

การสำรวจปัญหาและความคิดเห็นของผู้สอนงานในร้านกาแฟ
จากการสอนงานนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องด้านอารมณ์และพฤติกรรม

EXPLORING PROBLEMS AND OPINIONS OF COFFEE SHOP JOB COACHES
IN SUPPORTING STUDENTS WITH EMOTIONAL AND BEHAVIORAL DIFFICULTIES

Received: June 21, 2025

Revised: June 23, 2026

Accepted: June 27, 2026

สุปัทญญา สมบุญวิบูลย์¹ และ ภาวิณี ศรีสุขวัฒนานันท์²

Supatinya Somboonviboon¹ and Pawinee Srisukwatananan²

¹นิสิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

^{1,2}Faculty of Education, Kasetsart University, Bangkok 10900 Thailand

¹Corresponding author, E-mail: Supatinya.n@ku.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัญหาที่ผู้สอนงานในร้านกาแฟสังเกตได้ขณะนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางด้านอารมณ์และพฤติกรรมปฏิบัติงาน และเพื่อนำเสนอความคิดเห็นของผู้สอนงานในการช่วยเหลือนักเรียน การวิจัยใช้วิธีการสำรวจเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้สอนงานในร้านกาแฟจำนวน 2 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้สอนงานรายงานพฤติกรรมการทำงานในร้านกาแฟของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางด้านอารมณ์และพฤติกรรม ดังนี้ ความเหนื่อยล้าทางกาย การสื่อสารที่ไม่เหมาะสมระหว่างนักเรียนและลูกค้า มีข้อผิดพลาดในงานรับออเดอร์และการชงเครื่องดื่ม พบพฤติกรรมหลักเลื่องงานในช่วงเวลาที่ร้านยุ่ง ผู้สอนงานได้เสนอแนวทางช่วยเหลือ ดังนี้ จัดทำคู่มือการทำงานประกอบรูปภาพ การให้ความสำคัญกับการทบทวนคำสั่งซื้อ องค์กรควรปรับตารางการทำงานของนักเรียนให้ยืดหยุ่น และการอบรมผู้สอนงานเกี่ยวกับเทคนิคการสอนงานนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางด้านอารมณ์และพฤติกรรม

คำสำคัญ: พฤติกรรมการทำงานของนักเรียนในร้านกาแฟ, ภาวะบกพร่องด้านอารมณ์และพฤติกรรม, ผู้สอนงาน, การเปลี่ยนผ่านสู่การทำงาน

ABSTRACT

This research aims to explore the problems observed by coffee shop job coaches while students with emotional and behavioral difficulties work in a coffee shop, as well as to present the job coaches' opinions on how to assist these students. The study employed a qualitative approach through semi-structured interviews with two job coaches in the coffee shop.

The findings revealed that job coaches reported various behaviors exhibited by students with emotional and behavioral difficulties while working in the coffee shop, including physical fatigue, inappropriate communication between students and customers, errors in taking orders and preparing beverages, and avoidance of tasks during busy periods. The job coaches proposed several support strategies, including the development of a visual work manual, emphasizing the importance of order review, making student work schedules more flexible, and training job coaches on techniques for instructing students with emotional and behavioral difficulties.

Keywords: Work Behavior of Students in Coffee Shops, Emotional and Behavioral Difficulties, Job Coach, School-to-Work Transition

ความเป็นมาของปัญหาการวิจัย

ปัญหาสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นในประเทศไทยเป็นประเด็นที่ทวีความสำคัญมากขึ้นในช่วงหลายปีที่ผ่านมา จากรายงานประจำปีของสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ปี (2566) พบว่าปัญหาด้านอารมณ์และพฤติกรรมเป็นหนึ่งในปัญหาหลักที่พบในเด็กและวัยรุ่นไทย สะท้อนจากสถิติผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จาก 9,023 รายในปี 2564 เป็น 9,907 รายในปี 2565 และ 10,589 รายในปี 2566

ข้อมูลจากสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2567) รายงานว่ามีนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องด้านอารมณ์และพฤติกรรมจำนวนทั้งหมด 5,506 คน จากจำนวนทั้งหมดของนักเรียนพิการทุกประเภทจำนวน 377,501 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1.46 แม้สัดส่วนนักเรียนกลุ่มนี้จะไม่สูงมากเมื่อเทียบกับความบกพร่องประเภทอื่น แต่นักเรียนกลุ่มนี้มีความต้องการการดูแลและการจัดการเรียนรู้ที่มีลักษณะเฉพาะ

นักเรียนที่มีภาวะบกพร่องด้านอารมณ์และพฤติกรรมมีข้อจำกัดที่เฉพาะเจาะจงซึ่งส่งผลกระทบต่อการเข้าสู่ตลาดแรงงานในระยะยาว การศึกษาของ Wagner และ Newman (2012) เกี่ยวกับผลกระทบระยะยาวต่อการดำรงชีวิตและการทำงานในอนาคตของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องด้านอารมณ์และพฤติกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้นำเสนอข้อมูลจากการศึกษาระยะยาวระดับชาติ โดยใช้ข้อมูลจาก National Longitudinal Transition Study (NLTS) และ National Longitudinal Transition Study-2 (NLTS2) ผลการศึกษาพบว่านักเรียนกลุ่มนี้เผชิญกับความท้าทายในการเข้าสู่การทำงานมากกว่าผู้พิการประเภทอื่น ๆ โดยมีเพียงร้อยละ 50 ที่สามารถหางานได้ภายในสี่ปีหลังจบการศึกษา ร้อยละ 65 มีภาวะซึมเศร้าหรือวิตกกังวล และร้อยละ 60 มี

ปัญหาในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น ส่งผลต่อการรักษางานและพัฒนาอาชีพในระยะยาว นอกจากนี้ ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่าร้อยละ 45 มีรายได้ต่ำกว่าเส้นความยากจน ร้อยละ 40 ต้องพึ่งพาสวัสดิการรัฐ และมีเพียงร้อยละ 30 ที่สามารถดำรงชีวิตได้อย่างอิสระ

ปัญหาการจ้างงานของคนพิการยังคงเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญ แม้จะมีการพัฒนากฎหมายและนโยบายสนับสนุนการจ้างงานคนพิการอย่างต่อเนื่อง แต่การนำไปสู่การปฏิบัติยังเผชิญกับความท้าทาย จากรายงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศประจำปี 2023 พบว่าในจำนวนประชากรที่มีความพิการในวัยทำงานทั่วโลกถึง 785 ล้านคน มีเพียงร้อยละ 20 ที่มีการจ้างงาน เนื่องจากอุปสรรคทางกายภาพ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก และทัศนคติเชิงลบของนายจ้าง (International Labour Organization, 2023)

สถานการณ์ในประเทศไทยยิ่งน่ากังวล โดยการศึกษาของ ทวี เชื้อสุวรรณทวี และคณะ (2558) พบว่าคนพิการมีอัตราการจ้างงานเพียง 8.01% แม้ว่าจะมีทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน แต่ประสบปัญหาจากการขาดผู้สอนงานเพื่อเชื่อมโยงกับนายจ้าง ความกังวลของนายจ้างเกี่ยวกับการปรับสภาพแวดล้อม และความจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในการจัดการค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีของนายจ้างต่อคนพิการ

จากสถานการณ์การจ้างงานผู้พิการที่น่ากังวลข้างต้น การเปลี่ยนผ่านจากโรงเรียนสู่การทำงานจึงเป็นช่วงเวลาสำคัญที่ต้องได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสม การศึกษาของ Nochajski และ Schweitzer (2014) ได้พัฒนาโมเดลสาธิตการเปลี่ยนผ่านจากโรงเรียนสู่การทำงาน (STWTP) โดยศึกษากับนักเรียน 47 คน อายุ 14-19 ปี ที่มีปัญหาด้านอารมณ์และพฤติกรรม ในโรงเรียนพิเศษรัฐนิวยอร์ก ผลการศึกษพบว่าโมเดลที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 4 ระยะสำคัญ ได้แก่ การเรียนรู้ในโรงเรียน การมีส่วนร่วมในชุมชน ประสบการณ์การทำงานแบบมีพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือ (Supported Work Experience) และการจ้างงานจริงในตลาดแรงงานทั่วไป (Competitive Employment) หรือการติดตามดูแลต่อเนื่องหลังได้งาน (Follow-Up) โดยพบว่า 30% ของผู้เข้าร่วมได้รับการจ้างงานและ 81% ของผู้ที่ผ่านระยะที่ 3 สามารถรักษางานไว้ได้อย่างน้อย 1 ปี

ทฤษฎีการเปลี่ยนผ่านของ Schlossberg, Waters, และ Goodman (1984) ให้กรอบแนวคิดที่สำคัญในการเข้าใจกระบวนการเปลี่ยนผ่านของนักเรียน โดยเป็นแนวคิดที่อธิบายว่าบุคคลเผชิญและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในชีวิตอย่างไร โดยมุ่งเน้นที่การรับรู้และการให้ความหมายของบุคคลต่อเหตุการณ์มากกว่าตัวเหตุการณ์เอง ทฤษฎีนี้เสนอกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 4 ประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเปลี่ยนผ่าน ได้แก่ สถานการณ์ (Situation) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บริบทแวดล้อม ความท้าทาย และโอกาสการจ้างงานในพื้นที่ ลักษณะตัวตนของนักเรียน (Self) ที่มุ่งเน้นการประเมินความพร้อม ความสามารถ ความสนใจ และข้อจำกัดของนักเรียนแต่ละคนเพื่อจับคู่กับงานที่เหมาะสม การสนับสนุน (Support) ซึ่งเน้นการจัดระบบช่วยเหลือจากแหล่งต่างๆ ทั้งจากโรงเรียน สถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกลยุทธ์ (Strategies) ในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงผ่านการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการฝึกอาชีพ

ในกระบวนการเตรียมความพร้อมนักเรียนสู่การเปลี่ยนผ่าน บทบาทของผู้สอนงาน (Job Coach) เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนนักเรียนสู่การปฏิบัติงาน Matuska และ Job Coach Project team (2017) อธิบายไว้ว่า

ผู้สอนงานมีหน้าที่ในการสร้างแรงจูงใจ ประเมินความสามารถ ฝึกอบรมทักษะที่จำเป็น ให้สนับสนุนนักเรียนและนายจ้างในสถานที่ทำงาน โดยเป็นตัวกลางระหว่างผู้ฝึกงานกับนายจ้าง และค่อยๆ ลดความช่วยเหลือเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนสามารถพึ่งพาตนเอง รวมถึงมีหน้าที่ติดตามและประเมินผลการทำงานของนักเรียนอย่างต่อเนื่อง

ในการดำเนินงานผู้สอนงานมักเผชิญกับความท้าทายและปัญหาหลายประการในการสนับสนุนการจ้างงานของคนพิการ ซึ่งรวมถึงการจับคู่งานที่เหมาะสมกับความสามารถของนักเรียนที่มีความบกพร่องรุนแรง โดยนายจ้างมักคาดหวังให้นักเรียนทำงานได้เหมือนคนทั่วไป นอกจากนี้ยังมีความกังวลของนายจ้างเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายและการขาดการสนับสนุน รวมถึงความยากลำบากในการประเมินความพร้อมของนักเรียนและสภาพแวดล้อมการทำงาน การสอนงานต้องปรับให้เหมาะสมกับวิธีการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของนักเรียน และการสร้างการสนับสนุนตามธรรมชาติจากเพื่อนร่วมงานก็เป็นเรื่องท้าทาย ผู้สอนงานยังต้องจัดการกับความท้าทายในสถานการณ์เฉพาะและทำงานร่วมกับครอบครัวและองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การสนับสนุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Ogawa et al., 2012)

จากการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต พบว่าในประเทศไทยมีหน่วยงานและองค์กรที่ช่วยเตรียมความพร้อมนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษสู่การทำงานหลายแห่ง เช่น มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการที่ให้การฝึกอบรมในด้านการซ่อมคอมพิวเตอร์และการออกแบบกราฟิก รวมถึงกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่สนับสนุนการฝึกวิชาชีพหลากหลายสาขาแก่ผู้พิการ เช่น ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า การทำอาหารและเบเกอรี่ เป็นต้น อีกทั้งยังมีโครงการจากสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ที่ส่งเสริมการฝึกงานร่วมกับสถานประกอบการเพื่อเพิ่มโอกาสในการจ้างงานสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ

ศูนย์ฝึกอาชีพขององค์กรเอกชนแห่งหนึ่งที่เป็นพื้นที่ศึกษาในการวิจัยนี้ องค์กรเอกชนแห่งนี้นับว่าพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลที่มีความพิการ โดยสนับสนุนการพัฒนาทักษะชีวิตและการทำงาน สร้างโอกาสในการมีงานทำ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความเข้าใจของคนในสังคม ผ่านโปรแกรมการเตรียมความพร้อมผู้พิการเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่การทำงาน โดยเฉพาะสำหรับบุคคลที่มีภาวะออทิสติก ดาวน์ซินโดรม และผู้มีพัฒนาการช้า ในการดำเนินงานขององค์กรแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลักที่ทำงานประสานกัน ประกอบด้วย 1) ศูนย์ฝึกอาชีพ 2) ธุรกิจเพื่อสังคม ประกอบด้วยร้านกาแฟและศูนย์ให้บริการด้านเอกสาร ที่เปิดดำเนินการเพื่อเป็นพื้นที่ฝึกประสบการณ์การทำงานจริงให้กับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษควบคู่ไปกับการเรียนในศูนย์ฝึกอาชีพ และ 3) หน่วยสนับสนุนการจ้างงานภายนอก ที่ทำงานร่วมกับบริษัทต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนักการจ้างงานแบบมีส่วนร่วมในสังคม

องค์กรได้พัฒนาแนวทางการจัดการเรียนรู้เพื่อเตรียมความพร้อมนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการสอนงานของ Ogawa และคณะ (2012) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะนักเรียนผ่านกระบวนการที่มีโครงสร้างและกำหนดเป้าหมายชัดเจน วิเคราะห์งานเป็นขั้นตอนผ่านการลงมือทำ พร้อมให้คำแนะนำและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้นักเรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง โดยผู้ที่สนใจเข้าเรียนต้องผ่านการทดลองเรียน 1 วันและสัมผัสประสบการณ์ทำงานหลากหลายในช่วง 1 เดือนแรก เพื่อค้นหาความถนัดและออกแบบแผนการเรียนรู้เฉพาะบุคคลก่อนจะนำไปสู่การวางแผนเป้าหมายการฝึกในขั้นถัดไป

วารสารวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ

แนวทาง Place-Train-Fade เป็นกลยุทธ์หลักในการสอนงาน ประกอบด้วยการจัดวางในตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความสามารถของนักเรียน การฝึกปฏิบัติในสภาพแวดล้อมจริงภายใต้การกำกับดูแลจากผู้สอนงานที่ผ่านการฝึกอบรมเฉพาะทาง และการลดการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาการพึ่งพาตนเองของนักเรียน นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของครอบครัวเป็นองค์ประกอบสำคัญ โดยส่งเสริมให้ครอบครัวมีบทบาทในการให้ข้อมูล ติดตามพัฒนาการ และวางแผนการสนับสนุนร่วมกันทุก 6 เดือน รวมถึงการนำแนวทางการพัฒนาไปใช้อย่างต่อเนื่องที่บ้าน

องค์กรได้พัฒนาระบบการเตรียมความพร้อมผู้สอนงานที่ครอบคลุม โดยแบ่งผู้สอนงานออกเป็น 2 ทีมหลัก ได้แก่ ทีมผู้สอนงานสหวิชาชีพที่ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจากหลายสาขาวิชาชีพ เช่น นักกิจกรรมบำบัด นักจิตวิทยา ครูการศึกษาพิเศษ และนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งมีหน้าที่สอนทักษะการใช้ชีวิตประจำวัน ทักษะการทำงาน และทักษะการเข้าสังคม และผู้สอนงานในร้านกาแฟที่ทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมระหว่างการเรียนรู้ในห้องเรียนกับการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง

ทั้งสองทีมจะต้องผ่านกระบวนการทดลองงาน 1 วัน การฝึกอบรมด้านวิสัยทัศน์องค์กร การตระหนักรู้เกี่ยวกับผู้ที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ และกลยุทธ์การสอนงาน รวมถึงได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องผ่านระบบพี่เลี้ยง การประชุมรายเดือน และคลาสให้ความรู้เป็นประจำ

การติดตามผลและประเมินความพร้อมของนักเรียน ดำเนินการโดยความร่วมมือระหว่างผู้ปกครองนักเรียน และทีมผู้สอนงานสหวิชาชีพ เริ่มจากการประเมินเบื้องต้นและตั้งเป้าหมายในเดือนแรก มีการประเมินพัฒนาการและปรับแผนทุก 6 เดือน โดยแบ่งการประเมินเป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่ ทักษะการทำงานพื้นฐาน ทักษะชีวิต และทักษะการจ้างงาน

องค์กรแห่งนี้พบว่าตลอด 8 ปีที่ผ่านมา นักเรียนที่มีภาวะบกพร่องด้านอารมณ์และพฤติกรรมเข้ามารับบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากไม่สามารถเรียนในระบบการศึกษาทั่วไปได้ จึงหันมาพัฒนาทักษะและเตรียมความพร้อมเข้าสู่การทำงานผ่านระบบการฝึกอาชีพทางเลือก โดยใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 4 ปีในการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่การจ้างงาน ปัจจุบันมี 3 คนที่ได้รับการจ้างงานภายใต้ระบบการมีพี่เลี้ยงคอยติดตามและให้คำแนะนำตลอดการทำงาน (supported employment) และอีก 5 คนที่ยังอยู่ในระหว่างการฝึกงาน

จากบันทึกการประชุมของทีมสหวิชาชีพและผู้สอนงานในร้านกาแฟ พบว่าผู้สอนงานสังเกตเห็นปัญหาพฤติกรรมของนักเรียนขณะปฏิบัติงานหลายประการ โดยเฉพาะการไม่ให้ความร่วมมือ การหลีกเลี่ยงงาน และการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในสถานที่ทำงาน และปัญหาดังกล่าวยังคงเกิดขึ้นระหว่างสอนงานยังคงมีอยู่ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการเรียนรู้และการทำงานในสภาพแวดล้อมจริง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการสำรวจปัญหาและความคิดเห็นของผู้สอนงานในร้านกาแฟ เพื่อเข้าใจถึงอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการสอนงานนักเรียนกลุ่มนี้ นอกจากนี้ยังมุ่งหวังที่จะหาแนวทางในการพัฒนาการสอนที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเน้นให้ผู้สอนงานมองเห็นปัญหาในบริบทการทำงานและปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมของนักเรียนขณะทำงาน การสำรวจนี้จะช่วยให้ผู้สอนงานเห็นสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริง รวมถึงแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการสอนหรือการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

วารสารวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ

ข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตร ปรับปรุงกระบวนการสอนงาน และพัฒนาระบบสนับสนุนการฝึกงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการเตรียมความพร้อมนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องด้านอารมณ์และ พฤติกรรมเข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิผลในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจปัญหาที่ผู้สอนงานนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางด้านอารมณ์และพฤติกรรมสังเกตได้ขณะปฏิบัติงานในร้านกาแฟ
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้สอนงานในร้านกาแฟในการช่วยเหลือนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางด้านอารมณ์และพฤติกรรม

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยประกอบด้วยผู้สอนงานในร้านกาแฟ จำนวน 2 คน ซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้:

- 1) มีประสบการณ์ทำงานด้านกาแฟ 5 ปี
- 2) มีประสบการณ์การทำงานกับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ 1 ปี
- 3) ผ่านการฝึกอบรมและการสอนนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษจากทีมผู้สอนงานสหวิชาชีพ

ภาระการสอนงานนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ

ผู้สอนงานคนที่ 1 สอนนักเรียนจำนวนทั้งหมด 14 คน เป็นนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องด้านอารมณ์และพฤติกรรม 2 คน

ผู้สอนงานคนที่ 2 สอนนักเรียนจำนวนทั้งหมด 13 คน เป็นนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องด้านอารมณ์และพฤติกรรม 3 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ศึกษาผู้สอนงานในร้านกาแฟขององค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งนักเรียนจะมีตารางฝึกงานคนละ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ครั้งละ 1 ชั่วโมง 30 นาที เนื้อหาการสอนงานครอบคลุม 7 สถานการณ์การทำงาน ดังนี้

- 1) การมาถึงที่ทำงาน ผู้สอนงานสอนการกล่าวทักทาย การตรวจสอบรายการงานที่ต้องทำและการเริ่มต้นงานด้วยตนเอง รวมถึงให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลาและการเริ่มปฏิบัติงานด้วยตนเอง
- 2) การต้อนรับลูกค้า ผู้สอนงานสอนการแสดงออกในการกล่าวทักทายด้วยโทนน้ำเสียงที่เหมาะสมและกริยาท่าทางที่สุภาพ การเสิร์ฟขวดน้ำ แก้วน้ำและเมนูเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ
- 3) การรับคำสั่งซื้อของลูกค้า ผู้สอนงานสอนการใช้เครื่อง POS เพื่อรับคำสั่งซื้ออาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้าอย่างถูกต้อง การทวนคำสั่งซื้อ และการส่งต่อคำสั่งซื้อให้ทีมครัว
- 4) การชงเครื่องดื่ม ผู้สอนงานสอนการค้นหาสูตรเครื่องดื่ม การเตรียมอุปกรณ์และวัตถุดิบ การทำเครื่องดื่มตามสูตร การรักษาความสะอาด และการจัดเก็บอุปกรณ์ที่ใช้แล้วหลังใช้งาน

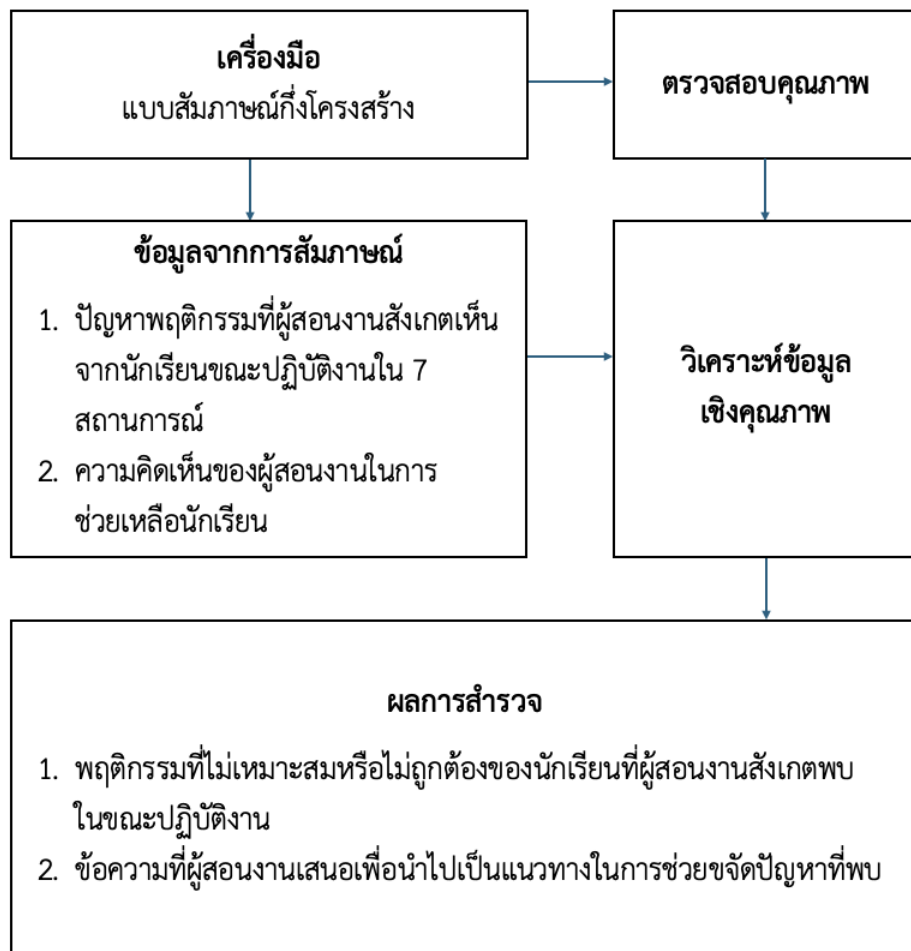
วารสารวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ

5) การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม ผู้สอนงานสอนการจัดเตรียมอุปกรณ์การกินและการพูดคุยขณะเสิร์ฟ การรักษาความสะอาดและสุขอนามัยขณะเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มให้ลูกค้า

6) การเก็บโต๊ะและทำความสะอาดพื้นที่ ผู้สอนงานสอนการจัดเก็บอุปกรณ์บนโต๊ะหลังลูกค้าเข้ามาใช้บริการและนำไปวางให้ถูกที่ การหาและเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการทำความสะอาดแต่ละประเภท

7) การสิ้นสุดเวลาทำงาน ผู้สอนงานสอนการตรวจสอบความเรียบร้อยของงาน การตรวจสอบทรัพย์สินส่วนตัว การเก็บผ้ากันเปื้อนในจุดที่กำหนด และการกล่าวขอบคุณก่อนออกจากร้าน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยคือผู้สอนงานในร้านกาแฟขององค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 2 คน โดยผู้สอนงานแต่ละคนจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนที่ตนรับผิดชอบคนละ 1 คน

วารสารวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ

ผู้สอนงานในร้านกาแฟปฏิบัติงานภายใต้การให้คำแนะนำของทีมสหวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วยนักจิตวิทยา นักกิจกรรมบำบัด และนักการศึกษาพิเศษ โดยมีการประชุมร่วมกันเป็นประจำทุกเดือนเพื่อติดตามความก้าวหน้า และรับคำแนะนำในการสอนงาน

ข้อมูลนักเรียนที่เป็นประเด็นในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยนักเรียนจำนวน 2 คน ดังนี้

1) นักเรียนเอ อายุ 16 ปี ได้รับการวินิจฉัยว่ามีโรควิลเลียมซินโดรม เข้าร่วมโครงการฝึกงานในร้านกาแฟเป็นเวลา 2 ปี มีจุดแข็งในด้านการสื่อสารและให้บริการลูกค้า แต่มีความไวทางอารมณ์สูงมาก สามารถรับรู้และตีความสีหน้าท่าทางของผู้อื่นได้อย่างละเอียดอ่อน และมักแสดงปฏิกิริยาทางอารมณ์อย่างรุนแรงเมื่อได้รับคำแนะนำ

2) นักเรียนบี อายุ 20 ปี ได้รับการวินิจฉัยว่ามีโรคสมาธิสั้นร่วมกับภาวะออทิสซึม เข้าร่วมโครงการฝึกงานในร้านกาแฟเป็นเวลา 1 ปี มีความสามารถในการเรียนรู้ทักษะการทำเครื่องดื่มได้อย่างรวดเร็ว แต่มักแสดงพฤติกรรมก่อกวนเพื่อนและพฤติกรรมทำร้ายตนเองเมื่อเผชิญสถานการณ์ที่ไม่พอใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ที่ประกอบด้วยคำถามปลายเปิดที่ครอบคลุมประเด็นตามตัวแปรที่กำหนดในคำถามวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) พฤติกรรมของนักเรียนที่แสดงถึงความพร้อมและทักษะในการทำงานแต่ละสถานการณ์ ครอบคลุม 7 สถานการณ์การทำงาน ได้แก่ เมื่อนักเรียนมาถึงที่ทำงาน การต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งซื้อของลูกค้าอาหารและเครื่องดื่ม ชงเครื่องดื่ม เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม เก็บโต๊ะและทำความสะอาดพื้นที่ในร้าน และเมื่อนักเรียนสิ้นสุดเวลาทำงาน 2) วิธีการที่ผู้สอนงานให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือนักเรียน เมื่อนักเรียนแสดงความพร้อมไม่พร้อมในการทำงาน รวมถึงการประเมินวิธีการที่ผู้สอนงานใช้ และ 3) ความคิดเห็นของผู้สอนงานต่อแนวทางให้การช่วยเหลือนักเรียน เพื่อเพิ่มคุณภาพของทักษะการทำงาน

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

เพื่อให้แบบสัมภาษณ์มีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้ 1) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญด้านการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ และผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความชัดเจนของภาษา และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 2) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในคำถาม ความเหมาะสมของลำดับคำถาม และระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ และ 3) ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญและผลจากการทดลองใช้มาปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นก่อนนำไปใช้จริง

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มเป้าหมาย

การวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับประเด็นจริยธรรมในการวิจัย ดังนี้ 1) ผู้วิจัยขอความยินยอมจากผู้เข้าร่วมวิจัยทั้ง 2 คน โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน และการนำข้อมูลไปใช้อย่างชัดเจน 2) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมวิจัยถูกเก็บเป็นความลับ โดยใช้นามสมมติแทนชื่อจริงในการนำเสนอผลการวิจัย 3) ผู้วิจัยพยายามลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้เข้าร่วมวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่อาจกระทบต่อความรู้สึกหรือสถานะการทำงานของผู้ให้ข้อมูล 4) ผู้เข้าร่วมวิจัยมีสิทธิขอถอนตัวจากการวิจัยได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลกระทบใด ๆ และ 5) ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยอย่างตรงไปตรงมาตามข้อมูลที่ได้รับ โดยไม่บิดเบือนหรือตีความเกินกว่าข้อมูลที่มี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การเตรียมการก่อนเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมก่อนการเก็บข้อมูล ดังนี้ 1) ขออนุญาตและการประสานงาน โดยส่งจดหมายขออนุญาตเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการถึงผู้บริหารองค์กร และประสานงานกับผู้สอนงานกลุ่มเป้าหมายทั้ง 2 คน ผ่านทางอีเมลเพื่อบอกหมายวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ที่เหมาะสม 2) ส่งเอกสารชี้แจงการสัมภาษณ์ให้แก่ผู้ให้สัมภาษณ์ล่วงหน้า 3 วัน โดยครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ รายการคำถาม ขั้นตอนดำเนินการในวันสัมภาษณ์ การรักษาความลับ และสิทธิของผู้ให้สัมภาษณ์ และ 3) เตรียมความพร้อมและอุปกรณ์ โดยจัดทำคู่มือในการสัมภาษณ์ ทบทวนคำถาม และตรวจสอบอุปกรณ์บันทึกเสียงพร้อมแบตเตอรี่สำรอง

2) การดำเนินการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ ดังนี้ 1) ก่อนเริ่มสัมภาษณ์ ชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน และระยะเวลาในการสัมภาษณ์ อธิบายจริยธรรมการวิจัย การรักษาความลับ และการใช้ข้อมูล พร้อมขออนุญาตบันทึกเสียงและให้ผู้ให้ข้อมูลลงนามในหนังสือแสดงความยินยอม 2) ระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ตามคำถามที่เตรียมไว้ ใช้เวลาประมาณ 60-90 นาทีต่อคน บันทึกเสียงตลอดการสัมภาษณ์โดยได้รับความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูล และใช้เทคนิคการถามคำถามเจาะลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและชัดเจนยิ่งขึ้น และ 3) หลังการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลซักถามหรือเพิ่มเติมประเด็นที่ต้องการแบ่งปัน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของไฟล์บันทึกเสียง กล่าวขอบคุณและแจ้งถึงการส่งสรุปผลการวิเคราะห์เบื้องต้นให้ตรวจสอบในภายหลัง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยมี 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การถอดเทปสัมภาษณ์ ผู้วิจัยถอดเทปการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำจากการสัมภาษณ์ผู้สอนงานทั้ง 2 คน 2) การถอดเสียงข้อความ ผู้วิจัยตัดข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องออก เหลือเฉพาะประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคำถามวิจัย พร้อมทั้งจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรภาษาไทยที่สมบูรณ์ 3) การทำรหัสข้อมูลจากการถอดเสียงข้อความ ผู้วิจัยให้รหัสข้อมูลปัญหาในประเด็นย่อยๆ จากประเด็นหลักตามสถานการณ์การทำงานในร้านกาแฟทั้ง 7 สถานการณ์ 4) การแจกแจงข้อความลงในตาราง ผู้วิจัยจัดระเบียบข้อมูลในรูปแบบตารางเพื่อแยกข้อมูลที่จะใช้ในการรายงานผล ประกอบด้วย วิธีการสอน

วารสารวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ

พฤติกรรมนักเรียน กลยุทธ์การตอบสนอง การประเมินตนเอง แนวทางการช่วยเหลือ และความคิดเห็น 5) การอ่านและสรุปข้อมูลตามประเด็น ผู้วิจัยอ่านและสรุปข้อมูลที่จัดระเบียบแล้วตามประเด็นต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการแปลผล และ 6) การรายงานผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 2 ข้อ ผู้วิจัยวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้

เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล 3 วิธี ได้แก่ 1) การตรวจสอบข้อมูลจากหลายแหล่ง โดยเก็บข้อมูลจากผู้สอนงานทั้ง 2 คน แยกเป็นรายบุคคล 2) การตรวจสอบโดยผู้ให้ข้อมูล โดยส่งสรุปผลการวิเคราะห์เบื้องต้นให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตรวจสอบความถูกต้อง และ 3) การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบวิธีการและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

1) ปัญหาที่ผู้สอนงานนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางด้านอารมณ์และพฤติกรรมสังเกตได้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้สอนงานทั้งสองคน พบปัญหาที่สังเกตได้ขณะนักเรียนปฏิบัติงาน ดังนี้

รายละเอียดงานในแต่ละสถานการณ์		ผู้สอนงานคนที่ 1	ผู้สอนงานคนที่ 2
ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย		
1. เมื่อนักเรียนมาถึงที่ทำงาน	สภาพร่างกายและจิตใจ	นักเรียนแสดงถึงความเหน็ดเหนื่อยจากการวิ่งมาจากวิชาเรียนก่อนหน้าซึ่งอยู่ค่อนข้างไกลจากสถานที่ฝึกงาน	นักเรียนไม่อยากมาฝึกงานและมาสาย 15 -30 นาที ในทุกครั้ง
	สภาวะอารมณ์ที่แปรปรวน	มาถึงด้วยอารมณ์เศร้า ร้องไห้และกังวลในบางวัน	นักเรียนเผชิญเรื่องที่กระทบกับความรู้สึก นักเรียนไม่ให้ความร่วมมือ ไม่ทักทายในบางวัน
2. การต้อนรับลูกค้า	ขาดการตระหนักรู้ขอบเขตในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม	นักเรียนถูกสิ่งเร้ารอบข้างดึงความสนใจไปจากงานหลัก เช่น พูดคุยกับลูกค้าจนลืมทำงานและถามเรื่องส่วนตัวของลูกค้า	นักเรียนทำเสียงแห่ขณะปฏิบัติงานในร้าน และไม่ทักทายลูกค้าหากไม่ได้รับการกระตุ้นเตือน
3. การรับคำสั่งซื้อของลูกค้าอาหารและเครื่องดื่ม	ประสบปัญหาเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ซับซ้อนหรือไม่คุ้นเคย	นักเรียนไม่ทวนชื่อเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งและไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองเมื่อลูกค้าชำระด้วยเงินสดเนื่องจากไม่มั่นใจในการใช้เงิน	นักเรียนไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและหลีกเลี่ยงเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีลูกค้าเยอะ

วารสารวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ

รายละเอียดงานในแต่ละสถานการณ์		ผู้สอนงานคนที่ 1	ผู้สอนงานคนที่ 2
ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย		
	การรับคำสั่งซื้อของลูกค้าผิดพลาด	นักเรียนไม่ทวนคำสั่งซื้อของลูกค้าที่ลูกค้าสั่งขณะรับคำสั่งซื้อของลูกค้า และผู้สอนงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับขั้นตอนนี้ จึงทำให้รับคำสั่งซื้อและทำเครื่องดื่มผิดในบางครั้ง	
4. การชงเครื่องดื่ม	ตอบสนองต่อสิ่งเร้าทางประสาทสัมผัส	นักเรียนปฏิเสธการทำเครื่องดื่มกาแฟ เนื่องจากไม่ชอบกลิ่นกาแฟ	นักเรียนมีประสาทสัมผัสไวต่อเสียงต่าง ๆ เช่น เสียงเครื่องปั่น รวมถึงมีความไวต่อความร้อน เช่น ปฏิเสธการเสิร์ฟเครื่องดื่มร้อน
	การปฏิบัติตามขั้นตอนการชงเครื่องดื่ม	นักเรียนเติมน้ำแข็งในแก้วก่อนเทเครื่องดื่มไม่ตรงตามปริมาณที่ผู้สอนงานเคยสอน	นักเรียนไม่สามารถทำงานให้สำเร็จด้วยตนเอง ผู้สอนงานต้องคอยกระตุ้นเตือนบ่อยครั้งเพื่อเรียกให้นักเรียนกลับมาทำเครื่องดื่มให้สำเร็จ
5. การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม	ขาดการทำงานด้วยตนเองในการทำงาน	นักเรียนสับสนการใช้แก้วและฝาที่ถูกต้องสำหรับเครื่องดื่มแต่ละประเภท	ผู้สอนงานต้องคอยบอกทุกครั้งที่ให้นักเรียนหยิบเครื่องปรุงที่ถูกต้องกับแต่ละเมนูอาหาร
	การรักษาความสะอาดขณะเสิร์ฟอาหาร		นักเรียนไม่ระมัดระวังและเผลอนำมือไปสัมผัสอาหารหรือเครื่องดื่มขณะเสิร์ฟ
6. การเก็บโต๊ะและทำความสะอาดสะอาดพื้นที่ในร้าน	การเช็ดทำความสะอาดโต๊ะ	นักเรียนไม่ตรวจสอบความเรียบร้อยขณะทำความสะอาดโต๊ะ	นักเรียนปฏิเสธการเช็ดโต๊ะและเมื่อต้องทำมักจะเช็ดแบบรวดเร็วและไม่ตรวจสอบความเรียบร้อย
	ทำรักษาความสะอาดของร้าน		นักเรียนปฏิเสธงานทำความสะอาดร้านตามรายการที่กำหนด เช่น จัดเรียงหมอน

วารสารวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ

รายละเอียดงานในแต่ละสถานการณ์		ผู้สอนงานคนที่ 1	ผู้สอนงานคนที่ 2
ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย		
			เช็คกระจก โดยเฉพาะในช่วงไม่มีลูกค้า
7. เมื่อนักเรียนสิ้นสุดเวลาทำงาน	การควบคุมตนเอง การจดจ่อ และการรักษาความสนใจในการทำงาน	ผู้สอนงานต้องคอยกระตุ้นเตือนให้นักเรียนตรวจสอบความเรียบร้อยของงานเมื่อใกล้ถึงเวลาเลิกงาน และมักจะแสดงถึงความรีบร้อน เช่น ปิดประตูตู้เย็นเสียงดัง	เมื่อต้องทำงานที่ไม่ชอบมักจะหลบหนีกลับไปที่ศูนย์ฝึกอาชีพ หรือบางวันเมื่อทำงานเสร็จจะวิ่งกลับไปเลยโดยไม่ตรวจสอบความเรียบร้อยและแจ้งให้ผู้สอนงานทราบ

2) ความคิดเห็นของผู้สอนงานต่อแนวทางให้การช่วยเหลือนักเรียนขณะปฏิบัติงาน

2.1) ความคิดเห็นของผู้สอนงานคนที่ 1

2.1.1) ปรับโครงสร้างการทำงานให้ยืดหยุ่น

ผู้สอนงานเสนอให้คณะผู้บริหารปรับเวลาการเริ่มงานให้ยืดหยุ่น เช่น หากกำหนดเวลาเริ่มงานไว้ที่ 10:50 น. สามารถเลื่อนเป็น 10:55 น. เพื่อช่วยลดความกังวลของนักเรียนในช่วงการเปลี่ยนคาบเรียน

2.1.2) ให้ความสำคัญกับการทวนคำสั่งซื้อของลูกค้า

ผู้สอนงานเสนอให้ฝึกนักเรียนให้ทวนคำสั่งซื้อของลูกค้า เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการทำเครื่องดื่มและเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน

2.1.3) จัดทำสื่อการสอนเพิ่มเติม

ผู้สอนงานเสนอให้ผู้สอนงานทีมสหวิชาชีพช่วยกันจัดทำสื่อประกอบการสอน เช่น สื่อที่แสดงปริมาณน้ำแข็งที่เหมาะสม และประเภทของแก้วหรือฝาที่ใช้กับเครื่องดื่มแต่ละประเภท เพื่อช่วยให้นักเรียนเข้าใจง่ายและทำงานด้วยตนเองได้มากขึ้น

2.1.4) อบรมพัฒนาความรู้ของผู้สอนงาน

ผู้สอนงานเสนอให้ผู้สอนงานทีมสหวิชาชีพจัดอบรมอย่างต่อเนื่องให้แก่ผู้สอนงานในร้านกาแฟ โดยเน้นเรื่องกลยุทธ์และเทคนิคการสอนนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ พร้อมทั้งจัดอบรมให้สอดคล้องกับตารางเวลาของผู้สอนงาน เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าร่วมได้

2.1.5) อัปเดตข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับนักเรียน

ผู้สอนงานเสนอให้ทีมผู้สอนงานสหวิชาชีพแจ้งข้อมูลสำคัญที่อาจกระทบต่ออารมณ์และพฤติกรรมของนักเรียน เช่น เพื่อนสนิทของนักเรียนลาออก เพื่อให้ผู้สอนงานได้เตรียมตัวรับมือและช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม

2.2 ความคิดเห็นของผู้สอนงานคนที่ 2

2.2.1) เพิ่มการสื่อสารระหว่างทีมผู้สอนงาน

ผู้สอนงานเสนอให้เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างทีมผู้สอนงานสหวิชาชีพและผู้สอนงานในร้านกาแฟ โดยส่งต่อข้อมูลสำคัญที่อาจกระทบต่อความรู้สึกและพฤติกรรมของนักเรียน เช่น กิจกรรมที่นักเรียนทำในศูนย์ฝึก เพื่อให้ผู้สอนงานสามารถปรับการสอนให้เหมาะสม

2.2.2) ส่งข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับนักเรียน

ผู้สอนงานเสนอให้ทีมผู้สอนงานสหวิชาชีพส่งข้อมูลเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน วิธีการสอนที่เหมาะสม และสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงของนักเรียนแต่ละคน เพื่อให้ผู้สอนงานในร้านสามารถเตรียมตัวรับมือและปรับการสอนให้เหมาะสมกับนักเรียนแต่ละคน

2.2.3) สนับสนุนการทำงานร่วมกันในช่วงเริ่มต้น

ผู้สอนงานเสนอให้ทีมผู้สอนงานสหวิชาชีพเข้ามาช่วยสอนในช่วงแรกที่นักเรียนเริ่มฝึกงาน โดยเฉพาะนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องด้านอารมณ์และพฤติกรรม เพื่อให้ผู้สอนงานในร้านได้เรียนรู้แนวทางการจัดการที่เหมาะสม

2.2.4) ส่งเสริมบทบาทของครอบครัว

ผู้สอนงานเสนอให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาทักษะการทำงานของนักเรียน เช่น ช่วยให้นักเรียนฝึกทำความสะอาดที่บ้าน และให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของสุขอนามัย เพื่อให้นักเรียนตระหนักถึงความสำคัญและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้สอนงานทั้งสองคนพบปัญหาหลากหลายของนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางด้านอารมณ์และพฤติกรรมขณะปฏิบัติงานในร้านกาแฟ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้สอนงานในการช่วยเหลือผลการวิจัยนำมาอภิปรายโดยใช้ทฤษฎีการเปลี่ยนผ่าน ของ Schlossberg, Waters, และ Goodman (1984) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4S ประกอบด้วย 1) สถานการณ์ (Situation) 2) ลักษณะตัวตนของนักเรียน (Self) 3) การสนับสนุน (Support) และ 4) กลยุทธ์ (Strategies) เป็นกรอบในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเปลี่ยนผ่านจากสภาพแวดล้อมการเรียนรู้สู่สภาพแวดล้อมการทำงาน

ปัญหาที่ผู้สอนงานนักเรียนที่มีภาวะบกพร่องทางด้านอารมณ์และพฤติกรรมสังเกตได้

1) ปัญหาด้านสถานการณ์

ปัญหาการมาสายอย่างสม่ำเสมอ 15-30 นาที และความเหนื่อยล้าจากการเดินทางระหว่างคลาส สอดคล้องกับแนวคิดของ Schlossberg และคณะ เกี่ยวกับ "ช่วงเวลาในการเปลี่ยนผ่าน" (Timing of Transition) ที่ไม่เหมาะสม การที่ตารางเรียนและเวลาฝึกงานติดกันโดยไม่มีช่วงพักผ่อน ส่งผลให้นักเรียนขาดความพร้อมทางร่างกายและจิตใจในการเริ่มงาน ทฤษฎีการเปลี่ยนผ่านระบุว่า การเปลี่ยนผ่านที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและไม่มีเวลาเตรียมตัวจะส่งผลเสียต่อการปรับตัว

ปัญหาความไวต่อสิ่งเร้าทางประสาทสัมผัส เช่น กลิ่นกาแฟ เสียงเครื่องปั่น และความร้อน แสดงให้เห็นความแตกต่างอย่างมากระหว่างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้และการทำงาน ตามทฤษฎีการเปลี่ยนผ่าน การเปลี่ยนผ่านที่มีความแตกต่างสูงระหว่างสภาพแวดล้อมเดิมและใหม่จะต้องการการปรับตัวมากขึ้น และจะยิ่งท้าทายสำหรับบุคคลที่มีความไวต่อสิ่งเร้าทางประสาทสัมผัส

การเปลี่ยนผ่านจากศูนย์ฝึกอาชีพสู่ร้านกาแฟเป็นการเปลี่ยนผ่านที่เกิดขึ้นประจำ (Recurring Transition) แต่มีความไม่แน่นอนเนื่องจากสภาพอารมณ์และพฤติกรรมของนักเรียนแปรปรวน ทฤษฎีการเปลี่ยนผ่านอธิบายว่าการเปลี่ยนผ่านที่มีความไม่แน่นอนสูงจะสร้างความยากลำบากในการคาดการณ์และเตรียมตัว ส่งผลให้การปรับตัวเป็นไปอย่างยากลำบาก

2) ปัญหาด้านลักษณะตัวตนของนักเรียน

ปัญหาอารมณ์แปรปรวน การทำเสียงเห่า และการหลีกเลี่ยงงาน สะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่ Schlossberg และคณะ เรียกว่า "ทรัพยากรส่วนบุคคล" (Personal Resources) ที่จำกัด ซึ่งรวมถึงทักษะการควบคุมอารมณ์ และการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม นักเรียนกลุ่มนี้มีความท้าทายในการใช้ทรัพยากรเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การปรับตัวสู่สภาพแวดล้อมใหม่เป็นไปอย่างยากลำบาก

ปัญหาความไม่มั่นใจในการรับเงินสดและการสับสนในขั้นตอนการทำงาน สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ตนเองและความสามารถที่ไม่ชัดเจน ตามทฤษฎีการเปลี่ยนผ่าน การที่บุคคลมีการรับรู้ตนเองและความสามารถที่ไม่ชัดเจนหรือเป็นลบจะส่งผลเสียต่อการปรับตัวในสถานการณ์ใหม่

อย่างไรก็ตาม นักเรียนแสดงให้เห็นถึงจุดแข็งส่วนบุคคล เช่น ความสามารถในการเข้ากับผู้อื่น อยากรู้ อยากเห็น และสามารถในการให้ความร่วมมือเมื่อได้รับการอธิบายที่เหมาะสม ทฤษฎีการเปลี่ยนผ่านเน้นว่าการระบุและใช้ประโยชน์จากจุดแข็งส่วนบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านที่ประสบความสำเร็จ

3) ปัญหาด้านการสนับสนุน

การขาดข้อมูลระหว่างทีมสหวิชาชีพและผู้สอนงานในร้านกาแฟ แสดงให้เห็นถึงการขาดการสนับสนุนเชิงข้อมูล ตามทฤษฎีการเปลี่ยนผ่าน การสนับสนุนเชิงข้อมูลเป็นการให้ข้อมูล คำแนะนำ หรือการชี้แจงที่ช่วยให้บุคคลเข้าใจสถานการณ์และวิธีการรับมือ การที่ผู้สอนงานไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสภาพอารมณ์และพฤติกรรมของนักเรียนในแต่ละวัน ทำให้ไม่สามารถให้การสนับสนุนที่เหมาะสมได้

การขาดสื่อการสอนที่เหมาะสมและแนวทางการจัดการในสถานการณ์ซับซ้อน แสดงให้เห็นถึงการขาดการสนับสนุนเชิงเครื่องมือ ทฤษฎีการเปลี่ยนผ่านระบุว่าการสนับสนุนเชิงเครื่องมือเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรม เช่น ทรัพยากร เครื่องมือ หรือการช่วยเหลือทางการปฏิบัติ

ผู้สอนงานรู้สึกไม่มั่นใจและต้องการการอบรมเพิ่มเติม สะท้อนให้เห็นถึงการขาดการสนับสนุนเชิงอารมณ์สำหรับผู้สอนงานเอง ตามทฤษฎีการเปลี่ยนผ่าน การสนับสนุนเชิงอารมณ์เป็นการให้ความห่วงใย การรับฟัง และการสร้างความมั่นใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกคนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการเปลี่ยนผ่าน

4) ปัญหาด้านกลยุทธ์

พฤติกรรมของนักเรียน เช่น การหลบหนีกลับศูนย์ฝึกอาชีพและการปฏิเสธงานที่ไม่ชอบ แสดงให้เห็นถึงการใช้กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง ตามทฤษฎีการเปลี่ยนผ่าน กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงอาจให้ผลระยะสั้นในการลดความเครียด แต่จะไม่ช่วยแก้ไขปัญหาก็แท้จริงและอาจส่งผลเสียในระยะยาว

ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น การมาสายและการไม่สามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อม แสดงให้เห็นถึงการขาดกลยุทธ์การปรับเปลี่ยนสถานการณ์ ทฤษฎีการเปลี่ยนผ่านระบุว่ากลยุทธ์นี้เป็นการดำเนินการเพื่อเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงสถานการณ์ที่เป็นปัญหา

ความคิดเห็นของผู้สอนงานต่อแนวทางให้การช่วยเหลือนักเรียนขณะปฏิบัติงาน

1) การปรับปรุงด้านสถานการณ์

การปรับโครงสร้างการทำงานให้ยืดหยุ่น เช่น การปรับเวลาเริ่มงาน แสดงให้เห็นถึงการใช้กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนสถานการณ์ ตามทฤษฎีการเปลี่ยนผ่าน การปรับเปลี่ยนสถานการณ์ให้เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของบุคคลจะช่วยให้การเปลี่ยนผ่านเป็นไปได้ดีขึ้น

2) การเสริมสร้างด้านการสนับสนุน

ข้อเสนอแนะด้านการอัปเดตข้อมูลสำคัญ การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร การจัดทำสื่อการสอน การอบรมผู้สอนงาน และการสนับสนุนการทำงานร่วมกัน สามารถจำแนกตามประเภทการสนับสนุนในทฤษฎีการเปลี่ยนผ่านได้ดังนี้

การแจ้งข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับนักเรียนเป็นการสนับสนุนเชิงข้อมูล ช่วยให้ผู้สอนงานเข้าใจสถานการณ์ และสามารถวางแผนการรับมือได้อย่างเหมาะสม การจัดทำสื่อการสอนและเครื่องมือต่างๆ เป็นการสนับสนุนเชิงเครื่องมือ ช่วยลดความสับสนและเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงาน การอบรมและให้คำแนะนำแก่ผู้สอนงานเป็นการสนับสนุนเชิงอารมณ์ ช่วยสร้างความมั่นใจและประสิทธิภาพในการทำงาน

3) การพัฒนาด้านกลยุทธ์

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำสื่อการสอน การอบรมผู้สอนงาน และการส่งเสริมบทบาทของครอบครัว สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนากลยุทธ์ที่หลากหลาย การจัดทำสื่อการสอนที่ชัดเจนและการส่งเสริมบทบาทครอบครัวในการอธิบายความสำคัญของสุขอนามัย เป็นการใช้กลยุทธ์การควบคุมความหมาย ช่วยให้นักเรียนเข้าใจและเห็นคุณค่าของงานที่ทำ การปรับเวลาการเริ่มงานและการแจ้งข้อมูลล่วงหน้าเป็นการใช้กลยุทธ์การจัดการอารมณ์ ช่วยลดความเครียดและความกังวลจากการเปลี่ยนสถานการณ์ การอบรมผู้สอนงานและการขยายการฝึกฝนทักษะไปสู่บริบทครอบครัวเป็นการใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหา ช่วยพัฒนาทักษะและความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาโดยตรง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1) การพัฒนาหลักสูตร ควรพัฒนาหลักสูตรให้ครอบคลุมการเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนผ่านจากการเรียนสู่การทำงาน โดยเน้นการพัฒนาทักษะการควบคุมอารมณ์และการปรับตัว บูรณาการเนื้อหาด้านทักษะชีวิต เช่น การจัดการเวลา การสื่อสาร และการแก้ปัญหา เข้ากับทักษะวิชาชีพ พร้อมปรับระบบการประเมินผลให้เน้นการพัฒนาจุดแข็งส่วนบุคคลมากกว่าการแก้ไขจุดอ่อน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาทักษะของนักเรียน

2) การปรับปรุงกระบวนการสอนงาน

2.1) ควรปรับเวลาการฝึกงานให้ยืดหยุ่น โดยจัดช่วงเวลาก่อนระหว่างคลาสเรียนและการฝึกงาน พร้อมปรับสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมกับความไวต่อสิ่งเร้าทางประสาทสัมผัส เพื่อลดความเครียดและเพิ่มความพร้อมในการเข้าสู่การทำงาน

2.2) ควรจัดทำสื่อการสอนที่เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้ของนักเรียน พร้อมเน้นการฝึกทักษะสำคัญ เช่น การทวนคำสั่งซื้อ การจัดการสถานการณ์ซับซ้อน และการสื่อสารกับลูกค้า เพื่อเสริมสร้างทรัพยากรส่วนบุคคลและความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

2.3) ควรจัดทำแผนการปรับพฤติกรรมที่ชัดเจนและนำไปประยุกต์ใช้ในระหว่างการฝึกงาน ฝึกอบรมผู้สอนงานให้มีความรู้ด้านการจัดการพฤติกรรมและเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก เพื่อช่วยให้ผู้สอนงานพัฒนากลยุทธ์ในการจัดการปัญหาที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3) การพัฒนาระบบสนับสนุนการฝึกงานของนักเรียน ควรพัฒนาระบบการสื่อสารระหว่างผู้สอนงานและทีมสหวิชาชีพ โดยจัดทำระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับสภาพอารมณ์ จุดแข็ง และวิธีการทำงานที่เหมาะสมของนักเรียนในแต่ละวัน ส่งเสริมให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะนักเรียน เช่น การฝึกทักษะการทำความสะอาดที่บ้าน และการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของสุขอนามัย พร้อมสร้างเครือข่ายการสนับสนุนระหว่างผู้สอนงานเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และเทคนิคการทำงาน เพื่อให้การสนับสนุนมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

องค์กรควรมีการวิจัยเพื่อติดตามพฤติกรรมของนักเรียนขณะปฏิบัติงานหากมีการนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เพื่อศึกษาความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในด้านต่างๆ เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ในทีม หรือพฤติกรรมของนักเรียน ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยติดตามจะช่วยให้สามารถปรับปรุงแนวทางการสอนและการสนับสนุนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้ตรงกับความต้องการเฉพาะของนักเรียนแต่ละคน

บรรณานุกรม

ทวิ เชื้อสุวรรณทวิ. (2558). *โอกาสในการทำงานที่เหมาะสมกับความพิการ*. วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล.

สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์. (2566). รายงานประจำปีสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ ปีงบประมาณ 2566. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. (2567). รายงานข้อมูลนักเรียนพิการเรียนรวม จำแนกระดับชั้น เพศ และประเภทความพิการ. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
http://specialbasic.specialset.bopp.go.th/specialbasic/download/studentall_class_2567_2.pdf

International Labour Organization. (2023). *Disability inclusion in the workplace*. ILO Publications.

Matuska, E. (Ed.), & Job Coach Project Team. (2017). *European qualification profile of job coach for persons with disabilities*. European Commission.

Nochajski, S. M., & Schweitzer, J. A. (2014). Promoting school-to-work transition for students with emotional/behavioral disorders. *Work*, 48(3), 413–422.

Ogawa, H., et al. (2012). *Job coach handbook: A practical guide to job coaching*. MPH Group Publishing.

Schlossberg, N. K., Waters, E. B., & Goodman, J. (1984). *Counseling adults in transition: Linking practice with theory*. Springer.

Wagner, M., & Newman, L. (2012). Longitudinal transition outcomes of youth with emotional disturbances. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 35(3), 199–208.