., 2023)

ห้องหรือพื้นที่ในการสงบสติอารมณ์ระหว่างเวลาทำงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการเรียนรู้และปรับตัวของบุคลากรรอทิสติให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานขององค์กร เนื่องจากอาการรอทิสติเป็นอาการบกพร่องด้านภาษาเพื่อการสื่อสาร ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น การไม่ยืดหยุ่นในแบบแผนการใช้ชีวิต ความสนใจเฉพาะบางเรื่องหรือบางสิ่งอย่างซ้ำเติม และอาจมีภาวะเกี่ยวกับระบบประสาทสัมผัสที่ไวต่อสิ่งเร้ารอบข้างร่วมด้วย (Sensory overload) อาทิ การแพ้แสงจ้า การแพ้เสียงดัง การเหนื่อยล้าจากการอยู่ในที่ที่แออัดหรือมีวัตถุเคลื่อนที่ไปมา ซึ่งอาการดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในช่วงเวลาทำงาน ดังนั้น วัฒนธรรมการทำงานตลอดเวลา 8 ชั่วโมงหรือมากกว่านั้น หรือการมอบหมายงานให้บุคลากรรอทิสติทำงานกับประชาชนทั่วไปหรือลูกค้าขององค์กรในจำนวนมากอาจทำให้บุคลากรรอทิสติได้รับสิ่งเร้าที่กระตุ้นประสาทสัมผัสได้ง่าย ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าบุคลากรรอทิสติที่ทำงานในองค์กรภาครัฐได้รับมอบหมายงาน

ให้บริการประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อราชการซึ่งแต่ละวันมีจำนวนมาก และเป็นบริการที่ต้องอาศัยไหวพริบปฏิภาณในการตอบคำถามหรือแนะนำประชาชนที่มาติดต่อซึ่งมีทั้งเรื่องงานและมีไม่ใช่เรื่องงาน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า บุคลากรออสติกในองค์การภาครัฐทำงานอยู่ท่ามกลางสิ่งเร้าต่อระบบประสาทสัมผัสจำนวนมาก และอาจนำไปสู่สภาวะการเหนื่อยล้าจนอาจแสดงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ ดังนั้น ห้องหรือพื้นที่ในการสงบสติอารมณ์ระหว่างเวลาทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการลดทอนสภาวะการเหนื่อยล้าและลดโอกาสการแสดงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ของบุคลากรออสติกได้ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า องค์การภาครัฐในงานวิจัยนี้มิได้มีพื้นที่มากเพียงพอในการจัดให้เป็นห้องหรือพื้นที่ให้บุคลากรออสติกได้สงบสติอารมณ์ระหว่างเวลาทำงาน อีกทั้ง งานบริการประชาชนทั่วไปเป็นงานที่ต้องนั่งทำตลอดเวลาให้ทันต่อความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อราชการ และเมื่อบุคลากรออสติกได้รับสิ่งเร้าต่อระบบประสาทสัมผัสมากเกินไปจนต้องหยุดทำงานชั่วคราว เพื่อนร่วมงานอื่นก็ต้องเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งกระบวนการนี้ทำให้เพื่อนร่วมงานมีภาระงานเพิ่มเติมจนอาจสร้างความเหนื่อยล้าให้แก่เพื่อนร่วมงานได้เช่นเดียวกัน

องค์การภาคเอกชนในงานวิจัยนี้ จัดให้มีพื้นที่ในลักษณะแบบห้องเงียบ (Quiet room) ซึ่งเป็นพื้นที่สาธารณะที่บุคลากรทั่วไปสามารถมาพักสงบสติอารมณ์ระหว่างเวลาทำงานได้ ซึ่งผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า บุคลากรออสติกในองค์การภาคเอกชนในงานวิจัยนี้ เข้ามาพักสงบสติอารมณ์ในช่วงที่เกิดอารมณ์แปรปรวนหรือรู้สึกว่าคุณเหนื่อยล้าเกินไปกับการทำงาน ซึ่งในกระบวนการนี้ ผู้สอนงานได้อธิบายกฎและกติกาในการใช้พื้นที่ตลอดจนระยะเวลาที่ใช้แต่ละครั้งให้แก่บุคลากรออสติกเข้าใจ การเปิดโอกาสให้บุคลากรออสติกได้พักสงบสติอารมณ์ระหว่างเวลาทำงานทำให้ตนเองรู้สึกว่าได้รับ “รางวัล” และแลกเปลี่ยนกับการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) และทำให้บุคลากรออสติกรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีจิตปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า บุคลากรออสติกยังทำงานได้ประสิทธิภาพเท่าเดิมแม้ว่าจะมีการหยุดพักเพื่อสงบสติอารมณ์ในห้องเงียบดังกล่าว ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยอื่นที่ยืนยันว่า ห้องหรือพื้นที่ในการสงบสติอารมณ์ระหว่างเวลาทำงานสามารถลดโอกาสในการเกิดความเครียดในการทำงานของบุคลากรออสติกและไม่พบว่าประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรออสติกลดลงแต่อย่างใด (Gaines, et.al., 2016; Pfeiffer, et.al., 2017; de Vries, 2021; Clément, et.al., 2022; Marwati, et.al., 2023)

ระบบการสื่อสารที่กระชับ ชัดเจน ตรงไปตรงมา ไม่ซับซ้อน ถือเป็นอีกความช่วยเหลือที่สมเหตุสมผลอีกประการหนึ่งในองค์การที่มีต่อบุคลากรออสติก การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการถ่ายทอดนโยบายวัฒนธรรมการทำงานลงสู่บุคลากรทุกคนซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกในองค์การ (Leader-Member Exchange Theory) ที่ต้องอาศัยภาวะผู้นำแบบสองปัจจัย (Two-factor model of Leadership) ที่พิจารณาการสื่อสารย้อนกลับเพื่อนำไปสู่การสร้างกลไกสนับสนุนการทำงานของบุคลากรออสติก

ในองค์การ หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารลงสู่บุคลากรออสติก และเนื่องจากบุคลากรออสติกไม่สามารถสื่อสารย้อนกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากอาการบกพร่องทางการสื่อสารในแบบออสติก ดังนั้น หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการสื่อสารลงสู่บุคลากรออสติกรวมถึงการสื่อสารย้อนกลับจากบุคลากรออสติกด้วย เนื่องจากบุคลากรออสติกมีความบกพร่องในการสื่อสาร ดังนั้น รูปแบบการสื่อสารจึงต้องกระชับ ชัดเจน ตรงไปตรงมา ไม่ซับซ้อน และสามารถสื่อสารด้วยรูปภาพแทนตัวอักษร

องค์การภาครัฐในงานวิจัยนี้ เป็นองค์การที่ใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการผ่านทางประกาศ คำสั่ง ข้อบังคับ ซึ่งเป็นข้อความที่มีความยาว และเน้นการใช้ถ้อยคำในรูปประโยคที่ซับซ้อน (วัจนภาษา) มากกว่าการใช้การสื่อสารที่เป็นลักษณะภาพหรือสัญลักษณ์บางอย่าง (อวัจนภาษา) ซึ่งทำให้บุคลากรออกทิสติกไม่เข้าใจเนื้อหาของ การสื่อสารด้วยวิธีการนี้ทางปฏิบัติในเวลาทำงาน นอกจากนี้ ผลงานวิจัยพบว่า การใช้ภาษาของเพื่อนร่วมงานเป็นลักษณะไม่เป็นทางการและต้องมีการตีความหมายในลักษณะที่เรียกว่า “หยอก ล้อ” ซึ่งอาจเป็นภาษาหรือวิธีการในระดับกลุ่มทางสังคมที่ไม่เป็นทางการในองค์การ ซึ่งกรณีนี้ บุคลากรออกทิสติกก็ไม่เข้าใจการหยอกล้อดังกล่าว เนื่องจากต้องตีความจากเนื้อหาที่เพื่อนร่วมงานสื่อสารออกมา ดังนั้น จึงทำให้บุคลากรออกทิสติกที่ทำงานในองค์การภาครัฐในงานวิจัยนี้ มิได้เข้าใจเนื้อหาของ การสื่อสารอย่างแท้จริง และพบกับความยากลำบากในการปรับตัวเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมการทำงาน (Pence and Syvanteck, 2016; Seitz and Smith, 2016; Pattson, 2019)

ในขณะที่องค์การภาคเอกชนในงานวิจัยนี้ เลือกวิธีการสื่อสารที่สั้น กระชับ ตรงไปตรงมา และเลือกสื่อสารตามเนื้อหาความชอบของบุคลากรออกทิสติก ผลการวิจัยนี้พบว่า เพื่อนร่วมงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้สอนงาน เลือกรับฟังการสื่อสารจากบุคลากรออกทิสติกก่อน และจึงนำประเด็นมากำหนดเป็นสิ่งสนับสนุน และพยายามสร้างความเป็นมิตรด้วยการรับฟังการสื่อสารย้อนกลับด้วยสิ่งที่บุคลากรออกทิสติกชื่นชอบ อาทิ การต่อ เรือรบ หรือการรับฟังการทำงาน เป็นต้น และผลการวิจัยพบว่า การออกแบบการสื่อสารที่สั้น กระชับ ตรงไปตรงมา ส่งผลในทางบวกต่อการเรียนรู้และการปรับตัวของบุคลากรออกทิสติกให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงาน (Hendricks, 2010; Holwerda, 2013; Baldwin, et.al., 2014; Hedley, et.al., 2016; Tomczak, et.al., 2021)

3. ระดับการศึกษาของบุคลากรออกทิสติก เป็นอีกตัวชี้วัดหนึ่งที่ส่งผลถึงความสำเร็จในการกล่อมเกลารวมถึงทางสังคมในองค์การ เนื่องจากอาการออทิสติกเป็นอาการที่รักษาไม่หายแต่สามารถบรรเทาหรือบำบัดให้ดีขึ้นได้โดยอาศัยกลไกจากครอบครัว จากการรักษาและเวชศาสตร์ฟื้นฟู และจากสังคมรอบข้าง ดังนั้น อาการออทิสติกส่วนบุคคลจึงมีอิทธิพลต่อการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์การระหว่างบุคลากรออกทิสติก หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรออทิสติกในงานวิจัยนี้ที่ทำงานในองค์การภาครัฐและภาคเอกชนยังแสดงอาการบกพร่องทางการสื่อสาร ยังขาดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน และยังแสดงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์บางอย่าง อาทิ การเล่นคนเดียว การพูดคนเดียว การขอพักระหว่างการ ทำงานที่มากเกินไป การบ่นเรื่องเดิมซ้ำไปซ้ำมา กับเพื่อนร่วมงาน การเรียนรู้งานใหม่ได้ช้า การมีสมาธิสั้นจนทำให้ต้องอธิบายซ้ำไปซ้ำมา เป็นต้น ซึ่งอาการบกพร่องดังกล่าวมีระดับความรุนแรงที่ไม่เท่ากันในแต่ละวัน

ผลการวิจัยพบว่า อาการออทิสติกส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา บุคลากรออทิสติกที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในงานวิจัยนี้ยังมีความบกพร่องทางการสื่อสาร ทักษะทางสังคมยังมีอยู่ อย่างจำกัด และขาดทักษะในการทำงานที่มีความซับซ้อน ดังนั้น โอกาสในการเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับ บุคลากรอื่นจึงมีอย่างจำกัด ซึ่งแตกต่างจากบุคลากรออทิสติกที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีโอกาสพัฒนา ทักษะในการทำงาน ทักษะสังคม และทักษะการสื่อสารร่วมกับบุคลากรอื่นในองค์การ

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยจำนวนมากในต่างประเทศที่ชี้ให้เห็นว่า บุคคลออทิสติกที่จบ การศึกษาระดับปริญญาตรีได้ผ่านการเรียนรู้ทักษะทางสังคม ทักษะการสื่อสาร ทักษะการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ มาแล้วระดับหนึ่ง และมีความพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงานได้อย่างเหมาะสม (Volkmar, et.al., 2011; Georgiou, et.al., 2012; Schall, 2012; Shattuck, et.al., 2012; Burgess and Cimeria, 2014; Bublitz, et.al., 2017; Ohl, et.al., 2017; Frank, et.al., 2018; Wei, et.al., 2018; Ibrahim, et.al., 2021)



4. บทบาทของผู้ปกครอง/ ครอบครัว เป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการกล่อมเกลาทางสังคมในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครอง/ ครอบครัวของบุคลากรออทิสติกมีความสำคัญอย่างยิ่งในฐานะที่เป็นผู้เตรียมความพร้อมด้านร่างกายและจิตใจผ่านกลไกการเปลี่ยนผ่าน (Transition) แต่ละช่วงวัย อีกทั้งเป็นผู้สนับสนุนการศึกษาในระดับสูงให้แก่บุคคลออทิสติกตามฐานะทางเศรษฐกิจและส่งเสริมให้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะอาชีพในโอกาสต่าง ๆ ดังนั้น ฐานะทางเศรษฐกิจที่ดีของผู้ปกครอง/ ครอบครัว จึงเป็นปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จในการเรียนรู้ทักษะทางสังคม ทักษะทางการสื่อสาร ทักษะในการฝึกอาชีพเพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่ตลาดแรงงานของบุคคลออทิสติก (Orsmond, et.al., 2006; Kelly, et.al., 2008; McDonough and Grant, 2010; Bekhet, et.al., 2012; Taylor, et.al., 2014; Cribb, et.al., 2019)

ในทางตรงกันข้าม หากผู้ปกครอง/ ครอบครัวมีฐานะยากจน บุคคลออทิสติกมักจะได้รับการศึกษาในระดับต่ำ และมีทักษะทางสังคมและทักษะการสื่อสารอย่างจำกัด เนื่องจากครอบครัวมีภาระค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ และมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการนำบุคคลออทิสติกเข้าสู่ระบบการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพและพัฒนาทักษะการสื่อสาร ทักษะทางสังคม และทักษะการประกอบอาชีพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อโอกาสในการจ้างงานจากองค์กรในที่สุด (Parish, et.al., 2015; Marsack-Topolewski and Graves, 2020; Matin, et.al., 2022)

นอกจากบทบาทการเป็นผู้เตรียมความพร้อมบุคคลออทิสติกเพื่อการเปลี่ยนผ่านแต่ละช่วงวัยแล้ว ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครอง/ ครอบครัวยังเป็นผู้ได้รับข้อมูลการสมัครงานตั้งแต่ต้นและเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมในตำแหน่งงานเบื้องต้นก่อนแนะนำให้บุคคลออทิสติกไปสมัครงานในตำแหน่งดังกล่าว การพิจารณาความเหมาะสมประกอบด้วยลักษณะงาน ความสะดวกในการเดินทาง ค่าตอบแทนและสวัสดิการจากการทำงาน ดังนั้น ผู้ปกครอง/ ครอบครัวจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างขวัญและกำลังใจ และความมั่นใจให้แก่บุคคลออทิสติกและในการสมัครงานและการเตรียมตัวเพื่อเข้ารับการทดสอบและการสัมภาษณ์ (Hedley, et.al., 2018; Sosnowy, et.al., 2018)

นอกจากนั้น ผู้ปกครอง/ ครอบครัว ยังแสดงบทบาทการเป็นที่ปรึกษาในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรและแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรออทิสติกเลือกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรให้แก่ผู้ปกครอง/ ครอบครัวรับฟังและขอคำแนะนำเนื่องจากผู้ปกครองเป็นผู้ที่บุคลากรออทิสติกให้ความไว้วางใจมากที่สุดและรู้สึกปลอดภัยที่จะบอกเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับตนเองในระหว่างเวลาทำงาน ผลการวิจัยสรุป ผู้ปกครอง/ ครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และปรับตัวของบุคลากรออทิสติกให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานโดยทำหน้าที่เฝ้าติดตามและฝึกทักษะทางสังคมและการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเมื่อบุคลากรออทิสติกกลับไปสู่พื้นที่ของครอบครัว ดังนั้น คุณภาพของผู้ปกครอง/ ครอบครัวจึงส่งผลกระทบต่อการสร้างบุคลิกลักษณะของบุคลากรออทิสติกให้มีความพร้อมในการทำงานและปรับตัว (Lin, et.al., 2011; Smith, et.al., 2012; Xue, et.al., 2014; Woodman, et.al., 2015; Tint and Weiss, 2016; Teo, and Lau, 2018; Anderson, et.al., 2021)

### คำถามที่ 3 แนวทางการกล่อมเกลาทางสังคมในองค์กรที่เหมาะสมต่อบุคลากรออทิสติกควรเป็นอย่างไร

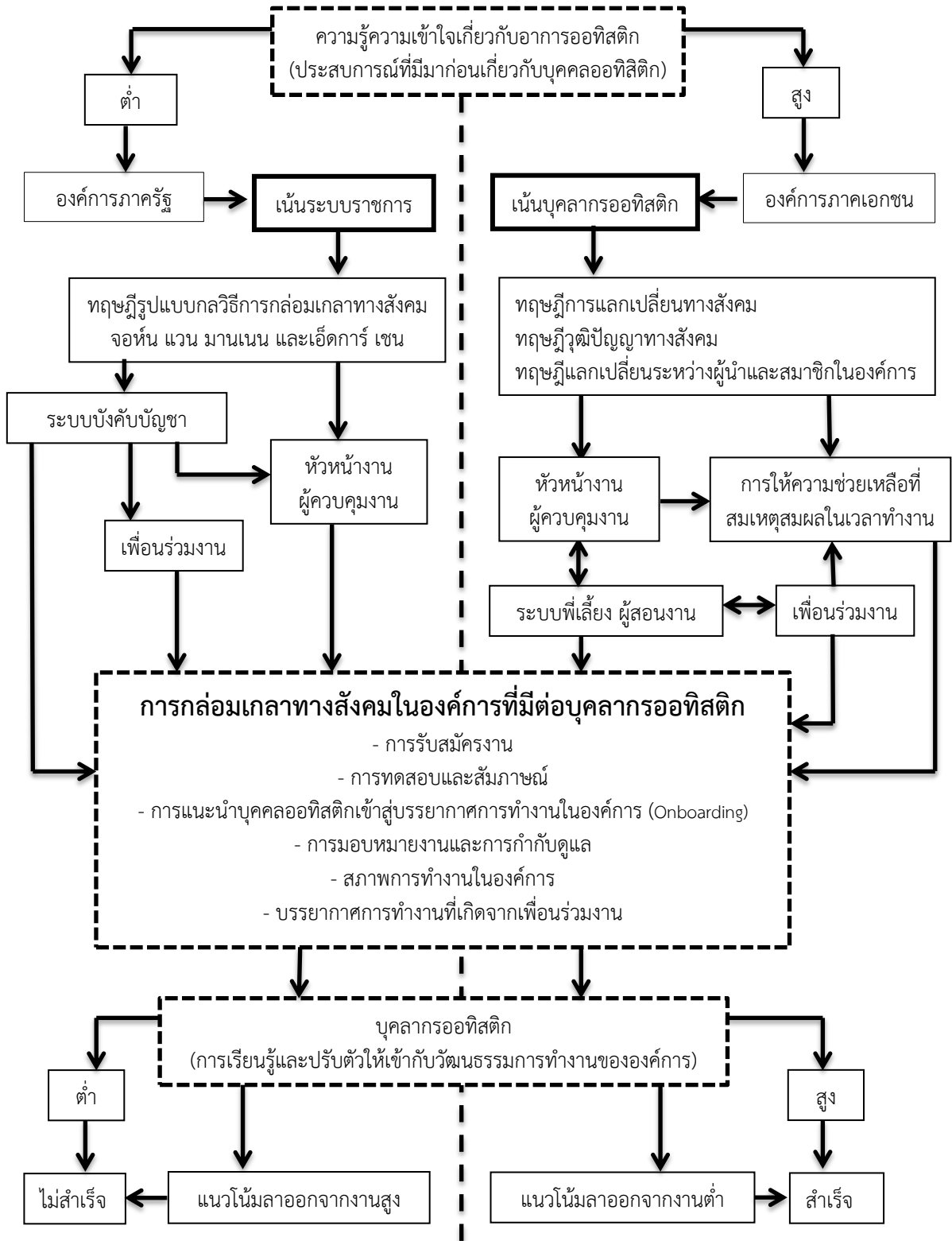
ผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า บุคลากรออทิสติกในงานวิจัยนี้ประสบปัญหาและความท้าทายในการทำงานร่วมกับองค์กรภาครัฐมากกว่าองค์กรภาคเอกชน ซึ่งกระบวนการกล่อมเกลาทางสังคมในองค์กรภาครัฐที่มีต่อบุคลากรออทิสติกแตกต่างจากองค์กรภาคเอกชน

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออทิสติกต้องเริ่มต้นจากความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาการออทิสติก ซึ่งหมายความรวมถึงการมีประสบการณ์เกี่ยวกับบุคคลออทิสติกมาก่อน เนื่องจากความเข้าใจที่ถูกต้องดังกล่าวเป็นตัวกำกับกระบวนการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การทั้งหมด ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงขององค์การต้องให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการออทิสติกที่ถูกต้องและมากเพียงพอแก่บุคลากรขององค์การที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งฝ่ายบุคคลหรือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงานที่คาดว่าจะต้องทำงานร่วมกับบุคลากรออทิสติก

ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาการออทิสติกทำให้การรับสมัคร การทดสอบและการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นกระบวนการแรกของการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออทิสติกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจ้างงานคนพิการในกลุ่มระบบประสาทและการทำงานของสมอง ดังนั้น การทดสอบและสัมภาษณ์จึงต้องพิจารณาจากทักษะและความสามารถ (Skills and Ability) ของผู้สมัครที่เป็นบุคคลออทิสติกมากกว่าการให้ทำในข้อสอบหรือแบบทดสอบ บริหารองค์การภาคเอกชนในงานวิจัยนี้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบุคคลออทิสติกและมีประสบการณ์การทำงานร่วมกันมาก่อนในงานวิจัยนี้จึงถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องดังกล่าวลงสู่บุคลากรอื่นในองค์การเพื่อให้บุคลากรดังกล่าวมีความตระหนักรู้และมีความรู้ความเข้าใจมากเพียงพอในการทำงานร่วมกับบุคลากรออทิสติกในอนาคต และการทดสอบและสัมภาษณ์เป็นการวัดทักษะและความสามารถอย่างแท้จริง โดยการเปิดโอกาสให้บุคคลออทิสติกได้ลงมือทำงานที่ตนเองถนัด หลังจากนั้นองค์การจึงเลือกมอบหมายงานที่เหมาะสมซึ่งเป็นการส่งเสริมสมดุลระหว่างความต้องการของบุคลากรออทิสติกและลักษณะงาน (Person-Job Fit, PJF) และสมดุลระหว่างความต้องการของบุคลากรออทิสติกและความคาดหวังขององค์การ (Person-Organization FIT, POF) ซึ่งตรงกันข้ามกับองค์การภาครัฐที่เน้นข้อสอบหรือแบบทดสอบเป็นหลัก ดังนั้น จึงเป็นเหตุใดจำนวนบุคลากรออทิสติกในองค์การภาครัฐมีจำนวนน้อยและมีระดับการคงอยู่ในตำแหน่งงานต่ำ

นอกจากนั้น ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาการออทิสติกเป็นตัวกำหนดให้องค์การการแนะนำบุคคลออทิสติกเข้าสู่บรรยากาศการทำงานในองค์การ (Onboarding) โดยฝ่ายบุคคลหรือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์แนะนำองค์การและให้ข้อมูลการทำงานที่เป็นขั้นตอนแบบสั้น กระชับ และตรงไปตรงมา เพื่อให้บุคลากรออทิสติกเข้าใจได้ง่ายและจดจำขั้นตอนได้อย่างแม่นยำ นอกจากนี้ องค์การจะเลือกสภาพการทำงานที่ไม่กระตุ้นสิ่งเร้าระบบประสาทสัมผัสของบุคลากรออทิสติก ซึ่งหัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงานขององค์การภาคเอกชนในงานวิจัยนี้เลือกมอบหมายงานให้ทำงานสำนักงานเป็นฝ่ายสนับสนุนที่ไม่ต้องให้บริการประชาชนหรือลูกค้า และนั่งทำงานในพื้นที่ที่ปราศจากเสียงดังรบกวนหรือมีวัตถุเคลื่อนไหว นอกจากนี้ ยังจัดให้มีห้องเงียบ หรือพื้นที่สงบสำหรับการพักระหว่างเวลาทำงานของบุคลากรออทิสติก และใช้ระบบพีเลียด และผู้สอนงาน เป็นผู้กำกับดูแลการทำงานและเข้ามาช่วยเหลือบุคลากรออทิสติกได้ทันทีเมื่อจำเป็น หรือเรียกรวมกันได้ว่า “การให้ความช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผล” (Reasonable accommodation at work)

การกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การที่เริ่มต้นด้วยความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาการออทิสติกดังกล่าวทำให้บรรยากาศการทำงานมีความเป็นมิตรกับบุคลากรออทิสติกและบุคลากรทั่วไปปฏิบัติต่อบุคลากรออทิสติกได้อย่างถูกต้องเมื่อต้องทำงานร่วมกันและลดปัญหาการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ลดปัญหาการล้อเลียนหรือกลั่นแกล้ง และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานร่วมกันทั้งองค์การระหว่างบุคลากรออทิสติกและบุคลากรอื่นทั่วไป ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแลกเปลี่ยนทางสังคม ทฤษฎีวุฒิปัญญาทางสังคม และทฤษฎีแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกในองค์การ และ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปแนวทางการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การที่เหมาะสมต่อบุคลากรออทิสติก ตามแผนภาพที่ 5.2



แผนภาพที่ 5.2 แนวทางการล้อมเลาะทางสังคมในองค์กรที่เหมาะสมต่อบุคลากรออทิสติก

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการขยายโอกาสให้บุคคลออทิสติกได้รับการจ้างงานตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 และสามารถเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรเพื่อลดโอกาสการลาออกจางานในกลุ่มบุคคลออทิสติกซึ่งต้องอาศัยกลไกการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องไประยะยาว (Long-term support mechanism) ผู้วิจัยได้ประมวลผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัยนำไปสู่ข้อเสนอแนะสำหรับ 3 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มองค์กรภาครัฐในระดับนโยบาย (2) กลุ่มองค์กรที่จ้างงานบุคคลออทิสติก (3) กลุ่มนักวิจัยเพื่องานวิจัยในอนาคต ดังต่อไปนี้

#### 1. กลุ่มองค์กรภาครัฐในระดับนโยบาย

- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละระดับทำหน้าที่สำรวจประชากรกลุ่มออทิสติกในท้องถิ่นเพื่อนำเข้าสู่ระบบการขึ้นทะเบียนเป็นคนพิการและรับสิทธิสวัสดิการจากรัฐโดยประสานงานกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และสมาคม/ ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกในพื้นที่ (ถ้ามี)

- ประสานนโยบายระหว่างกรมพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมอนามัยและกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย สถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ (ถ้ามี) เพื่อร่วมกันยกระดับคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้เป็นศูนย์ประสานงานด้านออทิสติกเพื่อการคัดกรอง การวินิจฉัย ข้อบกพร่องที่ต้องบำบัดฟื้นฟู และการค้นหาทักษะเด่นเพื่อส่งเสริมโดยทำงานร่วมกับสถาบันทางการแพทย์ในระดับทุติยภูมิ (การแพทย์ทั่วไป) และตติยภูมิ (การแพทย์เฉพาะทางชั้นสูง) ในพื้นที่ เพื่อนำไปสู่การสร้างระบบส่งต่อและผลิตผู้ดูแลบุคคลออทิสติกที่มีความชำนาญในระดับชุมชน (local autism caregiver) ให้เพียงพอต่อจำนวนบุคคลออทิสติกในพื้นที่ ซึ่งอาจเริ่มต้นจากผู้ปกครอง สมาชิกในครอบครัว และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

- ประสานนโยบายระหว่างกรมพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย สถาบันอุดมศึกษาในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อผลิตครูและบุคลากรทางการศึกษาพิเศษ (Special Education Specialists) ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกและพัฒนาอาชีพสำหรับคนพิการ (Vocational Rehabilitation Specialists) เพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อความต้องการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์ฝึกและพัฒนาอาชีพคนพิการทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

- ประสานนโยบายระหว่างกรมพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย สถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่น สมาคม/ ชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติกในท้องถิ่น (ถ้ามี) เพื่อยกระดับโรงเรียนในท้องถิ่นให้เป็นศูนย์ฝึกทักษะทางสังคม ทักษะการสื่อสาร และสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมบุคคลออทิสติกเข้าสู่ระบบการศึกษารวมในโรงเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในท้องถิ่น

- ประสานนโยบายระหว่างกรมพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ สภาอุตสาหกรรม

แห่งประเทศไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน สมาคม/ ชมรม ผู้ปกครองบุคคลออทิสติกในท้องถิ่น (ถ้ามี) ในการร่วมกันพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่นให้เป็นศูนย์ฝึกและพัฒนาอาชีพสำหรับคนพิการและต้องครอบคลุมถึงบุคคลออทิสติกในท้องถิ่น (Local Vocational Rehabilitation Center) เพื่อปรับปรุงหลักสูตรฝึกอาชีพเดิมที่ดำเนินการอยู่ หรือสร้างหลักสูตรเฉพาะที่สอดคล้องกับบุคคลออทิสติก (Tailor-made training) เพื่อให้ทดลองเรียนรู้อาชีพต่าง ๆ อันเป็นการเตรียมความพร้อมบุคคลออทิสติกก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานจริง

- ประสานนโยบายระหว่างกรมพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย ในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ที่รวบรวมข้อมูลทักษะอาชีพของบุคคลออทิสติกและข้อมูลความต้องการจ้างงานของนายจ้างที่อยู่ในเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดของทุกจังหวัดเพื่อเป็นช่องทางให้นายจ้างและบุคคลออทิสติกได้มีโอกาสเลือกการจ้างงานตามความต้องการของนายจ้างและสอดคล้องกับทักษะและความสามารถของบุคคลออทิสติก

## 2. กลุ่มองค์การที่จ้างงานบุคคลออทิสติก

- จัดอบรมภายในองค์การในการสร้างความตระหนักรู้ (Awareness) ถึงการจ้างงานบุคลากรออทิสติก และให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาการออทิสติกแก่บุคลากรทั่วไปทั่วทั้งองค์การเพื่อทำให้การกำหนดนโยบายมีความชัดเจนและกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การคำนึงถึงบุคลากรออทิสติกเป็นหลัก

- ขั้นตอนการรับสมัคร การทดสอบและการสัมภาษณ์ เป็นขั้นตอนที่สำคัญมากในการคัดเลือกบุคลากรออทิสติกที่มีทักษะและความสามารถและองค์การมีตำแหน่งที่เหมาะสมกับทักษะและความสามารถดังกล่าว หากทดสอบและสัมภาษณ์แล้วพบว่า องค์การไม่มีงานที่ตรงกับทักษะและความสามารถของบุคคลออทิสติกที่มาสมัครงาน องค์การต้องแจ้งอย่างตรงไปตรงมาและอาจแนะนำให้ไปสมัครงานกับองค์การอื่นที่มีตำแหน่งงานที่เหมาะสม การวัดทักษะและความสามารถที่ตรงไปตรงมาตั้งแต่ก่อนรับเข้ามาทำงานในองค์การให้ประโยชน์ต่อบุคคลออทิสติกมากกว่าการต้องจ้างงานบุคคลออทิสติกตามนโยบายภาครัฐโดยองค์การปราศจากความพร้อมในการสร้างระบบสนับสนุนการจ้างงาน และปราศจากความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาการออทิสติก ซึ่งนอกจากทำให้การกล่อมเกลாதงสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออทิสติกที่รับเข้ามาทำงานไม่ประสบความสำเร็จแล้ว ยังอาจทำให้ระบบการทำงานโดยตรงขององค์การได้รับผลกระทบในทางลบตามไปด้วย

- หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน ควรหลีกเลี่ยงการมอบหมายงานที่กระตุ้นสิ่งเร้าต่อระบบประสาทสัมผัสของบุคลากรออทิสติกโดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานที่ทำงานที่มีประชาชนหรือลูกค้ามาติดต่อเป็นจำนวนมากแต่ละช่วงเวลา และต้องไม่เร่งรัดเพื่อหวังผลงานจากบุคลากรออทิสติกมากเกินไป ดังนั้น ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาการออทิสติกจะทำให้หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน สามารถประเมินทักษะและความสามารถของบุคลากรออทิสติกได้ว่าเหมาะสมกับลักษณะงานประเภทใด ซึ่งนำไปสู่การมอบหมายงานที่สมดุลระหว่างทักษะและความสามารถของบุคลากรออทิสติกและความคาดหวังขององค์การ (Job Match) ซึ่งหากสามารถรักษาสมดุลได้ บุคลากรออทิสติกก็จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Person-Job Fit, PJF) และสอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานขององค์การ (Person-Organization Fit, POF)

- การสร้างระบบพี่เลี้ยง (Mentor) และ ผู้สอนงาน (Job coach) ที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาการออทิสติกและมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานร่วมกับบุคลากรออทิสติกอย่างใกล้ชิด และมีทักษะใน

การจัดการพฤติกรรมของบุคลากรออทิสติก (Behavior Management Programs) อาทิ การสอนงานผ่านทาง การสร้างทักษะทางสังคมในองค์กร การสร้างแรงจูงใจด้วย “รางวัล” ที่บุคลากรออทิสติกชอบหรือสนใจ การใช้ระบบการสื่อสารทางเลือกด้วย “ภาพประกอบ” (ในรายที่มีปัญหาเรื่องการสื่อสารด้วยถ้อยคำหรือประโยค) “การเขียนขั้นตอนการทำงาน” (Workflow) การสอนให้จดบันทึกขั้นตอนการทำงาน (ในรายที่สามารถสื่อสารด้วยถ้อยคำหรือประโยคได้) การกำหนดช่วงเวลาในการทำงานและการพักสงบสติอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมในห้องหรือพื้นที่สงบเรียบร้อยตามท้องที่การจัดไว้ให้

- จัดชั่วโมงฝึกทักษะทางสังคมในองค์กรให้แก่บุคลากรออทิสติกในเวลาทำงาน (On-the-job social training) และต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรออทิสติกได้เข้ารับการอบรมหรือสัมมนาที่เป็นการพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้ก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกับคนอื่น (Career Development)

- สร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่วัดและประเมินค่าได้อย่างเป็นที่เป็นที่ประจักษ์ และระบบการประเมินผลและวัดผลบุคลากรออทิสติกต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ให้การสนับสนุนบุคลากรออทิสติกอย่างสมเหตุสมผล (Reasonable supported employment) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าการประเมินผลให้อยู่หรือออกจากงานเท่านั้น

- สร้างสภาพการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของบุคลากรออทิสติก อาทิ ระบบการสื่อสารองค์กรที่สั้น กระชับ และตรงไปตรงมา สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ไม่กระตุ้นสิ่งเร้าต่อประสาทสัมผัสทุกประเภท ตึกและอาคารมีการออกแบบสอดคล้องกับอารยสถาปัตย์ (Universal Design) และกำหนดเวลาทำงานให้ยืดหยุ่นโดยอาจอนุญาตให้มีช่วงเวลาพักระหว่างเวลาทำงานเพื่อลดความเครียดและความกังวลของบุคลากรออทิสติก

### 3. กลุ่มนักวิจัยเพื่องานวิจัยในอนาคต

- ควรทำวิจัยด้านพฤติกรรมองค์กรของบุคลากรออทิสติกเพิ่มเติมทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ อาทิ งานวิจัยด้านการสื่อสารองค์กรกับบุคลากรออทิสติก การประเมินผลความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรออทิสติกกับลักษณะงาน (PJF) และองค์กร (POF) ภาวะผู้นำประเภทต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้และปรับตัวของบุคลากรออทิสติก ประสิทธิภาพของพี่เลี้ยงหรือผู้สอนงานที่สัมพันธ์กับทฤษฎีการกล่อมเกลากายทางสังคมในองค์กร เป็นต้น เพื่อพิสูจน์ผลสัมฤทธิ์ในการจ้างงาน (Employment outcomes) พัฒนาระบบการฝึกและพัฒนาอาชีพสำหรับบุคคลออทิสติก (Vocational Rehabilitation) เพื่อค้นหาว่าปัจจัยใดที่ส่งเสริมและปัจจัยใดที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้และการปรับตัวของบุคลากรออทิสติกให้เข้ากับองค์กร และเพื่อรักษาบุคลากรออทิสติกให้คงอยู่ในตำแหน่งงานในระยะยาว (Job Retention)

- ควรทำวิจัยด้านองค์กรและพฤติกรรมองค์กรสำหรับบุคลากรออทิสติกทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศไทยและครอบคลุมองค์กรหลากหลายประเภทตั้งแต่ องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรพัฒนาภาคเอกชน (NGOs) องค์กรนานาชาติที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย เพื่อสร้างฐานข้อมูลวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสำหรับงานวิจัยในคนพิการประเภทอื่น ๆ

- ควรทำวิจัยด้านองค์กรและพฤติกรรมองค์กรสำหรับบุคลากรออทิสติกทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในแต่ละช่วงวัยของการทำงาน เพื่อหาแนวทางส่งเสริมศักยภาพการทำงานของบุคลากรออทิสติกในแต่ละช่วงวัยทำงาน

- ควรทำวิจัยด้านพฤติกรรมเชิงรุก (Proactive Behavior) ของกลุ่มบุคลากรออทิสติกที่มีความสามารถสูง (High Functioning) ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อหาแนวทางส่งเสริมศักยภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

- ควรทำวิจัยด้านการเข้าถึงโอกาสการจ้างงาน (Employment accessibility) และด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานในกลุ่มบุคคลออทิสติก (Employment Assistive Devices) ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพื่อขยายโอกาสการจ้างงานและรักษาบุคลากรออทิสติกให้คงอยู่ในตำแหน่งงานในระยะยาว

โดยสรุปแล้ว ผลงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลของการกล่อมเกลาทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติก ตลอดจนพลวัตของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาทางสังคมในองค์กรและกลุ่มที่ทำหน้าที่กำหนดและถ่ายทอดการกล่อมเกลาทางสังคมในองค์กร (ผู้บริหาร หัวหน้างาน/ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน) และกลุ่มผู้รับผลการกล่อมเกลาทางสังคมในองค์กร (บุคลากรออทิสติกและผู้ปกครอง/ ครอบครัว) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความสำเร็จของการกล่อมเกลาทางสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออทิสติกเกิดจาก 2 ส่วน คือ ส่วนที่มาจากความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการออทิสติกที่เคยมีมาก่อนของผู้บริหาร หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมงาน และเพื่อนร่วมงาน และส่วนที่มาจากความพร้อมส่วนบุคคลในการของบุคลากรออทิสติกเอง ซึ่งหากทั้งสองส่วนมีเพียงพอทั้งคุณภาพและปริมาณและมีระดับที่สมดุลกัน บุคลากรออทิสติกจะเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรได้อย่างเหมาะสมและกลายเป็นสมาชิกขององค์กรที่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มต่าง ๆ และเปลี่ยนบุคลากรออทิสติกจาก “ภาระ” ทางเศรษฐกิจไปสู่การเป็น “พลัง” สนับสนุนการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืนในระยะยาวต่อไป

## บรรณานุกรม

- กฎกระทรวงแรงงานว่าด้วยการกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้าทำงาน และจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554 และ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560
- กรมการจัดหางาน (2561) คู่มือการให้บริการตามมาตรา 33 และมาตรา 35 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2556) ฉบับสมบูรณ์ กระทรวงแรงงาน
- พระราชบัญญัติการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556
- ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการให้สัมปทานจัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการจัดจ้างเหมาช่วงงานหรือจ้างเหมาบริการโดยวิธีกรณีพิเศษ ฝึกงาน หรือจัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ล่ามภาษามือ หรือให้ความช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ พ.ศ.2558 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2559
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560
- สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพแห่งชาติ (2558) การดูแลเด็กออทิสติก กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
- อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ พ.ศ. 2549

## References

- Allen, B. (2004). *Difference Matters*. Long Grove: IL, Waveland Press.
- Allen, D. and Shanock, L. (2013). Perceived organizational support and embeddedness as key mechanisms connecting socialization tactics to commitment and turnover among new employees. *Journal of Organizational Behavior*, 34(3), 350 – 360.
- Ameri, M. Schur, L., Adya, M., Bentley, S., McKay, P., Kruse, D. (2018). The disability employment puzzle: a field experiment on employer hiring behavior. *International Labour Review*, 71(2), 329 – 364.
- Anderson, C., Butt, C. and Sarsony, C. (2021). Young Adults on the Autism Spectrum and Early Employment-Related Experiences: Aspirations and Obstacles. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 51, 88–105.
- Ashford, S. and Black, S. (1996). Proactivity during organizational entry: the role of desire for control. *Journal of Applied Psychology*, 81, 199 – 214.
- Authentic leadership: Development and validation of a theory-based measure. *Journal*
- Baldwin, S., Costley, D. and Warren, A. (2014). Employment activities and experiences of adults with high-functioning autism and Asperger’s disorder. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 44, 2440 – 2449.



- Baldwin, S., Costley, D., and Warren, A. (2014). Employment activities and the experiences of adults with high-functioning autism and Asperger's disorder. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 44(10), 2440 – 2449.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Engle-wood Cliffs, JJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York, NY. W.H. Freeman and Company.
- Barrick, M., Mount, M., and Judge, T. (2001). Personality and performance in New Millennium: What do we know and where do we go next? *Personality and Performance*, 9, 9 – 29.
- Becker, D., and Drake, R. (1993). *A working life: The individual placement and support (IPS) program*. Concord, NH: New Hampshire-Dartmouth Psychiatric Research Center.
- Bekhet, A.K., Johnson, N.L. and Zauszniewski, J.A. (2012). Resilience in Family Members of Persons with Autism Spectrum Disorder: A Review of the Literature. *Issues in Mental Health Nursing*, 33(10), 650 – 656.
- Berger, C, and Calabrese, R. (1975). Some Exploration in Initial Interaction and Beyond: Toward a Developmental Theory of Communication. *Human Communication Research*, 1, 99–112.
- Beyer, J., and Hannah, D. (2002). Building on the past: Enacting established personal identities in a new work setting. *Organization Science*, 12(6), 636 – 652.
- Blau, P. (2006). *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley Publisher.
- Bond, G. (2004). Supported Employment: Evidence for an evidence-based practice. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 27(4), 345 – 359.
- Bond, G., Becker, D., Drake, R. Rapp, C. Meisler, N. Lehman, A. (2001). Implementing supported employment as an evidence-based practice. *Psychiatric Services*, 52, 313 – 322.
- Bonete, S., Calero, M., and Fernandez-Parra, A. (2015). Group training in interpersonal problem-solving skills for workplace adaptation of adolescents and adults with Asperger syndrome: A preliminary study. *Autism*, 19(4), 409 – 420.
- Borjas, G.J. (2004). Food insecurity and public assistance. *Journal of Public Economics*, 88, 1421 – 1443.
- Borkowski, J., Ramey, S., and Bristol-Power, M. (2001). *Parenting and the child's world: Influences on academic, intellectual, and social-emotional development*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Bowman, A.D. (2020). What we know about employers' perspectives on successfully integrating adults with autism spectrum disorders in the workplace. *International Journal of Psychiatry Research*, 3(1), 1 – 4.
- Braddock, D., Rizzolo M. and Hemp, R. (2004). Most employment services growth in developmental disabilities during 1988-2002 was in segregated settings. *Mental Retardation*, 42(4), 317 – 320.
- Bradley, R. (2016). “Why single me out?” Peer mentoring, autism and inclusion in mainstream secondary schools. *British Journal of Special Education*, 43(3), 272 – 288.

- Braithwaite, J. and Mont, D. (2009). Disability and poverty: A survey of World Bank Poverty Assessments and implications. *Alter, European Journal of Disability Research*, 3: 219 – 232.
- Brook, V., Brook, A., Schall, C., Wehman, P., McDonough, J., Thompson, K., Smith, J. (2018). Employees with Autism Spectrum Disorder Achieving Long-Term Employment Success: A Retrospective Review of Employment Retention and Intervention. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities*, 43(3), 181 – 193.
- Brooke, V., Brooke, A. M., Schall, C., Wehman, P., McDonough, J., Thompson, K., and Smith, J. (2018). Employees with Autism Spectrum Disorder Achieving Long-Term Employment Success: A Retrospective Review of Employment Retention and Intervention. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities*, 43(3), 181 – 193.
- Broughton, A. and Strebler, M. (2008). Reaping benefits from diversity. *Strategic HR Review*, 7(5), 5 – 11.
- Bryan, W. (2002). *Sociopolitical Aspects of Disabilities*. IL: Charles T. Thomas Publisher
- Bublitz, D., Fitzgerald, K., Alarcon, M., D'Onofrio, J. and Gillespie-Lynch, K. (2017). Verbal behaviors during employment interviews of college students with and without ASD. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 47, 79 – 92.
- Bublitz, D., Fitzgerald, K., Alarcon, M., D'Onofrio, J., Gillespie-Lynch, K. (2017). Verbal behaviors during employment interviews of college students with and without ASD. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 47(1), 79 – 92.
- Bullis, C. (1993). Organizational socialization research: enabling, constraining, and shifting perspectives. *Communication Monographs*, 60, 10 – 17.
- Burgess, S. and Cimera, R.E. (2014). Employment outcomes of transition-aged adults with autism spectrum disorders: A state of the states report. *American Journal on Intellectual and Developmental Disabilities*, 119(1), 64 – 83.
- Burt, D., Fuller, S. and Lewis, K. (1991). Competitive employment of adults with autism. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 21(2), 115 – 128.
- Cable, D. and Parsons, C. (2001). Socialization Tactics and Person-Organization Fit. *Personnel Psychology*, 54(1), 1 – 23.
- Chapman, L., Rose, K., Hull, L., Mandy, W. (2022). “I want to fit in... but I don't want to change myself fundamentally”: A qualitative exploration of the relationship between masking and mental health for autistic teenagers. *Research in Autism Spectrum Disorders*, 99(102069).
- Charmaz, K. (2010). Disclosing illness and disability in the workplace. *Journal of International Education in Business*, 3(1/2): 6 – 19.
- Chen, G., and Klimoski, R. (2003). The Impact of expectations on newcomer performance in teams as mediated by work characteristics, social exchanges, and empowerment. *Academy of Management Journal*, 46(5), 591 – 607.
- Chen, J., Leader, G., Sung, C., and Leahy, M. (2015). Trends in employment for individuals with autism spectrum disorder: A review of the research literature. *Review Journal of Autism and Developmental Disorders*, 2, 112 – 127.

- Cimera, R.E. and Cowan, R.J. (2009). The costs of services and employment outcomes achieved by adults with autism in the US. *Autism*, 13(3), 285 – 302.
- Clément, M., Lee, K., Park, M., Sinn, A., and Miyake, N. (2022). The Need for Sensory-Friendly “Zones”: Learning From Youth on the Autism Spectrum, Their Families, and Autistic Mentors Using a Participatory Approach. *Frontiers in Psychology*, 13, 883331.
- Colella, A. (2001). Coworker distributive fairness judgments of the workplace accommodation of employees with disabilities. *Academy of Management Review*, 26(1), 100 – 116.
- Colella, A., and Varma, A. (2001). The impact of subordinate disability on leader-member exchange relationships. *Academy of Management Journal*, 44(2), 304 – 315.
- Coleman-Jensen and Nord (2013). Food insecurity among household with working-age adults with disabilities. *Economic Research Report Number 144*. US Department of Agriculture.
- Cook, J., Hull, L., Crane, L., & Mandy, W. (2021). Camouflaging in autism: A systematic review. *Clinical Psychology Review*, 89, Article 102080
- Cooper, A., Mujtaba, B. (2022). Assessment of Workplace Discrimination against Individuals with Autism Spectrum Disorder (ASD). *SocioEconomic Challenges*, 6(2), 19 – 28.
- Cooper-Thomas, H., and Anderson, N. (2005). Organizational Socialization: A Field Study into Socialization Success and Rate. *International Journal of Selection and Assessment*, 13(2), 116 – 128.
- Coveney, J. and O’Dwyer, L.A. (2009). Effects of mobility and location on food access. *Health & Place*, 15, 45 – 55.
- Creswell, J and Poth, C. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among the Five Approaches*. 4<sup>th</sup> Edition, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Creswell, J. and Creswell, D. (2023). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. 6<sup>th</sup> Edition, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Cribb S., Kenny L., Pellicano E. (2019). ‘I definitely feel more in control of my life’: The perspectives of young autistic people and their parents on emerging adulthood Autism. *The International Journal of Research and Practice*, 23(7), 1765 – 1781.
- Danielson, M. (2004). A Theory of Continuous Socialization for Organizational Renewal. *Human Resource Development Review*, 3(4), 354 – 384.
- Darlene, U. (2007). Addressing employer personnel needs and improving employment training, job placement and retention for individuals with disabilities through public-private partnerships. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 26(1), 39 – 48.
- de Vries, B. (2021). Autism and the Right to a Hypersensitivity-Friendly Workspace. *Public Health Ethics*, 14(3), 281 – 287.
- Delobbe, N., Cooper-Thomas, H., and de Hoe, R. (2016). A new look at the psychological contract during organizational socialization: The role of newcomers' obligations at entry. *Journal of Organizational Behavior*, 37(6), 845 – 867.
- Di Francesco, C., Murahara, F., Martin, V., Flanagan, T., Nadig, A. (2021). ‘The Value of Employment Support Services for Adults on the Autism Spectrum And/or with Intellectual Disabilities: Employee, Employer, and Job Coach Perspectives’. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 55(3), 283 – 296,

- Dreaver, J., Thompson, C., Girdler, S. et al.(2020). Success Factors Enabling Employment for Adults on the Autism Spectrum from Employers' Perspective. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 50, 1657–1667.
- Dudley, C., Nicholas, D. and Zwicker, J. (2015). What do we know about improving employment outcomes for individuals with autism spectrum disorder? *SPP Research Papers*, 8(32), The School of Public Policy, the University of Calgary.
- Dudley, N. Orvis, K., Lebiecki, J. and Cortina, J. (2006). A Meta-analytic Integration of Conscientiousness in the Prediction of Job Performance: Examining the Inter-correlations and the Incremental Validity of Narrow Traits. *Journal of Applied Psychology*, 91, 40 – 57.
- Eraut, M. (2000). Non-Formal Learning and Tacit Knowledge in Professional Work. *British Journal of Educational Psychology*, 70, 113 – 136.
- Evans, B. (2013). How autism became autism: The radical transformation of a central concept of child development in Britain. *History of the Human Sciences*, 26(3): 3 – 31.
- Evcil, A.N. (2009) Wheelchair accessibility to public buildings in Istanbul, Disability and Rehabilitation. *Assistive Technology*, 4(2), 76 – 85.
- Fang, R., Duffy, M. and Shaw, J. (2011). The Organizational Socialization Process: Review and Development of a Social Capital Model. *Journal of Management*, 37(1), 127 – 152.
- Farrugia, S., and Hudson, J. (2006). Anxiety on adolescents with Asperger Syndrome: Negative thoughts, behavioral problems and life interference. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 21(1), 25 – 35.
- Fillary, R. and Pernice, R. (2005). Workplace culture analysis where people with intellectual disabilities work: A case study approach. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 30, 176 – 180.
- Fincham, R. (1999). The Consultant–Client Relationship: Critical Perspectives on the Management of Organizational Change. *Journal of Management Studies*, 36(3), 335 – 351.
- Frank, F., Jablotschkin, M., Arthen, T. et al., (2018). Education and employment status of adults with autism spectrum disorders in Germany – a cross-sectional-survey. *BMC Psychiatry*, 18, 75.
- Friedman, E. and Havighurt, R. (1954). *The Meaning of Work and Retirement*. Chicago: University of Chicago.
- Gaines K., Bourne A., Pearson M., Kleibrink M. (2016). *Designing for Autism Spectrum Disorders*, 1<sup>st</sup> ed. New York: Routledge.
- Gallagher, E. and Sias, P. (2009). The new employee as a source of uncertainty: veteran employee information seeking about new hires. *Western Journal of Communication*, 73, 23 – 46.
- Garcia, P.R.J.M., Restubog, S.L.D., Ocampo, A.C. Wang, L., Tang, R.L. (2019). Role modeling as a socialization mechanism in the transmission of career adaptability across generations. *Journal of Vocational Behavior*, 111: 39 – 48.
- García-Villamizar, D., and Hughes, C. (2007). Supported employment improves cognitive performance in adults with autism. *Journal of Intellectual Disability Research*, 51(2), 142–150.

- Georgiou, C., Espahbodi, S., DeSouza, L. (2012). Preparing for the world of work: an exploratory study of disabled students' experiences of work placement. *Journal of Education and Work*, 25(5), 523 – 536.
- Goggin, G. Ellis, K. and Hawkins, W. (2019) Disability at the centre of digital inclusion: assessing a new moment in technology and rights. *Communication Research and Practice*, 5(3), 290 – 303.
- Graen, G.B. and Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *Leadership Quarterly*, 6(2), 219 – 247.
- Groomes, D., Clemons, A., Hulme, S., Kort, K., Mesibov, G. (2014). Utilizing assistive dogs in integrated employment settings: Multidisciplinary elements to consider for individuals with ASD. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 40(2), 165 – 173.
- Haafkens, J., Kopnina, H., Meerman, M. and van Dijk, J. (2011). Facilitating job retention for chronically ill employees: perspectives of line managers and human resource managers. *BMC Health Services Research*, 11, 104.
- Hagner D., and Cooney, B. (2003). Building employer capacity to support employees with severe disabilities in the workplace. *Work*, 21, 77 – 82.
- Hagner, D., and Cooney, B. (2005). "I Do That for Everybody": Supervising Employees With Autism. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 20(2), 91 – 97.
- Harmuth, E., Silletta, E., Bailey, A. Adam, T., Beck, C., Barbic, S.P. (2018). Barriers and Facilitators to Employment for Adults With Autism: A Scoping Review. *Annals of International Occupational Therapy*, 1(1), 31 – 40.
- Hashim, H., Azudin, H., Mansor, F., Mohamad, S. and Azer, L. (2021). Leader-Member Exchange From The Perspective of People With Disabilities. *Insight Journal UiTM Cawangan Johor*, 8(3), 151 – 168.
- Hayward, S.M., McVilly, K.R., and Stokes, M.A. (2019). Autism and employment: What works. *Research in Autism Spectrum Disorders*, 60, 48 – 58.
- Hedley, D., Cai, R, Uljarevic, M., Wilmot, M., Spoor, J., Richdale, M., Dissanayake, C. (2018). Transition to work: Perspectives from the autism spectrum. *Autism*, 22(5), 528 – 541.
- Hedley, D., Uljarević, M., Cameron, L., Halder, S., Richdale, A., & Dissanayake, C. (2017). Employment programmes and interventions targeting adults with autism spectrum disorder: A systematic review of the literature. *Autism*, 21(8), 929 – 941.
- Hendricks, D. (2010). Employment and adults with autism spectrum disorders: Challenges and strategies for success. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 32, 125 – 134.
- Heslin, P., Bell, M., and Fletcher, P. (2012). The devil without and within: A conceptual model of social cognitive processes whereby discrimination leads stigmatized minorities to become discouraged workers. *Journal of Organizational Behavior*, 33(6), 840 – 862.
- Hicks, E., Bagg, R., Doyle, W., and Young, J. (2007). Canadian Accountants: Examining Workplace Learning, *Journal of Workplace Learning*, 19, 61 – 77.
- Higgins, K., Koch, L., Boughfman, E., and Viestra, C. (2008). School-to-work transition and Asperger syndrome. *Work*, 31(3), 291 – 298.

- Hillier, A., Galizzi, M. (2014). Employment outcomes for young adults with autism spectrum disorders. *Review of Disability Studies: An International Journal*, 10, 69–82.
- Hillier, A., Poto, N., Schena, D., Dorey, J., Buckingham, A., Santangelo, M., & Frye, A. (2022). Overview of a Life Skills Coaching Program for Adults on the Autism Spectrum: Coaches' Perspectives. *Psychological Reports*, 125(2), 937 – 963.
- Hogan, G. (2003). *The Inclusive Corporation: A Disability Handbook for Business Professionals*. Athens: Ohio University Press.
- Holwerda, A., van der Klink, J. J., de Boer, M. R., Groothoff, J. W. and Brouwer, S. (2013). Predictors of sustainable work participation of young adults with developmental disorders. *Research in Developmental Disabilities*, 34(9), 2753 – 2763.
- Hurlbutt, K., and Handler, B. (2010). High school students with Asperger syndrome: A career path binder project. *Intervention in School and Clinic*, 46, 46 – 50.
- Ibarra, H., and Barbulescu, R. (2010). Identity as narrative: Prevalence, effectiveness and consequences of narrative identity work in macro work role transitions. *The Academy of Management Review*, 35(1), 135 – 154.
- Ibrahim, N.H.M, Rahman, P.A., Dahlan, A. (2021). Parent's Experience on Employment Issues Faced by Young Adult With Autism Spectrum Disorder (ASD). *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 17(SUPP3), 75 – 83.
- ILO (2011). *Moving toward disability inclusion*. Geneva: International labor Office.
- Imrie, R. (2012). Universalism, universal design and equitable access to the built environment. *Disability and Rehabilitation*, 34(10), 873 – 882.
- Imrie, R. and Kumar, M. (1998) Focusing on Disability and Access in the Built Environment. *Disability & Society*, 13(3), 357-374.
- Inge, K. and Tilson, J. (1997). Ensuring support system that works: Getting beyond natural supports versus job coach controversy. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 9(2), 133 – 142.
- Inge, K., Wehman, P., Kregel, J., Todd, J., and Targett. P. (2000). Vocational outcomes for people with severe physical disabilities: Design and implementation of workplace supports. *NeuroRehabilitation*, 15(3), 175 – 188.
- Irvine, A., and Lupart, J. (2008). Into the workforce: Employers' perspectives of inclusion. *Developmental Disabilities Bulletin*, 36, 225 – 250.
- Jacob, A., Scott, M., Falkmer, M., Falkmer, T. (2015). The Costs and Benefits of Employing an Adult with Autism Spectrum Disorder: A Systematic Review. *PLoS One*, 10(10):e0139896.
- Javdani, S. and Allen, N. (2011). Proximal Outcomes Matter: A Multilevel Examination of the Processes by Which Coordinating Councils Produce Change. *American Journal of Community Psychology*, 47, 12 – 27.
- Johnson, B. (2008). Food security for Seniors and Persons with Disabilities Project. Seattle: Solid Ground.
- Johnson, K. R., Ennis-Cole, D., and Bonhamgregory, M. (2020). Workplace Success Strategies for Employees With Autism Spectrum Disorder: A New Frontier for Human Resource Development. *Human Resource Development Review*, 19(2), 122 – 151.

- Johnson, M. (2019) Inclusion and exclusion in the digital economy: disability and mental health as a live streamer on Twitch.tv. *Information, Communication & Society*, 22(4), 506 – 520.
- Jokisaari, M. and Nurmi, J. (2009). Change in newcomers' supervisor support and socialization outcomes after organizational entry. *Academy of Management Journal*, 52(3), 527 – 544.
- Jones, G. (1983). Psychological orientation and the process of organizational socialization: An interactionist perspective. *The Academy of Management Review*, 8(3), 464 – 474.
- Jones, G. (1986). Socialization Tactics, Self-Efficacy, and Newcomers' Adjustments to Organizations. *Academy of Management Journal*, 29(2), 262 – 279.
- Jones, G.R. (1983). Psychological orientation and the process of organizational socialization: An interactionist perspective. *Academy of Management Review*, 8(3), 464 – 474.
- Judge, T. A., Piccolo, R. F., and Ilies, R. (2004). The forgotten ones? The validity of consideration and initiating structure in leadership research. *Journal of Applied Psychology*, 89, 36 – 51.
- Judge, T.A. and Piccolo, R.F. (2004). Transformational and transactional leadership: A meta-analytic test of their relative validity. *Journal of Applied Psychology*, 89, 755-768.
- Kelly, A.B., Garnett, M.S., Attwood, T. et al. (2008). Autism Spectrum Symptomatology in Children: The Impact of Family and Peer Relationships. *Journal of Abnormal Child and Psychology*, 36, 1069–1081.
- Kesebir, S., Uttal, D.H. and Gardner, W. (2010). Socialization: Insights from Social Cognition. *Social and Personality Psychology Compass*, 4(2): 93 – 106.
- Khalifa, G, Sharif, Z, Sultan, M, and Rezze, B.D. (2020) Workplace accommodations for adults with autism spectrum disorder: a scoping review. *Disability and Rehabilitation*, 42(9): 1316 – 1331.
- Khalifa, G., Sharif, Z., Sultan, M. and Di Rezze, B. (2020) Workplace accommodations for adults with autism spectrum disorder: a scoping review. *Disability and Rehabilitation*, 42(9), 1316 – 1331.
- Kim, K.M. & Hwang, J.H. (2019) Exploring gaps in the online economic inclusion of persons with disabilities in Korea. *Information, Communication & Society*, 22(4), 570 – 581.
- Kleef, D., Steen, T., and Schott, C. (2019). Informal socialization in public organizations: Exploring the impact of informal socialization on enforcement behavior of Dutch veterinary inspectors. *Public Administration*, 97(1), 81 – 96.
- Klein, H., and Heuser, A. (2008). The learning of socialization content: A framework for researching orientating practices. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 27, 279 – 336.
- Klein, H., Fan, J., Preacher, K. (2006). The Effects of Early Socialization Experiences on Content Mastery and Outcomes: A Mediational Approach. *Journal of Vocational Behavior*, 68: 96 – 115.
- Knox, M. and Hickson, F. (2001). The meanings of close friendship: the views of four people with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 14, 276 – 291.

- Korte, R., Samantha Brunhaver, S., and Sheppard, S. (2015). (Mis)Interpretations of Organizational Socialization: The Expectations and Experiences of Newcomers and Managers. *Human Resource Development Quarterly*, 26(2), 185 – 208.
- Kramer, M. (2010). *Organizational Socialization: Joining and Leaving Organization*. Cambridge, UK: Polity Press.
- Kramer, M. (2011). A Study of Voluntary Organizational Membership: The Assimilation Process in a Community Choir. *Journal Western Journal of Communication*, 75, 52 – 74.
- Kramer, M., and Noland, T. (1999). Communication during job promotions: A case of ongoing assimilation. *Journal of Applied Communication Research*, 27, 335 – 355.
- Krieger, B., Kinébanian, A., Prodinge, B., Heigl, F. (2012). Becoming a member of the work force: Perceptions of adults with Asperger Syndrome. *Work*, 43(2), 141 – 157.
- Kulkarni, M. and Valk, R. (2010). Don't ask, don't tell: Two views on human resource practices for people with disabilities. *IIMB Management Review*, 22(4), 137 – 146.
- Kulkarni, M. and Lengnick-Hall, M. (2011). Socialization of People with Disabilities in the Workplace. *Human Resource Management*, 50(4), 521 – 540.
- Kuntintara, B., et.al. (2010). Accessible market: a prototype for people with disabilities in Thailand. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*. 5(4), 240 – 246.
- Landon, J. Shepherd, D. and Lodhia, V. (2016). A qualitative study of noise sensitivity in adults with autism spectrum disorder. *Research in Autism Spectrum Disorders*, 32, 43 – 52.
- Lattimore, L. and Parson, M. (2006). Enhancing job-site training of supported workers with autism: A reemphasis on simulation. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 39, 91 – 102.
- Lattimore, P., Parsons, M., Reid, D. (2006). Enhancing job-site training of supported workers with autism: A reemphasis on simulation. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 39(1), 91 – 102.
- Lawrence, E., Glidden, L., and Jobe, B. (2000). Keeping them happy: Job Satisfaction, Personality and Attitude towards Disability in Predicting Counselor Job Retention. *Education and Training in Developmental Disabilities*, 41(1), 70 – 80.
- Lengnick-Hall, M. (2007). *Hidden talent: How companies hire, retain and benefit from people with disabilities*. Westport, CT: Praeger.
- Lent, R.W., and Brown, S. D. (2013). Social cognitive model of career self-management: Toward a unifying view of adaptive career behavior across the life span. *Journal of Counseling Psychology*, 60(4), 557–568.
- Lent, R.W., Brown, S.D. and Hackett, G. (1994). Toward a unifying social cognitive theory of career and academic interest, choice, and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 45(1), 79 – 122.
- Lester, R.E. (1987). Organizational Culture, uncertainty reduction, and the socialization of new organizational members. in S.Thomas (Ed.). *Cultural and communication: Methodology, behavior artifacts and institutions*. pp. 105 – 113. Norwood, NJ: Ablex
- Lin, L., Orsmond, G., Coster, W. and Cohn, E. (2011). Families of adolescents and adults with autism spectrum disorders in Taiwan: The role of social support and coping in family adaptation and maternal well-being. *Research in Autism Spectrum Disorders*, 5(1), 144 – 156.



- Lindsay, S., McDougall, C., Menna-Dack, D., Sanford, R., Adams, T. (2015). An ecological approach to understanding barriers to employment for youth with disabilities compared to their typically developing peers: views of youth, employers, and job counselors. *Disability and Rehabilitation*, 37(8), 701 – 711.
- Lindsay, S., Osten, V., Rezai, M. and Bui, S. (2021) Disclosure and workplace accommodations for people with autism: a systematic review. *Disability and Rehabilitation*, 43(5), 597 – 610.
- Lorenz, T., Frischling, C., Cuadros, R., and Heinitz, K. (2016). Autism and overcoming job barriers: Comparing job-related barriers and possible solutions in and outside of autism-specific employment. *Plos ONE*, 11(1), e0147040.
- Louis, M. (1982). Managing career transitions: a missing link in career development. *Organizational Dynamics*, 10, 68 – 77.
- Louis, M.R. (1980). Surprise and sense making: What newcomers experience in entering unfamiliar organizational settings. *Administrative Science Quarterly*, 25, 226 – 251.
- Luecking, R. and Gramlich, M. (2003). Quality work-based learning and post-school employment success. Issue in Brief: Examining current situations in secondary education and transition. *Education and Training in Developmental Disabilities*, 2, 1 – 5.
- Luthans, F., & Avolio, B.J. (2003). Authentic leadership development. In K. S. Cameron, J. E. Dutton & R. E. Quinn (Eds.). *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline* (pp. 241-258). San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
- Mahsud, R., Yukl, G., and Prussia, G. (2010). Leader empathy, ethical leadership and relations-oriented behaviors as antecedents of leader-member exchange quality. *Journal of Managerial Psychology*, 25(6), 561 – 577.
- Mank, D. (1994). The underachievement of supported employment: A call for reinvestment. *Journal of Disability Policy Studies*, 5(2), 1 – 24.
- Mantzalas, J., Amanda L. Richdale, A.L., Dissanayake, C. (2022). A conceptual model of risk and protective factors for autistic burnout. *Autism Research*, 15(6), 976 – 987.
- Marsack-Topolewski, C. N., and Graves, J. M. (2020). “I worry about his future!” Challenges to future planning for adult children with ASD. *Journal of Family Social Work*, 23(1), 71–85.
- Martin, V., Flanagan, T.D., Vogus, T.J., and Chenevert, D. (2023). Sustainable employment depends on quality relationships between supervisors and their employees on the autism spectrum. *Disability and Rehabilitation*, 45:11, 1784 – 1795.
- Marwati, A., Dewi, O.V., Wiguna, G., and Aisyah, A. (2023). Visual-sensory-based quiet room: A study of visual comfort, lighting and safe space in reducing maladaptive behavior and emotion for autistic users. *Journal of Accessibility and Design for All*, 13(1), 69 – 93.
- Mascareño, J., Rietzschel, E., and Wisse, B. (2020). Leader-Member Exchange (LMX) and innovation: A test of competing hypotheses. *Creativity and Innovation Management*, 29(3), 495 – 511.
- Mast, M. and West, M. (2001). Are individual with severe physical impairments underserved in supported employment?. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 16, 3 – 7.

- Matin, B.K., Sarah Byford, S., Soltani, S., Kazemi-Karyani, A., Atafar, Z., et al., (2022). Contributing factors to healthcare costs in individuals with autism spectrum disorder: a systematic review. *BMC Health Services Research*, 22604.
- Mawhood, L., and Howlin, P. (1999). The Outcome of a Supported Employment Scheme for High-Functioning Adults with Autism or Asperger Syndrome. *Autism*, 3(3), 229 – 254.
- Maxwell, J. (2013). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- McDonough, J.T. and Grant, R. (2010). Accessing employment supports in the adult system for transitioning youth with autism spectrum disorders. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 32(2), 89 – 100.
- McIntosh, C. (2016). Asperger's syndrome and the development of a positive work identity. *Journal of Business Management*, 22(1), 87 – 102.
- McKight-Lizotte, M. (2018). Work-related communication barriers for individuals with autism: A pilot qualitative study. *Australian Journal of Rehabilitation*, 24(1), 12 – 26.
- McNatt, D. and Judge, T. (2008). Self-efficacy intervention, job attitudes, and turnover: A field experiment with employees in role transition. *Human Relations*, 61(6), 783–810.
- Meacham, H., Cavanagh, J., Shaw, A., Bartram, T. (2017). Innovation programs at the workplace for workers with an intellectual disability: Two case studies in large Australian organisations. *Personnel Review*, 46(7), 1381 – 1396.
- Migliore, A., Butterworth, J., and Zalewska, A. (2014). Trends in vocational rehabilitation services and outcomes of youth with autism: 2006-2010. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 57(2), 80 – 89.
- Mignerey, J.T., Robin, R.B, and Gorden, W. L. (1995). Organization entry: An investigation of newcomer communication behavior and uncertainty. *Communication Research*, 22(1): 54 – 85.
- Miller, K. (2005). *Communication Theories*. New York: McGraw Hill.
- Miller, V.D. and Jablin, F.M. (1991). Information seeking during organization entry: Influences, tactics and a model of the process. *Academy of Management Review*, 16, 92 – 120.
- Miner, J.B. (2002). *Organizational behavior: Foundations, Theories, and Analyses*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Mitra, S., Posarac, A., and Vick, B. (2011). *Disability and Poverty in Developing Countries: A Snapshot from the World Health Survey*. Washington D.C.: World Bank.
- Molano, A., Jones, S. M., J. L. Brown, J.L., and Aber, J. L. (2013). Selection and Socialization of Aggressive and Prosocial Behavior: The Moderating Role of Social-Cognitive Processes. *Journal of Research on Adolescence*, 23(3), 424 – 436.
- Morrison, E. (1995). Information usefulness and acquisition during organizational encounter. *Management Communication Quarterly*, 9, 131 – 155.
- Muller, E. Schuler, A., and Yates, G. (2008). Social challenges and supports from the perspectives of individuals with Asperger syndrome and other autism spectrum disabilities. *Autism*, 12, 173 – 190.
- Murphy, S and Rogan, T. (1995). *Closing the shop: Conversation from sheltered to integrated work*. Baltimore: P.H. Brookes.

- Myers, K. and Oetzel, J. (2003). Exploring the dimensions of organizational assimilation: creating and validating a measure. *Communication Quarterly*, 51, 438 – 457.
- Mynatt, B., Gibbons, M., and Hughes, A. (2014). Career development for college students with Asperger's syndrome. *Journal of Career Development*, 4(3), 185 – 198.
- Naquin, S., and Holton, E. (2006). Leadership and Managerial Competency Models: A Simplified Process and Resulting Model. *Advances in Developing Human Resources*, 8(2): 144 – 165.
- Nelson, D. and Quick, J. (1991). Social support and newcomer adjustment in organization: Attachment theory at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 543 – 554.
- Nicholas, D., Attridge, M., Zwaigenbaum, L., Clarke, M. (2015). Vocational support approaches in autism spectrum disorder: A synthesis review of the literature. *Autism*, 235 – 245.
- Nicholas, D., Mitchell, W., Dudley, C., Clarke, M. and Zulla, R. (2018). An Ecosystem Approach to Employment and Autism Spectrum Disorder. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 48, 264 – 275.
- Nicholas, D., Mitchell, W., Dudley, C., Clarke, M., Zulla, R. (2018). An ecosystem approach to employment and autism spectrum disorder. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 48, 264 – 275.
- Nicholas, D., Mitchell, W., Zulla, R., and Dudley, C. (2019). Perspectives of employers about hiring individuals with autism spectrum disorder: Evaluating a cohort of employers engaged in a job-readiness initiative. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 50, 353 – 364.
- Oberfield, Z. (2009). Rule Following and Discretion at Government's Frontlines: Continuity and Change during Organization Socialization. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 20(4), 735 – 755.
- OECD (2010), *Sickness, Disability and Work: Breaking the Barriers: A Synthesis of Findings across OECD Countries*. OECD Publishing: Paris.
- Ohl, A. Ishaq, Grice Sheff, M., Small, S., Nguyen, J., Paskor, K., Zanjirian, A. (2017). Predictors of employment status among adults with Autism Spectrum Disorder. *Work*, 56(2), 345 – 355.
- Orsmond, G.I., Seltzer, M.M., Greenberg, J.S., et al. (2006). Mother-child relationship quality among adolescents and adults with autism. *American Journal on Mental Retardation*, 111: 121–137.
- Ostroff, C. and Kozlowski, S. (1992). Organizational socialization as a learning process: the role of information acquisition. *Personnel Psychology*, 45, 849 – 874.
- Parish, S.L., Thomas, K.C., Williams, C.S., Crossman, M.K. (2015). Autism and Families' Financial Burden: The Association With Health Insurance Coverage. *American Journal of Intellectual and Developmental Disabilities*, 120 (2), 166 – 175.
- Patton, E. (2019), Autism, attributions and accommodations: Overcoming barriers and integrating a neurodiverse workforce. *Personnel Review*, 48(4), 915 – 934.
- Pence, S. and Svyantek, D. (2016). Person-Organization Fit and Autism in the Workplace. *Journal of Business and Management (Special Issue): Autism in the Workplace*, 22(1), 117 – 133.

- Pfeiffer, B., Braun, K., Kinnealey, M., Derstine M., Polatajko, H. (2017). Environmental factors impacting work satisfaction and performance for adults with autism spectrum disorders. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 47(1), 1 – 12.
- Pinstrup-Andersen, P. & Shimokawa, S. (2008). Do poverty and poor health and nutrition increase the risk of armed conflict onset? *Food Policy*, 33, 513 – 520.
- Ramirez, A., Walther, J., Burgoon, J. and Sunnafrank, M. (2002). Information-Seeking Strategies, Uncertainty, and Computer-Mediated Communication: Toward a Conceptual Model. *Human Communication Research*, 28 (2), 213 – 228.
- Rao, P., Beidel., D., and Murray, M. (2008). Social skills interventions for children with Asperger's syndrome or high-functioning autism: A review and recommendations. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 38, 353 – 361.
- Richards, J. (2012). Examining the exclusion of employees with Asperger syndrome from the workplace. *Personnel Review*, 41, 630 – 646.
- Roessler, R. (2002). Improving Job Tenure Outcomes for People with Disabilities: The 3M Model. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 45(4), 207 – 212.
- Rosenfeld, M. (2005). A Critique of Exchange Theory in Mate Selection. *American Journal of Sociology*, 110(5), 1284 – 1325.
- Roux, A., Shuttuck, P., Rast, J., Rava, J., and Anderson, K. (2015). *National Autism Indicators Report: Transition into Young Adulthood*. Philadelphia, PA: Life Course Outcomes Research Program. A.J. Drexel Autism Institute, Drexel University.
- Saks, A. (1995). Longitudinal field investigation of the moderating and mediating effects of self-efficacy on the relationship between training and newcomer adjustment. *Journal of Applied Psychology*, 80, 211 – 225.
- Saks, A. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600 – 619.
- Saks, A. and Gruman, J. (2011). Organizational socialization and positive organizational behaviour: implications for theory, research, and practice. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 28(1), 14 – 26.
- Saks, A., and Ashforth B. (1997). Organizational Socialization: Making Sense of the Past and Present as a Prologue for the Future. *Journal of Vocational Behavior*, 51(2), 234 – 279.
- Saks, A., Uggerslev, K., and Fassina, N. (2007). Socialization tactics and newcomer adjustment: A meta-analytic review and test of a model. *Journal of Vocational Behavior*, 70(3), 413 – 446.
- Schall, C., Wehman, P., and McDonough, J.L. (2012). Transition from school to work for students with autism spectrum disorders: understanding the process and achieving better outcomes. *Pediatric Clinics*, 59(1), 189 – 202.
- Scott, M., Jacob, A., Parsons, R., Girdler, S., Falkmer, T., Falkmer, M. (2017). Employers' perception of the costs and the benefits of hiring individual with autism spectrum disorder in open employment in Australia. *Plos ONE*, 12(5): e0177607.
- Seagraves, K. (2021). Effective Job Supports to Improve Employment Outcomes for Individuals With Autism Spectrum Disorder. *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*, 52(2): 94 – 103.

- Seitz, S.R. and Smith, S.A. (2016). Working toward neurodiversity: How organizations and leaders can accommodate for autism spectrum disorder. *Journal of Business and Management (Special Issue): Autism in the Workplace*, 22(1), 135 – 152.
- Seong, J.Y., Kristof-Brown, A., Park, W.W. Hong, D.S., Yuhyung S. (2015). Person-Group Fit: Diversity Antecedents, Proximal Outcomes, and Performance at the Group Level. *Journal of Management*, 1184 – 1213.
- Sevak, P., Houtenville, A., Brucker, D., O'Neil, J. (2015). Individual Characteristics and Disability Empowerment Gap. *Journal of Disability Policy Studies*, 26(2), 80 – 88.
- Shattuck, P.T., Narendorf, S.C., Cooper, B. Sterzing, P.R., Wagner, M., and Taylor, J.L. (2012). Postsecondary Education and Employment Among Youth With an Autism Spectrum Disorder. *Pediatrics*, 129(6), 1042–1049.
- Sherony, K.M. and Green, S.G. (2002). Coworker exchange: Relationships between coworkers, leader-member exchange and work attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 542 – 548.
- Shore, L.M., Chung-Herrera, B.G., Dean, M.A. Erhart, K.H., Jung, D.I., Randel. A.E. & Singh, G. (2009). Diversity in organizations: Where are we now and where are we going? *Human Resource Management Review*, 19(2), 117 – 133.
- Srivastava, S. and Chamberlain, A. (2005). Factors determining job retention and return to work for disabled employees: A questionnaire study of opinions of disabled people's organization in the U.K. *Journal of Rehabilitation Medicine*, 37(1), 17 – 22.
- Smith, L., Greenberg, J., Mailick, M. (2012). Adults with Autism: Outcomes, Family Effects, and the Multi-Family Group Psychoeducation Model. *Current Psychiatry Reports*, 14, 732 – 738.
- Solomon C. (2020). Autism and Employment: Implications for Employers and Adults with ASD. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 50(11), 4209 – 4217.
- Sosnowy, C., Silverman, C., and Shattuck, P. (2018). Parents' and young adults' perspectives on transition outcomes for young adults with autism. *Autism*, 22(1), 29 – 39.
- Srivastava, S., and Chamberlain, A. (2005). Factors determining job retention and return to work for disabled employees: a questionnaire study of opinions of disabled people's organizations in the UK. *Journal of Rehabilitation Medicine*, 37 1, 17-22.
- Srivastava, S., Goldberg, A., Manian, V., and Potts, C. (2018). Enculturation Trajectories: Language, Cultural Adaptation, and Individual Outcomes in Organizations. *Management Science*, 64(3), 1348 – 1364.
- Sturdy, A. and Gray, C. (2003). Beneath and beyond organizational change management: Exploring alternatives. *Organization*, 10(4), 651 – 662.
- Tardi, R. and Njelesani, J. (2015). Disability and the post-2015 development agenda. *Disability and Rehabilitation*, 37(16), 1496 – 1500.
- Taylor, J.L, Smith L.E, Mailick, M.R. (2014) Engagement in vocational activities promotes behavioral development for adults with autism spectrum disorders. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 44, 1447–1460.
- Teo, J.X, and Lau, B.T. (2018). Parental Perceptions, Attitudes and Involvement in Interventions for Autism Spectrum Disorders in Sarawak, Malaysia. *the Disability, CBR, and Inclusive Development Journal*, 29(1), 26 – 46.

- Thibaut, J., and Kelley, H. (1959). *The Social Psychology of Groups*. New York: John Wiley & Sons.
- Tint, A. and Weiss, J. (2016). Family wellbeing of individuals with autism spectrum disorder: A scoping review. *Autism*, 20(3), 262 – 275.
- Tomczak, M.T., Szulc, J.M. and Szczerska, M. (2021). Inclusive Communication Model Supporting the Employment Cycle of Individuals with Autism Spectrum Disorders. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 4696.
- Treffert D.A. (2009). The savant syndrome: an extraordinary condition. A synopsis: past, present, future. *Philos Trans R Soc Lond B Biol Sci*. 27, 364(1522), 1351 – 1357.
- Tsatsou, P. (2021) Is digital inclusion fighting disability stigma? Opportunities, barriers, and recommendations. *Disability & Society*, 36(5), 702-729
- Unger, D. (2002). Employers' attitudes toward persons with disabilities in the workforce: Myths or Realities? *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 17(1), 2 – 10.
- Uppal, S. (2005). Disability, workplace characteristics and job satisfaction. *International Journal of Manpower*, 26(4), 336 – 349.
- Van Maanen, J. and Schein, E.H. (1979). Toward a Theory of Organizational Socialization. In B.M. Shaw (ed.). *Research in Organization Behavior*. 1, 209 – 264.
- Volkmar, F.R., Jackson, S.L. and Hart, L. (2017). Transition issues and challenges for youth with autism spectrum disorders. *Pediatric annals*, 46(6), e219 – 223.
- Walumbwa, F. O., Avolio, B. J., Gardner, W. L., Wernsing, T. S., and Peterson, S. J. (2008).
- Wanberg, C. (2012). Facilitating Organizational Socialization: An Introduction. In *The Oxford Handbook of Organizational Socialization*, edited by Connie R. Wanberg. Oxford: Oxford University Press.
- Wei, X, Wu, J., Wagner, M., Hudson, L., Roux, A., Shattuck, P., Blackorby, J., (2018). Job Searching, Job Duration, and Job Loss Among Young Adults with Autism Spectrum Disorder. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 48(1), 1 – 10.
- Weiss, J., MacMullin, J., and Lunsy, Y. (2015). Empowerment and Parent Gain as Mediators and Moderators of Distress in Mothers of Children with Autism Spectrum Disorders. *Journal of Child and Family Studies*, 24, 2038 – 2045.
- WHO (2021). *Comprehensive Mental Health Action Plan 2013 – 2030. Electronic Copy. Retrieved from <https://www.who.int/publications/i/item/9789240031029> accessed 30 December 2023.*
- Wittevrongel, K., Mitchell, W, Hébert, M.L., Nicholas, D.B. and & Zwicker, J.D. (2022) Acceptability of employment readiness measures in youth and young adults on the autism spectrum: a mixed-methods study. *Disability and Rehabilitation*, 44(16), 4319 – 4331.
- Wood, R., and Bandura, A. (1989). Impact of conceptions of ability on self-regulatory mechanisms and complex decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(3), 407–415.
- Woodman, A., Smith, L., Greenberg, J. and Mailick, M. (2015). Change in Autism Symptoms and Maladaptive Behaviors in Adolescence and Adulthood: The Role of Positive Family Processes. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 45, 111 – 126.

- Xue, J., Ooh, J. and Magiati, I. (2014). Family functioning in Asian families raising children with autism spectrum disorders: the role of capabilities and positive meanings. *Journal of Intellectual Disability Research*, 58(5), 406 – 420.
- Yu, H., Goggin, G., Fisher, K., and Li, B. (2019). Introduction: disability participation in the digital economy. *Information, Communication & Society*, 22(4), 467 – 473.
- Yukl, G. (2010). *Leadership in organizations*. 7<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Zeidan J, Fombonne E, Scolah J, Ibrahim A, Durkin MS, Saxena S, Yusuf A, Shih A, Elsabbagh M. (2022). Global prevalence of autism: A systematic review update. *Autism Research*. May 15(5), 778 – 790.
- Zimmerman, B. (1990). Self-regulating academic learning and achievement: The emergence of a social cognitive perspective. *Education Psychology Review*, 2, 173–201.

### Websites

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2565) สถิติการจ้างงานคนพิการในสถานประกอบการ [https://  
https://dep.go.th/th/law-academic/service\\_stats/stat-depjob](https://dep.go.th/th/law-academic/service_stats/stat-depjob)
- กรมสุขภาพจิต (2562) ข่าวแจกกรมสุขภาพจิต สุขภาพจิต/1295 กระทรวงสาธารณสุข <http://www.prdmh.com/> ข่าวสาร/ ข่าวแจกกรม
- สถาบันราชานุกูล (2563) ข้อมูลทางวิชาการ: กลุ่มโรคสำคัญ (ออทิสติก) [https://th.rajanukul.go.th/กลุ่ม  
โรคสำคัญ](https://th.rajanukul.go.th/กลุ่มโรคสำคัญ) อธิการออทิสติก กระทรวงสาธารณสุข
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2563) การสำรวจความพิการ พ.ศ. 2560 [http://www.nso.go.th/sites/2014/pages/press\\_release/2562/N29-03-62](http://www.nso.go.th/sites/2014/pages/press_release/2562/N29-03-62)
- ADA (1990). Americans with Disabilities Act. [https://www.ada.gov/ada\\_title\\_I.htm](https://www.ada.gov/ada_title_I.htm)
- CWP (2019). Disability: Dispelling Myths; How People with Disabilities Can Meet Employer Needs. [www.ohioemploymentfirst.org/up\\_doc/Disability\\_Business\\_Case](http://www.ohioemploymentfirst.org/up_doc/Disability_Business_Case)
- Equality Act (2010). <https://www.gov.uk/guidance/equality-act-2010-guidance>

ประกาศ รับสมัคร ผู้สนใจเข้าร่วมให้ข้อมูลสัมภาษณ์ภายใต้โครงการวิจัย

เรื่อง การกล่อมเกลாதางสังคมในองค์การที่มีต่อบุคคลออทิสติก

ตั้งแต่วันที่.....ถึง.....พ.ศ. 2566

คุณสมบัติ

1. อายุ 20 ปีขึ้นไป
2. ทำงานหรือเคยทำงานร่วมกับบุคคลออทิสติกอย่างน้อย 1 เดือน
3. มีสถานภาพในองค์การหรือสถานประกอบอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้
  - ผู้จัดการ
  - ผู้ควบคุมงาน/ หัวหน้างาน
  - เพื่อนร่วมงานของบุคคลออทิสติก
4. ทำงานอยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ

การสัมภาษณ์เพื่อได้ข้อมูลเป็นความลับและมีระบบการเก็บรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี และไม่มีการบังคับแต่อย่างใด ดังนั้น ท่านมีสิทธิให้ข้อมูลได้อย่างเสรีและสามารถถอนตัวจากโครงการได้ตลอดเวลา และทุกท่านที่เข้าร่วมโครงการนี้จะได้รับค่าตอบแทนการเสียเวลาให้ข้อมูลท่านละ 200 บาท หลังจากให้ข้อมูลเสร็จสิ้น

สนใจเข้าร่วมโครงการโปรดติดต่อ นายธีรพงษ์ บัวหล้า โทร 092-289-4159 หรือทางอีเมลส่วนตัวที่ [theeraphongbualar@gmail.com](mailto:theeraphongbualar@gmail.com) ได้ตลอดเวลา

ขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้



## โครงการวิจัย

เรื่อง การกล่อมเกลாதางสังคมในองค์การที่มีต่อบุคลากรออกติสติก

รับสมัคร 10 คน

ตั้งแต่วันที่.....ถึง.....พ.ศ. 2566

### คุณสมบัติ

1. อายุ 20 ปีขึ้นไป
2. ถือบัตรประจำตัวคนพิการตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
3. ไม่มีอาการทางจิตเวช และ/หรือพิการซ้ำซ้อน
4. จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3
5. ทำงานหรือเคยทำงานกับสถานประกอบการในตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565
6. ทำงานอยู่ในกรุงเทพฯ
7. สามารถสื่อสารด้วยคำพูดในระดับสนทนากับผู้อื่นได้อย่างราบรื่นตั้งแต่ต้นจนจบการสนทนา (ICF - D350)
8. ยินดีให้ข้อมูลด้วยตนเอง

การสัมภาษณ์เพื่อได้ข้อมูลเป็นความลับและมีระบบการเก็บรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี และไม่มีการบังคับแต่อย่างใด ดังนั้น ท่านมีสิทธิให้ข้อมูลได้อย่างเสรีและสามารถถอนตัวจากโครงการได้ตลอดเวลา และทุกท่านที่เข้าร่วมโครงการนี้จะได้รับค่าตอบแทนการเสียเวลาให้ข้อมูลท่านละ 200 บาท หลังจากให้ข้อมูลเสร็จสิ้น

สนใจเข้าร่วมโครงการโปรดติดต่อ นายธีรพงษ์ บัวหล้า โทร 092-289-4159 หรือทางอีเมลส่วนตัวที่ [theeraphongbualar@gmail.com](mailto:theeraphongbualar@gmail.com) ได้ตลอดเวลา

ขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ประกาศรับสมัคร ผู้สนใจเข้าร่วมให้ข้อมูลสัมภาษณ์ภายใต้โครงการวิจัย

เรื่อง การกล่อมเกลாதาสังคมในองค์การที่มีต่อบุคคลออทิสติก

รับสมัครจำนวน 10 คน

ตั้งแต่วันที่.....ถึง.....พ.ศ. 2566

คุณสมบัติ

1. อายุ 20 ปีขึ้นไป
2. เป็นผู้ปกครองหรือผู้ดูแลบุคคลออทิสติกในครอบครัว
3. มีบุตรหลานที่เป็นบุคคลออทิสติกได้รับการจ้างงานในหน่วยงาน  
องค์การ หรือสถานประกอบการในเขตกรุงเทพฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565
4. ยินดีให้ข้อมูลด้วยตนเอง

การสัมภาษณ์เพื่อได้ข้อมูลเป็นความลับและมีระบบการเก็บรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี และไม่มีการบังคับแต่อย่างใด ดังนั้น ท่านมีสิทธิให้ข้อมูลได้อย่างเสรีและสามารถถอนตัวจากโครงการได้ตลอดเวลา และทุกท่านที่เข้าร่วมโครงการนี้จะได้รับค่าตอบแทนการเสียเวลาให้ข้อมูลท่านละ 200 บาท หลังจากให้ข้อมูลเสร็จสิ้น

สนใจเข้าร่วมโครงการโปรดติดต่อ นายธีรพงษ์ บัวหล้า โทร 092-289-4159 หรือทางอีเมลส่วนตัวที่ [theeraphongbualar@gmail.com](mailto:theeraphongbualar@gmail.com) ได้ตลอดเวลา

ขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้



เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (สำหรับผู้บริหารองค์การ หัวหน้างาน/ผู้ควบคุมงาน เพื่อนร่วมงาน)  
(Participant Information Sheet)

รหัสโครงการวิจัย : ..... HU058/2566.....

(งานมาตรฐานและจริยธรรมในการวิจัย กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นผู้ออกรหัสโครงการวิจัย)

โครงการวิจัยเรื่อง : การกล่อมเกลாதาสังคมในองค์การที่มีต่อบุคคลออทิสติก

เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการ

ข้าพเจ้า นายธีรพงษ์ บัวหล้า ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หน่วยงาน คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ ก่อนที่ท่านตกลงเข้าร่วมการวิจัยดังกล่าว ขอเรียนให้ท่านทราบรายละเอียดของโครงการวิจัย ดังนี้

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกล่อมเกลาทาสังคมในองค์การที่มีต่อบุคคลออทิสติก (๒) วิเคราะห์กระบวนการกล่อมเกลาทาสังคมในองค์การที่มีต่อบุคคลออทิสติก (๓) วิเคราะห์อิทธิพลของการกล่อมเกลาทาสังคมที่มีต่อการตัดสินใจทำงานอยู่กับองค์การ (๔) เสนอแนะแนวทางเพื่อสร้างกระบวนการกล่อมเกลาทาสังคมในองค์การที่ส่งเสริมสถานภาพของบุคคลออทิสติกในองค์การ

โครงการวิจัยนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในกลุ่มตัวอย่างประมาณ ๕๐ คน ประกอบด้วยผู้บริหารองค์การ ผู้ควบคุมงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน บุคคลออทิสติกที่อยู่ในระบบการจ้างงาน และสมาชิกในครอบครัวของบุคคลออทิสติก

หากท่านตกลงที่จะเข้าร่วมการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือให้ท่านตอบคำถามสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ ๑ ชั่วโมง โดยการสัมภาษณ์ ณ สถานที่ทำงานของท่าน หรือสถานที่ที่ท่านเห็นสมควร โดยท่านจะได้รับเงินค่าชดเชยการเสียเวลาจำนวน ๒๐๐ บาท

การเข้าร่วมตอบคำถามการศึกษานี้เป็นไปโดยสมัครใจ ท่านมีสิทธิปฏิเสธการเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยนี้ได้ทุกเมื่อ โดยไม่กระทบต่อสุขภาพ สถานภาพ หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือสภาพการทำงานแต่อย่างใดทั้งสิ้น

ผลของการวิจัยครั้งนี้ อาจไม่เป็นประโยชน์กับท่านโดยตรง แต่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบการจ้างงานบุคคลออทิสติกของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยข้อมูลต่าง ๆ ของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและไม่เปิดเผยชื่อ-นามสกุลจริงของผู้ให้ข้อมูล และไม่มีข้อใด ๆ ที่สื่อถึงผู้ให้ข้อมูลไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม การนำเสนอข้อมูลเป็นในภาพรวมของข้อมูลเท่านั้น และผู้วิจัยเก็บรักษาข้อมูลของท่านด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่กำหนดรหัสเฉพาะผู้วิจัยเท่านั้นที่เข้าถึงได้ สำหรับเอกสารบันทึกต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเก็บรักษาไว้

ในตู้เอกสารที่มีกุญแจปิดล็อคตู้และอยู่ในห้องทำงานที่มีกุญแจปิดล็อคประตูปิด-เปิด ผู้วิจัยเก็บข้อมูลวิจัยไว้เป็นเวลา ๑ ปีหลังการเผยแพร่ผลการวิจัยและผู้วิจัยทำลายข้อมูลโดยการใช้เครื่องย่อยกระดาษเป็นชิ้น และล้างข้อมูลในระบบดิจิทัลในเครื่องคอมพิวเตอร์ออกทั้งหมด

หากผู้วิจัยไม่ปฏิบัติตามที่ได้ชี้แจงไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ท่านสามารถแจ้งมายังคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๑๐๒-๖๒๐ หรืออีเมลที่ buuethics@buu.ac.th

ในเบื้องต้น หากท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยประการใด ท่านสามารถติดต่อข้าพเจ้านายธีรพงษ์ บัวหล้า คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โทร ๐๙๒-๒๘๙-๔๑๕๙

ข้าพเจ้ายินดีตอบคำถามและข้อสงสัยของท่านทุกคำถามตามเวลาที่ท่านสะดวกและตามช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ท่านเห็นสมควร เมื่อท่านพิจารณาแล้วมีความประสงค์เข้าร่วม กรุณาลงนามในใบยินยอมร่วมโครงการที่แนบมาด้วยนี้ และขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้

ชื่อ .....

(นายธีรพงษ์ บัวหล้า)

หัวหน้าโครงการวิจัย



**เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย  
(Participant Information Sheet)**

รหัสโครงการวิจัย : ..... HU058/2566.....

(งานมาตรฐานและจริยธรรมในการวิจัย กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นผู้ออกรหัสโครงการวิจัย)

โครงการวิจัยเรื่อง : การกล่อมเกลாதาสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออสติก

เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการ

ข้าพเจ้า นายธีรพงษ์ บัวหล้า ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หน่วยงาน คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ ก่อนที่ท่านตกลงเข้าร่วมการวิจัยดังกล่าว ขอเรียนให้ท่านทราบรายละเอียดของโครงการวิจัย ดังนี้

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกล่อมเกลาทาสังคมในองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร (๒) วิเคราะห์กระบวนการกล่อมเกลาทาสังคมในองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร (๓) วิเคราะห์อิทธิพลของการกล่อมเกลาทาสังคมที่มีต่อการตัดสินใจทำงานอยู่กับองค์กร (๔) เสนอแนะแนวทางเพื่อสร้างกระบวนการกล่อมเกลาทาสังคมในองค์กรที่ส่งเสริมสภาพของ บุคลากรที่มีความต้องการพิเศษ

โครงการวิจัยนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ในกลุ่มตัวอย่างประมาณ ๕๐ คน ประกอบด้วยผู้บริหารองค์กร ผู้ควบคุมงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน บุคคลที่มีความต้องการพิเศษ (ออสติก) ที่อยู่ในระบบการจ้างงาน และสมาชิกในครอบครัวของบุคคลดังกล่าว

หากท่านตกลงที่จะเข้าร่วมการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือให้ท่านตอบคำถามสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ ๑ ชั่วโมง โดยการสัมภาษณ์ ณ สถานที่ที่ท่านเห็นสมควร แต่ต้องไม่ใช่ที่ทำงาน โดยท่านจะได้รับเงินค่าชดเชยการเสียเวลาจำนวน ๒๐๐ บาท

การเข้าร่วมตอบคำถามการศึกษานี้เป็นไปโดยสมัครใจ ท่านมีสิทธิปฏิเสธการเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยนี้ได้ทุกเมื่อ โดยไม่กระทบต่อสุขภาพ สถานภาพ หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือสภาพการทำงานแต่อย่างใดทั้งสิ้น

ผลของการวิจัยครั้งนี้ อาจไม่เป็นประโยชน์กับท่านโดยตรง แต่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบการจ้างงานบุคคลที่มีความต้องการพิเศษ (ออสติก) ของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยข้อมูลต่าง ๆ ของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยชื่อ-นามสกุลจริงของผู้ให้ข้อมูล และไม่มีข้อใด ๆ ที่สื่อถึงผู้ให้ข้อมูลไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม การนำเสนอข้อมูลเป็นในภาพรวมของข้อมูลเท่านั้น และผู้วิจัยเก็บรักษาข้อมูลของท่านด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่กำหนดรหัสเฉพาะผู้วิจัยเท่านั้นที่เข้าถึงได้ สำหรับเอกสารบันทึกต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเก็บรักษาไว้ในตู้เอกสารที่มีกุญแจปิดล็อคตู้และอยู่ในห้องทำงานที่มีกุญแจปิดล็อคประตูปิด ผู้วิจัยเก็บข้อมูลวิจัยไว้เป็นเวลา ๑ ปีหลังการเผยแพร่ผลการวิจัยและผู้วิจัยทำลายข้อมูลโดยใช้เครื่องย่อยกระดาษเป็นชิ้น และล้างข้อมูลในระบบดิจิทัลในเครื่องคอมพิวเตอร์ออกทั้งหมด

หากผู้วิจัยไม่ปฏิบัติตามที่ได้ชี้แจงไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ท่านสามารถแจ้งมายัง คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๑๐๒-๖๒๐ หรืออีเมลที่ buuethics@buu.ac.th

ในเบื้องต้น หากท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยประการใด ท่านสามารถติดต่อข้าพเจ้านายธีรพงษ์ บัวหล้า คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โทร ๐๙๒-๒๘๙-๔๑๕๙

ข้าพเจ้ายินดีตอบคำถามและข้อสงสัยของท่านทุกคำถามตามเวลาที่ท่านสะดวกและตามช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ท่านเห็นสมควร เมื่อท่านพิจารณาแล้วมีความประสงค์เข้าร่วม กรุณาลงนามในใบยินยอมร่วมโครงการที่แนบมาด้วยนี้ และขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้

ชื่อ .....

(นายธีรพงษ์ บัวหล้า)  
หัวหน้าโครงการวิจัย



**เอกสารแสดงความยินยอม  
ของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Consent Form)**

รหัสโครงการวิจัย: ..... HU058/2566.....

(งานมาตรฐานและจริยธรรมในการวิจัย กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นผู้ออกรหัสโครงการวิจัย)

โครงการวิจัยเรื่อง การกล่อมเกลாதาสังคมในองค์กรที่มีต่อบุคลากรออกทิสติก

ให้คำยินยอม วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ก่อนที่จะลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย วิธีการวิจัย และรายละเอียดต่าง ๆ ตามที่ระบุในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ไว้แก่ข้าพเจ้า และข้าพเจ้าเข้าใจคำอธิบายดังกล่าวครบถ้วนเป็นอย่างดีแล้ว และผู้วิจัยรับรองว่าจะตอบคำถามต่าง ๆ ที่ข้าพเจ้าสงสัยเกี่ยวกับการวิจัยนี้ด้วยความเต็มใจ และไม่ปิดบัง ซ่อนเร้นจนข้าพเจ้าพอใจ

ข้าพเจ้าเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ด้วยความสมัครใจ และมีสิทธิปฏิเสธการเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยนี้ได้ทุกเมื่อ โดยไม่กระทบต่อสุขภาพ สถานภาพ หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือสภาพการทำงาน ที่ข้าพเจ้าจะพึงได้รับต่อไป

ผู้วิจัยรับรองว่าจะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับตัวข้าพเจ้าเป็นความลับ จะเปิดเผยได้เฉพาะในส่วนที่เป็นสรุปผลการวิจัย การเปิดเผยข้อมูลของข้าพเจ้าต่อหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต้องได้รับอนุญาตจากข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นแล้วมีความเข้าใจดีทุกประการ และได้ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมนี้ด้วยความเต็มใจ

กรณีที่ข้าพเจ้าไม่สามารถอ่านหรือเขียนหนังสือได้ ผู้วิจัยได้อ่านข้อความในเอกสารแสดงความยินยอมให้แก่ข้าพเจ้าฟังจนเข้าใจดีแล้ว ข้าพเจ้าจึงลงนามหรือประทับลายนิ้วหัวแม่มือของข้าพเจ้าในเอกสารแสดงความยินยอมนี้ด้วยความเต็มใจ

ลงนาม ..... ผู้ยินยอม

(.....)

ลงนาม ..... พยาน

(.....)

**หมายเหตุ** กรณีที่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยให้ความยินยอมด้วยการประทับลายนิ้วหัวแม่มือ ขอให้พิมพ์ลายมือชื่อรับรองด้วย