

ความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ ในการพัฒนาศักยภาพผู้พิการ Corporate Social Responsibility on Potential Development of Disabled Persons

สุนทร สุวรรณละออ*, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ 1. ศึกษาปัญหาอุปสรรคความต้องการในการดำรงชีวิตของผู้พิการ 2. ศึกษาศักยภาพของผู้พิการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจ 3. ศึกษาความเป็นไปได้ของภาคธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของผู้พิการ 4. พัฒนาข้อเสนอในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจที่ต่อการพัฒนาศักยภาพผู้พิการ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัญหาอุปสรรคในการดำรงชีวิตของผู้พิการ คือ 1. ปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากตัวผู้พิการ และ 2. ปัญหาอุปสรรคอันเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อมที่อยู่ภายนอกตัวผู้พิการ ส่วนความต้องการของผู้พิการ ได้แก่ การยอมรับและความเข้าใจ โอกาสความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิต และการได้รับบริการพื้นฐานที่มีคุณภาพจากภาครัฐ
2. ศักยภาพของผู้พิการที่สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาศักยภาพผู้พิการของภาคธุรกิจ คือ ศักยภาพด้านร่างกาย ด้านจิตใจ อารมณ์ ความคิดและความเชื่อ และด้านสังคม

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพผู้พิการของภาคธุรกิจ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่ามีความเป็นไปได้มากที่ภาคธุรกิจจะตอบสนองความต้องการของผู้พิการ

4. ข้อเสนอ คือ ภาคธุรกิจควรนำแนวคิด CSR ตามกรอบ ISO 26000 ไปใช้ในการดำเนินธุรกิจให้มากขึ้นโดยเพิ่มประเด็นเรื่องผู้พิการลงไปทั้ง 7 หัวข้อหลัก

คำหลัก: ความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ, การพัฒนาศักยภาพ, ผู้พิการ

Abstract

There are 4 objectives on this research 1) study problems, obstacles, and the disabled's needs for living a life 2) study the disabled's potentials that meet the business sector's needs 3) study the business sector's possibilities in responding the disabled's needs 4) propose suggestions to promote social responsibilities in developing the disabled's potentials. This research utilized qualitative and quantitative research methods.

The results revealed:

1. The disabled's problems and obstacles in living a life included 1) problems and obstacles from the disabled themselves 2) problems and obstacles from the outer environment. The people with the disabilities needed: acceptance and understanding, opportunities, security in life, and standardized public services.

2. The disabled's potentials that meet the business sector's needs comprised Physical potential, mental potential, emotional potential, thinking and belief potential, and social potential.

3. The business sector's need to develop the disabled' potential was at a high level. This showed that the business sector was likely to respond the disabled's needs.

4. The suggestions to promote social responsibilities in developing

the disabled's potentials revealed that the business sector should apply CSR with the issue on the people with the disabilities in the 7 core subjects according to ISO 26000 framework.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), Potential development, Disabled persons

บทนำ

ความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจหรือที่รู้จักกันทั่วไปว่า CSR (Corporate Social Responsibility) จัดเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญในการนำไปปฏิบัติใช้ในสังคมทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาสังคม ปัจจุบัน CSR จัดเป็นเงื่อนไขสำคัญในการทำธุรกรรมทางธุรกิจ ในระดับโลกดังสะท้อนในจากกรอบกฎกติกาหรือหลักการสากลต่าง ๆ เช่น UN Global Compact, GRI (Global Reporting Initiative) และ ISO 26000 สำหรับประเทศไทยปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจได้นำกรอบหรือแนวทางในการรับผิดชอบต่อสังคมมาปรับใช้เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการต่าง ๆ ของภาคธุรกิจมากขึ้น เช่น การใส่ใจดูแลสวัสดิการพนักงานและครอบครัว การให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร การต่อต้านคอร์รัปชัน การให้ความสำคัญประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนและชุมชน แต่สิ่งหนึ่งที่น่าสนใจมากในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจในปัจจุบันคือ การแสดงความรับผิดชอบต่อกลุ่มผู้พิการ ซึ่งสะท้อนจากการพยายามปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการ อันได้แก่ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และ พ.ศ. 2556 ประกาศกฎกระทรวง ว่าด้วยการกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้าง หรือเจ้าของสถานประกอบการ และหน่วยงานของรัฐ จะต้องรับคนพิการเข้าทำงาน และจำนวนเงินที่นายจ้าง หรือเจ้าของสถานประกอบการ จะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2555 ซึ่งมีผลบังคับใช้ในวันที่ 26 ตุลาคม 2555 โดยกำหนดให้สถานประกอบการจ้างคนพิการในอัตราส่วนพนักงานทั้งหมดจำนวน 100 คน ต่อการจ้างงานคนพิการ 1 คน เศษของหนึ่งร้อยคน ถ้าเกินห้าสิบคนต้องรับคนพิการเพิ่มอีกหนึ่งคน เนื่องจากแนวโน้มของผู้พิการในสังคมไทยปัจจุบัน

สูงขึ้น ดังเห็นได้จาก ข้อมูลการสำรวจจำนวนผู้พิการของสำนักงานสถิติแห่งชาติที่พบว่า ในปี พ.ศ. 2534 ประเทศไทยมีจำนวนผู้พิการ ร้อยละ 1.8 แต่ในปี พ.ศ. 2550 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 2.0 ซึ่งหมายความว่าในประชากร 100 คน จะมีคนพิการ 2 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) และจากข้อมูลของสำนักงานส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2556) ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากคนพิการที่มีบัตรประจำตัวผู้พิการตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2537 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2556 พบว่า ทั้งประเทศมีผู้พิการจำนวนทั้งสิ้น 1,405,973 คน เป็นเพศชาย 765,379 คน และเพศหญิง 640,594 คน โดยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 54,287 คน ในภูมิภาคต่าง ๆ จำนวน 1,351,686 คน โดยแบ่งเป็นภาคกลางและภาคตะวันออกจำนวน 291,093 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 543,654 คน ภาคใต้ 156,417 คน ภาคเหนือ จำนวน 324,693 คน และไม่ระบุจำนวน 35,829 คน จะเห็นได้ว่าในพื้นที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะในสวนภูมิภาคมีผู้พิการอยู่เป็นจำนวนมาก

จังหวัดชลบุรีจัดเป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่สำคัญแห่งหนึ่งในประเทศไทย เนื่องจากเป็นเขตพื้นที่พัฒนาอุตสาหกรรมนับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 เป็นต้นมา ทำให้ปัจจุบันจังหวัดชลบุรีเต็มไปด้วยนิคมอุตสาหกรรมที่นักลงทุนทางธุรกิจทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้ความสนใจเข้ามาลงทุนและประกอบกิจการทางธุรกิจเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้จำนวนประชากรในพื้นที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นซึ่งรวมไปถึงประชากรผู้พิการด้วย จากข้อมูลแผนการจัดสวัสดิการสังคมจังหวัดชลบุรี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2555-2559) (แผนการจัดสวัสดิการสังคมจังหวัดชลบุรี ฉบับที่ 2, 2557) พบว่า จังหวัดชลบุรีมีคนพิการที่มีภาระจดทะเบียนทั้งสิ้น 12,367 คน แบ่งเป็นเพศชาย 7,441 คน เพศหญิง 4,926 คน เมื่อจำแนกตามประเภทความพิการ พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย รวม 6,594 คน เมื่อพิจารณาจากถิ่นที่อยู่ของคนพิการ พบว่า อำเภอพนัสนิคมมีผู้พิการมากที่สุด 2,418 คน รองลงมา คือ อำเภอเมืองชลบุรี 2,122 คน อำเภอบางละมุง 1,858 คน อำเภอศรีราชา 1,630 คน และอำเภอบ้านบึง 1,007 คน ตามลำดับ และเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั้งหมดในจังหวัด ซึ่งมีจำนวน 1,364,002 คน จะพบว่า มีประชากรคนพิการคิดเป็นร้อยละ 1.10 ของประชากรทั้งหมดในจังหวัด (คำนวณโดยผู้วิจัย) ซึ่งถือว่าเป็นตัวเลขที่สูงไม่น้อยและ

เนื่องจากชลบุรีเป็นแหล่งนิคมอุตสาหกรรม ซึ่งมีภาคเอกชนมาลงทุนในพื้นที่เป็นจำนวนมาก ประกอบกับการพัฒนาของแนวคิด CSR ของภาคธุรกิจ และการเติบโตของตัวเลขของประชากรผู้พิการในจังหวัด ทำให้ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาคธุรกิจและผู้พิการในจังหวัดชลบุรี ในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างกันและกันอย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของทั้งสองฝ่าย อันจะนำไปสู่การส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการในการดำรงชีวิตของผู้พิการ
2. เพื่อศึกษาศักยภาพของผู้พิการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจ
3. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของภาคธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของผู้พิการ
4. เพื่อพัฒนาข้อเสนอในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพผู้พิการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รวบรวมปัญหาอุปสรรค และความต้องการ ตลอดจนทัศนคติของของผู้พิการเฉพาะกลุ่ม ผู้ที่พิการทางสายตาและผู้พิการทางร่างกายโดยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกและสัมภาษณ์กลุ่ม แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และความต้องการ ตลอดจนทัศนคติของผู้พิการ และสำรวจลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ ที่อยู่ในพื้นที่เฉพาะนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประเด็นผู้พิการ เชื่อมโยงข้อมูลจากผู้พิการและจากภาคธุรกิจ เพื่อพัฒนาเป็นข้อเสนอในการพัฒนาการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้พิการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 สัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ผู้พิการซึ่งเป็นผู้ให้

ข้อมูลหลัก (Key Informant) ที่มีความเชี่ยวชาญและทำงานกับผู้พิการมาเป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 3 ท่าน ส่วนการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้พิการใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งเป็นกลุ่มผู้พิการทางสายตาจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักเรียนผู้พิการทางสายตาจากโรงเรียนสอนคนตาบอดพระมหาไถ่พัทยาอายุระหว่าง 18-22 ปี จำนวน 6 คน และกลุ่มครูและผู้ช่วยสอนผู้พิการทางสายตาจากโรงเรียนสอนคนตาบอดพระมหาไถ่พัทยา อายุระหว่าง 28-50 ปี จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้พิการทางร่างกาย จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักเรียนผู้พิการทางร่างกาย จากโรงเรียนอาชีวพระมหาไถ่พัทยา อายุระหว่าง 18-36 ปี จำนวน 7 คน และกลุ่มครูผู้สอนผู้พิการทางร่างกาย จากโรงเรียนอาชีวพระมหาไถ่พัทยา อายุระหว่าง 24-42 ปี จำนวน 4 คน

2.2 ศึกษารวบรวมข้อมูลลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคมกลุ่มธุรกิจ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยใช้แบบสอบถามสำรวจกลุ่มตัวอย่างธุรกิจ จำนวน 211 บริษัท จากประชากรทั้งสิ้นจำนวน 457 คน โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ได้มาจากการเทียบตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน ระดับความคลาดเคลื่อนระดับความคลาดที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน ธีรวิมล เอกะกุล, 2543)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้พิการทางสายตาและทางร่างกายเผชิญกับปัญหาอุปสรรค ทั้งยังมีความต้องการและศักยภาพที่แตกต่างกัน ภาคธุรกิจในฐานะภาคส่วนหนึ่งที่สำคัญในสังคม ได้นำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวทาง ISO 26000

หัวข้อหลัก 7 ข้อ (7 Core Subjects) ซึ่งครอบคลุมผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคมได้แก่ 1. ธรรมมาภิบาลองค์กร (Organizational Governance) 2. สิทธิมนุษยชน (Human Rights) 3. การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices) 4. สิ่งแวดล้อม (The Environment) 5. การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operation Practices) 6. ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer Issues) 7. การมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development) มาใช้เป็นแนวทางในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เพื่อส่งเสริมให้องค์กร

สามารถพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้พิการได้อย่างมีหลักการ

ผลการวิจัย

1. ผู้พิการมีปัญหาอุปสรรคในการดำรงชีวิตที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1. ปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากตัวผู้พิการ ได้แก่ ทักษะคิด ลักษณะความพิการ เพศ วุฒิและระดับการศึกษา และ 2. ปัญหาอุปสรรคอันเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อมที่อยู่ภายนอกตัวผู้พิการ ได้แก่ ปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากครอบครัว ชุมชนและสังคม เพื่อนร่วมงาน ปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากวิถีการดำรงชีวิตประจำวัน และปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐและเอกชน ส่วนความต้องการในการดำรงชีวิตของผู้พิการ ได้แก่ การยอมรับและความเข้าใจ โอกาส ความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิต และการได้รับบริการพื้นฐานที่มีคุณภาพจากภาครัฐ

2. ศักยภาพของผู้พิการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจ คือ ศักยภาพทุกด้านที่ผู้พิการมี อันได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ อารมณ์ ความคิด และความเชื่อ ด้านสังคม

3. ความเป็นไปได้ของภาคธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของผู้พิการ สามารถสรุปได้ว่า ความเป็นไปได้ที่ภาคธุรกิจจะตอบสนองความต้องการของผู้พิการ เนื่องจากระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพผู้พิการของภาคธุรกิจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าสิ่งที่ภาคธุรกิจต้องการสนับสนุนมากที่สุด 2 ลำดับแรกในแต่ละด้านคือ 1. ด้านพื้นฐานในการดำรงชีวิต คือ สนับสนุนสิ่งเสริมสิทธิผู้พิการตามที่กฎหมายต่าง ๆ ระบุอย่างเคร่งครัด และสนับสนุนด้านยารักษาโรค 2. ด้านความมั่นคงในชีวิต คือ การส่งเสริมให้ผู้พิการมีหลักประกันในการดำเนินชีวิตอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี ภูมิใจในความเป็นมนุษย์ และส่งเสริมจัดให้มีการศึกษาอบรมเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน 3. ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและจิตใจ คือ การพัฒนาสุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้พิการ และสนับสนุนอุปกรณ์ช่วยเหลือผู้พิการ เช่น แวนสายตา เครื่องช่วยฟัง รถเข็น ขาเทียม

4. ข้อเสนอในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจที่มี

ต่อการพัฒนาศักยภาพผู้พิการ เนื่องจากพบว่าส่วนใหญ่ภาคธุรกิจ (คิดเป็นร้อยละ 73.2) ยังไม่มีการนำแนวคิด CSR มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น จึงควรส่งเสริม สนับสนุนให้ภาคธุรกิจนำแนวทาง CSR ไปใช้ในการดำเนินธุรกิจให้มากยิ่งขึ้น และเนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, $SD=0.72$) โดยพบว่า ภาคธุรกิจมีพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านธรรมาภิบาล ($\bar{X}=4.41$, $SD=0.65$) ด้านการดำเนินการอย่างเป็นธรรม ($\bar{X}=4.26$, $SD=0.70$) ด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน ($\bar{X}=4.25$, $SD=0.67$) ด้านสิทธิมนุษยชน ($\bar{X}=4.23$, $SD=0.66$) ด้านผู้บริโภค ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.74$) ด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}=4.04$, $SD=0.73$) และด้านการดำเนินงานด้านชุมชนและสังคม ($\bar{X}=3.72$, $SD=0.92$) ดังนั้นจึงควรส่งเสริม สนับสนุนให้ภาคธุรกิจดำเนินการ CSR ในด้านชุมชนและสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านผู้บริโภค และด้านสิทธิมนุษยชนให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านสิทธิมนุษยชนควรเร่งส่งเสริม สนับสนุนเรื่องการเคารพสิทธิคนพิการ และส่งเสริมให้สังคมปฏิบัติต่อผู้พิการเช่นเดียวกับปฏิบัติต่อบุคคลทั่วไป เพราะพบว่าภาคธุรกิจดำเนินการเรื่องนี้น้อยมาก กล่าวคืออยู่ในลำดับที่ 11 และ 10 จากจำนวนทั้งหมด 11 ลำดับ ส่วนด้านผู้บริโภคควรเน้นให้ภาคธุรกิจให้ความสำคัญในการส่งเสริมการออกแบบสินค้าและบริการเพื่อผู้บริโภคที่เป็นคนพิการ และสนับสนุนให้ผู้บริโภคทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้สะดวก โดยนำแนวคิด universal design มาใช้ เช่น การออกแบบสินค้าให้ผู้บริโภคใช้ได้หลายกลุ่ม ให้ข้อมูลผู้พิการสามารถเข้าถึงได้ เพราะภาคธุรกิจดำเนินการเรื่องนี้ อยู่ในลำดับที่ 9 และ 4 จากจำนวนทั้งหมด 9 ลำดับ สำหรับด้านสิ่งแวดล้อมควรเน้นให้ภาคธุรกิจสนใจเรื่องการส่งเสริม การอนุรักษ์ปกป้องสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟูธรรมชาติ และส่งเสริมการดำเนินการลดผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้มากขึ้น เนื่องจากภาคธุรกิจยังดำเนินการสองเรื่องนี้ได้น้อย กล่าวคือ อยู่ในลำดับที่ 5 และ 4 จากจำนวนทั้งหมด 5 ลำดับ ส่วนด้านด้านชุมชนและสังคม ภาคธุรกิจควรเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และส่งเสริมกิจกรรมด้านวัฒนธรรม ประเพณีของชุมชนสังคม รวมทั้งส่งเสริมการศึกษาทุกระดับในชุมชนให้มากขึ้น เพราะภาคธุรกิจดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ น้อยมาก กล่าวคืออยู่ในลำดับที่ 13, 12 และ 11 จากจำนวนทั้งหมด 13 ลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

1. ปัญหา อุปสรรค ความต้องการในการดำรงชีวิตของผู้พิการ

1.1 ปัญหา อุปสรรค

กลุ่มตัวอย่างมีปัญหา อุปสรรคผู้พิการในการดำรงชีวิตที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1. ปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากตัวผู้พิการ ได้แก่ ทักษะคิด ลักษณะความพิการ เพศ วุฒิและระดับการศึกษา และ 2. ปัญหาอุปสรรคอันเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อมที่อยู่ภายนอกตัวผู้พิการ ได้แก่ ปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากครอบครัว ชุมชน และสังคม เพื่อนร่วมงาน ปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากวิถีการดำรงชีวิตประจำวัน และปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้เนื่องมาจากเจตคติของผู้พิการที่ก่อตัวขึ้นมาจากสภาพการดำรงชีวิตในครอบครัว ชุมชน สังคมรอบข้าง ที่สร้างมุมมอง อธิบาย และเข้าใจโลกทางสังคมในแง่ลบหรือบวก อีกทั้งลักษณะทางธรรมชาติที่ได้รับมาแต่กำเนิด ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เพศ ความพิการ สติปัญญา ล้วนนำไปสู่การบ่มเพาะปัญหาอุปสรรคในการดำเนินชีวิตของผู้พิการได้ทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเนตรชนก สุญา (2557, หน้า 17) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการเสริมสร้าง พลังอำนาจของคนพิการจากภายในตน คือ ความคิด และมาจากภายนอก คือ สภาพแวดล้อมและสังคม ซึ่งเนตรชนก ได้เสนอแนะว่า ควรส่งเสริมให้คนในสังคมและคนพิการมีเจตคติที่ถูกต้องและสร้างสรรค์ต่อความพิการ เพราะความเข้าใจในความพิการจะทำให้สังคมมีการคำนึงถึงคนพิการและจัดสวัสดิการและบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างเท่าเทียมส่วนคนพิการเมื่อเข้าใจความพิการก็จะมีการพัฒนาตนเองและสังคมต่อไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของพิชฎะ ใหญ่แก่นทราย (อ้างถึงใน พิมพ์า ขจรธรรม, 2553, หน้า 7) ที่พบว่า ปัญหาอุปสรรคอันเกิดจากเจตคติของสังคมและคนพิการเอง ถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานทำของคนพิการ และที่สำคัญในงานวิจัยนี้ ที่พบว่าปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐและเอกชนจัดเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ผู้พิการต้องประสบพบเจอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุรพล กาญจนะจิตตราและคณะ (2556) และการศึกษาของ จิตรา ศิริสมบุญโรจน์ลาภ (2550) ที่พบว่า ภาครัฐมีปัญหาในเรื่องการประสานงานระหว่างภาครัฐด้วยกันเอง และการขาดเจ้าภาพหลัก

ในการดำเนินงานทำให้ไม่มีความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย ว่าหน่วยใดควรทำหน้าที่หลักอะไร ส่วนภาคเอกชนมีปัญหาเรื่องไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิคนพิการที่และทั้งภาครัฐและเอกชนยังคงมีปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่ขาดแคลนและไม่มีความพร้อม

1.2 ความต้องการ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการ 4 ประการ คือ การยอมรับและความเข้าใจ โอกาส ความมั่นคงและปลอดภัยในการดำรงชีวิต และการได้รับบริการพื้นฐานจากภาครัฐที่มีคุณภาพ โดยจากการศึกษาพบว่าสิ่งที่ผู้พิการต้องการมากที่สุด คือ การยอมรับและความเข้าใจจากสังคม ไม่ใช่ความสงสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการยอมรับและความเข้าใจเป็นแรงขับภายในใจ ดังที่ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) (สายหยุด ในสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, 2549, หน้า 27-29 อ้างถึงใน สนธยา พลศรี, 2556, หน้า 67-68) ได้อธิบายไว้โดย ฟรอยด์ เชื่อว่าธรรมชาติของบุคคลนั้น บุคคลรักตนเองมากกว่าสังคม จึงยึดตัวเองเป็นสำคัญ แรงผลักดันทางสังคมทำให้บุคคลมีพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ความเห็นแก่ตัว เป็นต้น และพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาในวัยผู้ใหญ่เป็นผลมาจากประสบการณ์ในวัยเด็กที่ไม่มีความสุข ดังนั้นการยอมรับและความเข้าใจจากสังคมจึงทำให้ผู้พิการมีความกล้าที่จะออกมาเผชิญกับโลกแห่งความเป็นจริง และมีความมุ่งมั่นในการต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ส่วนในเรื่องโอกาส พบว่าผู้พิการต้องการโอกาส 4 ประการ คือ 1. โอกาสทางการศึกษา 2. โอกาสการเมือง 3. โอกาสเศรษฐกิจ และ 4. โอกาสทางสังคม ความมั่นคงและปลอดภัยในการดำรงชีวิต ซึ่งแบ่งเป็น 4 ประเด็น คือ 1. สิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐาน 2. ความรักและได้รับการยอมรับจากสังคม 3. ความต้องการสมหวังในชีวิตหรือการประสบความสำเร็จสูงสุด และ 4. การได้รับบริการพื้นฐานจากภาครัฐที่มีคุณภาพ จากการศึกษพบว่าความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ของผู้พิการเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิต เพราะเปรียบเสมือนใบเบิกทางในการวางรากฐานชีวิตที่มั่นคงและแข็งแรงให้กับคนพิการแต่อย่างไรก็ตามยังคงพบว่า สภาพปัจจุบันความต้องการเหล่านี้ของผู้พิการยังคงได้รับการตอบสนองไม่เต็มที่นัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องโอกาสทางเศรษฐกิจหรือการมีงานทำ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ อรรถกร สิริวัฒนธน์กุล (อ้างถึงใน พิมพา ขจรธรรม, 2553, หน้า 8) ที่พบว่า โอกาสการทำงานของคนพิการอยู่ใน

ระดับต่ำ โดยพบว่า ปัจจัยด้านตัวคนพิการและปัจจัยสภาพแวดล้อมมีผลต่อโอกาสในการทำงาน และในส่วนของความต้องการการได้รับบริการพื้นฐานจากภาครัฐที่มีคุณภาพนั้น พบว่า สอดคล้องกับงานของ พิษณุ ใหญ่แก่นทราย (อ้างถึงใน พิมพา ขจรธรรม, 2553, หน้า 7) ที่พบว่ารัฐยังขาดระบบในการดูแลเรื่องการทำงานของคนพิการ โดยระบบการฟื้นฟูสมรรถนะด้านอาชีพยังไม่ครบวงจรและขาดประสิทธิภาพ หน่วยงานภาครัฐยังมีความสับสนในบทบาทของแต่ละหน่วยงาน ระบบฐานข้อมูลเรื่องการทำงานคนพิการยังไม่เป็นระบบเดียวกันและขาดความน่าเชื่อถือ ไม่มีการนำแนวคิดเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกและการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเพื่อลดอุปสรรคของคนพิการในการทำงานมาใช้ในระบบ

จากความต้องการของผู้พิการดังกล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าสิ่งที่ผู้พิการต้องการล้วนเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการดำรงชีวิตมนุษย์เท่านั้น ซึ่งพบว่า เป็นไปตามแนวทางของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546, หน้า 141-14; ม.ร.ว. สมพร สุทัศน์ีย์, 2548, หน้า 49-56 อ้างถึงใน สนธยา พลศรี, 2556, หน้า 69-70) ที่เชื่อว่าธรรมชาติของบุคคลมีความต้องการเป็นแรงจูงใจสำคัญในการแสดงพฤติกรรมและความต้องการนี้จะมีเป็นลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) จากต่ำไปสูง คือ 1. ความต้องการทางร่างกาย 2. ความต้องการความปลอดภัยในชีวิต 3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ 4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความภาคภูมิใจ 5. ความต้องการสมหวังในชีวิต ซึ่งเป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล เมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงจะเป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมต่อไป โดยความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมอีก จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าความต้องการในลำดับที่ 4 และ 5 เป็นความระดับความต้องการที่ผู้พิการกล่าวถึงน้อยมาก ส่วนใหญ่ผู้พิการยังคงต้องการเพียงลำดับที่ 1-3 เท่านั้น โดยความต้องการที่ผู้พิการต้องการมากคือ ด้านร่างกาย ซึ่งพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริรัตน์ ถมศิริ (อ้างถึงใน พิมพา ขจรธรรม, 2553, หน้า 16) ที่พบว่า ผู้พิการทางกาย ทางการได้ยิน และทางการมองเห็นมีความต้องการเหมือนกันในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถและห้องสุขา คนพิการต้องการให้มีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ประตูอัตโนมัติ ป้ายสัญลักษณ์บอกสถานที่ต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทางลาดที่ไม่ชันเกินไป

รวบจับ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้พิการทางสายตามีความต้องการในเรื่องการจัดให้มีพื้นผิวต่าง ๆ สัมผัส ลิฟท์ที่มีปุ่มกดอักษรเบรลล์ และราวจับทางลาด เป็นต้น จะเห็นได้ว่า ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวจัดเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่ช่วยตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายของผู้พิการ ที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้พิการสามารถพึ่งตนเองได้มากขึ้น ส่วนความต้องการด้านจิตใจ พบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ ไสภรณ์ นุชนาด (อ้างถึงใน เนตรชนก สุนา, 2557, หน้า 11) ที่เสนอว่าเจตคติที่มีความสำคัญต่อความสุขและความทุกข์ของคนพิการ ก่อให้เกิดการเสริมสร้างพลังอำนาจ การคิดและรู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของคนพิการในการตัดสินใจด้วยตนเอง การนับถือตนเอง

อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า สิ่งที่น่าสนใจมากเกี่ยวกับความต้องการของผู้พิการสองประการคือ

1. ผู้พิการไม่ได้เรียกร้องหรือต้องการอะไรที่มากเกินไปกว่าความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่มนุษย์คนหนึ่งพึงได้รับ ผู้พิการเพียงต้องการความเท่าเทียมและเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ และได้รับการปฏิบัติตามสิทธิมนุษยชนที่พึงได้รับคนหนึ่งเท่านั้น เพราะสิ่งเหล่านี้ช่วยให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมั่นใจและมีคุณค่า

2. ภาครัฐยังไม่สามารถจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของผู้พิการไว้ให้เพียงพอ ทำให้การดำเนินชีวิตเยี่ยงคนปกติทั่วไปมีความลำบากและยังคงเต็มไปด้วยปัญหาอุปสรรค แต่อย่างไรก็ตามหากเปรียบเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา ผู้พิการกลุ่มตัวอย่างต่างมองว่า ในปัจจุบันภาครัฐได้ดำเนินการเรื่องนี้ดีขึ้นกว่าเดิมบ้างแล้ว

2. ศักยภาพของผู้พิการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างผู้พิการมีศักยภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจในทุกด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ อารมณ์ ความคิดและความเชื่อ ด้านสังคม ส่วนภาคธุรกิจจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างในนิคม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า มีความต้องการพัฒนาศักยภาพผู้พิการของภาคธุรกิจในด้านพื้นฐานในการดำรงชีวิตแก่คนพิการ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและจิตใจ โดยด้านพื้นฐานการดำรงชีวิต สิ่งที่ภาคธุรกิจต้องการพัฒนามากที่สุดคือ สนับสนุนส่งเสริมสิทธิผู้พิการตามที่กฎหมายต่าง ๆ ระบุอย่างเคร่งครัด ส่วนด้านความ

มั่นคงในชีวิต สิ่งที่ภาคธุรกิจต้องการพัฒนามากที่สุด คือ การส่งเสริมให้ผู้พิการมีหลักประกันในการดำเนินชีวิตอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี ภูมิใจในความเป็นมนุษย์ และด้านความปลอดภัยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งภาคธุรกิจต้องการพัฒนาในเรื่องการพัฒนาสุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้พิการมากที่สุด จะเห็นว่าศักยภาพของผู้พิการสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาศักยภาพผู้พิการของภาคธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการพัฒนาด้านพื้นฐานในการดำรงชีวิตแก่คนพิการ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากศักยภาพต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นพื้นฐานเบื้องต้นแห่งการดำรงชีวิต และไม่ใช่สิ่งที่เหนือปากว่าแรงที่ภาคธุรกิจซึ่งมีศักยภาพทั้งในด้านทุน แรงงาน ความรู้ จะเข้ามาช่วยพัฒนาสังคม นอกจากนี้ด้วยเหตุที่ผู้พิการมีความพิการอันส่งผลให้เกิดการเสียเปรียบเมื่อดำเนินชีวิตในสังคม ตามหลักความเป็นธรรมทางสังคมภาคธุรกิจจึงยิ่งควรให้ความสำคัญในการพัฒนาผู้พิการมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเรื่องสิทธิมนุษยชนและสิทธิคนพิการที่กำลังได้รับการสนับสนุนและเผยแพร่ทั้งในระดับประเทศและในระดับโลก ตลอดจนแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม CSR ที่เน้นการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณค่าความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ทั้งในฐานะลูกค้า พนักงาน คู่ค้า คู่แข่ง ชุมชนโดยรอบ หรือที่เรียกว่าผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร (Stakeholders)

3. ความเป็นไปได้ของภาคธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของผู้พิการ

กลุ่มตัวอย่างภาคธุรกิจ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพผู้พิการของภาคธุรกิจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยภาคธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้พิการในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านพื้นฐานในการดำรงชีวิตแก่คนพิการ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและจิตใจ โดยด้านพื้นฐานในการดำรงชีวิตภาคธุรกิจสนับสนุนส่งเสริมสิทธิผู้พิการตามที่กฎหมายต่าง ๆ ระบุอย่างเคร่งครัด และสนับสนุนด้านยารักษาโรค ส่วนด้านความมั่นคงในชีวิต ภาคธุรกิจสนใจการส่งเสริมให้ผู้พิการมีหลักประกันในการดำเนินชีวิตอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี ภูมิใจในความเป็นมนุษย์ และส่งเสริมจัดให้มีการศึกษาอบรมเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน และทำยาด้านความปลอดภัยทางร่างกายและจิตใจ ภาคธุรกิจสนใจการพัฒนา

สุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้พิการ และสนับสนุนอุปกรณ์ช่วยเหลือผู้พิการ เช่น แวนสายตา เครื่องช่วยฟัง รถเข็น ขาเทียม จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า มีความเป็นไปได้มากที่ภาคธุรกิจจะตอบสนองความต้องการของผู้พิการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเติบโตและการให้ความสำคัญกับเรื่องของแนวคิด สิทธิมนุษยชน และแนวคิดสิทธิคนพิการ ตลอดจนกฎหมาย อันได้แก่ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ที่รัฐพยายามนำมา บังคับใช้อย่างเข้มแข็งมากขึ้น หรือรวมทั้งการเติบโตและเห็นความสำคัญของการ ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ ที่เน้นการทำความดีที่มาจากข้างในที่ได้รับการบ่มเพาะมากขึ้นเรื่อยๆ เป็นลำดับในสังคมไทย ดังเห็นได้จากการศึกษาของ Wedel (2007) ที่กล่าวว่า พัฒนาการเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของ ไทยพัฒนาจากความเชื่อดั้งเดิมของศาสนาพุทธ อิสลาม และวัฒนธรรมไทย และการนำเข้ามาเป็นกลยุทธ์ในการทำธุรกิจของบริษัทข้ามชาติ ต่อมาประเทศไทย และต่างชาติจึงได้มีความร่วมมือกันในการพัฒนาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การจัดตั้งการรวมตัวทางธุรกิจเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือการจัดตั้งเครือข่าย การลงทุนทางสังคม ปัจจุบันความรับผิดชอบต่อสังคมได้แพร่ขยายมากขึ้น และมี การพัฒนาเรื่องมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม คือ ISO 26000 โดยกระทรวง แรงงาน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยประกาศให้รางวัล CSR หลังจากนั้น ได้จัดตั้งเป็นสถาบัน CSR ขณะที่กระทรวงสวัสดิการและแรงงานได้ตั้งศูนย์ เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น

4. ข้อเสนอในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ ที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพผู้พิการ

จากผลการศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพผู้พิการ 4 ประการ คือ

- 4.1 ส่งเสริม สนับสนุนให้ภาคธุรกิจนำแนวทาง CSR ไปใช้ในการดำเนิน ธุรกิจให้มากขึ้น
- 4.2 ส่งเสริม สนับสนุนให้ภาคธุรกิจดำเนินนโยบายที่เกี่ยวข้องกับ ผู้พิการให้มากขึ้น
- 4.3 ส่งเสริม สนับสนุนให้ภาคธุรกิจดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กับผู้พิการให้มากขึ้นตามลำดับ ดังนี้

4.3.1 การให้สัมปทานจัดสถานที่จำหน่ายสินค้าและบริการ

4.3.2 การส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

ผู้พิการ

4.3.3 การรับผู้พิการเข้าทำงานในอัตราส่วนคนพิการ 1 คน ต่อ

พนักงาน 100 คน ตามกฎกระทรวงอย่างเคร่งครัด

4.3.4 การจัดจ้างเหมาช่วง/ เหมาบริการโดยวิธีพิเศษ

4.3.5 การรับผู้พิการเข้าฝึกงานหรือให้การช่วยเหลืออื่น ๆ แก่

ผู้พิการหรือผู้ดูแลคนพิการ

4.3.6 การสื่อสารองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการให้ภาคธุรกิจและสังคมได้รับรู้และเข้าใจ เช่น สิทธิผู้พิการ ความต้องการ ปัญหาอุปสรรคของผู้พิการ เป็นต้น

4.4 ควรส่งเสริม สนับสนุนให้ภาคธุรกิจดำเนินการ CSR ในด้านชุมชนและสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านผู้บริโภค และด้านสิทธิมนุษยชนให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านสิทธิมนุษยชนควรเร่งส่งเสริม สนับสนุนเรื่องการเคารพสิทธิคนพิการ และส่งเสริมให้สังคมปฏิบัติต่อผู้พิการเช่นเดียวกับปฏิบัติต่อบุคคลทั่วไป ส่วนด้านผู้บริโภคควรเน้นให้ภาคธุรกิจให้ความสำคัญในการส่งเสริมการออกแบบสินค้าและบริการเพื่อผู้บริโภคที่เป็นคนพิการ และสนับสนุนให้ผู้บริโภคทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้สะดวก โดยนำแนวคิด universal design มาใช้ เช่น การออกแบบสินค้าให้ผู้บริโภคใช้ได้หลายกลุ่ม ให้ข้อมูลผู้พิการสามารถเข้าถึงได้สำหรับด้านสิ่งแวดล้อม ควรเน้นให้ภาคธุรกิจสนใจเรื่องการส่งเสริมการอนุรักษ์ปกป้องสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟูธรรมชาติ และส่งเสริมการดำเนินการลดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้มากขึ้น ส่วนด้านด้านชุมชนและสังคมภาคธุรกิจควรเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และส่งเสริมกิจกรรมด้านวัฒนธรรม ประเพณีของชุมชนสังคม รวมทั้งส่งเสริมการศึกษาทุกระดับในชุมชนให้มากขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากผลการวิเคราะห์พฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ ที่พบว่า ส่วนใหญ่แล้วภาคธุรกิจมุ่งเน้นการดำเนินการในด้านธรรมาภิบาล ด้านการดำเนินการอย่างเป็นธรรม และด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน ระดับความรับผิดชอบต่ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$,

SD=0.67) ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Wedel พบว่า บริษัทไทยนิยมให้ความสำคัญรับผิดชอบต่อสังคมโดยมุ่งเน้นภายในบริษัท ได้แก่ ธรรมชาติ การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม การปฏิบัติต่อพนักงาน ความปลอดภัยและคุณภาพผลิตภัณฑ์มากกว่าผลที่เกิดกับภายนอก เช่น ความผูกพันกับชุมชน สิ่งแวดล้อม และสิทธิมนุษยชน และงานศึกษาของ ปาร์ริดา ประยุกต์วงศ์ (2554, หน้า 16) ที่พบว่าประเด็น CSR ที่ภาคธุรกิจดำเนินการมากที่สุด 3 ประเด็น คือ เรื่องธรรมชาติ การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และการดูแลพนักงาน ซึ่งพบว่า ยังไม่ครอบคลุมเรื่องผู้พิการ ดังนั้นจึงเห็นควรเสนอให้ภาคธุรกิจที่ดำเนินการด้าน CSR นำสิ่งเหล่านี้ไปต่อยอดหรือเพิ่มเติมสิ่งเหล่านี้ลงไปในการทำงานเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ภาคธุรกิจสนใจและให้ความสำคัญอยู่แล้ว อันเป็นการขยายกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการจริง ๆ และส่งผลโดยตรงต่อการช่วยรับผิดชอบต่อสังคมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้พิการที่ทุกภาคส่วนควรมีส่วนร่วม

จากการศึกษาจากกล่าวได้ว่า การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจในการพัฒนาศักยภาพของผู้พิการ ถือเป็นนวัตกรรมที่สร้างสรรค์อย่างหนึ่งในการส่งเสริมสังคมให้น่าอยู่และยั่งยืน ซึ่งปัจจุบันภาคธุรกิจมีแนวโน้มที่จะดำเนินการในเรื่องนี้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของสังคม ดังนั้นหน้าที่ของเราทุกคนในฐานะพลเมืองที่ตื่นรู้และตื่นตัวในการร่วมรับผิดชอบต่อสังคม คือ การส่งเสริม สนับสนุน และให้กำลังใจภาคธุรกิจในการทำสิ่งดี ๆ ให้มากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้สังคมไทยน่าอยู่อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สำคัญดังนี้

1. ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ควรจัดทำนโยบายขององค์กรที่คำนึงถึงสิทธิของผู้พิการในสังคมให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการศึกษา การทำงาน และการดำรงชีวิตสังคมอย่างมีความสุข
2. องค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการควรให้ความสนใจในการจัดทำนโยบายการวิจัย รวบรวม และเผยแพร่องค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้พิการยังสังคมวงกว้างให้มากขึ้น โดยการเผยแพร่อาจจัดทำเป็นการ์ตูน Animation ที่สร้างสรรค์

สวยงามและน่าสนใจเหมาะกับกลุ่มเป้าหมายที่มีอายุน้อย หรือจัดทำเป็นข้อมูลในรูปแบบของโปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยน่าติดตาม แล้วส่งไปตามสถาบันหรือหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งอาจบรรจุไว้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อเป็นสื่อในการเรียนรู้ของนักเรียน นักศึกษา และผู้สนใจทุกเพศทุกวัย

3. ภาครัฐควรมีศูนย์กลางดำเนินการประสานงานกับทุกกระทรวง ทบวง กรม รวมทั้งภาคเอกชนในระดับจังหวัดและตำบล เพื่อบูรณาการการทำงานด้านคนพิการที่สร้างสรรค์ รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการและจำเป็นของผู้พิการ

4. ภาคเอกชนรวมถึงภาครัฐทุกแห่งควรให้ความสำคัญในการนำแนวคิดเรื่อง UD (Universal Design) เน้นการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่เหมาะสมกับการทำงานของคนทุกกลุ่มและโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนพิการไปใช้

5. สื่อมวลชนทุกระดับทั้งในระดับประเทศ จังหวัด หรือท้องถิ่นควรร่วมมือกันในการเป็นสื่อกลางดำเนิน การเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร และเป็นช่องทางในการเชื่อมข้อมูลระหว่างภาคเอกชนกับผู้พิการ และภาครัฐกับผู้พิการ เช่น รายละเอียด ตำแหน่งงานว่าง คุณสมบัติของคนพิการที่ต้องการ ทุนการศึกษา การไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้ง หรือการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางวัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ ของชุมชน สังคม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ ในการพัฒนาศักยภาพผู้พิการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับผู้พิการครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ทางร่างกาย และผู้พิการทางสายตาเท่านั้น ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้พิการทุกประเภท ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมผู้พิการตามนิยามของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบ

ความเหมือนและความแตกต่างในเรื่องปัญหา อุปสรรค ความต้องการและศักยภาพของผู้พิการให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ ในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรีเท่านั้น ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มธุรกิจในพื้นที่อื่น ๆ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรดำเนินการศึกษาเปรียบเทียบธุรกิจในพื้นที่อื่น ๆ ด้วย และควรจัดทำทั้งในระดับจังหวัดและระดับประเทศ เพื่อความชัดเจนในการเปรียบเทียบ

3. เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ ในครั้งนี้ใช้แนวคิด ISO 26000 มาเป็นกรอบในการวิจัย ซึ่งแนวคิดนี้เป็นเพียงหนึ่งในหลาย ๆ แนวคิดที่มีอยู่ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจนำแนวคิด UN Global Compact, OECD, GRI หรือ SEC มาเป็นกรอบในการศึกษาเพื่อให้การศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจมีมุมมองในการมองที่หลากหลาย

บรรณานุกรม

- จิตรา ศิริสมบุญรัตน์. (2550). ผลสำเร็จของการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณี การสนับสนุนโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. วันที่ค้นข้อมูล 5 พฤษภาคม 2557, จาก http://www.msociety.go.th/ewt_news.php?nid=11501
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุลลราชธานี: วิทยาการพิมพ์.
- เนตรชนก สุนา. (2557). เจตคติของคนพิการต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจ. วันที่ค้นข้อมูล 12 พฤษภาคม 2557, จาก http://www.mahidol.ac.th/thai/research/journal_t/book9
- แผนการจัดสวัสดิการสังคมจังหวัดชลบุรี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2555- 2559). วันที่ค้นข้อมูล 6 มีนาคม 2557, <http://www.chonburi.m-society.go.th> 201.pdf
- พิมพ์พา ขจรธรรม. (2546). โครงการวิจัย การสังเคราะห์องค์ความรู้ด้านการประกอบอาชีพของคนพิการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). ธุรกิจทั่วไป: ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สนธยา พลศรี. (2556). การพัฒนาความสามารถของบุคคลและกลุ่ม (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุรพล กาญจนะจิตรา และคณะ. (2556). การศึกษาฉบับสมบูรณ์ โครงการส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำของคนพิการ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข. (2554). บทบาทภาครัฐเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2555). หลักการ ISO 26000 ตามแนวทางของ สมอ. วันที่ค้นข้อมูล 6 ตุลาคม 2556, จาก <http://www.iso.org/wgsrc>

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *ความพิการปัญหาใหญ่ในอนาคต ?*. วันที่ค้นข้อมูล 26 กันยายน 2556, จาก http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/citizen/news_disability.jsp การสำรวจจำนวนผู้พิการปี พ.ศ. 2534
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2556). *สถิติข้อมูลคนพิการที่มีบัตรประจำตัวผู้พิการ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2537 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2556*. วันที่ค้นข้อมูล 26 กันยายน 2556, จาก <http://www.nep.go.th/index.php?mod=tmpstat>
- โสภณัท นุชนาถ. (2546). *การสร้างสุขด้วยการปรับเปลี่ยนเจตคติ*. วารสารวิชาการสถาบันราชภัฏธนบุรี, 3(1), 53-63.
- อมรา สุนทรธาดา และอักษรวิภา หลัทธิทอง. (2555). *สตรีผู้พิการและการเข้าถึงบริการอนามัยเจริญพันธ์. ในประชากรและสังคม ประชากรชายขอบและความเป็นธรรมในสังคมไทย* (กุลภา วุจนสาระ และกฤตยา อาชวนิจกุล, บรรณาธิการ) (หน้า 167-184). นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.