

# การศึกษาความตระหนักรับรู้และความพึงพอใจของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ ที่มีต่อการบริการสาธารณะที่ถูกเลือกสรร

## บทสรุปย่อสำหรับผู้บริหาร

### ส่วนนำ

### วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

๑.

เป้าหมายของการศึกษาคือประเมินความตระหนักรับรู้และความพึงพอใจของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่มีต่อการบริการสาธารณะหลักและวินิจฉัยสาเหตุที่อยู่เบื้องหลังปรากฏการณ์ที่ศึกษา เฉพาะเจาะจงกว่านั้น การศึกษาถูกดำเนินการบนเงื่อนไขจำเพาะดังนี้

(ก)

ในประโยชน์ของการมีขอบข่ายศึกษาที่สะดวกจัดการง่ายโดยไม่ต้องอ้อมอ้อมกับความลึกของการวิจัย การศึกษาวิจัยควรครอบคลุมการบริการสาธารณะที่ถูกเลือกสรรขึ้นซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมากต่อการบูรณาการชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์

โดยงานศึกษาวิจัยถูกออกแบบให้ครอบคลุมงานบริการสาธารณะสี่ส่วน ได้แก่

- การบริการจ้างงานของกรมแรงงานซึ่งประกอบด้วยการค้นหางาน การแนะนำให้สมัครงาน และ

การบริการให้คำปรึกษาเรื่องการทำงานซึ่งส่วนใหญ่ถูกจัดเตรียมขึ้นผ่านศูนย์จ้างงานของกรมแรงงาน

- โปรแกรมฝึกอบรมหรือฝึกอบรมจัดสอนใหม่ ซึ่งถูกจัดเตรียมขึ้นโดยคณะกรรมการฝึกอบรมใหม่ให้กับลูกจ้างผ่านองค์กรฝึกอบรมของคณะกรรมการ

๑

- การบริการสวัสดิการเด็กและครอบครัว การบริการสำหรับเยาวชน การบริการพัฒนาชุมชน และ การบริการสำหรับผู้สูงอายุซึ่งถูกจัดเตรียมผ่านศูนย์บริการครอบครัวเชิงบูรณาการ / ศูนย์บริการบูรณาการ ศูนย์บริการเยาวชนและเด็กเชิงบูรณาการ ศูนย์ชุมชนผู้สูงอายุประจำเขต / ศูนย์ผู้สูงอายุใกล้บ้าน ซึ่งถูกดำเนินการหรือรับเงินช่วยเหลือจากกรมสวัสดิการสังคม และ

- การบริการเชิงบูรณาการซึ่งถูกจัดเตรียมโดยกรมมหาดไทยผ่านศูนย์บริการสนับสนุนของกรมและศูนย์ย่อยสำหรับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ (ศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ต่างๆ) ซึ่งประกอบด้วยศูนย์ปรองดองสามัคคีและปรับปรุงส่งเสริมผู้พักอาศัยชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ซึ่งให้บริการงานแปลและงานล่ามนอกเหนือไปจากการบริการพื้นฐานทั่วไป

(ง) ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่เป็นเป้าหมายควรเป็นกลุ่มชาติพันธุ์เอเชียใต้ (คือ ชาวอินเดีย เนปาล และ ปากีสถาน) โดยรายงานความยากจนของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ได้ระบุว่ากลุ่มชาติพันธุ์ดังกล่าวสัมผัสถึงความยากจน กลุ่มนี้อาจมีความจำเป็นอย่างมากสำหรับการใช้บริการสาธารณะเพื่อบูรณาการกลุ่มตนเข้ากับชุมชนท้องถิ่น และ

(ค) จากหนึ่งในวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยที่เน้นไปที่การวินิจฉัยสาเหตุหรือปัจจัยที่อยู่เบื้องหลังความตระหนักรู้และระดับความพึงพอใจของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ พร้อมให้มุมมองเกี่ยวกับการจัดทำมาตรการปรับปรุงแก้ไข การศึกษาเชิงคุณภาพ ควรถูกวิจัยผ่านการสนทนากลุ่มหรือการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพยายามให้หลักประกันว่าผู้มีส่วนร่วมคือตัวแทนที่ครอบคลุมความหลากหลายของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่เป็นเป้าหมายศึกษาอย่างพอเพียงซึ่งตั้งอยู่บนมาตรฐาน เช่น อายุ ชาติพันธุ์ เพศ สถานะเศรษฐกิจสังคมและระยะเวลาการพำนักตั้งถิ่นฐานในฮ่องกง

## ระเบียบวิธีวิจัย

### แนวทาง

๒. ในการดำเนินการศึกษานี้ มีความพยายามเข้าถึงชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่มีสถานภาพเศรษฐกิจ ความสามารถ ใช้ภาษาและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อที่จะประเมินปัญหาที่กลุ่มชาติพันธุ์กำลังเผชิญในการเข้าถึงการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ มาตรฐานที่ประยุกต์ใช้ในการวิจัยถูกสรุปโดยย่อตามเบื้องล่าง

ก) ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่อาศัยอยู่ในเขตต่างๆ ถูกติดต่อเข้าถึงผ่านองค์กรพัฒนาเอกชน (เอ็นจีโอ) ที่ดูแลรักษาอยู่ตามเขตต่างๆ

ข) การผสมผสานชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่สมดุลทั้งเรื่องอายุ ความสำเร็จทางการศึกษาและสถานภาพเชิงกิจกรรมเศรษฐกิจ (ทั้งกลุ่มที่ถูกจ้าง กลุ่มที่ทำงานที่บ้าน กลุ่มที่ถูกเลิกจ้างและเกษียณอายุ) ถูกเชิญให้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

ค) คณะวิจัยพยายามเข้าถึงชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่ติดต่อได้ยากซึ่งไม่เคยร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น โดยองค์กรพัฒนาเอกชน ตัวอย่างความพยายามดังกล่าว คือ การเข้าถึงชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ ณ ทางเข้าสถานประกอบการทางศาสนาซึ่งกลุ่มชาติพันธุ์มักเดินทางมาปฏิบัติสมาธิ และ การอ้างอิงต่อเนื่องแบบปากต่อปากโดยสอบถามพูดคุยกับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์อื่นๆซึ่งอาศัยการใช้แนวทางการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snow-Ball Sampling Approach)

ง) เพื่อขจัดอุปสรรคทางภาษา มีการจ้างชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ให้เป็นผู้แปลหรือวิทยากรกระบวนการ (facilitators) ในการสนทนากลุ่มในกรณีที่ผู้ร่วมอภิปรายไม่สามารถพูดภาษาทาจิก ภาษาจีนกลาง หรือ ภาษาอังกฤษ ได้

จ) เพื่อลดปัญหาการตื่นใจทางฝั่งชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เพศหญิงที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม นักวิจัยหญิงจากทีมโครงการถูกมอบหมายให้ทำหน้าที่วิทยากรกระบวนการเมื่อมีชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เพศหญิงเข้าร่วมแสดงความเห็น

ณ)

การสนทนากลุ่มที่แยกจากกันเป็นเอกเทศถูกจัดเตรียมสำหรับผู้ร่วมอภิปรายชาวอินเดียกับชาวปากีสถาน

## ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ถูกสัมภาษณ์ปรึกษาหารือ

๓. การสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวนสามสิบครั้ง และ การสนทนากลุ่มจำนวนสิบหกครั้งถูกจัดขึ้นครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหนึ่งร้อยเจ็ดสิบเก้าราย การวิเคราะห์ผู้ให้สัมภาษณ์และผู้ร่วมอภิปรายถูกจัดรูปแบบตามเบื้องล่างนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์/ผู้เข้าร่วมอภิปราย		จำนวนของการสัมภาษณ์เชิงลึก	จำนวนของการสนทนากลุ่ม
ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ		๖	-
ตัวแทน/กรมรัฐบาล		๑๑	-
ฝ่ายจัดเตรียมบริการ	ศูนย์บริการสนับสนุน	๔	-
	องค์กรพัฒนาเอกชนอื่นๆ	๗	-
	องค์กรชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์	๒	-
ผู้เข้าร่วมที่เป็นชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์*		-	๑๖
ยอดรวม		๓๐	๑๖

\* ผู้เข้าร่วมที่เป็นชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ครอบคลุมภูมิภาคหลังที่หลากหลายทั้งอายุ เพศ ความสำเร็จทางการศึกษา อาชีพ และ ระยะเวลาการพำนักอยู่ในฮ่องกง

๔. จากผู้มีส่วนร่วมทั้งหมด ๑๓๐ คน ๓๔ คนเป็นชาวอินเดีย ๕๗ คนเป็นชาวปากีสถาน และ ๓๙ คนเป็นชาวเนปาล ราว ๖๕ เปอร์เซ็นต์ของผู้มีส่วนร่วมเป็นเพศหญิง ราว ๗๒ เปอร์เซ็นต์ของผู้มีส่วนร่วมมีอายุอยู่ระหว่าง ๒๕-๖๔ ปี ซึ่ง ๑๖ เปอร์เซ็นต์มีอายุอยู่ระหว่าง ๑๕-๒๔ ปี และส่วนที่เหลือ ๑๒ เปอร์เซ็นต์มีอายุ ๖๕ ปีขึ้นไป เกือบ ๕๘ เปอร์เซ็นต์ของผู้เข้าร่วมชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์พำนักอยู่ในฮ่องกงมากกว่าสิบปีขณะที่อีก ๒๑ เปอร์เซ็นต์พำนักอยู่ในฮ่องกงน้อยกว่าเจ็ดปี

๕. จากผู้มีส่วนร่วมชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ ๑๓๐ คน มีเพียง ๗ คนที่เป็นผู้ใช้บริการสาธารณะที่ถูกเลือกสรรทั้งหมด ขณะที่ ๒๒ คนเป็นผู้ที่ไม่ใช้บริการสาธารณะที่ถูกเลือกสรรใดๆทั้งหมด ในผู้เข้าร่วมทั้งหมด น้อยกว่าครึ่งหนึ่งเป็นผู้ใช้บริการของกรมแรงงาน คณะกรรมการฝึกอบรมใหม่ให้กับลูกจ้าง และ กรมสวัสดิการสังคม ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ ๓๑ ๑๔ และ ๔๔ ตามลำดับ ราว ๖๒ เปอร์เซ็นต์ของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์นั้น ผู้มีส่วนร่วมแต่ละรายใช้บริการสาธารณะที่จัดเตรียมขึ้นโดยกรมมหาดไทยผ่านศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ของกระทรวง

### ข้อจำกัด

๖. จากขอบเขตและธรรมชาติของการวิจัย พบข้อจำกัดจำนวนหนึ่งดังนี้

ก)

มุมมองที่ถูกแสดงโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานศึกษานี้นำเสนอข้อวิจารณ์และความเข้าใจส่วนบุคคล คณะวิจัยไม่อยู่ในฐานะเข้าไปตรวจสอบความถูกต้องของคำแถลงหรือข้อวิจารณ์ของผู้ร่วมอภิปราย

ข)

ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ส่วนใหญ่ที่คณะวิจัยเคยเข้าไปสอบถามหาหรือไม่ได้เป็นผู้ใช้บริการสาธารณะ

ค) พบกรณีที่ผู้ตอบคำถามหนึ่งอาจเป็นผู้ใช้บริการขององค์กรหนึ่งและไม่ใช่ของอีกองค์กรหนึ่ง จึงเป็นการยากที่จะวิเคราะห์จัดแยกให้ผู้ใช้บริการหลายๆรายอยู่ฝั่งตรงข้ามกับผู้ไม่ใช้บริการหลายๆราย ในช่วงที่มีการเก็บรวบรวมมุมมองของพวกเขาระหว่างการอภิปรายสนทนากลุ่ม

ง)

ไม่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีใช้ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่อาจมีความรู้ในระดับดีเกี่ยวกับความต้องการของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ผ่านจำนวนปีที่ทำวิจัยหรือการติดต่อกับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ของพวกเขา กระนั้นก็ตาม ประชากรกลุ่มนี้มักไม่ใช่ผู้ใช้บริการที่สัมพันธ์กับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์มือแรก

## การบริการที่ถูกจัดเตรียมโดยกรมมหาดไทย

๗.

กรมมหาดไทยจัดเตรียมการบริการสนับสนุนสำหรับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เพื่อช่วยเหลือการบูรณาการกลุ่มชาติพันธุ์เข้าสู่ชุมชน

กรมมหาดไทยมอบหมายให้องค์กรพัฒนาเอกชนเปิดปฏิบัติการศูนย์บริการสนับสนุนหกแห่งและอีกสองศูนย์ย่อยสำหรับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ (ศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์)

ทั้งนี้เพื่อจัดหาชั้นเรียนการตัดเสื้อผ้าตามสั่งหรือตามขนาดวัด โปรแกรมบูรณาการ และอื่นๆ ศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ทั้งหมดกำลังดำเนินการได้ราบรื่น

ส่วนผลสะท้อนกลับจากผู้ให้บริการก็เป็นที่น่าพอใจมากและผู้ให้บริการคิดว่าบริการสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะของพวกเขาได้

๘.

นอกเหนือจากศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์

กรมมหาดไทยยังนำโปรแกรมอื่นๆ ไปปฏิบัติซึ่งครอบคลุมเรื่องทีมสนับสนุนชุมชน แผนการผู้แทนทูต โครงการบูรณาการระดับเขต แผนการทุนการศึกษาสามัญ และอื่นๆ

ทั้งนี้เพื่อช่วยเหลือการบูรณาการระยะเริ่มแรกของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เข้าสู่ชุมชน

๙.

เพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์

กรมมหาดไทยยังส่งเสริมโปรแกรมวิทยุในห้าภาษาชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์

พร้อมดำเนินการด้านเว็บไซต์เฉพาะทางและตีพิมพ์หนังสือแนะนำเป็นหกภาษาชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์และภาษาอังกฤษ

พร้อมมอบหมายให้องค์กรพัฒนาเอกชนแจกจ่ายเพิ่มข้อมูลเอกสารแก่ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่เดินทางมาถึงใหม่ รวมถึงจัดการได้สวนสอบถามที่สนามบิน เพื่อส่งเสริมความสามัคคีทางเชื้อชาติ เจ้าหน้าที่ที่เป็นคนจีนและชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์จากหน่วยความสัมพันธ์เชื้อชาติได้กรมมหาดไทยได้จัดการพูดคุยในโรงเรียนและนิทรรศการหมุนเวียนว่าด้วยความหลากหลายวัฒนธรรมและความสามัคคีที่ทางเชื้อชาติ

## มุมมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการของกรมมหาดไทย

๑๐.

ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ส่วนใหญ่ที่ถูกปรึกษาพูดคุยให้มุมมองว่าคอร์สอบรมภาษาถูกกำหนดให้อยู่ในระดับพื้นฐานมากซึ่งจำเป็นเพียงสำหรับการเอาตัวรอด

ส่วนคอร์สอบรมคอมพิวเตอร์ก็อยู่ในระดับพื้นฐานเช่นกัน

ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ถูกให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่นั่งว่างในคอร์สอบรมผ่านการบอกแจ้งล่วงหน้าในระยะกระชั้นชิดเท่านั้น ผลที่ตามมา คือ

ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์มากมายประสบความยากลำบากในการจัดตารางเวลาให้ความมุ่งมั่นเพื่อเข้าร่วมคอร์สอบรม ในการกวาดวิชาหลังโรงเรียนเลิกสำหรับเด็กๆ แล้ว

ความต้องการลงทะเบียนเรียนมีอยู่สูงแต่จำนวนที่นั่งว่างกลับมีไม่เพียงพอ

๑๑.

ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์จำนวนมากที่ถูกพูดคุยสอบถามรู้สึกว่าการจัดขึ้น โดยศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เป็นกิจกรรมสั้นทนาการ

กิจกรรมเหล่านี้ไม่ได้ช่วยเหลืออะไรมากนักตรงเท่าที่การบูรณาการผู้มีส่วนร่วมซึ่งส่วนใหญ่เป็นชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ยังคงเป็นที่กังวล

มีการบ่งชี้ว่าวัตถุประสงค์สุดท้ายควรจัดกระตุ้นการบูรณาการชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ในชุมชนท้องถิ่นและขยายความกลมเกลียวสมานฉันท์ระหว่างผู้พำนักต่างชาติพันธุ์

กิจกรรมที่จัดขึ้น โดยศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เพื่อร้อยรวมชุมชนชาติพันธุ์ยังอยู่ในขั้นตอนเริ่มแรกเท่านั้น

๑๒.

ยิ่งกว่านั้น

ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่ถูกสอบถามจำนวนหนึ่งแสดงความเห็นว่ากิจกรรมที่จัดขึ้น โดยศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ไม่มีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะภายในชุมชนชาติพันธุ์และล้มเหลวในการคำนึงถึงความต้องการที่แตกต่างหลากหลายของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์

ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่เพิ่งมาถึงฮ่องกงมีความต้องการที่แตกต่างมากจากกลุ่มที่พำนักอยู่ในฮ่องกงมาก่อนหน้านาน

งานวิจัยนี้จึงแนะนำให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่เพิ่งมาถึงฮ่องกงใหม่เพื่อจัดเตรียมให้บริการติดตามพวกเขา

## ความยากลำบากที่ผู้ให้บริการประสบเจอ

๑๓. ในการจัดกิจกรรมสำหรับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ ศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์มีความยากลำบากในการจัดหาสถานที่อบรมในทำเลที่สะดวกสบาย ค่าเช่าสิ่งปลูกสร้างที่แพงได้จำกัดประเภทของกิจกรรมที่ศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์สามารถจัดตั้งได้ ยิ่งกว่านั้น ศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์บางแห่งซึ่งไม่สามารถจ่ายค่าเช่าที่พุ่งสูงขึ้นต้องย้ายออกไปยังทำเลห่างไกลที่มีค่าเช่าที่ถูกลงกว่า สิ่งนี้ได้สร้างผลกระทบต่อความสามารถของศูนย์เหล่านี้ในการรักษาสมาชิกที่มีอยู่และดึงดูดสมาชิกใหม่

๑๔. นอกจากนี้ ศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์รับข้อตกลงเงินทุนช่วยเหลือจากกรมมหาดไทยในระยะเวลาสองปีเท่านั้น จึงเป็นการยากสำหรับศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่จะวางแผนขับเคลื่อนระยะยาว สำหรับกิจกรรมโรงเรียนที่ถูกวางแผนล่วงหน้าหนึ่งปีเป็นปกติ ศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์กลับมีเวลาน้อยกว่าหนึ่งปีในการวางแผนและดำเนินกิจกรรม สิ่งนี้ทำให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯมีเวลาเพียงน้อยนิดในการสร้างสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับนักเรียนชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ ซึ่งก็ส่งผลร้ายแรงต่อประสิทธิผลของโครงการ

## ข้อปฏิบัติที่ดีที่ถูกปรับใช้โดยศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์

๑๕. เพื่อจัดการความยากลำบากของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ในการหางาน ศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เฉพาะแห่งได้จัดวันสรรหาบุคลากรและงานแสดงจัดหางานสำหรับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ซึ่งนายจ้างสามารถสัมภาษณ์งานและรับสมัครงานได้ทันทีทันใด ศูนย์เหล่านี้ยังจัดเตรียมให้ผู้หางานที่เป็นชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เข้าร่วมงานแสดงจัดหางานและนิทรรศการที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานซึ่งจัดขึ้นโดยองค์กรพัฒนาเอกชนอื่นๆและกรมแรงงาน



ตลอดความพยายามของศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์

นายจ้างถูกกระตุ้นให้เสนอตำแหน่งงานที่มีเกณฑ์ต้องการทักษะการพูดภาษาอังกฤษตั้งที่ลดน้อยลง การสนับสนุนการจ้างงานถูกพิจารณาว่าค่อนข้างมีประสิทธิภาพในการช่วยเหลือชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ สำหรับการหางาน

### การบริการที่ถูกจัดเตรียมโดยกรมแรงงาน

๑๖.

กรมแรงงานได้จัดหาขอบเขตที่กว้างขวางของการบริหารจัดการงานฟรีให้แก่ผู้หางานซึ่งรวมชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ด้วย โดยกระทำผ่านเครือข่ายศูนย์จัดหางานสิบสามแห่ง ศูนย์สรรหาบุคลากรสำหรับอุตสาหกรรมก่อสร้าง ขายปลีกและจัดเลี้ยงจำนวนสามแห่ง ศูนย์ประมวลตำแหน่งงานที่ว่างและศูนย์บริการจัดหางานทางโทรศัพท์ ผู้หางานอาจได้รับข้อมูลตำแหน่งงานที่ว่างล่าสุดผ่านเว็บไซต์การบริการจัดหางานเชิงโต้ตอบ แอปพลิเคชันเคลื่อนที่ และ สถานีปลายทางของการค้นหาตำแหน่งงานที่ว่างซึ่งตั้งอยู่ทั่วประเทศปกครองบริหารพิเศษฮ่องกง

๑๗. ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2557

กรมแรงงานได้เปิดปฏิบัติการ โครงการทูตบริการจัดจ้างงานสำหรับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เพื่อจ้างผู้จัดฝึกอบรมสำหรับโครงการฝึกอบรมทักษะและจัดหางานให้เยาวชน โดยผู้จัดฝึกอบรมสามารถสื่อสารภาษาของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์และปฏิบัติผ่านโครงการทูตบริการจัดจ้างงานในศูนย์จัดหางาน รวมถึงศูนย์สรรหาบุคลากรบนฐานอุตสาหกรรมและงานแสดงจัดหางานเป็นเวลาหกเดือน นอกจากนี้ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560 กรมแรงงานได้ว่าจ้างผู้ช่วยจัดจ้างงานจำนวนสองคนที่เชี่ยวชาญภาษาชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ ณ ศูนย์จัดหางานทางฟากตะวันตกของเกาะลูนในย่านซำม โชย โป้ว และ การจัดจ้างงานแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop) ในย่านดิน ลูย ไหว บนหลักการนำร่องเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้การสนับสนุนการจัดจ้างงานสำหรับผู้หางานชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ โดยเฉพาะ พวกที่มีรากกำเนิดจากเอเชียใต้

๑๘. ยี่กว่านั้น กรมแรงงานได้ติดตั้งเว็บไซต์ที่อิเล็กทรอนิกส์จำเพาะ ซึ่งเป็นเว็บเพจเฉพาะสำหรับผู้หางานชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์บนเว็บไซต์การบริการจัดหางานเชิงโต้ตอบ ([www.jobs.gov.hk/EM](http://www.jobs.gov.hk/EM)) เว็บเพจนี้ ซึ่งแสดงตำแหน่งงานที่ว่างที่ถูกระบุโดยนายจ้าง ยินดีต้อนรับผู้หางานชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์และไม่มีข้อกำหนดเรื่องภาษาจีนหรือมีเพียงน้อยนิด พร้อมตีพิมพ์เรื่องราวความสำเร็จของการจ้างงานชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์

### การส่งเสริมการบริการจ้างงานชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ของกรมแรงงาน

๑๙. เพื่อยกระดับความตระหนักรับรู้ของชนกลุ่มน้อยชนชาติพันธุ์เกี่ยวกับการบริการจ้างงานของกรมแรงงาน ใบบปลิวส่งเสริมถูกจัดเตรียมขึ้นเป็นภาษาอังกฤษและหกภาษาของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ ยี่กว่านั้น

ด้วยการสนับสนุนของโครงการทูตบริการจัดจ้างงานและผู้ช่วยจัดจ้างงานซึ่งเป็นสมาชิกของชุมชนชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ กรมแรงงานสามารถเข้าถึงชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ ณ จุดรวมประชากร เช่น มัสยิด อสังค์กรในเขต ร้านขายของชำ สถานประกอบการอาหาร กิจกรรมที่มีเป้าหมายไปที่กลุ่มชาติพันธุ์และอื่นๆ พร้อมกับแจกจ่ายใบบปลิวส่งเสริมเหล่านี้ ในส่วนเพิ่มเติม

บทสนทนากับองค์กรพัฒนาเอกชนที่ให้บริการชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ผ่านเครือข่ายของสภาฮ่องกงว่าด้วยการบริการสังคมได้ถูกดำเนินการแบบต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง

### การส่งเสริมนายจ้างของกรมแรงงาน

๒๐. กรมแรงงานได้ย้ำเตือนนายจ้างอย่างต่อเนื่องว่าให้พิจารณาคุณภาพของตำแหน่งอาชีพที่แท้จริงเมื่อจะมีการระบุถึงข้อกำหนดด้านภาษาและให้กำลังใจนายจ้างในการจัดหาข้อมูลตำแหน่งงานที่ว่างเป็นสองภาษา นายจ้างยังมีความจำเป็นต้องระบุคุณลักษณะสำคัญของข้อกำหนดด้านภาษาจีน (นั่นคือการอ่านและเขียนภาษาจีน การพูดภาษาแคว้นและจีนกลาง) แบบเป็นเอกเทศ และ ถูกกระตุ้นให้เปิดรับตำแหน่งว่างแก่ผู้หางานชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่มีความรู้น้อยในการเขียนภาษาจีน ทำที่จะพอปฏิบัติได้ ยี่กว่านั้น

การประชุมร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ได้ถูกจัดขึ้นสำหรับนายจ้างเพื่อสร้างความคุ้นเคยกับวัฒนธรรมชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์และทักษะการสื่อสารกับกลุ่มชาติพันธุ์

๒๑. ในส่วนเพิ่มเติม  
กรมแรงงานกำลังใช้ความพยายามแบบสืบเนื่องเพื่อตรวจสอบตำแหน่งว่างที่เหมาะสมกับผู้หางานชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ทั้งนี้เพื่อขยายโอกาสการจ้างงาน  
กรมแรงงานได้จัดงานแสดงการจัดหางานที่ครอบคลุมเขตต่างๆและกินวงกว้างซึ่งทำให้ผู้หางานชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์สามารถส่งใบสมัครงานและเข้าสัมภาษณ์กับนายจ้างที่ตรงจุดทันทีทันใด  
ในการสรรหานายจ้างให้เข้าร่วมงานแสดงการจัดหางาน  
ความพยายามพิเศษถูกจัดขึ้นเพื่อกระตุ้นนายจ้างให้ผ่อนคลายเรื่องข้อกำหนดภาษาจีน

### **มุมมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการบริการของกรมแรงงาน**

๒๒. ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์จำนวนมากที่ถูกตรวจสอบถาม  
บ่งชี้ว่าพวกเขาได้รับข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานที่ว่างเป็นประจำผ่านสมาชิกครอบครัวและเพื่อนฝูง  
พวกเขามีมุมมองว่าตำแหน่งงานที่ถูกเสนอผ่านกรมแรงงานส่วนใหญ่มักได้แก่พวกผู้ใช้แรงงานตามสถานก่อสร้างหรือผู้ทำงานบริการ  
ตำแหน่งงานที่ว่างไม่หลากหลายพอต่อการจัดสนองความต้องการของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่มีทักษะและระดับการศึกษาแตกต่างกันออกไป ยิ่งกว่านั้น  
ข้อกำหนดด้านภาษาจีนในงานหลายๆตำแหน่งที่ถูกเสนอให้ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ซึ่งรวมทั้งการสอนภาษาอังกฤษ การทำบัญชี และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับค่อนข้างสูง

๒๓.  
มีข้อวิจารณ์บางส่วนว่าเจ้าหน้าที่กรมแรงงานที่ให้บริการสายด่วนจัดจ้างงานผ่านโทรศัพท์ที่ไม่สามารถสื่อสารกับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เป็นภาษาอังกฤษได้เต็มที่ ซึ่งได้ลดประสิทธิภาพของสายด่วน  
ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์จำนวนมากสังเกตว่าในบางครั้งผู้ใช้บริการชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ต้องรอการบริการแปลภาษาเป็นเวลานาน  
ขณะที่ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ส่วนใหญ่ที่มิวิจัยเข้าไปสอบถามพบเจ้าหน้าที่กรมแรงงานในศูนย์จัดหางานมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตรและสุภาพนอบน้อม แต่ทราบเท่าที่การหางานถูกทำให้เป็นธุระกังวล

งานบริการของเจ้าหน้าที่กรมแรงงานก็ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อะไร

ผู้ใช้บริการชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์จำนวนมากแสดงออกว่าในบางครั้งพวกเขาต้องรอเป็นเวลานานก่อนไป  
ได้รับการตอบกลับใดๆจากกรมแรงงาน

ประสบการณ์เชิงลบนี้น่าจะสามารถเป็นหนึ่งในสาเหตุที่ว่าทำไมชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์บางส่วนถึงอึดอัด  
ไม่เต็มใจใช้บริการจัดจ้างงานของกรมแรงงาน

๒๔. ยิ่งกว่านั้น บทบาทของโครงการทูตบริการจัดจ้างงานมีค่อนข้างจำกัด  
พวกเขาเพียงแค่แยกอุปสรรคทางภาษาเมื่อผู้หางานชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์พยายามใช้สิ่งอำนวยความสะดวก  
และบริการของศูนย์ต่างๆหรืองานแสดงจัดหางาน พวกเขาไม่มีความรู้เกี่ยวกับตลาดงานท้องถิ่น  
เจ้าหน้าที่ประจำควรถูกจ้าง แต่ในทางกลับกัน  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยินดีแจ้งว่ากรมแรงงานได้จัดจ้างเจ้าหน้าที่ประจำสองคนที่คล่องแคล่วภาษาชนกลุ่ม  
น้อยชาติพันธุ์ โดยเริ่มจ้างตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560

๒๕.  
ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์จำนวนมากที่ถูกสอบถามสังเกตว่านายจ้างบางรายอาจไม่ตระหนักรับรู้ในวัฒนธรรม  
ของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ซึ่งรวมทั้งพิธีกรรมศาสนา เช่น  
การถือศีลอดในเดือนรอมฎอนและการสวดบูชาทางศาสนา (เช่น ละหมาดวันละห้าครั้ง) และ  
อาจไม่เต็มใจที่จะปรับเปลี่ยนการทำงานหรือข้อตกลงในสำนักงาน (เช่น ห้องสวดที่เงียบสงบ)

### ข้อเสนอแนะสำหรับกรมแรงงาน

๒๖. เพื่อช่วยเหลือนายจ้าง  
มีการแนะนำว่ากรมแรงงานควรร่วมมือกับองค์กรพัฒนาเอกชนจัดสัมมนาสำหรับนายจ้างเพื่อปรับปรุง  
ความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรมให้ดีขึ้น โดยอธิบายนายจ้างเกี่ยวกับนิสัยการทำงานและการประกอบก  
ิจศาสนาของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์  
สิ่งนี้จะเอื้อต่อการปรับใช้แนวปฏิบัติที่ดีซึ่งเกื้อหนุนต่อความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นระหว่างชนกลุ่มน้อยชาติพั  
นธุ์กับผู้ร่วมงานชาวจีนในสถานที่ทำงาน ในทำนองเดียวกัน  
การพูดคุยหรือสัมมนาบนเงื่อนไขของตลาดแรงงานท้องถิ่นที่รวมถึงนิสัยการทำงานปกติและความคาด  
หวังของนายจ้าง ควรถูกจัดขึ้นสำหรับผู้หางานชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์

## ข้อปฏิบัติขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ถูกพิจารณาว่ามีประสิทธิภาพ

๒๗. องค์กรพัฒนาเอกชนหนึ่งแห่งที่คณะวิจัยเข้าเยี่ยมชม จัดเตรียมการบริการติดตามผลหลังจากที่พวกเขาประสบความสำเร็จในการทำให้การจัดจ้างงานสำหรับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์มีความมั่นคงขึ้น

การบริการติดตามผลครอบคลุมการให้ข้อมูลนายจ้างเกี่ยวกับวัฒนธรรมชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์และช่วยเหลือทั้งนายจ้างและลูกจ้างชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ให้มีความเข้าใจและปรับตัวเข้ากับข้อปฏิบัติและความคาดหวังการทำงานของแต่ละฝ่าย

องค์กรพัฒนาเอกชนจำนวนมากยังแบ่งปันมุมมองว่าการบริการติดตามผลมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อทั้งนายจ้างและลูกจ้างชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์

องค์กรพัฒนาเอกชนเหล่านี้พบว่ารายการที่ระบุว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำและไม่ควรทำในสถานที่ทำงานมักเป็นประโยชน์อย่างมากต่อทั้งนายจ้างและลูกจ้างชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์

## การบริการที่ถูกจัดเตรียมโดยคณะกรรมการฝึกรวมใหม่ให้กับลูกจ้าง

๒๘. คณะกรรมการฝึกรวมใหม่ให้กับลูกจ้าง ได้ประสาน จัดหาทุน และ ฝ้าตรวจสอบคอร์สฝึกรวมและบริการซึ่งถูกขับเคลื่อนเพื่อป้อนตลาดและถูกกำหนดทิศทางทางการจัดจ้างงานให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของตลาดจ้างงาน นับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ คณะกรรมการดังกล่าวได้จัดหาคอร์สฝึกรวมจำเพาะซึ่งจัดสอนเป็นภาษาอังกฤษเพื่อให้เหมาะสมกับความความต้องการฝึกรวมและความปรารถนาของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ คณะกรรมการฯยังได้จัดบุดหนุนองค์กรจัดฝึกรวมเพื่อพัฒนาอุปกรณ์ฝึกรวมเพิ่มเติมและจัดหาการบริการสนับสนุนการเรียนรู้ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่สามารถพูดและจับใจความภาษาทางตั้งได้ให้เข้าร่วมคอร์สฝึกรวมจำนวนห้าร้อยคอร์สซึ่งจัดเตรียมไว้ให้สมาชิกสาธารณะ

๒๙. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่ไม่สามารถผูกมัดเวลาสำหรับคอร์สฝึกรวมแบบเต็ม

ที่ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้มีการปล่อยแผนการเก็บสะสมประกาศนียบัตรแบบประสานพิกัด (Modular Certificates Accumulation Scheme) ที่หน่วยแยกย่อยต่างๆสามารถประกอบกันเป็นหน่วยรวมได้ ทั้งนี้เพื่อให้ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์และผู้เข้าร่วมอบรมอื่นๆสามารถเก็บสะสมประกาศนียบัตรที่ได้รับมอบจากคอร์สระยะสั้นหลายๆคอร์สเพื่อให้ได้รับรองวิทยฐานะเต็มซึ่งแต่ก่อนวิธีการดังกล่าวเป็นไปได้ก็เฉพาะแต่การเข้าร่วมคอร์สฝึกอบรมระยะยาวเท่านั้น

๓๐. คณะกรรมการฯได้ทบทวนคอร์สฝึกอบรมและบริการสำหรับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์อยู่เป็นระยะ และ ค้นหามุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการ โดยตามฐานระยะเวลา คณะกรรมการฯได้พบปะกลุ่มที่ให้สัมภาษณ์สนทนากลุ่มผ่านการฝึกอบรมชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ ซึ่งเหนือสิ่งอื่นใด ก็เพื่ออภิปรายความจำเป็นของการจ้างงานและฝึกอบรมชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ กลุ่มที่สนทนานี้ประกอบด้วยตัวแทนชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ องค์กรบริการสังคม หน่วยฝึกอบรม นายจ้างและหน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

### การส่งเสริมการให้บริการของคณะกรรมการฝึกอบรมใหม่ให้กับลูกจ้าง

๓๑. เพื่อส่งเสริมโครงการไปสู่ชุมชนชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ แผ่นพับภาษาอังกฤษและภาษาชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์อีกหกภาษา (มีทั้งฮินดี อูรดู เนปาล อินโดนีเซีย ตากาล็อกและไทย) ได้ถูกตีพิมพ์ คู่มือรายละเอียดคอร์สถูกจัดเตรียมเป็นภาษาอังกฤษและการโฆษณาถูกวางเผยแพร่ในหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ อูรดู และ เนปาล เพื่อเป็นการส่งเสริมคอร์สสำหรับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ ไปปิวส่งเสริมและคู่มือรายละเอียดคอร์สได้ถูกแจกจ่ายผ่านช่องทางที่หลากหลาย

๓๒. ยิ่งกว่านั้น คณะกรรมการฯได้สนับสนุนหน่วยฝึกอบรมเพื่อจัดกิจกรรมระดับเขตซึ่งประกอบด้วยการนำเที่ยวเขต นิทรรศการอุตสาหกรรมและคอร์สเรียน รวมถึง งานแสดงการจัดหางาน ทั้งนี้เพื่อเผยแพร่ข้อมูลการจ้างงานและฝึกอบรมในหมู่สมาชิกสาธารณะที่รวมชนกลุ่มน้อยชนชาติพันธุ์ ด้วย เพื่อที่จะขยายโอกาสการจ้างงานให้มากขึ้น

## มุมมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการของคณะกรรมการฝึกอบรมใหม่ให้กับลูกจ้าง

๓๓.

ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์บางส่วนที่ถูกปรึกษาพูดคุยบ่งชี้ว่าพวกเขาไม่รู้เรื่องการบริการของคณะกรรมการฯ  
เมื่อพวกเขาเห็นใบปลิวส่งเสริมเชิญชวนของคณะกรรมการฯในช่วงการสนทนากลุ่ม พวกเขาแสดงความสนใจ  
การรับรู้ในระดับต่ำของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่ถูกสัมภาษณ์อาจแสดงถึงการมีส่วนร่วมระดับต่ำในการเข้าร่วมคอร์สฝึกอบรมที่นำเสนอโดยคณะกรรมการฝึกอบรมใหม่ให้กับลูกจ้าง

๓๔.

สำหรับคอร์สภาษา

ข้อวิจารณ์แง่ลบเกี่ยวกับคุณภาพการฝึกอบรมถูกเสนอโดยชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่ถูกสัมภาษณ์จำนวนหนึ่ง ตัวอย่างเช่น พวกเขาชี้ว่าการเปลี่ยนตัวผู้สอนส่งผลต่อเอกภาพและประสิทธิผลของคอร์สบางคอร์ส

๓๕.

ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่ถูกสัมภาษณ์พูดคุยได้วิจารณ์ว่าพบการยับยั้งควบคุมจำนวนคอร์สฝึกอบรมของคณะกรรมการฯที่ผู้สนใจสามารถสมัครได้  
ถ้าคอร์สที่มีผู้มาสมัครถูกยกเลิกเนื่องจากจำนวนใบสมัครไม่เพียงพอ  
ผู้สมัครต้องยกเลิกใบสมัครของพวกเขาก่อนที่จะสามารถสมัครคอร์สฝึกอบรมอันอื่นของคณะกรรมการฯได้

๓๖.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมากวิจารณ์ว่าตำแหน่งงานมากมายไม่ได้ต้องการประกาศนียบัตรการฝึกอบรมจากคณะกรรมการฯในฐานะข้อกำหนดที่จำเป็น  
ผู้เข้าอบรมชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์พบว่าแม้แต่หลังการฝึกอบรม  
พวกเขายังคงสามารถหาดำเนินงานประเภทเดียวกันได้เหมือนๆกับช่วงก่อนเข้ารับการอบรม  
สิ่งนี้อาจอธิบายได้ว่าทำไมชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ถึงขาดความสนใจที่จะเข้าร่วมคอร์สอบรมของคณะกรรมการฯ

๓๗.

มีการบ่งชี้ว่าระยะเวลาหกถึงแปดชั่วโมงต่อวันของคอร์สฝึกอบรมส่วนใหญ่ที่จัดให้ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์

ผู้ไม่ลืมนับกับวิธีปฏิบัติในชีวิตประจำวันของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์หลายๆคน สำหรับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ซึ่งทำงานพาร์ทไทม์หรือต้องดูแลบุตรหลานไปโรงเรียน พวกเขาสามารถมีเวลาว่างเพียงแค่อีกสองถึงสามชั่วโมงต่อวันในการเข้าชั้นเรียนฝึกอบรม

๓๘. ในส่วนของผู้จัดเตรียมคอร์สอบรม มีการให้ความเห็นว่าข้อกำหนดเกี่ยวกับขนาดชั้นเรียนขั้นต่ำได้สร้างความไม่แน่นอนให้กับพวกเขา เนื่องจากมักเป็นไปได้ที่จะจัดคอร์สที่มีจำนวนผู้เรียนชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่มากพอ

### การบริการที่ถูกจัดเตรียมโดยกรมสวัสดิการสังคม

๓๙. ในการวางแผนและนำการบริการสังคมไปสู่ภาคปฏิบัติ กรมสวัสดิการสังคมได้จัดทำกรออ้างอิงสถิติและข้อมูลเกี่ยวกับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับความต้องการทางสังคมของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ "จุดที่ต้องใส่ใจในการจัดการบริการสังคมสำหรับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์" ถูกตีพิมพ์แจกจ่ายไปยังผู้ทำงานด้านสังคมหรือพนักงานความมั่นคงสังคมในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดเตรียมการอ้างอิงสำหรับบริการชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ซึ่งรวมทั้งข้อปฏิบัติทางวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ที่หลากหลายและแนวทางจัดการการบริการแปลและล่ามที่เหมาะสม และอื่นๆ โดยมีบุคคลที่ได้รับมอบหมายในแต่ละเขตบริหารคอยกระตุ้นการสนับสนุนภายในต่อผู้ร่วมงานในเขตบริหารเพื่อจัดการบริการสวัสดิการให้แก่ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์

๔๐. เพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมทางเชื้อชาติและขยายการเข้าถึงที่เท่าเทียมกันในการบริการสวัสดิการที่เกี่ยวข้อง แผ่นพับเกี่ยวกับการบริการของกรมสวัสดิการสังคมที่สำคัญถูกเสนอเป็นหกภาษาชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ แผ่นพับเหล่านี้สามารถหาได้ที่ศูนย์บริการต่างๆและรวมทั้งช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้ ไอคอนหรือสัญลักษณ์ที่สะดุดตาที่ใช้ชื่อว่า "ข้อมูลสำหรับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์" ได้ถูกผนวกรวมไว้ในหน้าเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตของกรมสวัสดิการสังคมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายขึ้นของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ สายด่วนกรมสวัสดิการสังคมได้จัดเตรียมให้ผู้โทรศัพท์ติดต่อที่เป็นชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เข้าถึงการบริ



การแปลเจ็ดภาษาแบบรีบด่วนได้เพื่ออำนวยความสะดวกในการสอบถามการบริการสวัสดิการ  
ในส่วนเพิ่มเติม กรมสวัสดิการสังคม  
ได้จ้างชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ให้เป็นผู้ช่วยติดต่อประสานและส่งเสริมสวัสดิการในศูนย์บริการครอบครัว  
วเชิงบูรณาการเพื่อช่วยเหลือชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่ต้องการความช่วยเหลือที่นั่น

### มุมมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการบริการของกรมสวัสดิการสังคม

๔๑.

ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่ถูกปรึกษาสอบถามบ่งชี้ว่าพวกเขารู้จักกรมสวัสดิการสังคมเมื่อสมัครสาธารณสุข  
การความมั่นคงสังคมแบบครอบคลุมสมบูรณ์หรือสมัครเบี้ยเลี้ยงผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม  
พวกเขาไม่รู้จักการบริการอื่นๆของกรมสวัสดิการสังคม

๔๒. ในส่วนเพิ่มเติม สำหรับกิจกรรมที่ดำเนินการโดยองค์กรพัฒนาเอกชน  
ไปปิวแสดงข้อมูลและประกาศถูกเขียนขึ้นเป็นภาษาจีน  
สิ่งนี้ได้ลดโอกาสเป็นอันมากต่อชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ในการเข้าร่วมกิจกรรมที่  
ไม่ได้จัดขึ้นสำหรับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เป็นการเฉพาะ ดังนั้น  
จึงจัดตั้งการบูรณาการชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เข้าสู่ชุมชนท้องถิ่นผ่านการจัดกิจกรรมที่ทั้งชนกลุ่มน้อยชา  
ติพันธุ์และคนจีนท้องถิ่นเข้าร่วมได้

๔๓. ยิ่งกว่านั้น จากการเปิดเผยโดยชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์  
เมื่อพวกเขาเข้าใกล้เคาร์เตอร์บริการของศูนย์ที่ปฏิบัติการหรือช่วยเหลือสงเคราะห์โดยกรมสวัสดิการสัง  
คม

พวกเขาแทบจะไม่ได้รับบริการแปลภาษาถึงแม้ว่าจะมีช่องว่างการสื่อสารที่สังเกตได้ชัดเจนระหว่างชนกลุ่ม  
น้อยชาติพันธุ์ที่แสวงหาการบริการกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในแนวหน้า เฉพาะเจาะจงกว่านั้น  
ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์จำนวนมากที่ถูกพูดคุยสัมภาษณ์ชี้ว่าการบริการที่ถูกจัดหาโดยศูนย์เยาวชนสงเคราะห์

ะห์ เช่น การให้คำปรึกษา มักดำเนินการส่วนใหญ่เป็นภาษาทางตั้ง  
สิ่งนี้ได้บั่นทอนชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ในการรับความช่วยเหลือจากศูนย์เยาวชนต่างๆ

๔๔.

ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์จำนวนมากยังแบ่งปันประสบการณ์ในการรับความช่วยเหลือจากศูนย์บริการครอบครัวเชิงบูรณาการ

จากการที่ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์หลายคนเคยมีประสบการณ์ก่อนหน้านี้หรือรับฟังเรื่องราวจากเพื่อนฝูงว่าการบริการแปลภาษาไม่ได้ถูกจัดหาให้พร้อมเพียง พวกเขาจึงต้องสอบถามสมาชิกในครอบครัวเพื่อนหรือผู้ที่ทำงานสังคมร่วมชาติพันธุ์ให้ติดตามประกบพวกเขาตอนเดินทางไปยังศูนย์บริการครอบครัวเชิงบูรณาการ

เจ้าหน้าที่ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ขององค์กรพัฒนาเอกชนที่พูดคุยสัมภาษณ์ยังแบ่งปันประสบการณ์ในกรณีที่ถูกร้องขอให้ติดตามชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ขณะเดินทางไปยังกรมสวัสดิการสังคมเพื่อให้บริการแปลภาษา

## ข้อเสนอแนะ

### ภาพรวมทั่วไป

#### ข้อเสนอแนะที่ ๑

๔๕.

ขณะที่มีการบันทึกว่าตัวบ่งชี้ที่แน่นอนได้ถูกจัดวางไว้ในตำแหน่งแห่งที่ที่เหมาะสมโดยกรมต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการสอบสวนผลลัพธ์การบริการที่มีต่อชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ และเพื่อประเมินผลถ้าหากผลลัพธ์ดังกล่าวเอื้อหนุนต่อการเข้าถึงบริการสาธารณะที่เท่าเทียมกัน

คณะผู้ศึกษาวิจัยแนะนำว่ากรมมหาดไทย

กรมแรงงาน

คณะกรรมการฝึกอบรมใหม่ให้กับลูกจ้างและกรมสวัสดิการสังคม

ควรพิจารณาทบทวน

และถ้าสามารถนำไปปรับใช้ได้

ก็กลั่นกรองตัวบ่งชี้เหล่านี้ให้เหลืออยู่เป็นระยะ

พร้อมคำนึงใคร่ครวญความต้องการของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่เปลี่ยนแปลงไป



## การบริการที่ถูกจัดเตรียม โดยกรมมหาดไทย

### ข้อเสนอแนะที่ ๕

๔๙.

มีการแนะนำให้ศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์พิจารณาทบทวนการปฏิบัติการเพื่อให้เห็นว่าศูนย์เหล่านี้สอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างหลากหลายของชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ ทั้งนี้ก็เพื่อเสริมความสะดวกให้กับการบูรณาการกลุ่มชาติพันธุ์เข้าสู่ชุมชน

### ข้อเสนอแนะที่ ๖

๕๐.

มีการแนะนำให้กรมมหาดไทยพิจารณาการคิดค้นออกแบบกลไกติดตามชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่เข้าถึงฮองกงใหม่ๆและมอบหมายให้องค์กรพัฒนาเอกชนติดต่อเชิงรุกกับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เหล่านี้และจัดเตรียมการบริการให้พวกเขาซึ่งรวมทั้งโปรแกรมปฐมนิเทศและคอร์สสอนภาษาที่พร้อมรับต่อชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ที่เข้าถึงใหม่

### ข้อเสนอแนะที่ ๗

๕๑.

มีการเสนอแนะให้กรมมหาดไทยควรพิจารณาการให้เงินช่วยเหลือองค์กรพัฒนาเอกชนอย่างกระตือรือร้นเพื่อจัดเตรียมบริการต่อชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์บนพื้นฐานของการประเมินความต้องการที่เป็นระบบพร้อมจัดวางจุดเน้นไปที่การบูรณาการผ่านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์และคนจีนท้องถิ่น

### ข้อเสนอแนะที่ ๘

๕๒.

มีการแนะนำว่ากรมมหาดไทยควรทบทวนความเพียงพอของงบช่วยเหลือศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์และพิจารณาขยายสัญญาข้อตกลงกับศูนย์ชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ให้มากกว่าสองปี

การบริการที่ถูกจัดเตรียม โดยกรมแรงงาน

#### ข้อเสนอแนะที่ ๕

๕๓.

มีการเสนอแนะว่าการบริการติดตามที่ถูกยกระดับขึ้นควรจัดเตรียมไว้สำหรับผู้หางานที่เป็นชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์และนายจ้างที่จ้างงานชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ การบริการติดตามเช่นนี้อาจรวมการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ให้กับนายจ้างและช่วยเหลือทั้งนายจ้างและลูกจ้างชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ให้เข้าใจและปรับตัวซึ่งกันและกันต่อความคาดหวังและข้อปฏิบัติการทำงาน

การบริการที่ถูกจัดเตรียม โดยคณะกรรมการฝึกอบรมใหม่ให้กับลูกจ้าง

#### ข้อเสนอแนะที่ ๑๐

๕๔.

มีการแนะนำว่าคณะกรรมการฝึกอบรมใหม่ให้กับลูกจ้างควรทำตามขั้นตอนการส่งเสริมอำนวยความสะดวกของศูนย์ที่แตกต่างหลากหลาย โดยแต่ละศูนย์ที่รับผู้สมัครจำนวนน้อยมากให้ทำการรวบรวมใบสมัครให้เป็นปึกแผ่นขึ้นเพื่อที่จะให้ศูนย์หนึ่งๆสามารถเปิดชั้นเรียน โดยมีจำนวนของผู้สมัครที่เพียงพอ ในส่วนเพิ่มเติม คณะกรรมการฯ ควรพิจารณาเสนอคอร์สในวิธีที่ยืดหยุ่นขึ้นในเชิงของการส่งมอบและระยะเวลาการฝึกอบรม

การบริการที่ถูกจัดเตรียม โดยกรมสวัสดิการสังคม

#### ข้อเสนอแนะที่ ๑๑

๕๕.

มีการเสนอแนะว่ากรมสวัสดิการสังคมควรพัฒนาสมรรถนะของตัวชี้วัดบนผลลัพธ์ของการใช้บริการโดยชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์ โดยให้คำนึงถึงการใช้บริการที่แท้จริง

## การบริการแปล

ข้อเสนอแนะที่ ๑๒

๕๖. ในภาวะที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหาร มีการแนะนำว่ากรมรัฐบาลที่เกี่ยวข้องควรเข้าติดต่อและให้ทุนองค์กรพัฒนาเอกชนมากขึ้น โดยเน้นที่องค์กรเอกชนที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้เพื่อจัดเตรียมงานบริการแปลให้กับชนกลุ่มน้อยชาติพันธุ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการเข้าถึงการบริการสาธารณะที่เท่าเทียมของพวกเขา

## การตอบสนองโดยผู้จัดเตรียมให้บริการ

๕๗. การตอบสนองจากกรมมหาดไทย กรมแรงงาน คณะกรรมการฝึกอบรมใหม่ให้กับลูกจ้างและกรมสวัสดิการสังคมบนฐานของทรศนะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อเสนอแนะได้ถูกเสนอไว้ในภาคผนวกที่สามจนถึงรายงานฉบับเต็ม