

การสอนงาน : ทางออกเพื่อความยั่งยืนสำหรับการมีงานทำของคนพิการ

Job Coach: A Sustainable Solution for Employment of People with Disabilities

พนัส นาคบุญ* อนุชา ภูมิลิทธิพร สุวพัชร ช่างพินิจ และศิริวิมล ใจงาม

Phanat Nakboon, Anucha Phoommisittiporn, Suwapatchara Changpinit and Siriwimol Jaingam

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

66 ถนนวังจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

Doctor of Philosophy Program in Special Education, Faculty of Education, Pibulsongkram Rajabhat University

66 Wangchan Road, Naimuang, Muang, Phitsanulok 65000

*Corresponding Author, E-mail: phanat.n@psru.ac.th

(Received: Feb 18, 2021; Revised: Jun 7, 2021; Accepted: Jun 17, 2021)

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอสภาพปัญหาการมีงานทำของคนพิการในประเทศไทย และเพื่ออธิบายวิธีพัฒนาคนพิการเพื่อเข้าสู่การมีงานทำด้วยวิธีสอนงาน (Job coach) และเสนอแนะรูปแบบการสอนงานและกระบวนการสนับสนุนการสอนงานสำหรับคนพิการในบริบทต่าง ๆ ซึ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการในประเทศไทยหลายฉบับ ได้กล่าวถึงสิทธิของคนพิการ และความช่วยเหลืออื่นที่พึงได้รับจากภาครัฐ ในการเข้าถึงระบบการศึกษา การอาชีพ การแพทย์ และสังคม โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ สถานการณ์การมีงานทำของคนพิการ ความรู้เกี่ยวกับการสอนงาน และการสอนงานสำหรับคนพิการ แนวคิดของการสอนงาน (Job coach) เป็นรูปแบบการเรียนรู้การสอนอย่างหนึ่ง โดยมีรูปแบบการสอนงานแบบต่าง ๆ และกระบวนการสนับสนุนการจ้างงานของคนพิการในสถานประกอบการตั้งแต่ ก่อน-ระหว่าง-หลังการจ้างงาน โดยการเสริมทักษะ เทคนิคการสอนงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้สอนงานและผู้รับการสอนงาน พบว่า รูปแบบการสอนงาน ส่วนใหญ่การสอนงานอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง การเรียนรู้จากผู้อื่น และการเรียนรู้จากการฝึกอบรม ซึ่งผู้ศึกษาการสอนงานจึงไม่ควรยึดติดกับรูปแบบการสอนงานอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ควรพิจารณาเลือกใช้รูปแบบการสอนงานและกระบวนการสนับสนุนการสอนงานให้เหมาะสมกับศักยภาพของคนพิการ ประเภทของความพิการ และงานที่คนพิการทำในสถานประกอบการ ทั้งนี้การสอนงานได้ช่วยส่งเสริมการมีงานทำของคนพิการเป็นการยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

คำสำคัญ : การมีงานทำ คนพิการ การสอนงาน

Abstract

This academic article aims to determine estimation and employment trends for people with disabilities in Thailand and to describe the job coach model and the process of supporting the job coach for people with disabilities. People with disabilities have the right assistance that should be received from the government in accessing education, occupational, health and social. This article has three parts. The first, the situation of having a job for people with disabilities. Second, learning to job coach. Third, job coach for people with disabilities. Job coach is a teaching model and learning model that is a process to support employment with people with disabilities in workplace. It is to teach the job before, during, and after the employment. This is skill enhancement, knowledge, and increasing efficiency in working with people with disabilities. The study discovered that job coach model that include mostly learned from real experiences, learning from other people, and learning from training programs into the workplace. Thus it has promoted better job efficiency of people with disabilities. The job coach educator shouldn't stick only with job coach model but should consider of potential of the disabled, types of disabilities, and job with people with disabilities in the workplace.

Keywords: Employment, People with disabilities, Job coach

บทนำ

ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พุทธศักราช 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2556 ได้กล่าวถึงสาระสำคัญของการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อสร้างกลไก การคุ้มครอง การกำหนดสิทธิของคนพิการในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการต่าง ๆ จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลือจากรัฐ เช่น ด้านการแพทย์ ด้านการศึกษา ด้านอาชีพและด้านบริการสังคม เป็นต้น ในการส่งเสริมด้านการศึกษาและด้านอาชีพ มีส่วนช่วยให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอิสระและมีคุณภาพชีวิตที่ดี จึงทำให้คนพิการมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์และเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป

การส่งเสริมอาชีพหรือการมีงานทำของคนพิการในประเทศไทยนั้น คนพิการจะมีงานทำได้คือ การให้การศึกษา และการฝึกอาชีพแก่คนพิการระหว่างการศึกษาก่อน เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่คนพิการในการเข้าสู่ตลาดแรงงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ปัจจุบันคนพิการเข้าสู่การศึกษาระดับอุดมศึกษามากขึ้น ถึงแม้ว่านักศึกษาพิการสำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษาแล้ว เมื่อไปสมัครงานตามสถานที่ต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่สถานประกอบการรับคนพิการเข้าทำงานตามกฎหมาย แต่ปัญหาที่พบ คือ คนพิการไม่สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ไม่มีความถนัดในการทำงานด้านนั้น ขาดประสบการณ์หรือทักษะในการทำงาน ไม่มีความพร้อมเข้าสู่การทำงาน ขาดขวัญกำลังใจ และขาดคำแนะนำที่ดีจากผู้มีประสบการณ์ในสถานประกอบการ ผู้เขียนจึงใคร่เสนอแนวคิดการสอนงานสำหรับคนพิการขึ้น ซึ่งการสอนงานจึงเป็นประโยชน์ต่อคนพิการและนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา ในด้านการเตรียมความพร้อมเข้าสู่การทำงานอย่างเต็มรูปแบบ

การสอนงานเป็นทักษะการเรียนรู้การสอนหนึ่ง ที่คนพิการต้องได้รับการฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้สอนงานที่มีความรู้ความเข้าใจให้ความช่วยเหลือ ตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังการเข้าสู่การปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ เพื่อให้มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญ ช่วยของคนพิการเข้าใจวิธีการทำงาน การปฏิบัติงานฝ่ายต่าง ๆ ในสถานประกอบการ และมีความพร้อมและพัฒนาตนเองในการเข้าสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำเสนอสภาพปัญหาการมีงานทำของคนพิการในประเทศไทย มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด
2. เพื่ออธิบายวิธีพัฒนาคนพิการเพื่อเข้าสู่การมีงานทำด้วยวิธีสอนงาน (Job coach)
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการสอนงานและกระบวนการสนับสนุนการสอนงานสำหรับคนพิการในบริบทต่าง ๆ

สถานการณ์การมีงานทำของคนพิการ

ในทุก ๆ ปีการศึกษา จะมีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในประเทศไทย เนื่องจากทุกคนมีความตั้งใจที่จะประกอบอาชีพหลังจากสำเร็จการศึกษาแล้ว เพราะกลุ่มเหล่านี้จะเป็นผู้ขับเคลื่อนทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม มีส่วนรวมในการพัฒนาประเทศชาติเป็นอย่างมาก เมื่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาแล้ว ได้ไปสมัครงานตามสถานที่ต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชน บางตำแหน่งงานที่รับสมัครมีจำนวนจำกัด มีการแข่งขันสูง โดยเฉพาะคนพิการมีความยากลำบากในการหางานทำ และมีข้อจำกัดของคนพิการแต่ละประเภทแตกต่างกันไป คนพิการได้รับโอกาสน้อยมากที่แต่ละหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนในการรับคนพิการเข้าทำงานอย่างจริงจัง ทั้งที่มีกฎหมายได้เอื้ออำนวยให้สามารถดำเนินการได้ทันที

สถานการณ์การมีงานทำของประชากรไทย ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 ผู้ที่อยู่ในวัยกำลังแรงงานมีจำนวนทั้งสิ้น 39.45 ล้านคน ซึ่งประกอบด้วยผู้มีงานทำ 38.76 ล้านคน ผู้ว่างงาน 0.59 ล้านคน และผู้รอฤดูกาล 0.10 ล้านคน ด้านระดับการศึกษาที่สำเร็จของผู้ว่างงานพบว่า ผู้ว่างงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษา 1.65 แสนคน (อัตราการว่างงาน ร้อยละ 2.5) รองลงมาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 1.26 แสนคน (ร้อยละ 1.9) ระดับ ปวช./ปวส. 0.89 แสนคน (ร้อยละ 2.5) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย 0.88 แสนคน (ร้อยละ 1.6) ระดับประถมศึกษา 0.87 แสนคน (ร้อยละ 1.0) และไม่มีการศึกษาและต่ำกว่าประถมศึกษา 0.32 แสนคน (ร้อยละ 0.4) เมื่อเปรียบเทียบสถานการณ์แรงงานในช่วงเวลาเดียวกันของ พ.ศ. 2562 พบว่า จำนวนผู้มีงานทำเพิ่มขึ้น 1.1 ล้านคน (จาก 37.66 ล้านคน เป็น 38.76 ล้านคน) ผู้ว่างงานเพิ่มขึ้น 0.22 ล้านคน (จาก 0.37 ล้านคน เป็น 0.59 ล้านคน) และผู้รอฤดูกาลลดลง 0.08 ล้านคน (จาก 0.18 ล้านคน เป็น 0.10 ล้านคน) ด้านระดับการศึกษาที่สำเร็จของผู้ว่างงานพบว่า ผู้ว่างงานสำเร็จระดับมัธยมศึกษาตอนต้นเพิ่มขึ้น 7.1 หมื่นคน ระดับปวช./ปวส. เพิ่มขึ้น 4.4 หมื่นคน ระดับอุดมศึกษาเพิ่มขึ้น 3.8 หมื่นคน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเพิ่มขึ้น 3.6 หมื่นคน ระดับประถมศึกษา เพิ่มขึ้น 2.1 หมื่นคน และไม่มีการศึกษาและต่ำกว่าประถมศึกษา เพิ่มขึ้น 1.1 หมื่นคน (National Statistical Office, 2020)



จากข้อมูลสถานการณ์การจ้างงานทำของประชากรไทยดังกล่าวจะเห็นว่า การจ้างงานทำของประชากรไทยมีจำนวนที่เพิ่มขึ้น และมีผู้ว่างงานจำนวนมากขึ้น โดยคนพิการเป็นส่วนหนึ่งของประชากรไทยในการจ้างงานทำ ดังนั้นคนพิการที่มีศักยภาพในการทำงานจะต้องได้รับการสนับสนุนส่งเสริมการจ้างงานที่เปิดกว้างอย่างเสรี และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคมเท่าเทียมกับคนปกติทั่วไป

สถานการณ์จำนวนคนพิการที่ได้รับจดทะเบียนเป็นคนพิการในประเทศไทย ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวน 2,076,313 คน คิดเป็นร้อยละ 3.12 ของประชากรไทยทั้งประเทศ ในจำนวนนี้มีคนพิการที่อยู่ในวัยทำงาน อายุระหว่าง 15- 59 ปี จำนวน 857,073 คน ร้อยละ 41.28 ของจำนวนคนพิการทั้งหมด และมีคนพิการที่ได้รับการศึกษา จำนวน 1,572,343 คน ร้อยละ 75.73 (ของคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ) โดยคนพิการที่ได้รับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จำนวน 23,013 คน ร้อยละ 1.46 ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบจำนวนคนพิการกับช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 พบว่า จำนวนคนพิการเพิ่มขึ้น 60,928 คน (จาก 2.01 ล้านคน เป็น 2.07 ล้านคน) มีคนพิการที่อยู่ในวัยทำงาน อายุระหว่าง 15-59 ปี มีจำนวนเพิ่มขึ้น 6,803 คน (จาก 8.50 แสนคน เป็น 8.57 แสนคน) มีคนพิการที่ได้รับการศึกษา มีจำนวนลดลง 3.69 แสนคน (จาก 1.94 แสนคน เป็น 1.57 แสนคน) และคนพิการที่ได้รับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มีจำนวนเพิ่มขึ้น 3,336 คน (จาก 1.96 หมื่นคน เป็น 2.30 หมื่นคน) (Department of Empowerment of Persons with Disabilities, 2020)

โดยสถานการณ์จำนวนนักศึกษาพิการของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ทั้งของรัฐและเอกชน ปีการศึกษา 2562 มีจำนวน 115 แห่ง มีนักศึกษาพิการที่กำลังศึกษาอยู่ จำนวน 2,961 คน ประกอบด้วยกลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐ (ในสังกัดและกำกับ) จำนวน 1,750 คน กลุ่มวิทยาลัยชุมชน จำนวน 29 คน กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 98 คน กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 695 คน และกลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 389 คน ทั้งนี้ข้อมูลการจ้างงานทำของนักศึกษาพิการ เมื่อสำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2561 มีนักศึกษาพิการที่สำเร็จการศึกษาและทำงานแล้ว จำนวน 246 คน ยังไม่ได้ทำงาน จำนวน 100 คน และศึกษาต่อ จำนวน 8 คน (Office of the Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, 2020)

เมื่อพิจารณาข้อมูลสถานการณ์จำนวนคนพิการในประเทศไทย ดังแสดงข้างต้น จะเห็นว่าคนพิการมีจำนวนที่เพิ่มขึ้น อยู่ในวัยทำงานมากขึ้น และได้รับการศึกษาในระดับอุดมศึกษามากขึ้น แต่สภาพปัจจุบันประชากรไทยในวัยทำงานที่สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษามีอัตราการว่างงานสูงกว่าคนที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ดังนั้น จึงอาจเป็นปัญหาว่าคนพิการจะสำเร็จการศึกษาแล้วว่างงานมากขึ้นด้วย หากไม่มีการดูแลช่วยเหลือและเตรียมความพร้อมก่อนสำเร็จการศึกษา เพื่อเข้าสู่การจ้างงานทำ รวมถึงข้อมูลตัวเลขของการจ้างงานคนพิการในทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ที่ขึ้นเป็นผู้ประกันตน ตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคม ในเดือนธันวาคม พ.ศ.2563 พบว่า มีจำนวน 11,124,209 คน (Social Security Office, 2020) เนื่องจากข้อมูลดังกล่าว บ่งชี้ว่ายังมีภาคเอกชนเลือกไม่ประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงานอีกจำนวนมากขึ้น ด้วยเหตุที่พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ได้กำหนดแนวทางไว้ดังนี้

1) ตามมาตรา 33 ให้นายจ้างหรือสถานประกอบการ รับคนพิการเข้าทำงาน ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด ในสัดส่วนลูกจ้างที่มีใจคนพิการ 100 คน ต่อคนพิการ 1 คน หากมีเศษหนึ่งร้อยคน แต่เกิน 50 คน ให้รับเพิ่มอีก 1 คน

2) ตามมาตรา 34 นายจ้างหรือสถานประกอบการ ที่ไม่ได้รับคนพิการเข้าทำงานตามจำนวนที่กำหนด ให้ส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ บังคับใช้เฉพาะภาคเอกชน ยกเว้นหน่วยงานของรัฐ โดยคำนวณจากอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ คูณด้วย 365 วัน คูณด้วยตามจำนวนคนพิการที่ต้องการรับทำงาน

3) ตามมาตรา 35 นายจ้างหรือสถานประกอบการ ไม่ประสงค์รับคนพิการเข้าทำงานหรือไม่ประสงค์จะส่งเงินเข้ากองทุน อาจให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาช่วงงานหรือจ้างเหมาบริการโดยวิธีการพิเศษ พิเศษ หรือจัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกล่ามภาษามือ หรือให้ความช่วยเหลืออื่นแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการก็ได้ (Department of Employment, Employment Service System Department Division, 2018)

จะเห็นได้ว่า แม้มีกฎหมายสนับสนุนการจ้างงานคนพิการ แต่ก็ยังมีช่องทางยกเว้นสำหรับสถานประกอบการที่จะไม่จ้างคนพิการเข้าทำงานในองค์กร ทั้ง ๆ ที่คนพิการบางคนมีความสามารถทำงานได้เช่นเดียวกับคนปกติทั่วไป เพียงสถานประกอบการอาจยังขาดความรู้ความเข้าใจในตัวคนพิการ หรือคนพิการเองอาจยังปรับตัวเข้ากับงานใหม่และสภาพแวดล้อมในสถานประกอบการได้ไม่ดีเท่าที่ควร เพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างคุ้มค่า สถาบันการศึกษาและสถานประกอบการควรมีความตระหนักร่วมกัน และหาแนวทางสนับสนุนให้คนพิการประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งหากทั้งสองฝ่าย รวมถึงภาครัฐ ให้การสนับสนุน เอาใจใส่อย่างจริงจัง โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับระบบการสอนงาน (Job coach) มาใช้ จะเป็นประโยชน์ยิ่งต่อสถานประกอบการ ตัวคนพิการ และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในองค์กรรวม

ความรู้เกี่ยวกับการสอนงาน

ความหมายของการสอนงาน (Job coach)

การสอนงาน หมายถึง วิธีการสอนที่ช่วยถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ จากคน ๆ หนึ่ง ที่ทำหน้าที่เป็นผู้สอนงาน ช่วยให้อีกคนเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ และการให้โอกาสในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น ทั้งนี้ในการสอนงาน จะมีผู้สอนงานเป็นบุคคลสำคัญ ผู้สอนงานจะเป็นตัวกลางที่เชื่อมระหว่างผู้ฝึกการที่เป็นพนักงานกับสถานประกอบการ ผู้สอนงานมิใช่เป็นล่ามแปลภาษา แต่จะเป็นผู้สนับสนุน นำกระบวนการต่าง ๆ มาปรับใช้ ตลอดจนถึงกระบวนการจ้างงาน (Ogawa *et al.*, 2012) อีกทั้งการสอนงานเป็นทักษะหนึ่งของผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดความเข้าใจงาน มีความชำนาญ และสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน และการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้รับการสอนงานนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้สอนงานและการสอนงานมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และองค์กร ดังนี้ Sachukorn (2004, as cited in Office of Agricultural Extension and Development Region 3, Rayong, 2017)

1) ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ได้แก่ เป็นการช่วยแบ่งเบาภาระงาน เกิดความรู้ในการทำงานที่ถูกต้อง มีโอกาสได้พูดคุยและรับรู้เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยการสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกัน และการสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

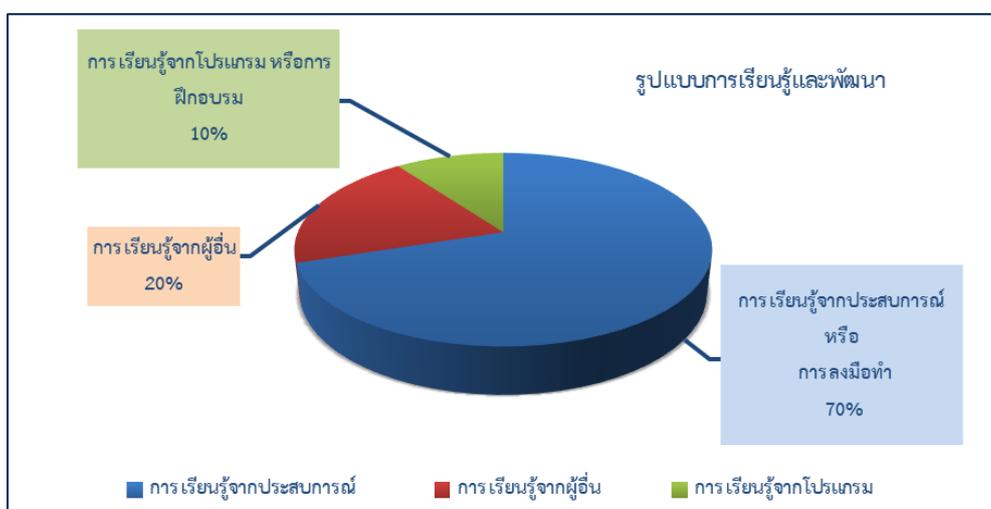
2) ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ ได้เกิดการเรียนรู้พัฒนาตนเอง การสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ศึกษาจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง เพื่อกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงงานของตนเองให้ดีขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

3) ความสำคัญต่อองค์กร ได้แก่ องค์กรมีความพร้อมทุกด้านในการรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ด้วยการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อรักษาทรัพยากรของตนเองและสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่ดี

สรุปได้ว่า การสอนงาน หมายถึง กระบวนการเรียนการสอนอย่างหนึ่ง ที่ต้องมีผู้สอนงานทำหน้าที่ในการเสริมทักษะเทคนิคในการสอนงาน เทคนิคการสื่อสาร และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับคนพิการ รวมทั้งหน่วยงานของภาครัฐ และเอกชนที่มีผู้บังคับบัญชาใช้เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะตัว ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้น โดยกำหนดรูปแบบการเรียนรู้การสอนงาน ซึ่งเป็นเป้าหมายหรือผลการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาต้องการให้เกิดขึ้น สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานนั้น ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

รูปแบบการเรียนรู้การสอนงานแบบ 70:20:10 Learning model

การเรียนรู้แบบ 70:20:10 Learning model เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่มีต้นกำเนิดมาจากงานวิจัยเชิงประจักษ์และการสังเกตการณ์ของนักวิชาการ ตั้งแต่ปี ค.ศ.1960 โดย Morgan McCall, Michael Lombardo และ Robert Eichinger ร่วมกับ Centre for creative leadership จนเป็นโมเดลในการพัฒนาและเรียนรู้ที่ได้รับการนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายในองค์กรชั้นนำต่าง ๆ ทั่วโลก ได้แก่ Google, Microsoft, Nike, Dell และบริษัทชั้นนำอื่น ๆ อีกมากมาย ความสำเร็จของการเรียนรู้จะเกิดขึ้นในสถานที่ทำงานโดยแบ่งสัดส่วนการเรียนรู้ของบุคลากรไว้ดังนี้ ดังตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การเรียนรู้แบบ 70:20:10 Learning model
(ที่มา : Puvitayaphan, 2016)

การอธิบายความหมายของการเรียนรู้แบบ 70:20:10 Learning model ดังนี้

- 70% เกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงานจริง โดยการลงมือปฏิบัติทำให้ผู้รับสอนงานได้เรียนรู้ตามสภาพจริง เฉกเช่นสถานการณ์จริง ปัญหาจริง ร่วมกันศึกษาเรียนรู้ข้อมูลและวิธีการต่าง ๆ เพื่อที่จะแก้ปัญหาที่นั้น ทำให้ผู้รับสอนงานได้ค้นพบทักษะในการทำงานในหลาย ๆ ด้าน ทั้งการตัดสินใจและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เพื่อให้งานที่ทำงานเกิดผลประสบความสำเร็จ (Khemmani, 2019)

- 20% เกิดจากการเรียนรู้จากผู้อื่น โดยได้รับข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือพี่เลี้ยง ให้คำแนะนำ แลกเปลี่ยน และปรึกษากันหรืออย่างใกล้ชิดที่เกี่ยวกับกระบวนการทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับการสอนเรียนรู้เข้ากลุ่มทำงานแบบร่วมมือกัน มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ตรวจสอบได้ มีการพึ่งพาและเกื้อกูลกัน และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและทักษะในการทำงาน (Khemmani, 2019)

- 10% เกิดจากการเรียนรู้จากการสอนแบบเป็นทางการ โดยผ่านการฝึกอบรมในห้องเรียนหรือสัมมนา การเรียนแบบออนไลน์ และการเรียนผ่านโปรแกรม หรือ Courses ที่จัดเตรียมไว้แล้ว ซึ่งหากโปรแกรมที่ออกแบบมาไม่มีเพียงทฤษฎีอย่างเดียว โดยไม่มีการฝึกปฏิบัติ ผู้เข้าฝึกอบรมจะได้รับความรู้เพียง 10% ดังนั้นการฝึกอบรมในปัจจุบันต้องสอดแทรกการฝึกปฏิบัติ และการลงมือทำจริงในห้องเรียน จึงส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้จริง (Puvitayaphan, 2016)

จากรูปแบบการเรียนรู้การสอนงานแบบ 70:20:10 Learning model จะเห็นว่าเป็นวิธีที่เน้นการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรในองค์กรด้วยการฝึกปฏิบัติจริงเป็นหลัก รองลงมาคือการเรียนรู้จากผู้อื่นที่เชี่ยวชาญ และเรียนรู้จากการเรียนเชิงทฤษฎีหรือการอบรม ในสัดส่วนที่น้อยที่สุด โดยทุก ๆ งานทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง เกิดทักษะใหม่ ๆ มีกระบวนการสอนงานและมืองค์ประกอบการสอนงานที่ดี ทั้งนี้องค์ประกอบของการสอนงาน ได้แก่ ผู้สอนงาน คนพิการ และองค์กร เป็นต้น สามารถนำรูปแบบนี้ไปปรับใช้ในการทำงานได้หลากหลายรูปแบบ ไม่เกิดความเบื่อหน่าย และได้ทดลองการทำงานที่หลากหลาย

การสอนงานสำหรับคนพิการ (Job coach for people with disabilities)

การสอนงานมีจุดเริ่มต้นในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยแนวคิดคำว่า “Supported employment” หมายถึง ระบบสนับสนุนการจ้างงาน รวมถึงคนพิการประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับการส่งเสริม สนับสนุนและการจ้างงาน บนพื้นฐานเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป และคำว่า “Employment specialist” หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในการสอนงาน เพื่อให้ความช่วยเหลือแบบตัวต่อตัวแก่บุคคลกับลูกจ้างในการจัดหางาน ฝึกทักษะ และการฝึกอบรม ก่อนเตรียมความพร้อมเข้าสู่แรงงาน โดยมีกรติดตามและประเมินอย่างต่อเนื่อง (Kuno *et al.*, 2012) ต่อมาในปี ค.ศ.1986 ได้มีสร้างระบบแนะแนวและพัฒนาศักยภาพการทำงาน (Job coaching system) ขึ้น นำไปเผยแพร่สู่ประเทศอื่น ๆ ได้แก่ ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ ในปีต่อมา ค.ศ. 1998 มีการนำแนวคิดระบบแนะแนวและพัฒนาศักยภาพการทำงาน (Job coach system) เข้ามาสู่ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศแรกในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งในปี ค.ศ.2002 โดยกระทรวงสาธารณสุข แรงงานและสวัสดิการสังคม ประเทศญี่ปุ่น ได้มีการจัดตั้ง Job coach network Japan ขึ้น โดยมี Hiroshi Ogawa, prof. เป็นผู้บุกเบิกและเป็นประธานคนแรกจนถึงปัจจุบัน และได้ให้ความสำคัญของระบบงานดังกล่าว โดยการเติมเต็มในช่องว่างระหว่างความต้องการของนายจ้างที่ต้องการจ้างงานคนพิการและความต้องการของคนพิการในการมีงานทำ โดยมุ่งเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงความร่วมมือและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยนำประสบการณ์ที่ขับเคลื่อนร่วมกับภาครัฐและเอกชนที่มีต่อคนพิการในประเทศญี่ปุ่น โดยการบุกเบิกจัดตั้งระบบ National job coach อย่างเป็นทางการ ณ ประเทศญี่ปุ่น โดย Job coach นับเป็นวิชาชีพเฉพาะที่ต้องได้รับการรับรองและมีความต้องการแรงงานจากทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการสร้างอาชีพคนพิการตามกฎหมาย และต่อมาในปี ค.ศ.2002 ประเทศญี่ปุ่นได้ส่งเสริมและเผยแพร่องค์ความรู้ด้าน Job coach มาถ่ายทอดสู่ประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคเอเชีย (Ogawa *et al.*, 2012)

การสอนงานสำหรับคนพิการในประเทศไทย มีจุดเริ่มต้นจากการสนับสนุนเครือข่าย Job coach ของประเทศญี่ปุ่น จึงได้มีการจัดตั้งระบบ Job coach ขึ้น ในประเทศไทยอย่างเป็นทางการ โดยปี ค.ศ.2016 โดยความร่วมมือระหว่าง กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.) สมาคมการค้าผู้ประกอบการเพื่อสังคมและผู้ด้อยโอกาสไทย (Workability Thailand) วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล และเครือข่าย Job coach network Japan (Thai Workability Trade Association, 2016) โดยมีการจัดตั้งระบบเครือข่ายนักแนะแนวและการสอนงานคนพิการไทย (Job coach Thailand center) ขึ้น ซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์ 3 ประเด็นในการสร้างระบบการจ้างงานคนพิการอย่างยั่งยืน ได้แก่ 1) กฎหมายที่มุ่งเน้นการส่งเสริมสนับสนุนควบคู่บทลงโทษ 2) กลยุทธ์ระบบและเครื่องมือสนับสนุนการจ้างงานคนพิการที่สามารถเข้าถึงและได้รับการสนับสนุนเพียงพอ 3) ความร่วมมือกับสถานประกอบการ กลไกในการทำงานในรูปแบบภาคีพันธมิตรกับกลุ่มนายจ้าง โดยรูปแบบกฎหมาย

ที่เกี่ยวข้องกับคนพิการในประเทศญี่ปุ่นมีความคล้ายคลึงกับประเทศไทย ด้านการส่งเสริมการจ้างงานสำหรับคนพิการในประเทศ ทั้งนี้หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนในประเทศไทยได้ร่วมมือจัดตั้งเครือข่ายขึ้น โดยการสร้างระบบแนะแนวและพัฒนาศักยภาพการทำงาน (Job coach system) ขึ้น เพื่อสร้างองค์ความรู้ระบบแนะแนวและพัฒนาศักยภาพการทำงาน จึงเป็นกระบวนการสนับสนุนการจ้างงานคนพิการในสถานประกอบการตั้งแต่ก่อนและหลังการจ้างงาน จึงทำให้การบริหารจัดการทรัพยากรคนพิการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดการอัตราการหมุนเวียนตำแหน่งงานและจัดปรับตำแหน่งงานในองค์กรให้เหมาะสมกับคนพิการ และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคูณภาพชีวิตคนพิการ โดยมาตรา 33 จึงได้กำหนดการจ้างงานคนพิการในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Department of Employment & Workability Thailand, 2018)

องค์ประกอบของการสอนงาน

การสอนงานมีองค์ประกอบ ดังนี้ (Ogawa et al., 2012)

1) ผู้สอนงาน เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนพิการ และมีความรู้เกี่ยวกับการสอนงาน วิธีการสอนโดยครอบคลุมการวางแผน การดำเนินการตามกระบวนการสอนงาน รวมถึงขั้นตอนการเตรียมความพร้อมของคนพิการ การประเมินการฝึกอบรมก่อนการจ้างงาน และการสนับสนุนต่อเนื่องในสถานที่ทำงาน ตลอดจนการให้คำแนะนำอย่างเป็นระบบ และมีทักษะสร้างความสัมพันธ์กับนายจ้างหรือสถานประกอบการ เพื่อส่งเสริมให้คนพิการประสบผลในการเรียนรู้และการทำงาน

2) คนพิการ เป็นผู้รับการสอนงานที่มีความสำคัญต่อการสอนงาน โดยคนพิการแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ทั้งประเภทของความพิการ และศักยภาพของคนพิการ ทั้งนี้คนพิการมีโอกาสร่วมคิด ร่วมวางแผนการในการปฏิบัติงาน และงานที่คนพิการทำในสถานประกอบการ ตามความเหมาะสมภายใต้การแนะนำของผู้สอนงาน ทั้งการให้คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตนให้เหมาะสมในสถานที่ทำงาน ได้แก่ การวางตัว การตรงต่อเวลา การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การเคารพและการตัดสินใจ และการสร้างความสัมพันธ์กับนายจ้างและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3) องค์กรหรือสถานประกอบการ เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการสอนงานสำหรับคนพิการ โดยนายจ้างได้ส่งเสริมจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของคนพิการ เช่น ห้องปฏิบัติงาน การจัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เป็นต้น ทั้งนี้สถานประกอบการส่งเสริมและสนับสนุนให้คนพิการเรียนรู้วิธีการทำงาน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานที่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ได้ดี

รูปแบบการสอนงานสำหรับคนพิการ

รูปแบบการสอนงาน เป็นเทคนิคและทักษะของผู้สอนงาน ที่ได้สังเกตการณ์ ช่วงเวลาการทำงานของผู้รับการสอนงานหรือคนพิการในขณะกำลังปฏิบัติงานหรือกำลังทดลองงานใหม่ เมื่อเห็นว่าผู้รับการสอนงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการทำงานในบางเรื่อง ผู้สอนงานจำเป็นต้องเข้าไปชี้แนะโดยการทดลองสอนงาน ทำให้ดูเป็นตัวอย่าง และอธิบายเพิ่มเติมแล้วให้ผู้รับการสอนงานทำตาม จนกระทั่งผู้รับการสอนงานสามารถทำงานนั้นได้จริง เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมากยิ่งขึ้นและมีข้อผิดพลาดให้น้อยที่สุด ซึ่งรูปแบบการสอนงาน จึงมีเทคนิคหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

1) การสอนงานแบบเพื่อนสอนเพื่อน (Peer coaching) เป็นการสอนงานโดยเพื่อนสมาชิกในกลุ่มวัยเดียวกันหรือผู้สอนงานที่มีความชำนาญงานสูง ทำหน้าที่ช่วยเอื้ออำนวยให้กับสมาชิกในกลุ่ม ผลัดกันทำหน้าที่เป็นผู้สอนงานและผู้รับการสอนงาน โดยให้ความรู้ คำแนะนำ การช่วยเหลือสนับสนุน และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน แนวทางที่ใช้ในช่วยเหลือกันอาจจะเป็นคู่หรือเป็นกลุ่มก็ได้ โดยการสอนงานแบบเพื่อนสอนเพื่อนมีหลักการพื้นฐานการสอนสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) การชี้แนะ 2) การมีส่วนร่วมในกิจกรรม และ 3) การเสริมแรง เป็นต้น เพื่อช่วยให้ผู้รับการสอนได้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเอง และประยุกต์ใช้ทักษะใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความชำนาญมากขึ้น (Sutthirat, 2017)

2) การสอนงานแบบการวิเคราะห์งาน (Task analysis) เป็นการสอนงานโดยผู้สอนงานเป็นผู้อธิบายขั้นตอนงานที่แบ่งออกเป็นหน่วยขั้นตอนย่อย ๆ จากขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย และสอนงานไปตามลำดับขั้นตอนทีละขั้นจากขั้นแรกไปจนถึงขั้นสุดท้ายที่ย่อยงานไว้ จนกระทั่งผู้รับการสอนงานทำได้สำเร็จและปฏิบัติครบทุกขั้นตอน ทั้งนี้การสอนงานแบบการวิเคราะห์งาน เป็นการกระบวนการที่แยกงานออกเป็นขั้นตอนย่อยอย่างต่อเนื่องกัน และอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำคัญของงานทั้งหมด งานที่วิเคราะห์แบ่งได้เป็น 2 งาน ได้แก่ งานเป้าหมาย และงานย่อย เช่น งานเช็ดโต๊ะ เป็นงานเป้าหมาย งานย่อย ได้แก่ ชักผ้าเช็ดโต๊ะให้สะอาด บิดผ้าให้แห้ง จับผ้าวางบนโต๊ะ กดผ้าลงไปแล้วถูไปข้างซ้าย-ขวา ฯลฯ เป็นต้น การวิเคราะห์งานทำให้ผู้รับการสอนงานได้เรียนรู้ทักษะย่อยแต่ละขั้นตอนของงาน เรียนรู้ความรับผิดชอบอย่างมีระบบ เพื่อช่วยให้ผู้รับการสอนงานวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Ogawa et al., 2012)

3) การสอนงานแบบร่วมมือกัน (Cooperative coaching) เป็นการสอนงานโดยยึดผู้รับการสอนงานเป็นศูนย์กลาง เน้นทักษะทางสังคมและผลสัมฤทธิ์ของงานที่ทำความคุ้นเคย โดยผู้สอนงานจัดให้ผู้รับการสอนงานที่มีความสามารถต่างกันได้เรียนรู้



และทำงานเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 2-4 คน แต่ละคนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และความสำเร็จเป็นของกลุ่ม ทั้งการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแบ่งปันทรัพยากร การเป็นกำลังใจซึ่งกันและกัน คนที่มีความชำนาญงานสูงช่วยเหลือคนที่ความชำนาญงานน้อยกว่า สมาชิกในกลุ่มไม่เพียงแต่รับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเองเท่านั้น แต่ต้องรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของเพื่อนร่วมงานในกลุ่ม ความสำเร็จของกลุ่มขึ้นอยู่กับสมาชิกทุกคนในกลุ่ม (Sirithanyarat & Lowriendee, 2019)

4) การสอนงานแบบสะท้อนคิด (Reflective coaching) เป็นการสอนงานโดยให้ผู้รับการสอนงานได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมา ตลอดจนการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นและได้ผ่านมาแล้ว รวมทั้งการตัดสินใจต่าง ๆ และผลลัพธ์ของงานที่ทำ เพื่อหาจุดที่ต้องการให้ความช่วยเหลือและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้การสอนงานแบบสะท้อนคิดเป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานที่ชัดเจน จึงเปิดโอกาสให้ผู้รับการสอนงานได้หยุดคิด ทบทวน วิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานและการแก้ ปัญหาของตนเอง เพื่อให้ผู้รับการสอนสามารถค้นพบวิธีแก้ปัญหาที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน (Lowriendee *et al.*, 2017)

5) การสอนงานแบบการชี้แนะทางปัญญา (Cognitive coaching) เป็นการสอนงานโดยกระบวนการที่ไม่เน้นการตัดสินใจ ความถูกต้อง จึงเป็นแนวทางการพัฒนาผู้รับการสอนงานโดยใช้ผลสะท้อนกลับที่มุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิด จากการเรียนรู้แบบขึ้นน้ำหนักตนเอง ส่งผลให้ผู้รับการสอนงานเกิดความสามารถในการตัดสินใจ ผู้สอนงานมีบทบาทในการเป็นสื่อกลาง เป็นผู้ฟัง ผู้ตั้งคำถาม พุดทวนเพื่อให้ผู้รับการสอนงานเกิดการคิดสะท้อนเกี่ยวกับการกระทำของตนเองและนำไปสู่การปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนา โดยผู้สอนงานจะให้ความช่วยเหลือหรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายนอก การสอนงานแบบการชี้แนะทางปัญญา มีขั้นตอน 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การประชุมเพื่อวางแผน 2) การสังเกต 3) การประชุมเพื่อสะท้อนความคิด และ 4) การประยุกต์ใช้ การสอนงานแบบการชี้แนะทางปัญญา จะประสบความสำเร็จได้เมื่อผู้สอนงานมีเวลาเพียงพอให้สมาชิกในกลุ่ม ได้ทำงานร่วมกันด้วยบรรยากาศที่มีอิสระ จึงเป็นรูปแบบที่อยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ การสอนงานในรูปแบบนี้จะทำให้ผู้รับการสอนงานมีความเป็นตัวของตัวเอง มั่นใจในตนเองและมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น (Beach & Reinhartz, 2000 as cited in Office of Agricultural Extension and Development Region 3, Rayong, 2017)

6) การสอนงานแบบการสร้างคุณภาพงาน (Quality control cycle coaching) เป็นการสอนงานโดยใช้กระบวนการพัฒนาผู้รับสอนงานให้มีความสามารถในการคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น ซึ่งทุกคนในสถานประกอบการมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน มีความเคารพในการตัดสินใจของแต่ละบุคคล เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยน รับฟัง มีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจ การแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจไปพร้อมกัน ทั้งนี้การสอนงานแบบการสร้างคุณภาพของงาน จึงเน้นให้ผู้รับการสอนงานเป็นผู้กระทำด้วยตนเองทุกขั้นตอน โดยมีผู้สอนงานหรือผู้ที่มีความชำนาญงานสูงเป็นที่ปรึกษาการทำงานอย่างใกล้ชิด โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน การลงมือปฏิบัติ การตรวจสอบ และการแก้ไขปรับปรุง โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ และปรับปรุงคุณภาพของงานในสถานประกอบการอย่างเป็นระบบ (Sutthirat, 2017)

7) การสอนงานแบบการให้ความช่วยเหลือขั้นเบื้องต้น (Minimum intervention) เป็นการสอนงานโดยการให้คำแนะนำหรือชี้แนะก่อนการปฏิบัติงานจริงหรือการลองผิดลองถูก เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการกระทำที่ไม่ถูกต้อง โดยการให้คำแนะนำที่ถูกต้องจากผู้สอนงานที่มีประสบการณ์มาแนะแนวทางการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน ผู้สอนงานสามารถให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำโดยการกระตุ้นผู้รับการสอน ได้แก่ 1) การชี้แนะด้วยภาษาหรือคำพูด (Verbal instruction) 2) การชี้แนะด้วยท่าทาง (Gesture) 3) การชี้แนะด้วยการสร้างแบบอย่างที่ดี (Modelling) และ 4) การชี้แนะด้วยการสัมผัส (Physical prompts) เป็นต้น เป็นการกระตุ้นชี้แนะผู้รับการสอนงานเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มปฏิบัติงานอย่างจริงจัง (Ogawa *et al.*, 2012)

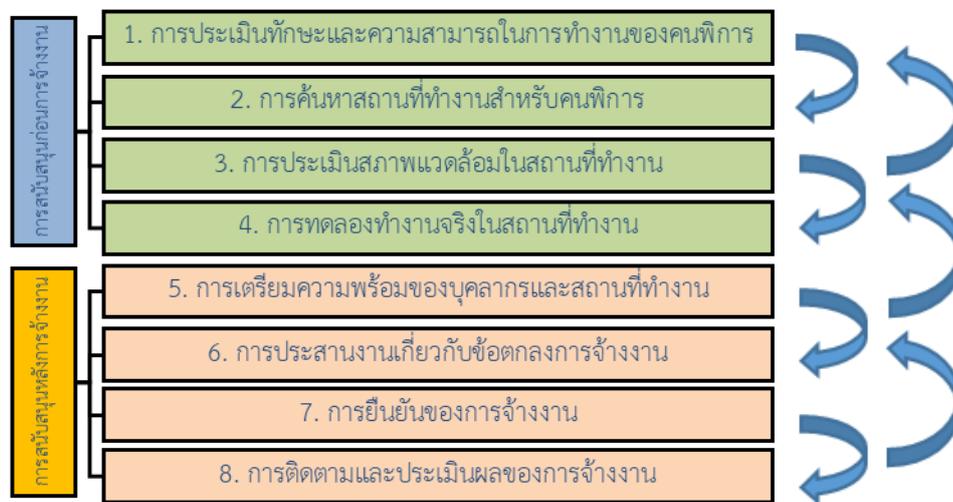
8) การสอนงานแบบการสอนเชิงระบบ (Instructional system) เป็นการสอนงานโดยนำเอาวิธีการระบบ (System approach) มาใช้ในการสอนงาน โดยมีองค์ประกอบเชิงระบบต่าง ๆ มาสัมพันธ์กัน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลลัพธ์/ผลผลิต (Output) และข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อช่วยให้ผู้รับการสอนงานเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ องค์ประกอบเชิงระบบของการสอนงาน ได้แก่ ผู้เรียน (ผู้รับการสอนงาน) ผู้สอน (ผู้สอนงาน) สื่อการเรียนการสอน (งานที่ทำ) และการวัดและประเมินผล (ความสามารถในการทำงาน) เป็นต้น องค์ประกอบย่อย ๆ ของระบบ จะมีหน้าที่อย่างอิสระ ซึ่งมีความสัมพันธ์ ซึ่งกันและกัน หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกิดขึ้นภายในองค์ประกอบย่อย ๆ จะส่งผลกระทบต่อระบบด้วย เช่น ถ้าผู้รับสอนงานมีความรู้พื้นฐานไม่เพียงพอ อาจส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานไม่ผ่านเกณฑ์ เป็นต้น ระบบการสอนเชิงระบบเป็นการประยุกต์ใช้กันอย่างกว้างขวาง เพื่อตอบสนองต่อความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน ไม่ว่าจะเป็น เพศ วัย อัตราการเรียนรู้ ความสนใจ ความถนัด และประสบการณ์เดิม ซึ่งผู้สอนงานสามารถออกแบบระบบการสอน เพื่อวางแผนบูรณาการเกี่ยวกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบการสอนให้เหมาะสม

ผู้เรียน เพื่อบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (Sirithanyarat & Lowriendee, 2019)

รูปแบบการสอนงาน เป็นเทคนิคและทักษะที่มีความหลากหลายในการสอนงานกับคนพิการ ทั้งนี้การนำรูปแบบการสอนงานมาปรับใช้กับงานที่ต้องการฝึกทักษะ และความชำนาญงาน ควรพิจารณาเลือกใช้รูปแบบการสอนงานให้เหมาะสมกับศักยภาพของคนพิการ ประเภทของความพิการ และงานที่คนพิการทำในสถานประกอบการ ซึ่งผู้สอนงานต้องมีความชำนาญ การสอนงาน ติดตาม และประเมินผล ทั้งนี้เมื่อผู้สอนงานสอนผู้รับการสอนงานหรือคนพิการจนสามารถทำงานได้ดีแล้ว ต้องมีการเข้าสู่กระบวนการสนับสนุนการสอนงานอย่างเป็นขั้นตอน

กระบวนการสนับสนุนการสอนงานสำหรับคนพิการ (The process of job coach)

กระบวนการสนับสนุนการสอนงาน เป็นกระบวนการการเรียนรู้ที่มุ่งอธิบายขั้นตอนของกระบวนการสอนงานสำหรับคนพิการทุกประเภท ที่มีความประสงค์ทำงานในหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน เป็นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของคนพิการในสถานประกอบการ ทั้งก่อนและหลังการจ้างงาน กระบวนการสนับสนุนการสอนงานให้มีประสิทธิภาพจะเกิดเมื่อนำขั้นตอนเหล่านี้ ไปปรับใช้ตามความเหมาะสมของผู้สอนงาน คนพิการ และองค์กร โดยมีรายละเอียด ดังตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแรงงานผู้พิการในสถานประกอบการ
 (ที่มา : Ogawa *et al.*, 2012)

กระบวนการสนับสนุนก่อนการจ้างงาน (Support before employment)

1) การประเมินทักษะและความสามารถในการทำงานของคนพิการ (Assessment of disabled persons) เป็นการประเมินสมรรถภาพทางกายภาพ ทักษะทางสังคม ทักษะความสามารถในการทำงานของคนพิการในด้านต่าง ๆ เช่น ลักษณะความพิการ กิจนิสัยในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ทักษะความสามารถติดต่อสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะภาษาต่างประเทศ ลักษณะงานที่เหมาะสมต่อตนเอง เป็นต้น ทั้งนี้เป้าหมายการประเมินต้องเกิดจากที่ผู้สอนงานและผู้รับการสอนงานกำหนดร่วมกัน เพื่อให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องการพัฒนา โดยการสะท้อนประสบการณ์ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยทั่วไปมักจะเกี่ยวข้องกับความรู้ เจตคติ ทักษะหรือพฤติกรรม

2) การค้นหาสถานที่ทำงานสำหรับคนพิการ (Finding of workplaces) เป็นการสืบค้นและค้นหาลักษณะงานและองค์กรที่มีความประสงค์ในการรับคนพิการเข้าทำงาน หรือมีนโยบายในการส่งเสริมการสร้างงานคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน เช่น ระยะเวลาทำงานสอดคล้องกับความต้องการ สถานที่ทำงานกับภูมิภานาของคนพิการไม่ห่างกันมากนัก ลักษณะงานมีความเหมาะสมกับความสามารถ ที่พักและการเดินทางสะดวก เป็นต้น

3) การประเมินสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน (Assessment of workplace environment) เป็นการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกและบรรยากาศในสถานที่ทำงาน เช่น มีทางลาดให้คนพิการนั่งรถวีลแชร์เดินทางได้เองโดยสะดวก หรือมีป้ายบอกข่าวให้คนหูหนวกได้รับทราบข้อมูลอย่างชัดเจน เป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้คนพิการสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างภาคภูมิใจและไม่รู้สึกแปลกแยก ก็คือ ทัศนคติและวัฒนธรรมองค์กรที่ยอมรับความแตกต่าง ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในสังคม ทั้งนี้ผู้สอนงานและผู้รับการสอนงานต้องร่วมกันวางเป้าหมายในการทำงานหลังจากประเมินสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานแล้ว โดยใช้การวางแผน และตารางปฏิบัติงานที่ชัดเจน



4) การทดลองทำงานจริงในสถานที่ทำงาน (Job matching) เป็นการประเมินความถนัดที่เหมาะสมกับงาน โดยการให้คนพิการได้ทดลองทำงานจริงในสถานที่ทำงานก่อนการจ้างงาน เป็นการเชื่อมโยงและเติมเต็มช่องว่างระหว่างความต้องการของนายจ้างและความต้องการของคนพิการ ทั้งนี้การออกแบบตารางการสอนงาน เป็นการช่วยให้กำหนดการสอนงานภายในเวลาที่เหมาะสม โดยต้องพิจารณาถึงทักษะที่จะสอนงาน ลำดับขั้นตอน สื่ออุปกรณ์และการประเมินผล (Kuno *et al.*, 2012)

กระบวนการสนับสนุนหลังการจ้างงาน (Support after employment)

5) การเตรียมความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ทำงาน (Intensive support at the workplaces) เป็นกระบวนการเตรียมความพร้อมของคนพิการเข้าสู่การมีงานทำ เช่น การฝึกอบรมทักษะวิชาชีพเพิ่มเติมตามที่สถานประกอบการต้องการ การปฏิบัติงานด้วยการให้คำแนะนำกับคนพิการ การสังเกตการณ์ทำงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในลักษณะของการสอนไปพร้อมกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องมีการเตรียมความพร้อมให้คนพิภกรทราบรายละเอียดของสถานที่ทำงานไปในเวลาเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจทั้งสองฝ่าย องค์กรก็เข้าใจและสนับสนุนการทำงานของคนพิการให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น สวัสดิการ การอำนวยความสะดวกเรื่องการเดินทาง การชี้แจงพนักงานไม่พิการ การจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับคนพิการ เป็นต้น

6) การประสานงานเกี่ยวกับข้อตกลงการจ้างงาน (Coordination on employment agreement) เป็นกระบวนการประสานงานการจัดทำสัญญาจ้างระหว่างสถานประกอบการและคนพิการ ในการทำสัญญาจ้างระหว่างคนพิการและองค์กรนั้นเป็นการตกลงตามระเบียบการจ้างงานตามกฎหมายแรงงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อการจ้างงานกับคนพิการ ซึ่งการจ้างงานคนพิการในองค์กรจะช่วยยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนพิการ ศักยภาพและความสามารถในการดำเนินชีวิตในสังคม

7) การยืดยานของการจ้างงาน (Support fading) เป็นกระบวนการยืดยานการจ้างงานจากคนพิการ เมื่อได้รับความรู้และมีความชำนาญในงานที่ทำ และการถอนตัวของผู้สอนงาน การที่ผู้สอนงานค่อยๆ ลดระดับการให้ความช่วยเหลือกับคนพิภกรงานลดลง เพื่อให้คนพิภกรสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างเต็มที่ จนกระทั่งไม่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้สอนงาน เพื่อให้คนพิภกรสามารถทำงานและปรับตัวอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างปกติสุข

8) การติดตามและประเมินผลของการจ้างงาน (Follow-up) เป็นกระบวนการติดตามและการประเมินผลการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการควบคุมผลงาน (Controlling) โดยหัวหน้างานจะต้องวางแผน การติดตามความคืบหน้าให้มีการดำเนินงานตามแผนหรือแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ในแต่ละช่วงเวลา รวมทั้งการรายงานปัญหาอุปสรรคในเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถปรับปรุงพัฒนาหรือจัดอุปสรรคในการดำเนินงานตามแผนได้ทันท่วงที (Ogawa *et al.*, 2012)

กระบวนการสนับสนุนการจ้างงานทั้งก่อนและหลังการจ้างงาน เป็นกระบวนการสำคัญเช่นเดียวกับการสอนงาน การสอนงานให้คนพิภกรให้สามารถปฏิบัติงานได้ในสถานประกอบการจะไม่เกิดประโยชน์หากขาดกระบวนการสนับสนุนการจ้างงาน เมื่อผู้สอนงานได้ดำเนินการควบคุมกัน จึงเป็นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการทำงานของคนพิภกรในสถานประกอบการที่สมบูรณ์

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าและประสบการณ์ของผู้เขียน เกี่ยวกับการสอนงาน ได้ข้อสรุปที่เป็นข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมให้คนพิภกรเข้าสู่การมีงานทำมากขึ้นและเกิดความยั่งยืนในการทำงาน และสร้างความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ สังคม ในภาพรวมต่อไป ดังนี้

1. สถานศึกษาทุกระดับ ที่จัดการศึกษาให้กับคนพิภกร ควรคำนึงถึงการสอนงาน และผู้สอนงาน โดยมีบุคลากรที่รับผิดชอบเป็นผู้สอนงาน มีการทำกิจกรรมการสอนงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเตรียมความพร้อมคนพิภกรในการมีงานทำ
2. ผู้สอนงานควรเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนพิภกร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการสอนงานและกระบวนการสนับสนุนการจ้างงานอย่างเป็นระบบ เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ซื่อสัตย์ดีและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
3. วิธีการสอนงาน ควรมีความหลากหลาย ไม่ควรยึดติดกับรูปแบบการสอนงานและกระบวนการสนับสนุนการสอนงานได้อย่างหนึ่ง แต่ควรพิจารณาเลือกใช้รูปแบบการสอนงานและกระบวนการสนับสนุนการสอนงานให้เหมาะสมกับศักยภาพของคนพิภกร ประเภทของความพิภกร และงานที่คนพิภกรทำในสถานประกอบการ
4. กระบวนการสอนงาน ควรมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย ได้แก่ คนพิภกร หัวหน้าสถานประกอบการ เพื่อนร่วมงาน รวมถึงพ่อแม่ผู้ปกครอง

บทสรุป

การสอนงานสำหรับคนพิภกร ตามทฤษฎี มุ่งเน้นให้ผู้รับการสอนงานเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงเป็นหลัก การเรียนรู้จากผู้อื่น และการเรียนรู้จากการฝึกอบรมเป็นวิธีการเรียนรู้ที่รองลงมาตามลำดับ ผู้สอนงานกับผู้รับการสอนงานหรือคนพิภกรมีบทบาทสำคัญในการทำงานร่วมกัน นับตั้งแต่ร่วมประเมินศักยภาพ ร่วมวางแผนการพัฒนา ช่วยเหลือแนะนำและสอนงาน จนกระทั่งร่วมประเมินผลการเรียนรู้ ตลอดจนเป็นสะพานเชื่อมระหว่างคนพิภกรกับสถานประกอบการ ผู้สอนงานไม่ควรยึด



ติดกับรูปแบบการสอนงานและกระบวนการสนับสนุนการสอนงานอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ควรพิจารณาเลือกใช้รูปแบบการสอนงานและกระบวนการสนับสนุนการสอนงานให้เหมาะสมกับศักยภาพของคนพิการ ประเภทของความพิการ และงานที่คนพิการทำในสถานประกอบการ จึงจะเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและช่วยให้คนพิการมีความยั่งยืนในการมีงานทำ

เอกสารอ้างอิง

- Department of Employment, Employment Service System Department Division. (2018). *The guidance material of section 33 and section 35 of empowerment of persons with disabilities act, b.e. 2550 (2007) and the additional amendment (second edition) b.e. 2556 (2013) (complete version)*. Bangkok: Employment Service System Department Division, Department of Employment. (in Thai)
- Department of Employment and Workability Thailand. (2018). Summary report of the employment situation of the persons with disabilities in 2017 and the direction for strategic adjustment in 2018. *Workability Thailand Forum 2018*, February 1, 2018. Bangkok: Ministry of Labor. (in Thai)
- Department of Empowerment of Persons with Disabilities. (2020). *The report of the situation of the persons with disabilities in Thailand* [Online]. Retrieved January 29, 2021, from: <https://dep.go.th/images/uploads/files/situation31dec63.pdf>. (in Thai)
- Khemmani, T. (2019). *Teaching science: knowledge for effective management of learning process* (23th Ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. (In Thai)
- Kuno, K., Lan, S. Y., Ogawa, H., Sakai, S. (2012). *Job coach handbook: a practical guide to job coach*. Kuala Lumpur: MPH Group Publishing Sdn Bhd.
- Lowriendee, W., Kitrungrang, P. & Sirisumpan, O. (2017). *Active learning instructional strategies for thinking development and educational improvement of the 21st century* (12nd Ed.). Nakhon Pathom: Phetkasem Printing Group Co., Ltd. (in Thai)
- National Statistical Office. (2020). *Summary of the "labor force survey in Thailand" (December b.e. 2563 (2020))* [Online]. Retrieved January 16, 2021, from: http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านสังคม/สาขาแรงงาน/ภาวการณ์ทำงานของประชากร/2563/Report_12_63.pdf. (in Thai)
- Office of Agricultural Extension and Development Region 3, Rayong. (2017). *The results for development of coaching of agricultural extensionist in eastern b.e. 2560 (2017)*. Rayong: Office of Agricultural Extension and Development Region 3, Rayong. (in Thai)
- Office of the Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. (2020). *A survey report about supporting and development of service systems to support students and students with disabilities in higher education institutions for academic year b.e. 2562 (2019)*. Bangkok: Office of the Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. (in Thai)
- Ogawa, H., Sakai, D., Lan, S. Y. & Kuno, K. (2012). *Introduction to job coach promoting sustainable employment of persons with disabilities*. Kuala Lumpur: MPH Group Publishing Sdn Bhd.
- Puvitayaphan, A. (2016). *Competency based 70:20:10 learning model*. Bangkok: H R Center. (in Thai)
- Sirithanyarat, C and Lowriendee, W. (2019). *Instructional system design* (2nd Ed.). Nakhon Pathom: Silpakorn University. (in Thai)
- Social Security Office. (2020). *Social security fund of compulsory insurance coverage (section 33) b.e.2554-2563 (2011-2020)* [Online]. Retrieved January 29, 2021, from: https://www.sso.go.th/wpr/assets/upload/files_storage/sso_th/ad7db10dbf68355e426ac9da9404afd4.pdf. (in Thai)
- Sutthirat, C. (2017). *80 Innovations with learner-centered approach* (8th Ed.). Nonthaburi: P Balance Design and Printing. (in Thai)
- Thai Workability Trade Association. (2016). *Job coach* [Online]. Retrieved October 29, 2020, from: http://www.workabilitythailand.com/?page_id=1503. (in Thai)