

เรื่องเล่าชีวิตของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็นในอุตสาหกรรมบริการ : กรณีศึกษาในโรงแรมระดับสี่ดาวในเขตประเวศ

LIFE HISTORY NARRATIVE OF A VISUALLY-IMPAIRED SPA THERAPIST IN HOSPITALITY INDUSTRY: A CASE STUDY IN 4-STAR HOTEL IN PRAWET DISTRICT

♦ วชิรากร มยุรี

อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโรงแรมและรีสอร์ท คณะอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี

Lecture, Hotel and Resort Management, Faculty of Hospitality Industry, Dusit Thani College,

E-mail: wacharakorn.ma@dth.ac.th

♦ พิทักษ์ ศิริวงศ์

รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Phitak Siri Wong

Assistant Professor Dr., Marketing, Faculty of Management of Science, Silpakorn University,

E-mail: phitak@ms.su.ac.th

Abstract

The purposes of this research were to examine a life history of a spa therapist with a visual impairment and self-technology for survival earning a living. This study used a qualitative approach by letting the spa therapist narrate her life history. Semi-structured questionnaire had been collected by in-depth interviewing, to key informant was a visually-handicapped spa therapist in a 4-star hotel in Bangkok including sub informants who are her family, supervisor and colleagues. According to the analysis and interpret by researcher, the finding indicated that the spa therapist had accepted a turning point of her life and adjusted herself to a new environment in order to live and started to work in a hospitality. Furthermore, the researcher found that the spa therapist had adopting self-technologies to use in her career life by using the senses and sensation in work, to think and remember things systematically, to adjusting herself into a new environment, to work high performance with other people.

Keywords: Self technology, Spa Therapist, Hospitality

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง 1) เรื่องเล่าชีวิตของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็น 2) เทคโนโลยีแห่งตัวตนในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็น โดยใช้วิธีวิทยาตามแนวทางเชิงคุณภาพ ด้วยการให้พนักงานสปาค้นคว้าเรื่องเล่าอัตชีวประวัติ (Life History and Narrative) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็นที่โรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และ ผู้ให้ข้อมูลเสริม คือ ครอบครัว ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และคนรอบข้างในชีวิตประจำวัน แล้วนำมาวิเคราะห์และตีความโดยผู้วิจัย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็น เรียนรู้และยอมรับถึงการสูญเสียและจุดเปลี่ยนของชีวิต ยอมรับเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อการดำรงชีวิตรอด ปรับตัวจากการประกอบอาชีพสู่อุตสาหกรรมบริการ และสร้างอัตลักษณ์ของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็น คือ การเรียนรู้ผ่านประสาทสัมผัสอื่น การคิดและจดจำอย่างเป็นระบบ การปรับตัวตามสภาพแวดล้อม การทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : เทคโนโลยีแห่งตัวตน พนักงานสปา อุตสาหกรรมบริการ

บทนำ

ความบกพร่องทางร่างกายเป็นสิ่งที่ทำให้เหมือนว่า ความเท่าเทียมที่มีอยู่นั้นลดหายไป ไม่ว่าจะเป็นความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว การรับรู้จากการได้ยินหรือแม้แต่การมองเห็น (แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับที่ 4, 2555) หลักการสำคัญในการสร้างสังคมที่มีความเท่าเทียม ให้คนที่มีความบกพร่องสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน การดำรงชีวิตได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ มีบริการเพื่อคนที่มีความบกพร่องเข้าถึงสิทธิตามกฎหมายและตอบสนองสิ่งจำเป็นของคนที่มีความบกพร่องแต่ละประเภท เช่น ทางสำหรับคนตาบอด ทางลาดเอียงสำหรับผู้พิการทางการเดิน เป็นต้น สร้างสภาพแวดล้อม และสังคมให้คนที่มีความบกพร่องสามารถเข้าถึงบริการและใช้ประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การขนส่งสาธารณะ การศึกษา อาชีพ กีฬา และการท่องเที่ยว เป็นต้น

อาชีพในอุตสาหกรรมบริการเป็นหนึ่งในอาชีพอีกหลาย ๆ อาชีพที่คนไทยได้รับคำชมทั้งในประเทศและต่างประเทศในการให้บริการ ความเป็นเอกลักษณ์ และในการรวมกลุ่มของประเทศในอาเซียน ประเทศไทยก็ยังได้รับให้เป็นศูนย์กลาง ที่ดูแลในด้านการท่องเที่ยว ดังนั้นการทำงานในอุตสาหกรรมบริการบางตำแหน่ง เช่น พนักงานบริการส่วนหน้า พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ยังคงต้องให้ผู้ที่มีความสมบูรณ์ทางร่างกายเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากลักษณะของงานที่ต้องรับผิดชอบอย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมบริการนั้น เป็นช่องทางที่ผู้บกพร่องหรือผู้พิการสามารถร่วมงานได้ โดยยังคงมีอีกหลายสถานประกอบการที่ยินดีให้ผู้ที่มีความบกพร่องในด้านต่าง ๆ ได้เข้าร่วมงาน (Thailand Hotel Job, 2558: ออนไลน์)

บริการหรือการทำงานของผู้ที่มีความบกพร่องนั้น ยังคงใช้ความสามารถด้านอื่นในการประกอบอาชีพเพื่อชดเชยในด้านที่ตนเองบกพร่อง เช่น ผู้ที่มีความบกพร่องทางการพูดสามารถที่จะให้บริการลูกค้าด้วยการตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการจองห้องพัก หรือผู้ให้บริการด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่มีความบกพร่องทาง

การเดิน เป็นต้น อุตสาหกรรมบริการที่เป็นระดับบน เช่น สปาที่ให้บริการกับลูกค้าของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เป็นต้น การให้บริการจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เน้นการให้บริการที่จะให้เกิดข้อบกพร่องน้อยที่สุดและสร้างความประทับใจสูงสุด

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าอาชีพในอุตสาหกรรมบริการนั้นสามารถทำให้ผู้ที่มีความบกพร่องดำรงชีวิตและอัตลักษณ์ของตน ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจศึกษา เรื่องเล่าชีวิตของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็นในอุตสาหกรรมบริการ: กรณีศึกษาในโรงแรมระดับสี่ดาวในเขตประเวศ ที่นำไปสู่เทคโนโลยีแห่งตัวตน ในการประกอบอาชีพและดำรงชีวิตในอุตสาหกรรมบริการได้อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเรื่องเล่าชีวิตของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็น
2. เพื่อศึกษาเทคโนโลยีแห่งตัวตนในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็น

ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ของงานวิจัยชิ้นนี้ มุ่งที่ 2 ประเด็นดังนี้

1. เรื่องเล่าชีวิตของพนักงานสปาในด้านการสูญเสียการมองเห็นและการทำงานในอุตสาหกรรมบริการ
2. รูปแบบเทคโนโลยีแห่งตัวตนของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็น ที่สามารถทำให้พนักงานสปา ดำรงตัวตนและประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมบริการได้

ขอบเขตด้านข้อมูลและสถานที่ ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) เพศหญิง จำนวน 1 คน คือ พนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็น ที่โรงแรมระดับสี่ดาว แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร และผู้ให้ข้อมูลเสริม (Sub Informant) เพศชายและหญิง จำนวน 4 คน

ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

เรื่องเล่าชีวิต หมายถึง ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่ผ่านมา ถ่ายทอดมุมมองและข้อเท็จจริงต่าง ๆ ผ่านการเล่าเรื่อง ประสบการณ์การดำรงชีวิต

เทคโนโลยีแห่งตัวตน หมายถึง สิ่งที่บุคคลคนนั้นสร้างและให้ความหมาย (Self-concept) หรือ อัตลักษณ์ที่บุคคลนั้นแสดงออกมา เช่น พฤติกรรม วิธีการคิด เป็นต้น

พนักงานสปา หมายถึง ผู้ให้บริการนวดไทย นวดน้ำมัน นวดผ่อนคลายความเมื่อยล้า หรือขัดผิวพรรณบำรุง ในสถานประกอบการสปาและ/หรือโรงแรมที่มีแผนกสปา

อุตสาหกรรมบริการ หมายถึง สถานประกอบการที่ให้บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สปา ฟิตเนส ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม สัมมนา เป็นต้น

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. สร้างแรงบันดาลใจ/กำลังใจให้ผู้ที่พักพร้อมทางการมองเห็นหรือพิจารณาอื่น ๆ และสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตน จากเรื่องเล่าชีวิตของพนักงานสปาที่ที่พักพร้อมทางการมองเห็น โดยเฉพาะผู้ที่สูญเสียการมองเห็น
2. เปิดพื้นที่ให้ผู้ที่พักพร้อมทางการมองเห็นหรือพิจารณาอื่น ๆ สามารถเข้าร่วมงานในอุตสาหกรรมบริการภาคเอกชน เช่น สถานประกอบการโรงแรมระดับสี่ดาวขึ้นไป สถานประกอบการสปา หรืองานบริการในด้านอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการศึกษาเรื่องเล่า

แต่เดิมวิธีการเข้าถึงความรู้หรือความจริงตามปรัชญาตามกระบวนทัศน์ปฏิฐานนิยม (Positivism) ความรู้หรือความจริงนั้นดำรงอยู่รูปวัตถุวิสัย และตายตัวในธรรมชาติอย่างเป็นกลาง ความจริงไม่จำเป็นต้องให้ความหมายหรือตีความ (องอาจ นัยพัฒน์, 2551) โดยยึดหลักการและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงความรู้หรือความจริง ที่ต้องปราศจากความลำเอียง อคติหรือความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งยังเป็นกฎที่เป็นหนึ่งเดียว มีความเป็นสามัญการ (Generalization) สามารถที่จะศึกษาแบบแยกส่วนระหว่างเหตุและผล ผู้รู้และสิ่งที่ถูกรู้ นอกจากนี้ยังสามารถนำผลที่ได้มาใช้อธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมด้วยกฎหรือทฤษฎีที่เป็นคำอธิบายเชิงสาเหตุ มีการตรวจสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

วิถีปฏิบัติที่คนส่วนใหญ่เชื่อตามความคิดนวมัยโดยหลัก กฎ และระเบียบ สร้างความกดทับต่อผู้คนบางส่วนในสังคมให้ถูกมองว่าเป็นคนที่แตกต่างหรือคนชายขอบ (Legal Pluralism) เช่น ผู้พิการหรือผู้ที่สูญเสียคุณสมบัติบางอย่าง ผู้ที่เปี่ยงเบนทางเพศ หรือกลุ่มคนที่อยู่ไกลจากความทันสมัย ตามแนวคิดของมิเชล ฟูก็อดต์ (Michel Foucault) กลายเป็นผู้ที่ก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม ไม่เป็นที่ยอมรับและไม่สามารถดำรงความเป็นตัวตนของตนเองได้ ทำให้บุคคลดังกล่าวถูกเบียดไปอยู่นอกกรอบของวาทกรรม (Discourse) ของแนวคิดนวมัยผ่านเรื่องเล่าหลัก (Grand Narrative) ทั้งที่ยังมีเรื่องเล่ารอง อีกมากมายที่ถูกกีดกันและไม่เคยได้นำเสนอออกมาให้สังคมส่วนใหญ่ได้รับรู้

การศึกษาเรื่องเล่าที่มีความเชื่อตามปรัชญาวิจัย แบบกระบวนทัศน์ทางเลือก (Alternative Paradigms) เชื่อว่าความรู้ที่เรารู้เกิดจากการให้ความหมายหรือการตีความจากมนุษย์ ไม่ได้อยู่ในรูปของวัตถุวิสัยที่สามารถวัดหรือประเมินค่าได้ นภากาศ หะวานนท์ (2552) ได้ศึกษา การศึกษาเรื่องเล่าที่ให้ความสนใจกับบุคคลที่ให้ความหมายกับประสบการณ์มากมายที่ผ่านเข้ามาในชีวิต และถูกมองว่าการวิจัยสามารถเคลื่อนไปสู่ความคิดที่ว่า ความจริงถูกสร้างโดยกระบวนการทางสังคม มนุษย์ใช้เรื่องเล่าและเรื่องราวที่สร้างขึ้น ในการจัดระเบียบออกมาเป็นบท ตอน หรือฉากต่าง ๆ วิธีการศึกษาเรื่องเล่า ยังให้ความสำคัญ กับผู้เล่าเรื่องซึ่งมีประสบการณ์ที่นักวิจัยให้ความสนใจ ในฐานะเป็นผู้ร่วมวิจัยที่เป็นผู้รู้ และสามารถสะท้อนตัวตนออกมาแทนการมองว่าผู้เล่า

เป็นวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ในกระบวนการวิจัย วิธีการศึกษาเรื่องเล่ายังเป็นประเด็นใหม่ในการวิจัยและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมศาสตร์

แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการและคุณภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, (2541) ได้นิยาม การบริการ (Service) ว่าเป็น กิจกรรมที่สนองความต้องการของลูกค้า และลูกค้ามีความพึงพอใจ นอกจากนี้ Kotler Philip (2546) ยังกล่าวว่า การบริการ (Service) คือ การกระทำหรือวิธีปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะหรือตัวตน (Intangible) จึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ การให้บริการจะผูกติดหรือไม่ผูกติด กับตัวสินค้าก็ได้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) อธิบายว่าคุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ หมายถึง การรักษาระดับการให้บริการที่โดดเด่นมากกว่าคู่แข่ง และदनัย เทียนพุม (2544) อธิบายถึงคุณภาพบริการว่า หมายถึง กระบวนการได้มาซึ่งสินค้า ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ไม่มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องเกิดขึ้นเลยอีกทั้งยังเป็นส่วนสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า หรือการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิทักษ์ ศิริวงศ์ และปัทมาอร เสี่ยงแดง (2554) ศึกษาเรื่อง การท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย โดยใช้วิธีวิทยาการศึกษาอัตชีวประวัติและเรื่องเล่า ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ จากผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 15 คน จากการศึกษาพบว่า การเคลื่อนไหวเป็นเพียงข้อจำกัดทางร่างกาย เป็นปมด้อยจากมุมมองของคนปกติในสังคม จากข้อจำกัดดังกล่าวส่งผลให้การเดินทางท่องเที่ยวมีปัญหาและอุปสรรค ปัญหาส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากสภาพความบกพร่องของผู้พิการ แต่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวย ในการเดินทางท่องเที่ยว อุปสรรคที่สำคัญคือ ทักษะคติเชิงลบของคนในสังคมที่มักมองว่าผู้พิการเป็นบุคคลชายขอบ เป็นผู้ด้อยความสามารถ ด้านทัศนคติเชิงบวกผู้พิการได้รับความประทับใจในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวจากผู้คนในสังคม ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ได้แก่ การมีทางลาด และกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็น การมีเส้นทางสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และมีสิ่งอำนวยความสะดวก หากสังคมได้ตระหนักและให้ความสำคัญอย่างจริงจัง ผู้พิการจะหลุดพ้นจากปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยว มีสิทธิเข้าถึง ใช้ประโยชน์จากบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกับทุกคนในสังคม

อานนท์ วันลา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนของสมาชิกวุฒิสภาผู้พิการทางสายตา มีวัตถุประสงค์การศึกษา คือ การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตน จากความคิด ทักษะคติ ความรู้สึกรจากการสูญเสียของสมาชิกวุฒิสภาผู้พิการทางสายตา ศึกษาตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิทยาการศึกษาอัตชีวประวัติ และเรื่องเล่าประสบการณ์การดำเนินชีวิต เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนประเด็นแรก คือ การเห็นคุณค่าของตน เป็นจุดเริ่มต้นและพื้นฐานในการสร้างอัตลักษณ์ ประเด็นที่สอง คือ ครอบครัว การเลี้ยงดูและความสัมพันธ์ในครอบครัว เป็นบ่อหลอมของความคิดและทักษะคติ และประเด็น

ที่สาม คือ สิ่งแวดล้อม ได้แก่ สังคม วิธีการดำเนินชีวิต ประโยชน์จากการศึกษาผู้พิการสามารถนำแนวคิดการสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตน ไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิต

คำถามการศึกษาวิจัย

พนักงานสปาที่บกพร่องทางสายตามีเรื่องเล่าชีวิตและมีเทคโนโลยีแห่งตัวตนในการดำรงชีวิตและทำงานในอุตสาหกรรมบริการอย่างไร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การเลือกผู้ให้ข้อมูล

ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำนวน 1 คน เพศหญิง เพราะผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็นในอุตสาหกรรมบริการ ให้บริการอยู่ที่โรงแรมระดับสี่ดาวแห่งหนึ่งในเขตประเทศ กรุงเทพมหานคร มีความโดดเด่นในการให้บริการจากคำชมของลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีความสามารถในการประกอบอาชีพด้วยตนเอง ส่วนผู้ให้ข้อมูลเสริม ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์เพื่อใช้ยืนยันและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล บางประเด็นจากผู้เล่าหลัก

วิธีวิจัยเรื่องเล่าและอัตชีวประวัติ

การศึกษา : เรื่องเล่าชีวิตของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็นในอุตสาหกรรมบริการ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีวิทยาที่ผู้วิจัยใช้ศึกษาปรากฏการณ์ครั้งนี้คือ การศึกษาอัตชีวประวัติและเรื่องเล่า (Life History and Narrative Approach) นภวรรณ หะวานนท์ (2550) ได้อธิบายว่า วิธีวิทยานี้คือ การเข้าถึง ความหมายของประสบการณ์ชีวิต จากการศึกษาวิธีคิด การนิยามหรือการให้ความหมาย ถือเป็นการศึกษาภายใต้กระบวนการสร้างสรรค์สังคม ที่เน้นการตีความและการให้ความหมายกับเรื่องราวต่าง ๆ นับจากอดีตถึงปัจจุบันและยังส่งผลถึงอนาคต เรื่องเล่าประสบการณ์จึงนำเสนอในรูปแบบของอัตชีวประวัติสู่การวิเคราะห์บริบททางสังคม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้เก็บข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เครื่องบันทึกเสียง สมุดจดบันทึก ปากกา กล้องถ่ายภาพ และผู้ทำวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้อง

การเก็บข้อมูลเรื่องเล่าและอัตชีวประวัติครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ อาศัยความคุ้นเคย การเก็บข้อมูลยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ เพื่อจะได้สามารถสังเกตพฤติกรรม และการตอบโต้ของผู้ให้สัมภาษณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึก ความคิด การเก็บข้อมูลในลักษณะการเล่าเรื่องของสิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์ประสบและผ่านมาในชีวิต ผ่านมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดจากการทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และมีการปรับเปลี่ยนเพื่อความเหมาะสมตามสถานการณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาผ่านการถอดข้อมูลและผ่านกระบวนการพรรณนาวิเคราะห์และตีความของผู้วิจัย และตรวจสอบความถูกต้องตามแนวทางของ Uwe Flick (2007) ด้วยวิธีสามเส้า

(Triangulation Methods) ด้านข้อมูล (Data Triangulation) และด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) โดยนำข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ตรวจสอบและยืนยันจากผู้ให้ข้อมูลเสริมต่าง ๆ แล้วจึงเสนอผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยที่ค้นพบ รวมถึงข้อเสนอแนะ และตรวจสอบข้อมูลจากผู้วิจัยร่วม งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญต่อจรรยาบรรณในการทำวิจัย ผู้วิจัยไม่สามารถเปิดเผยชื่อ นามสกุล และรายละเอียดส่วนตัวผู้ให้ข้อมูลหลักและผู้ให้ข้อมูลเสริมได้

ผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์พนักงานที่บกพร่องทางการมองเห็น ในโรงแรมระดับสี่ดาว ผู้ให้ข้อมูลหลัก และครอบครัว ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและคนรอบข้าง ผู้ให้ข้อมูลเสริม จากนั้นนำมาวิเคราะห์ด้วยแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษามีดังนี้

เรื่องเล่าชีวิตของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็น

การสูญเสียและจุดเปลี่ยน

เรื่องเล่าจากพนักงานที่บกพร่องทางการมองเห็น เมื่อตอนอายุ 16 ปีประสบอุบัติเหตุทางรถจักรยานยนต์ ศีรษะกระแทกพื้นทำให้หมดสติ และเมื่อฟื้นขึ้นมาสายตายังคงสามารถมองเห็นได้เป็นปกติ จากนั้นได้แต่งงานมีบุตรสาว 1 คน หลังจากคลอดบุตรสาวได้ 5 วัน เริ่มมีอาการปวดตาและตาอักเสบทั้งสองข้าง ผู้ให้ข้อมูลได้รับการรักษาจากจักษุแพทย์ตลอด จนลูกสาวเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาล สายตาก็เริ่มเลือนรางลง และไม่สามารถกลับมามองเห็นได้ดังเดิม หลังจากสูญเสียการมองเห็นแล้ว ในใจมีแต่ความท้อแท้และสิ้นหวัง มีความคิดที่จะผูกคอเพื่อฆ่าตัวตาย แต่มารดาของผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้ยินเสียงจึงถามว่าจะทำอะไร ผู้ให้ข้อมูลจึงหยุดและคิดว่าถ้าตนเองเสียชีวิตไปตอนนี้ ลูกจะอยู่อย่างไร ความอบอุ่นของใครก็ไม่เท่ากับของแม่ จึงกลับมาตรองดูอีกครั้งและยอมรับความจริงกับสิ่งที่เกิดขึ้นว่าเราไม่สามารถมองเห็นได้ แต่เรายังคงต้องมีชีวิตอยู่ต่อไปให้ได้

การเปลี่ยนแปลงเพื่อดำรงอยู่

การฝึกเพื่อช่วยเหลือตนเองในการดำรงชีวิตของผู้ให้ข้อมูลหลัก จากประสบการณ์ที่ผ่านมาเมื่อตอนยังสามารถมองเห็นได้ โดยทบทวนถึงสิ่งที่เป็นอันตราย เช่น ปลั๊กไฟ ของมีคม บันได หรือของจากที่สูงภายในบ้าน จากนั้นฝึกการซักผ้า รีดผ้า ตลอดจนสามารถทำกับข้าวได้ การป้องกันตัวเองจากไฟฟ้า จะเน้นการใช้สวิทช์ไฟมากกว่าการเสียบปลั๊กไฟ การประกอบอาชีพผู้ให้ข้อมูลหลักเล่าว่า เริ่มจากการรับจ้างใช้ทักษะการสัมผัสเป็นฐาน เช่น การเด็ดจุกพริก การแกะเปลือกกระเทียม เป็นต้น จากนั้นเริ่มรับจ้างหั่นผักที่ร้านอาหาร เมื่อลูกสาวโตขึ้นเริ่มให้ลูกสาวเป็นตาแทนในการบอกทางเพื่อปั่นจักรยาน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้ปั่น จนลูกสาวสามารถปั่นด้วยตนเองได้ก็ช่วยลดภาระในการไปซื้อของ เช่น วัตถุดิบประกอบอาหาร หรือของใช้ในครัวเรือน (ผู้ให้ข้อมูลหลัก) “สงสารลูกสาวเหมือนกันที่ต้องคอยทำแทนในหลาย ๆ อย่าง ต้องเรียนรู้ให้ทำเป็นก่อนวัยอันควร” จากข้อความดังกล่าวส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลหลักต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำรงชีวิต และช่วยเหลือตนเองมากขึ้นเพื่อไม่ให้ลูกสาวต้องทำงานหนัก

พ.ศ. 2548 ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้ย้ายเข้ามาทำงานที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากน้องสาวเปิดกิจการร้านอาหาร โดยตอนนั้นคอยช่วยเตรียมและประกอบอาหาร ด้วยสภาพเศรษฐกิจและการแข่งขันจนไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ผู้ให้ข้อมูลหลักจึงตัดสินใจหางานใหม่ ระหว่างที่หางานนั้น ได้แวะทานอาหารที่ร้านหมูกระทะ แห่งหนึ่งมีคนตาบอดขึ้นร้องเพลง จึงให้ลูกสาวติดต่อสอบถามขอสมัครเป็นนักร้อง เพราะตนเองมีความสามารถด้านการร้องเพลง ทางร้านได้มอบโอกาสให้ทำงานเป็นพนักงานประจำ ได้รับเงินเดือนโดยกลางวันเป็นพนักงาน ในร้านคอยช่วยเตรียมวัตถุดิบต่างๆ และกลางคืนร้องเพลงที่ร้านเช่นกัน

ระหว่างทำงานที่ร้านหมูกระทะ โอกาสจากทางภาครัฐในโครงการสร้างงาน สร้างรายได้ ปี พ.ศ. 2549 ซึ่งประกาศรับสมัครคนเข้าอบรม ผู้ให้ข้อมูลหลักได้รับโอกาสจากช่องทางนี้ (ผู้ให้ข้อมูลหลัก) “โครงการสร้างงานสร้างรายได้ เราไม่ใช่คนในชุมชนแต่มีคนสมัครน้อยเลยได้โอกาสเรียน” การเรียนในครั้งนี้ต้องเรียนร่วมกับคนที่มองเห็นได้ปกติ ตนเป็นคนเดียวที่มองไม่เห็น ตอนนั้นรู้สึกกดดันเป็นอย่างมากว่าจะรับรู้ข้อมูลได้อย่างไร จะเรียนรู้วิธีการนวดได้อย่างไร จึงอาสาเป็นหุ่นให้อาจารย์นวด และจดจำท่าต่าง ๆ ถ้าวันไหนที่ไม่ได้เป็นหุ่น ก็จะใช้วิธีการถามจากผู้ช่วยของอาจารย์ สิ่งที่จะช่วยให้เราเรียนได้คือความจำ และการจำอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นเป็นตอน เพราะการนวดมีขั้นตอนที่ชัดเจน ตนจึงขอร้องให้ผู้ช่วยอธิบายโดยไม่ข้ามขั้นตอน สิ่งที่ได้จากการเรียนครั้งนี้ คือ นวดไทย นวดฝ่าเท้า และนวดประคบหลังคลอด จากนั้นก็ประกอบอาชีพรับจ้างนวดไทยในเวลากลางวัน และกลางคืนร้องเพลงที่ร้านหมูกระทะเช่นเคย ความรู้ที่ตนเรียนคิดว่าไม่มีที่สิ้นสุด ตนได้เรียนรู้เรื่องเส้นเพิ่มจากผู้รู้เรื่องระบบเส้นของร่างกาย และตนได้ฝึกฝนเพิ่มเติมความรู้ตลอดมา

การเข้าสู่อุตสาหกรรมบริการ

ระหว่างการเดินทางไปทำงานด้วยจักรยานยนต์รับจ้าง เกิดเหตุการณ์เหมือนว่าตนเองจะได้ประสบอุบัติเหตุ ความคิดนั้นแวบผ่านขึ้นมาเหมือนที่ตนได้เคยประสบ ถ้าตนเป็นอะไรไปใครจะดูแลลูกสาว เพราะตนได้แยกทางกับสามีเพราะตนคิดว่าทำบุญร่วมกันมาแค่นี้ (ผู้ให้ข้อมูลหลัก) “ถ้าแม่เลิกกับพ่อ หนูจะว่าอะไรไหม?” ผู้ให้ข้อมูลหลักคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดกับลูกสาว เพราะ ลูกสาวคือ คนที่คอยดูแล เป็นตาแทนคอยช่วยเหลือไปไหนไปด้วยกันตลอด ด้วยความสงสารลูกสาว (ผู้ให้ข้อมูลหลัก) “เมื่อเลิกเรียนแทนที่จะได้วิ่งเล่นกับเพื่อนหรือดูโทรทัศน์หลังทำการบ้านเสร็จ แต่ทุกวันนี้ต้องแบกการบ้านมาทำที่ร้านหมูกระทะ อดหลับอดนอนกว่าจะถึงบ้าน ได้แต่ปลอบใจลูกสาวว่า เราลำบากวันนี้เราคงไม่ลำบากตลอดไปหรอก”

จากนโยบายของภาครัฐ (พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2550) กำหนดว่าสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คน ขึ้นไป ให้รับคนพิการที่สามารถทำงานได้เข้าทำงานในอัตราส่วน 100:1 และทางโรงแรมเห็นความสำคัญของผู้ด้อยโอกาสหรือผู้พิการให้เข้าร่วมงานด้วยจากนโยบายของโรงแรมได้กำหนดตำแหน่งงานที่เหมาะสม เช่น ตำแหน่งพนักงานนวดไทยสามารถเปิดรับพนักงานที่มีความบกพร่องทางสายตาได้แต่ยังคงต้องผ่านเกณฑ์ของทางโรงแรม เช่น เอกสารรับรองการเรียนนวดไทย (เชลยศักดิ์และชาววัง) การสอบปฏิบัติ และบุคลิกภาพโดยรวมการให้บริการ จึงเป็นโอกาสให้กับผู้ที่บกพร่องทางการมองเห็นได้ร่วมงานในตำแหน่งนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นโอกาสดังกล่าว จึงสมัครร่วมงานที่โรงแรมแห่งนี้ “ตอนแรกรู้สึกเกร็งเป็นอย่างมาก เพราะโรงแรมมีขนาดใหญ่และคนเยอะมาก แต่ในใจคิดว่าอย่างลัวในสิ่งที่ยังไม่ได้ลองทำ” การสัมภาษณ์จากผู้จัดการแผนกสปาและผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดี ไม่ได้มีความรู้สึกที่เราเป็นคนที่แตกต่างกันหรือคนขายขอบ (Legal Pluralism) ตนจึงได้รับการต้อนรับเป็นพนักงานที่โรงแรมแห่งนี้เป็นอย่างดี

เทคโนโลยีแห่งตัวตนในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็น

ปรากฏการณ์เทคโนโลยีแห่งตัวตน

การเรียนรู้

ผู้ให้ข้อมูลหลักเล่าว่า โดยส่วนตัวตนเป็นคนชอบเรียนหนังสือแต่เพราะว่าเรามองไม่เห็นจึงจำเป็นต้องหยุดไป นอกจากนี้นั้นยังคิดเสมอว่างานมีความสัมพันธ์กับความรู้ (ผู้ให้ข้อมูลหลัก) “ถ้าอยากทำงานที่สูงขึ้น ความรู้ก็ต้องสูงขึ้นด้วย” การเรียนนวดไทยไม่ใช่แค่การนวดอย่างเดียวที่ช่วยแก้อาการได้ ยังคงต้องมียาที่ใช้ประกอบสำหรับการนวด ตนได้ศึกษาเพิ่มเติมด้านผู้ช่วยแพทย์ประกอบโรคศิลป์ เมื่อจบได้ใบรับรอง จนสามารถผสมยานวดหรือลูกประคบได้ เป็นการต่อยอดความรู้ในสายการนวดไทยต่อไป ผู้ให้ข้อมูลหลักยังเล่าต่ออีกว่า เราสูญเสียสิ่งหนึ่งนั่นคือ การมองเห็น แต่เรายังสามารถที่จะรับรู้ทางการสัมผัส เสียง และกลิ่น เป็นต้น ซึ่งสามารถช่วยเป็นช่องทางในการจดจำสิ่งต่าง ๆ เมื่อเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมบริการ จำเป็นต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ทั้งสภาพแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรมการทำงาน

การคิดและจดจำอย่างเป็นระบบ

ผู้ให้ข้อมูลหลักเล่าถึงขั้นตอนและลำดับเป็นเรื่องสำคัญมากของการเรียนรู้ เพราะผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถที่จะมองเห็นได้อาศัยการฟังและทวนหลาย ๆ ครั้งเพื่อจดจำเรื่องราวต่าง ๆ ตนเคยประสบปัญหาหลายครั้ง (ผู้ให้ข้อมูลหลัก) “ตอนเรียนมีหลายครั้งที่เวลาเรียน เสียงที่บันทึกไม่ตรงกับกรปฏิบัติจริง ทำให้ตนจดจำผิด แต่จะใช้วิธีการทวนและถามซ้ำเพื่อตรวจสอบว่าการเรียนรู้นั้นถูกต้องหรือไม่” กระบวนการคิดและสร้างภาพจินตนาการทำให้ตนสามารถจดจำได้เร็วขึ้น ถ้าเป็นสิ่งแปลกใหม่ตนจะสัมผัสและถามถึงวิธีการใช้งานสิ่งเหล่านั้น (ผู้ให้ข้อมูลหลัก) “ให้เพื่อนร่วมงานคอยอธิบายลักษณะของสิ่งที่ต้องเจอว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร มีส่วนว่า ไค้งหรือไม่ หรือเป็นทางเดินตรงแบบไหน และใช้การสร้างภาพในหัวเอาไว้ว่ามีลักษณะอย่างไร นอกจากนี้ยังใช้วิธีการนับก้าว และพยายามจำ ที่ทำได้เช่น การปูผ้าคลุมเตียง ในห้องบริการลูกค้า เราก็ใช้วิธีการสัมผัสเอา ว่ามันเรียบมันตึงไหม” เมื่อสามารถเข้าใจกระบวนการ การทำครั้งต่อไปเป็นเพียงแค่ทักษะสำหรับการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ

การปรับตัวตามสภาพแวดล้อม

ผู้ให้ข้อมูลหลักเล่าว่า เมื่อเริ่มทำงานทุกอย่างเปลี่ยนไป สิ่งที่เคยมีกับบริบทสังคมใหม่ โรงแรมมีวิธีการทำงานที่เน้นคุณภาพการให้บริการ เราไม่เพียงแต่ใช้ชื่อของพนักงานนวดไทยของตน แต่ผู้ให้ข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของชื่อเสียงโรงแรมแห่งนี้ การทำงานเป็นทีม ขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานต่าง ๆ วิธีการเรียนรู้ที่

ต้องใช้มากขึ้น (ผู้ให้ข้อมูลหลัก) “ต้องมีการประชุมตอนเช้าก่อนเริ่มงาน (Morning Brief) เรียนรู้วิธีการทำงาน และขั้นตอน วิธีการพูด วิธีการต้อนรับ และที่สำคัญคือ ภาษาอังกฤษ” วิธีที่ตนใช้ในการศึกษา คือ การฟังและจัดลำดับ จากการบันทึกเสียงโดยโทรศัพท์มือถือ สัมผัสและจินตนาการภาพในหัว โดยคำนึงถึงสิ่งที่เป็นอันตรายเป็นอันดับแรก ข้อมูลในส่วนนี้ตนใช้วิธีการถาม เช่น มีบันได กระจก หรือสิ่งที่ต้องระวังเป็นพิเศษหรือไม่ จากนั้นจะใช้นักกาวัดเสียงเพื่อใช้ในการทบทวนสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การเรียนรู้แบบนี้ตนคิดว่าอะไรที่พอจะทำได้ก่อนเราต้องทำก่อนให้คนอื่นช่วยเหลือ เพราะเมื่อทุกคนต้องให้บริการกับลูกค้า (ผู้ให้ข้อมูลหลัก) “ถ้าเหลือเราเพียงคนเดียว จะไปทำธุระห้องน้ำต้องทำอะไร ถ้าคนอื่นก็ต้องทำงานดังนั้นเราต้องเรียนรู้”

การทำงานร่วมกับผู้อื่น

ผู้ให้ข้อมูลเสริมเล่าว่า ต้องมีเพื่อนร่วมงานเป็นผู้บกพร่องทางการมองเห็น ในการทำงานคำถามที่เกิดขึ้นทันทีคือ กระบวนการดูแล และกระบวนการประเมินการทำงานจะทำได้อย่างไร เป็นข้อหนักใจของหัวหน้างาน การประเมินผลการทำงานทางโรงแรมประชุมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตามรูปแบบของโรงแรม (Personal Assessment: PA) ทางโรงแรมได้อธิบายเกณฑ์การประเมินให้พนักงานฟังอย่างชัดเจน และให้พนักงานบันทึกเสียง เพื่อเป็นหลักฐานและใช้ทบทวนว่า องค์กรต้องการอะไร วิธีปฏิบัติทำอะไร สิ่งที่เราเห็นคือ ความพยายามและความกระตือรือร้น ของพนักงานในการเรียนรู้เงื่อนไขขององค์กร สวัสดิการที่โรงแรมเอื้อให้มากกว่า คือ สามารถใช้ห้องน้ำร่วมกับแขกของโรงแรมได้ เพราะว่าถ้าต้องเดินไปใช้ของส่วนพนักงานจะได้รับความไม่สะดวก ส่วนด้านอื่น ๆ โรงแรมให้เท่าเทียมกับส่วนพนักงานอื่น นอกจากนี้สิ่งที่ตนรู้สึกคือ (ผู้ให้ข้อมูลเสริม) “ผมไม่ได้รู้สึกว่าเป็นภาระอะไร เพราะส่วนใหญ่พนักงานสามารถดูแลตนเองและอยู่ร่วมกับผู้อื่น และยังเป็นสีสันให้กับทางแผนก”

ประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลเสริมเล่าว่า ความรู้ความสามารถที่พนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็นมี สามารถตอบโจทย์ของทางองค์กรได้เป็นอย่างดี คุณภาพการให้บริการจากสิ่งที่ลูกค้าแสดงกลับมาผ่านจดหมายคำชมของทางโรงแรม พนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็นสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ลูกค้าไม่ได้รู้สึกถึงความแตกต่างของการที่ด้อยกว่าของการบริการจากพนักงานคนอื่น สิ่งพิเศษกว่าคือ การตั้งคำถามถามลูกค้า พนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็น จะตั้งคำถามที่หลีกเลี่ยงคำตอบที่ได้คำตอบเป็นอวัจนภาษา (ภาษากาย) หรือแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าตนเองบกพร่องทางการมองเห็น เพื่อให้ลูกค้าบอกความประสงค์เป็นเสียงในระหว่างการให้บริการ (ผู้ให้ข้อมูลหลัก) “ตอนให้บริการแขก พยายามตั้งคำถามที่หลีกเลี่ยงการได้คำตอบพยักหน้า หรือส่ายหน้า หรือบอกลูกค้าเลยว่าขอเป็นเสียงนะคะ เพราะว่าไม่สามารถมองเห็นได้” นอกจากนี้บุตรีสาว ยังมีความภาคภูมิใจในตัวผู้ให้ข้อมูลหลักในประสิทธิภาพการทำงาน และความสามารถทำหน้าที่ของมารดาการเลี้ยงดู ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี แสดงให้เห็นว่าไม่เพียงแต่งานที่ทำแต่หน้าที่ของมารดาผู้ให้ข้อมูลหลักยังคงทำอย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

เปิดกว้างสู่ความเท่าเทียม

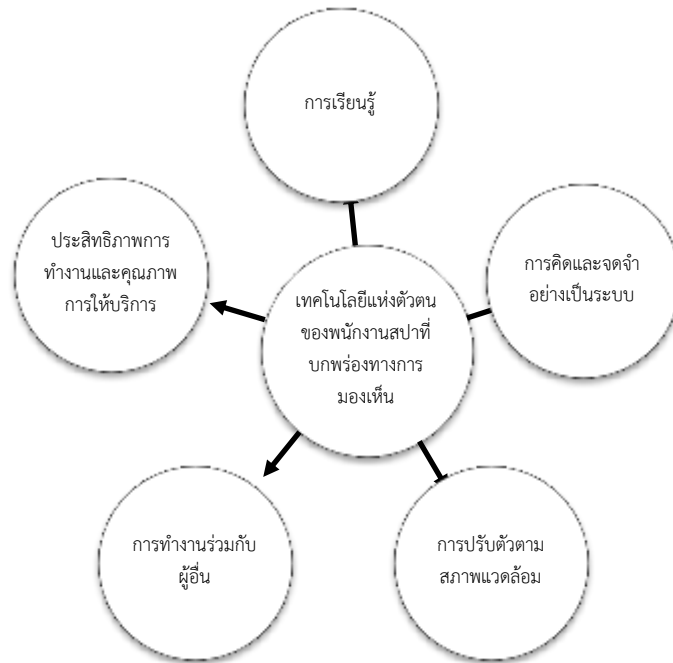
มุมมองผู้ให้ข้อมูลเสริมอธิบายว่า ธุรกิจโรงแรมหลาย ๆ แห่งในประเทศไทยและต่างประเทศที่ได้รับการรับรองตั้งแต่ 4-5 ดาว สายตาของคนทั่วไปคือ ธุรกิจที่แตกต่างในการให้บริการ การส่งมอบงานบริการที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้า แตกต่างจากการไปซื้อผลิตภัณฑ์อื่นที่ได้สิ่งของกลับบ้าน ทางโรงแรมต้องการให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดี และความพึงพอใจสูงสุดเมื่อใช้บริการที่โรงแรม ดังนั้นโรงแรมจำเป็นต้องมีเกณฑ์ในการพิจารณา โดยดูความสามารถเป็นหลักและความรักในการบริการ ทักษะบางทักษะอาจไม่จำเป็นกับงานบางตำแหน่ง เพราะทักษะหรือความสามารถที่มีอาจเพียงพอกับตำแหน่งงานที่โรงแรมต้องการ เช่น การตอบอีเมลลูกค้า แผนกแม่บ้าน หรือแผนกสปาอย่างกรณีนี้ เป็นต้น (ผู้ให้ข้อมูลเสริม) “เราคำนึงถึงความสามารถที่มี ทักษะที่จำเป็น และเหมาะสมกับตำแหน่ง สามารถช่วยขับเคลื่อนการทำงานของเรามากกว่า เพราะผู้ที่บกพร่องยังต้องอยู่ในสังคมและต้องมีอาชีพที่เลี้ยงดูตัวเองและครอบครัวต่อไป” นอกจากนี้ข้อกำหนดทางกฎหมาย อาจไม่เป็นข้อบังคับที่ต้องมีผู้บกพร่องเข้าร่วมงาน แต่ที่ต้องเข้าร่วมเพราะความสามารถที่มีต่างหาก

ผู้ให้ข้อมูลหลักเล่าถึงว่า จากวันที่จะจบทุกอย่างด้วยการฆ่าตัวตายมาจนถึงวันนี้ เรื่องราวที่ตนได้ประสบมาตลอด เป็นสิ่งที่ดีมากที่ได้จากการทำงานในอุตสาหกรรมบริการอย่างเต็มตัว จนถึงวันนี้เป็นเวลาเกือบ 5 ปีแล้วที่ร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีการให้เกียรติซึ่งกันและกัน การวางตัวที่ดีทุกบริบท เช่น ผู้จัดการเพื่อนร่วมงานในแผนกหรือต่างแผนก ไม่ได้รับการถูกรังแกทำให้กลายเป็นคนชายขอบ เราเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมเป็นความภาคภูมิใจที่ทำให้ตนสามารถดำรงตัวตนอยู่ในสังคม ไม่ได้เป็นภาระให้กับคนในครอบครัวหรือสังคม ผู้ให้ข้อมูลหลักยังกล่าวอีกว่า ตนไม่ได้นั่งรอให้คนอื่นคอยช่วยเหลือ ตนมีความพยายามที่จะเรียนรู้เพื่อช่วยเหลือตนเองและโอกาสที่สังคมมีให้เสมอ (ผู้ให้ข้อมูลหลัก) “ผู้จัดการให้เกียรติเราเสมอ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ การให้เกียรติแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม เพื่อนร่วมงานคอยช่วยเหลือ เช่น เวลาทานข้าวก็จะอธิบายให้ฟังว่ามีอะไรทาน ชอบหรือไม่ชอบอะไร จะคอยดูแลตักอาหารให้ มีการดูแลเอาใจใส่ตลอด”

สรุปผล

ความเสมอภาคหรือเท่าเทียมในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถช่วยให้ผู้บกพร่องดำรงตนอยู่ในสังคมได้ ไม่เป็นภาระให้กับใคร ความเท่าเทียมนั้นจะเกิดขึ้นได้ต้องปราศจากความอคติ และความอคตินั้นต้องไม่เกิดขึ้นจากตัวของผู้บกพร่องเอง หรือเกิดจากสังคมที่มองกลับมา จากวัตถุประสงค์การศึกษาเรื่องเล่าในครั้งนี้ 1) เรื่องเล่าชีวิตของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็นข้อค้นพบในการศึกษา พบว่าพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็น เรียนรู้และยอมรับถึงการสูญเสียและจุดเปลี่ยนของชีวิต ยอมรับเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อการดำรงอยู่ และปรับตัวจากการประกอบอาชีพสู่อุตสาหกรรมบริการ 2) เทคโนโลยีแห่งตัวตนในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็น จากปรากฏการณ์ในครั้งนี้ผลการศึกษาพบเทคโนโลยีแห่งตัวตน ของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็น คือ การเรียนรู้ผ่านประสาทสัมผัสอื่น การคิดและจดจำอย่างเป็นระบบ การปรับตัวตามสภาพแวดล้อม การทำงานร่วมกับผู้อื่น และประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้สรุปผลแต่ละด้าน จากการสัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลหลักและผู้ให้ข้อมูลเสริม และแสดงในแผนภาพที่ 1 นอกจากนี้ โอกาสจากสังคมที่เปิดกว้างตามแนวความคิดหลังนวยสมัย (Post-modernism) การทำงานที่เคยจำกัดแต่สิ่งที่มีกฎเกณฑ์ตายตัว ได้มีความยืดหยุ่นจากภาครัฐและเอกชน เพื่อให้กลุ่มคนที่เคยถูกมองว่าเป็นคนชายขอบของสังคม สามารถมีที่ยืนในสังคมและรู้สึกว่าคุณค่า



แผนภาพที่ 1 แบบจำลองเทคโนโลยีแห่งตัวตนการดำรงตัวตนของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็นในอุตสาหกรรมบริการ

อภิปรายผล

จากการศึกษาถึงเรื่องเล่าชีวิตของพนักงานสปาที่บกพร่องทางการมองเห็นในอุตสาหกรรมบริการ: กรณีศึกษาโรงแรมระดับสี่ดาวในเขตประเวศ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. เรื่องเล่า ด้านการเรียนรู้และยอมรับถึงการสูญเสียและจุดเปลี่ยนของชีวิต การยอมรับเปลี่ยนแปลงและปรับตัวสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อการดำรงอยู่ สอดคล้องตามแนวคิดการศึกษาเรื่องเล่าของ นภาพรณ์ หวานนท์ (2552) ผู้ให้ข้อมูลได้สะท้อนความจริงออกมาเป็นฉากต่าง ๆ ของชีวิต สามารถสะท้อนตัวตนที่แท้จริงจากการเล่าถึงสิ่งที่ผ่านประสบการณ์ของตนเอง นอกจากนี้มุมมองการยอมรับตนเองว่าตนเองคือ คนที่สูญเสียการมองเห็น สอดคล้องกับ อานนท์ วันลา (2553) ว่าการเห็นคุณค่าแห่งตน เป็นจุดเริ่มต้นและพื้นฐาน และความสัมพันธ์ในครอบครัว เป็นเป้าหมายของความคิดและทัศนคติ นอกจากนี้ สังคมยังมีส่วนช่วยการดำรงชีวิตต่อไป ตลอดจนส่งผลให้ประสบความสำเร็จ หรือสามารถดำรงตัวตนในสังคมได้

2. ด้านเทคโนโลยีแห่งตัวตนประกอบด้วย การเรียนรู้ผ่านประสาทสัมผัสอื่น การคิดอย่างเป็นระบบ การปรับตัวตามสภาพแวดล้อม การทำงานร่วมกับผู้อื่นและประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการให้บริการ จากด้านต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยสรุปออกมาจากการเล่าเรื่องของผู้ให้ข้อมูลหลัก และเปรียบเทียบกับผู้ให้ข้อมูลเสริม

จากผลที่ได้สอดคล้องอย่างยิ่งกับการศึกษาของ อานนท์ วันลา (2553) การเห็นคุณค่าของตน เป็นจุดเริ่มต้น และพื้นฐานในการสร้างอัตลักษณ์ ประเด็นแรก คือ ครอบครั้ว การเลี้ยงดูและความสัมพันธ์ในครอบครั้ว เป็นตัวแบบของความคิดและทัศนคติ และประเด็นที่สอง คือ สิ่งแวดล้อม อันได้แก่ สังคม วิธีการดำเนินชีวิต และการศึกษา นอกจากนี้ คุณภาพการให้บริการของพนักงานสปา ยังสอดคล้องตามทฤษฎีคุณภาพการให้ บริการ ของ ดนัย เทียนพุ่ม (2544) ด้านคุณภาพบริการคือ กระบวนการได้มาซึ่งสินค้า ผลิตภัณฑ์หรือ บริการ ที่ไม่มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องเกิดขึ้นเลยอีกทั้งยังเป็นส่วนสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัยพบว่า

1. การปรับเปลี่ยนทัศนคติของเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญอย่างมาก กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้องทั้งในอุตสาหกรรมบริการ หรือต่างอุตสาหกรรม ควรส่งเสริมทำความเข้าใจ ปรับทัศนคติของคนในองค์กรทุกคน ให้เรียนรู้วิธีการอยู่ร่วมกันของพนักงาน มุ่งเน้นความเท่าเทียม และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และสิ่งที่สำคัญยิ่งกว่าคือ การทำให้ผู้ที่บกพร่องด้านต่าง ๆ รู้คุณค่าแห่งตนเอง และสามารถดำรงอยู่กับสิ่งที่เกิดขึ้นได้
2. กรมส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการและหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมบริการควรส่งเสริมการเรียนรู้ สร้างหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมตามลักษณะของผู้บกพร่องเพื่อรองรับให้ผู้บกพร่องสามารถร่วมงาน กับหน่วยงานหรือองค์กรของตน

งานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เจาะจงไปที่แผนกสปาของโรงแรม จึงควรศึกษาวิจัยผู้บกพร่องในด้านอื่นที่ร่วมงานอยู่ในอุตสาหกรรมบริการ เช่น แผนกแม่บ้าน แผนกจองห้องพักที่ทำงานผ่านอีเมล เป็นต้น
2. การศึกษาเทคโนโลยีแห่งตัวตนเป็นเอกลักษณ์ เฉพาะตัวของบุคคลดังนั้นการศึกษากฎนี้ก็เป็นเพียงตัวอย่างของปรากฏการณ์ เพียงหนึ่งเดียว ในงานวิจัยครั้งต่อไปสามารถศึกษาถึงผู้ให้ข้อมูลหลักอื่นที่มีความโดดเด่นและมีตัวตนที่ชัดเจนได้ เช่น ผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต หรือผู้ที่ล้มเหลว เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2550). พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ.
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. ฉบับที่ 4, 2555-2559.
- ดนัย เทียนพุ่ม. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : บุ๊คแบงค์.
- นภาพร หะวานนท์. (2550). การสร้างความรู้ภายใต้กระบวนการทัศน์สร้างสรรค์สังคม. วารสารสังคมผู้นำโขง. 3(3).

_____. (2552). วิธีการศึกษาเรื่องเล่า : จุดเปลี่ยนของการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์. **วารสารสังคม
ลุ่มน้ำโขง**. 5(2).

พิทักษ์ ศิริวงศ์และปัทมาอร เสี่ยงแดง. (2011). การท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย.
Veridian E-Journal. 4(2).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

องอาจ นัยพัฒน์. (2551). **การออกแบบ : วิธีการเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผสมผสานวิธีการ**.

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อานนท์ วันลา. (2553). **การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนสมาชิกวุฒิสภาผู้พิการทางสายตา**. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Flick, Uwe. (2007). **Managing Quality in Qualitative Research**. Sage. California.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. (1996). **Principles of Marketing** (8th ed). Prentice-Hall, Inc.

_____. **Thailand Hotel Job** เข้าถึงโดย <http://www.hoteljob.in.th/> วันที่เข้าถึง :

สิงหาคม, 2558. (ออนไลน์).



นายวัชรกร มยุรี วุฒิการศึกษา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปัจจุบันศึกษาระดับปริญญาโทบริหาร
สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการโรงแรมและรีสอร์ท คณะอุตสาหกรรมบริการ
วิทยาลัยดุสิตธานี



รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ วุฒิการศึกษา สาขาพัฒนศึกษาศาสตร์ การศึกษา
ดุสิตบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และสาขาสารนิเทศ
ศาสตร์ อักษรศาสตรมหาบัณฑิต คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร