

การจ้างงานคนพิการตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงาน
คนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร:
ปัญหาและอุปสรรคในการจ้างงานคนพิการ
Implementation of the Disability Employment
Promotion Policy in Bangkok Metropolitan
Administration: Employment of
Persons with Disabilities

สัณห์พิชญ์ ตรงต่อกิจ, กนิษฐา แยมโพธิ์ไช้
Sanphit Trongtokit, Kanitta Yampochai

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Faculty of Social Sciences, Kasetsart University
Email: sanphit.t@ku.th,
Faculty of Social Sciences, Kasetsart University
Email: fsockty@ku.ac.th

รับบทความ (Received): 17 ก.ค. 2568

ปรับปรุงแก้ไข (Revised): 26 ก.ค. 2568

ตอบรับบทความ (Accepted): 4 ส.ค. 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจ้างงานคนพิการตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกลุ่มเขต

การบริหารกรุงเทพใต้ จำนวน 30 คน ดำเนินการด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทบทวนเอกสารและการสนทนา และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาอุปสรรคในการจ้างงานคนพิการตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความไม่ชัดเจนของนโยบาย การขาดประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ ความไม่สมดุลในการบริหารจัดการ การไม่ยอมรับคนพิการ และยังพบว่าอุปสรรคในการจ้างงานคนพิการตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อุปสรรคด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ อุปสรรคที่เกิดจากความบกพร่องทางความพิการของคนพิการที่มีผลต่อการทำงาน อุปสรรคด้านทัศนคติของคนพิการ และอุปสรรคด้านการสื่อสาร ข้อเสนอในการจ้างงานคนพิการตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติ ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ การจัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มความเข้าใจเรื่องความพิการ และการส่งเสริมให้มีระบบพี่เลี้ยงหรือกลไกสนับสนุนการจ้างงานคนพิการในหน่วยงาน

คำสำคัญ: การจ้างงานคนพิการ, นโยบายส่งเสริมการจ้างงาน, การจ้างงานบนความแตกต่าง

Abstract

This research aimed to explore the problems and obstacles in implementing the policy promoting employment of persons with disabilities within agencies of the Bangkok Metropolitan Administration (BMA). A qualitative research approach was employed. The primary data were obtained from 30 key informants—officials from district offices in the Southern Bangkok administrative cluster—through document analysis and focus group discussions. Data were analyzed using content analysis.

The findings indicate that key problems include unclear policy directives, lack of relevant experience among staff, administrative

imbalances, and low acceptance of persons with disabilities. Additional obstacles identified were negative attitudes of staff, disability-related functional limitations, self-perceptions of persons with disabilities, and communication barriers. The study proposes three main recommendations: (1) developing clear operational guidelines for disability employment, (2) organizing training to enhance staff understanding of disability, and (3) establishing a mentoring or support mechanism to promote inclusive employment practices in public agencies.

Keywords: Employment of Persons with Disabilities, Employment Promotion Policy, Customized Employment

บทนำ

การจ้างงานเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมถึงการสร้างความเท่าเทียมของประชาชนทุกกลุ่ม อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังต้องเผชิญความท้าทายว่าด้วยการสร้างความเป็นธรรม และความเท่าเทียมให้กับประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการ หรือที่เรียกว่าผู้ที่มีความบกพร่อง เนื่องจากความบกพร่องดังกล่าวอาจมีผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการใช้ชีวิตหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม การส่งเสริมให้คนพิการสามารถประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม ไม่เพียงแต่เป็นการส่งเสริมสิทธิและความเสมอภาคในสังคมให้กับกลุ่มคนพิการเท่านั้น แต่ยังสามารถช่วยให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี พึ่งพาตนเองได้ และลดภาระต่อครอบครัวและรัฐ อีกทั้งยังเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนพิการให้สามารถเติมเต็มความต้องการพื้นฐานตั้ง แต่ระดับความมั่นคงในชีวิตไปจนถึงการยอมรับ และการพัฒนาศักยภาพสูงสุดของตน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เพื่อการจัดความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ โดยเฉพาะมิติการจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ และในมิติของการลดความไม่เสมอภาคภายในประเทศและระหว่าง

ประเทศ ซึ่งมุ่งลดอุปสรรคทางโครงสร้างที่ขัดขวางกลุ่มเปราะบางไม่ให้เข้าถึงทรัพยากร และโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมโดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง (สำนักงานสภาพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558) จากข้อเท็จจริงประเทศไทยมีจำนวนประชากร ทั้งหมด 66,090,475 คน (สำนักทะเบียนกลาง, 2566) ในจำนวนนี้มีเป็นบุคคลที่มีความพิการ จำนวน 2,153,519 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26 ของประชากรประเทศไทย สำหรับคนพิการที่อยู่ในช่วงวัยทำงานอายุระหว่าง 15-59 ปี มีจำนวน 859,555 คน คิดเป็นร้อยละ 39.91 ของจำนวนคนพิการทั้งหมด แต่มีคนพิการที่สามารถมีอาชีพเลี้ยง ตนเองและครอบครัวได้ จำนวน 312,131 คน คิดเป็นร้อยละ 36.31 ของจำนวนคน พิการทั้งหมด แต่ยังคงมีคนพิการที่ไม่ได้ประกอบอาชีพและประสงค์ให้ข้อมูลอีกจำนวน 547,424 คน คิดเป็นร้อยละ 63.69 ของจำนวนคนพิการทั้งหมด (กรมส่งเสริมและ พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2566)

จากสถานการณ์ดังกล่าว กรุงเทพมหานครจึงให้ความสำคัญในการขับเคลื่อน ในเรื่องของการมีอาชีพของคนพิการผ่านนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการใน หน่วยงานของกรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นปีแรกที่มีการดำเนินการผลักดัน ให้เกิดการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานครอย่างจริงจัง โดย กำหนดให้สำนักพัฒนาสังคมและสำนักงานเขต 50 เขต ต้องดำเนินการจ้างงานคน พิการเข้าทำงานหน่วยงานละ 6 คน รวมทั้งสิ้น 360 คน โดยไม่มีการจำกัด วุฒิการศึกษา ประเภทความพิการของคนพิการ และไม่มีการกำหนดตำแหน่งงาน เพื่อให้คนพิการได้ปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม ภารกิจงานหรือความรับผิดชอบของคน พิการขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของคนพิการแต่ละคน ในส่วนของกระบวนการการ คัดเลือกคนพิการเข้าทำงาน กำหนดว่าให้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ในการคัดเลือกหรือวิธีการ อื่นที่เหมาะสม สำหรับคนพิการที่เข้าทำงานจะได้รับค่าตอบแทนตามวุฒิการศึกษาที่ สมัครงแต่สูงสุดไม่เกินปริญญาตรี การดำเนินการในลักษณะดังกล่าวส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่ สามารถดำเนินการกำหนดตำแหน่งหรือภารกิจไว้ล่วงหน้าได้ เนื่องจากไม่สามารถทราบ ได้ว่าจะมีคนพิการที่มีความพิการประเภทใดมาสมัครเข้าทำงาน

จากประเด็นการจ้างงานตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการใน หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร จากการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติยังพบปัญหาที่ เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งอุปสรรคระหว่างผู้ปฏิบัติงานและ

คนพิการ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะค้นหาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการสะท้อนประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการจ้างงานคนพิการให้มีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตัวคนพิการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจ้างงานคนพิการตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้จึงทบทวนหาสาเหตุและผลลัพธ์ในแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นไปที่การคุ้มครองสิทธิของคนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงเรื่องของการคุ้มครองสิทธิ ส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ ให้สามารถเข้าถึงโอกาสและทรัพยากรในสังคมได้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม รวมถึงลดการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมและสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีชีวิตและพึ่งพาตนเองได้ มาตรา 20 ที่ได้พูดถึงสิทธิเข้าถึงบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการจากภาครัฐ การฝึกอาชีพ การคุ้มครองแรงงาน และการส่งเสริมการประกอบอาชีพ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมอย่างเท่าเทียมและการเข้าถึงแผนงาน นโยบายบริการสาธารณะ และความช่วยเหลือทางกฎหมาย และมาตรา 33 ที่ให้นายจ้างหรือหน่วยงานของรัฐต้องมีการจ้างงานคนพิการเข้าทำงานในสัดส่วนที่กำหนด เพื่อเป็นการสร้างโอกาสในการทำงานให้แก่คนพิการและช่วยให้คนพิการสามารถใช้ชีวิตอย่างพึ่งพาตนเองได้ (ราชกิจจานุเบกษา, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาที่องค์การสหประชาชาติได้กำหนดขึ้น เพื่อส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับความเป็นธรรมทางสังคมและการ

ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล โดยมีหลักการสำคัญว่าไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมสำหรับทุกกลุ่มประชากร รวมถึงกลุ่มคนพิการ ซึ่งมักเผชิญกับอุปสรรคในการเข้าถึงโอกาสในการดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี ตามที่ปรากฏในเป้าหมายที่ 8 การส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างครอบคลุมและยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่และมีคุณค่า มุ่งเน้นการสร้างโอกาส ในการมีงานทำที่เหมาะสมสำหรับทุกคน โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น คนพิการ ซึ่งควรได้รับการจ้างงานตามศักยภาพของตนเอง พร้อมทั้งได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกับบุคคลอื่นในงานที่มีมูลค่าเท่ากัน นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน และการเข้าถึงการฝึกอบรม เพื่อยกระดับทักษะที่สอดคล้องกับตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเป้าหมายที่ 10 การลดความไม่เสมอภาคภายในประเทศและระหว่างประเทศ เน้นการจัดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นรายได้ การเข้าถึงสวัสดิการ โอกาสทางเศรษฐกิจ และการมีส่วนร่วมทางสังคมและการเมือง โดยเน้นย้ำว่าไม่ควรมีการเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าด้วยเหตุแห่งอายุ เพศ ความพิการ เชื้อชาติ ศาสนา หรือสถานะทางเศรษฐกิจ แนวทางนี้จึงเป็นการเปิดพื้นที่ให้คนพิการสามารถมีบทบาทในสังคมได้อย่างเต็มที่ และได้รับการยอมรับในฐานะทรัพยากรมนุษย์ที่มีทรงคุณค่า (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558) สอดคล้องกับแนวคิดการจ้างงานตามความแตกต่างของบุคคล (Customized Employment) ของ Harvey et al. (2556, อ้างถึงใน ชินินทร์ พุ่มบัณฑิต, 2563) ที่มุ่งเน้นการจัดหางานให้เหมาะสมกับความสามารถ ความสนใจ และศักยภาพเฉพาะบุคคล โดยไม่จำกัดอยู่ในกรอบของรูปแบบการจ้างงานทั่วไป ถือเป็นแนวทางที่ยืดหยุ่นและให้ความสำคัญกับการเจรจาต่อรอง การประสานความต้องการของทั้งคนพิการและนายจ้างเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน โดยมีหลักสำคัญอยู่ 6 ประการ 1) ยึดศักยภาพและความสนใจของคนพิการเป็นศูนย์กลางโดยให้ความสำคัญกับสิ่งที่คนพิการทำได้ดี และสนใจจะทำมากกว่าการกำหนดตำแหน่งงานแบบตายตัว 2) สร้างตำแหน่งงานใหม่ที่เหมาะสมผ่านการเจรจากับนายจ้าง เพื่อปรับบทบาทหรือสร้างตำแหน่งงานให้สอดคล้องกับศักยภาพ 3) สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของนายจ้างกับความสามารถของคนพิการเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้รับประโยชน์ 4) การปรับสภาพแวดล้อมเพื่อเสริมศักยภาพหรือการออกแบบกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล 5) การใช้ทรัพยากรที่มี

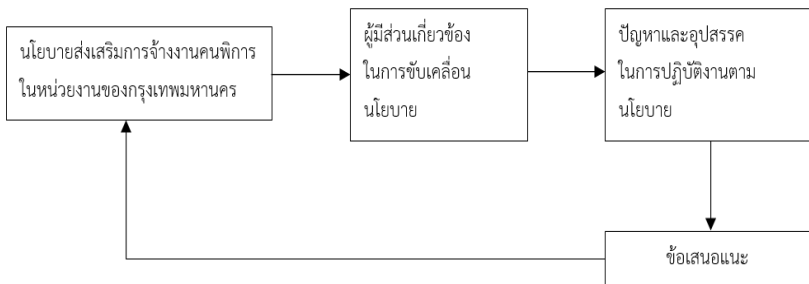
อยู่แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การอบรม การสอนงานโดยเพื่อนร่วมงาน 6) ความเชื่อมั่นในศักยภาพของคนพิการต้องเริ่มจากทัศนคติของทั้งสังคมและองค์กรที่เชื่อว่าคนพิการมีความสามารถและควรมีสิทธิเสรีภาพในการเลือกงานตามความถนัด ดังนั้นจึงเกิดนโยบายด้านส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่สอดคล้องกับกฎหมายและแนวคิดหลักของโลก เพื่อช่วยพัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองที่น่าอยู่สำหรับทุกคน ตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในมิติด้านเศรษฐกิจดี (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2565) เป็นหนึ่งในนโยบาย 9 มิติ หรือกรุงเทพ 9 ดี ที่จะทำให้นักพิการที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครได้มีงานทำและมีรายได้ อย่างมีศักดิ์ศรี พร้อมทั้งเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และการอยู่ร่วมกันของกลุ่มคนที่มีความหลากหลาย และเป็นการส่งเสริมการจ้างงานอย่างเท่าเทียมและไม่กีดกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้เห็นถึงตัวแปรหรือปัจจัยที่สำคัญในการสร้างข้อเสนอจากข้อค้นพบจากข้อเท็จจริงหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยแสดงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังภาพประกอบ กรอบแนวคิดการจ้างงานคนพิการตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดการจ้างงานคนพิการตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงาน
ของกรุงเทพมหานคร: ปัญหาและอุปสรรคในการจ้างงานคนพิการ



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Group Discussion) กับกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่กลุ่มเขตการบริการกรุงเทพใต้ รายละเอียด ดังนี้

1. พื้นที่และประชากรกลุ่มเป้าหมาย

1.1 พื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยได้แก่สำนักงานเขตกลุ่มเขตการบริการกรุงเทพใต้ จำนวน 10 สำนักงานเขต จาก 50 สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการคัดเลือกจากกลุ่มเขตการบริการที่มีการจ้างงานคนพิการเยอะที่สุด

ตารางที่ 1

จำนวนการจ้างงานคนพิการตามกลุ่มเขตการบริการของกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	กลุ่มเขตการบริการของกรุงเทพมหานคร	จำนวนการจ้างงานคนพิการ (คน)
1	กลุ่มเขตการบริการกรุงเทพใต้	49
2	กลุ่มเขตการบริการกรุงเทพตะวันออก	42
3	กลุ่มเขตการบริการกรุงเทพกลาง	38
4	กลุ่มเขตการบริการกรุงเทพมหานครเหนือ	36
4	กลุ่มเขตการบริการกรุงเทพเหนือ	36
5	กลุ่มเขตการบริการกรุงเทพมหานครใต้	35

หมายเหตุ: จากรายงานผลการจ้างงานคนพิการ 23 มกราคม 2566

1.2 ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตกลุ่มเขตการบริการกรุงเทพใต้ 10 สำนักงานเขต ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน ประกอบด้วยหัวหน้าฝ่าย

พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและนักพัฒนาสังคม ได้แก่ สำนักงานเขตบางคอแหลม สำนักงานเขตพระโขนง สำนักงานเขตบางรัก สำนักงานเขตปทุมวัน สำนักงานเขตสาทร สำนักงานเขตคลองเตย สำนักงานเขตบางนา สำนักงานเขตสวนหลวง สำนักงานเขตวัฒนา สำนักงานเขตยานนาวา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แนวคำถามการสนทนากลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มการสนทนาออกเป็น 10 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน ตามสำนักงานเขตที่สังกัด เพื่อความเป็นกันเอง เรียบง่าย เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมสนทนาได้เล่าเรื่องต่าง ๆ แต่ยังคงอยู่ภายใต้แนวคำถามการสนทนากลุ่ม และจะหยุดเก็บข้อมูลเมื่อไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น หรือไม่พบข้อสงสัยเพิ่มเติม หรือข้อมูลอิ่มตัว (Saturation) โดยมีอุปกรณ์ในการช่วยบันทึกข้อมูล ได้แก่ สมุดจดบันทึก เครื่องบันทึกเสียง เพื่อให้ผู้วิจัยเก็บรายละเอียดของข้อมูลได้ครบถ้วนไม่คลาดเคลื่อน และสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจะขออนุญาตก่อนบันทึกเสียงทุกครั้ง โดยคำถามในการสนทนากลุ่มจะมีความยืดหยุ่นในลำดับคำถาม โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Debriefing) จากอาจารย์ที่ปรึกษา และตรวจสอบข้อมูลหลังจากเก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่มโดยผู้ให้ข้อมูล (Member Checking) และตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยวิธีการดังนี้

3.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยหนังสือ การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร เป็นการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความ และเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ก่อนลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเพื่อให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนมากขึ้น เช่น เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคนพิการและความพิการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ และการส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น โดยมีสถานที่ค้นคว้า ได้แก่ ห้องสมุด เว็บไซต์ ที่เป็นแหล่งข้อมูล

3.2 การสนทนากลุ่ม (Group Discussion) กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต จำนวน 30 คน โดยการสนทนากลุ่ม 10 ครั้ง แบ่งตามสำนักงานเขตละ 1 ครั้ง เพื่อรับฟังปัญหาและอุปสรรคในการทำงานตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร เพื่อหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม ผ่านกระบวนการและวิธีวิเคราะห์ โดยการดำเนินการตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลพิจารณาประเด็นข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ด้วยการถอดเทปบันทึกเสียง จากนั้นแบ่งแยกประเด็นย่อยของข้อมูลที่ได้ และการสนทนากลุ่ม ที่มีการตรวจสอบ ทำความเข้าใจ ทบทวนคำถามและคำตอบว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ แล้วพิจารณาถึงความเป็นจริงและความเป็นไปได้ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสนทนากลุ่ม นำมาลงรหัสข้อมูล จากนั้นจึงดำเนินการกำหนดรหัสหลัก และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่ออธิบายเชิงพรรณนาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการจ้างงานคนพิการ ตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

1.1 ปัญหาความไม่ชัดเจนของนโยบาย พบว่า ความไม่ชัดเจนของนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเกิดจากข้อกำหนดนโยบายที่กำหนดให้มีการจ้างงานคนพิการเข้าทำงาน โดยไม่จำกัดประเภทความพิการ รวมทั้งการไม่มีการ

กำหนดตำแหน่งงานหรืองานที่คนพิการจะได้รับไว้ล่วงหน้า ส่งผลให้เกิดความสับสนในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการเลือกรับคนพิการเข้าทำงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่ทราบว่าจะต้องรับคนพิการที่มีความพิการประเภทใด และควรมอบหมายงานอย่างไร ดังปรากฏในบทสัมภาษณ์

“... พอเปิดรับคนพิการทุกประเภทมันทำให้เราไม่รู้ว่าจะเลือกรับคนพิการประเภทไหนมาเพราะตอนเรารับเรายังไม่รู้เลยว่าเราจะให้เค้าทำงานอะไร” (เจ้าหน้าที่คนที่ 2, สนทนากลุ่ม, 2567)

คนพิการแต่ละประเภทความพิการจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการแก้ไขปัญห เฉพาะหน้า และออกแบบงานให้คนพิการสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อการประเมินผลการทำงานของคนพิการ เนื่องจากอาจได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความพิการของคนพิการทำให้เกิดภาวะ “จำใจจ้าง” เพียงเพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย ดังปรากฏในบทสัมภาษณ์

“... บางครั้งสำนักงานเขตก็ต้องคัดเลือกคนพิการมาแบบว่า ต้องเหมือนแบบจำใจต้องจ้างมาเพื่อให้ได้เป็นไปตามนโยบาย ...” (เจ้าหน้าที่คนที่ 3, สนทนากลุ่ม, 2567)

มากกว่าการจ้างงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการส่งเสริมศักยภาพการทำงานของคนพิการ ดังนั้นการกำหนดหลักเกณฑ์การรับสมัครและวิธีพิจารณา มอบหมายงานให้คนพิการตามความแตกต่างของประเภทความพิการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาเลือกรับคนพิการได้ตรงตามความเหมาะสมของงาน ซึ่งจะส่งผลให้คนพิการสามารถแสดงศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ สร้างคุณค่าให้แก่คนพิการ รวมทั้งความยั่งยืนในการทำงาน

1.2 ปัญหาการขาดประสิทธิภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ พบว่า จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 30 คน มีเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพการทำงานเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 3

ของจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 23 ของจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 73 ของจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบการปรับตำแหน่งของข้าราชการ การที่จะปรับตำแหน่งจากระดับปฏิบัติการเป็นชำนาญการได้นั้น จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาถึง 6 ปี แต่หากจบการศึกษาในระดับปริญญาโทจะสามารถลดเวลาการเป็นระดับชำนาญการได้เหลือเพียง 4 ปี การกิจของเจ้าหน้าที่ไม่ได้มีเพียงการดำเนินการจ้างงานคนพิการเท่านั้น การจ้างงานคนพิการเป็นเพียงส่วนหนึ่งของภารกิจงานของกรุงเทพมหานคร การที่จะมีความเชี่ยวชาญในเรื่องการจ้างงานคนพิการ จำเป็นจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับความพิการแต่ละประเภท และข้อจำกัดของแต่ละประเภทความพิการ จึงสามารถมอบหมายงานได้ตามความเหมาะสมกับประเภทความพิการของคนพิการ ภายใต้ข้อจำกัดในภารกิจงานของสำนักงานเขต ส่งผลให้เจ้าหน้าที่รู้สึกไม่มั่นใจ ไม่เข้าใจในพฤติกรรมของคนพิการบางกลุ่ม และไม่สามารถออกแบบระบบงานหรือการประเมินคนพิการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1.3 ปัญหาความไม่สมดุลในการบริหารจัดการ พบว่า ความไม่สมดุลเรื่องการบริหารจัดการงานของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อการจ้างงานคนพิการ เนื่องจากความไม่สมดุลของค่าตอบแทนและปริมาณงานที่คนพิการได้รับ ที่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ไม่เป็นธรรมของอาสาสมัครทั่วไป ซึ่งคนพิการที่จบการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีจะได้รับค่าตอบแทนรายเดือนเดือนละ 15,000 บาท ซึ่งเทียบเท่าหรือมากกว่าอาสาสมัครทั่วไปบางคน แต่การมอบหมายงานให้คนพิการในปัจจุบัน กลับมีปริมาณงานที่น้อยและเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ความสามารถมาก ส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่เป็นธรรมกับอาสาสมัครทั่วไป ดังปรากฏในบทสัมภาษณ์

“... อาสาทั่วไปก็จะบอกว่า ทำไมอาสาคนพิการได้เงินเดือนเยอะกว่าเขา แต่ทำไมทำงานน้อยกว่าเขาอาสาบางคนเงินเดือนได้แค่รายวันเอง ...”
(เจ้าหน้าที่คนที่ 2, สนทนากลุ่ม, 2567)

1.4 ปัญหาการไม่ยอมรับคนพิการ พบว่า จากความไม่สมดุลในการบริหารจัดการที่มีการมอบหมายงาน ไม่สอดคล้องกับอัตราค่าตอบแทนที่คนพิการได้รับ ส่งผลให้เปิดปัญหาการไม่ยอมรับในตัวคนพิการจากเพื่อนร่วมงาน ที่ทำให้คนพิการจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้งานและปรับตัวเข้ากับกฎระเบียบ และกระบวนการทำงานขององค์กรเพิ่มขึ้น

“... กว่าคนปกติ กว่าน้อง ๆ จะเปิดรับ กว่าคนที่ทำงานเป็นอาสาปกติจะยอมรับเขา กว่าเขาจะยอมรับเพื่อนก็ใช้ระยะเวลาเป็นปี” (เจ้าหน้าที่คนที่ 3, สนทนากลุ่ม, 2567)

2. อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

2.1 อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากผู้ปฏิบัติงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ อุปสรรคด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ พบว่า ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกรับคนพิการบางประเภทความพิการเข้าทำงานเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการจ้างงานคนพิการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลให้เกิดทัศนคติในการเลือกรับความพิการบางประเภทความพิการเข้าทำงาน ที่เป็นการสร้างข้อจำกัดในการเข้าถึงอาชีพของคนพิการทุกประเภทความพิการ โดยมองว่า ความพิการบางประเภท ไม่สามารถปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารได้ และมีแนวโน้มที่ความพิการเหล่านี้จะไม่ถูกเลือกรับเข้าทำงาน

“เราไม่สามารถรับผู้พิการทางด้านสายตาหรือว่าผู้พิการทางด้านสติปัญญา หรือว่าออทิสติกได้ค่ะ เพราะว่ามันต้องมีการทำงานกับตัวหนังสือ ทำงานกับเอกสาร ...” (เจ้าหน้าที่คนที่ 2, สนทนากลุ่ม, 2567)

การกระทำดังกล่าวเกิดจากการตีความที่อาศัยดุลพินิจส่วนบุคคล จนเกิดเป็นอคติต่อการเลือกรับคนพิการเข้ามาปฏิบัติงาน และนำไปสู่การเลือกปฏิบัติอย่างไม่ตั้งใจ สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อการส่งเสริมโอกาสที่เท่าเทียมในการมีงานทำ

ของคนพิการ และเป็นการปิดกั้นโอกาสในการพัฒนาทักษะและคุณภาพชีวิตของคนพิการในด้านต่าง ๆ

2.2 อุปสรรคที่เกิดจากความบกพร่องทางความพิการของคนพิการที่มีผลต่อการทำงาน

2.2.1 อุปสรรคด้านการควบคุมอารมณ์ในการทำงาน พบว่าคนพิการที่มีความพิการออทิสติกและความพิการทางจิตใจ ที่มักมีอารมณ์ขึ้นลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้หน่วยงานมีความยากลำบากในการบริหารจัดการในการทำงาน เนื่องจากไม่สามารถมอบหมายงานที่ต้องให้บริการประชาชนหรืองานที่มีความสำคัญได้ เช่น การเข้าไปคุยกับประชาชนโดยที่ประชาชนไม่ได้ตั้งใจ

“... บางทีแบบเขาเจอประชาชน หรือเจอใครที่แบบลักษณะเหมือนเขา เช่น เหมือนประชาชนจบจากสาธิตจุฬา เขาจะพุ่งเข้าไปคุยเลย ...” (เจ้าหน้าที่คนที่ 3, สทนากลุ่ม, 2567)

หรือการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมกับประชาชนเนื่องจากเป็นสิ่งที่คุ้นเคยในการใช้คำพูดในชีวิตประจำวัน

“... นื่องที่พิการด้านออทิสติกนะ นื่องเขาก็ทำได้นะ แต่มันมีอยู่ครั้งหนึ่งที่นื่องเรียกประชาชนว่า เฮีย เจ้ ซึ่งประชาชนเขาก็ไม่พอใจ” (เจ้าหน้าที่คนที่ 2, 24 พฤษภาคม 2567)

สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลต่อทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผ่านประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับคนพิการที่จะส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการเลือกรับคนพิการเข้าทำงาน

2.2.2 อุปสรรคด้านทัศนคติของคนพิการ พบว่า คนพิการบางคนมักใช้ความพิการเป็นข้ออ้าง เพื่อให้ได้ตนเองรับสิทธิพิเศษกว่าคนอื่น เช่น การใช้ความพิการเป็นข้ออ้างในการลาหยุดงาน การเข้างานสาย หรือเป็นข้ออ้างในการปฏิเสธที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย ถึงแม้จะเป็นงานที่ง่าย ๆ

“... เขาก็จะใช้ความพิการของเราเนียแหละในการอ้างว่า ทำไมเขาไม่ได้สิทธินี้ ทำไมหยุดไม่ได้ทำไมนั่นนั่น ทั้ง ๆ ที่ทุกคนที่เป็นอาสาปกติก็ต้องใช้เกณฑ์เหมือนกันหมด” (เจ้าหน้าที่คนที่ 2, สนทนากลุ่ม, 2567)

2.2.3 อุปสรรคด้านการสื่อสาร พบว่า ข้อจำกัดในด้านการสื่อสารและการทำความเข้าใจในข้อมูลที่สื่อสารกับความพิการทางการได้ยิน หรือสื่อความหมายและความพิการออทิสติกที่ส่งผลให้การรับรู้และทำความเข้าใจในบางเรื่องมีความคลาดเคลื่อนในการตีความของสาร

“... น้องออทิสติกเขาจะเอาความเข้าใจของเขาจากที่ฟังเราบอกเขาไปแต่เขาจะเอาไปพูดกลับไปกลับมาในมุมมองของเขา ...” (เจ้าหน้าที่คนที่ 2, สนทนากลุ่ม, 2567)

ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายจำเป็นจะต้องใช้วิธีการเขียนในการสื่อสารซึ่งบางครั้งความเข้าใจในภาษาหรือรูปประโยคที่ไม่ตรงกัน

“คนพิการทางการได้ยินการสื่อสารเนี่ยก็ทราบมาว่าต่างสถาบันการสื่อสารก็ต่างกัน การเข้าใจภาษาก็ต่างกัน มันก็เลยจะทำให้การทำงานมันจะยาก” (เจ้าหน้าที่คนที่ 2, สนทนากลุ่ม, 2567)

สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงการขาดองค์ความรู้เฉพาะและเครื่องมือที่เหมาะสมในการสื่อสารกับประเภทความพิการเหล่านี้ อุปสรรคด้านการสื่อสารและการทำความเข้าใจในความต้องการในการปฏิบัติงาน อาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน หรืองานนั้นอาจไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งอาจส่งผลต่อการประเมินผลการทำงานของคนพิการ

ตารางที่ 2

ปัญหาและอุปสรรคในการจ้างงานคนพิการตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

หมวดหมู่	ประเด็น	รายละเอียด
1. ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร	1.1 ปัญหาความไม่ชัดเจนของนโยบาย	นโยบายเปิดรับคนพิการทุกประเภทโดยไม่กำหนดตำแหน่งงานชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ทราบว่า จะรับคนพิการประเภทใดและมอบหมายงานอย่างไร ต้องแก้ไขปัญหานี้เฉพาะหน้าเกิดภาวะ “จำใจจ้าง”
	1.2 ปัญหาการขาดประสิทธิภาพงานที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ	เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการไม่เกิน 2 ปี ส่งผลให้ขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดงานและประเมินผลคนพิการอย่างเหมาะสม
	1.3 ปัญหาความไม่สมดุลในการบริหารจัดการ	ค่าตอบแทนคนพิการสูงกว่าคนทั่วไปในบางกรณี แต่ได้รับมอบหมายงานน้อยและงานไม่ท้าทาย ทำให้เกิดความรู้สึกละเลยและไม่เป็นธรรมในกลุ่มอาสาสมัครทั่วไป
	1.4 ปัญหาการไม่ยอมรับคนพิการ	การมอบหมายงานและค่าตอบแทนที่ไม่สมดุลส่งผลให้เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับคนพิการ ต้องใช้เวลาปรับตัวนาน
2. อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร	2.1 อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากผู้ปฏิบัติงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ	เจ้าหน้าที่มีอคติ เลือกปฏิบัติด้วยดุลพินิจส่วนตัวไม่รับคนพิการบางประเภท เช่น สายตา สติปัญญา ออทิสติก เนื่องจากคิดว่าไม่เหมาะกับงานเอกสาร

หมวดหมู่	ประเด็น	รายละเอียด
	2.2. อุปสรรคที่เกิดจากความบกพร่องทางความพิการของคนพิการที่มีผลต่อการทำงาน	2.2.1 อุปสรรคด้านการควบคุมอารมณ์ในการทำงาน คนพิการที่มีความพิการออทิสติกและความพิการทางจิตใจที่มักมีอารมณ์ขึ้นลงอย่างรวดเร็ว
		2.2.2 อุปสรรคด้านทัศนคติของคนพิการ คนพิการ บางคนมักใช้ความพิการเป็นข้ออ้างเพื่อให้ได้ตนเองรับสิทธิพิเศษกว่าคนอื่น

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการจ้างงานคนพิการตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า แม้นโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการของกรุงเทพมหานครจะมีเจตนารมณ์ที่ดีในการเปิดโอกาสและส่งเสริมความเท่าเทียมในการเข้าทำงานของคนพิการ ทุกประเภทความพิการและทุกระดับวุฒิการศึกษา แต่การปฏิบัติจริงกลับประสบกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ได้แก่ ปัญหาความไม่ชัดเจนของนโยบาย ปัญหาการขาดประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ ปัญหาความไม่สมดุลในการบริหารจัดการ ปัญหาการไม่ยอมรับคนพิการ ปัญหาความไม่ชัดเจนของนโยบาย ที่ไม่มีการระบุตำแหน่งงานในการรับคนพิการเข้าทำงานล่วงหน้า จำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการคัดเลือก และมอบหมายงานตามประเภทความพิการของคนพิการแต่ละคน สอดคล้องกับแนวคิดการจ้างงานตามความแตกต่างของบุคคล Customized Employment (CE) ของ Harvey et al. (2556, อ้างถึงใน ชินนทร์ พุ่มบัณฑิต, 2563) ที่เน้นให้การจ้างงานต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบและภารกิจให้เหมาะสมกับศักยภาพและข้อจำกัดเฉพาะบุคคล ประกอบกับ

ปัญหาการขาดประสิทธิภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ ที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการจ้างงานคนพิการเพียง 2 ปี หรือตั้งแต่เริ่มต้นนโยบาย โดยไม่เคยผ่านประสบการณ์ทำงานในเรื่องดังกล่าวก่อนหน้า ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ประสบปัญหาในกระบวนการคัดเลือกคนพิการเข้าทำงานเพื่อให้ได้คนพิการที่เหมาะสม รวมทั้งปัญหาในการพิจารณามอบหมายงานให้แก่คนพิการที่เหมาะสมกับความพิการแต่ละประเภทความพิการ เพื่อให้คนพิการสามารถแสดงศักยภาพของคนพิการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัตพันธ์ ชุมนุสนธิ์ (2558) ที่ระบุว่า การขาดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและการขาดความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ส่งผลให้การจ้างงานคนพิการไม่เกิดประสิทธิภาพ การขาดประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ การขาดองค์ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความพิการเฉพาะด้าน ส่งผลให้ไม่สามารถออกแบบงานหรือประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรู้สึกไม่มั่นใจในการปฏิบัติงาน ทักษะคติของเจ้าหน้าที่บางส่วนที่มีต่อคนพิการยังคงมีอคติและความกังวล โดยเฉพาะกับคนพิการบางประเภท เช่น ความพิการทางการเห็น สติปัญญา หรือออทิสติก ซึ่งมองว่าไม่เหมาะสมกับงานบางประเภท ซึ่งทักษะติดดังกล่าวสะท้อนปัญหาการเลือกปฏิบัติอย่างไม่รู้ตัว และสิ่งสำคัญที่ลดโอกาสและขวยจำกัดใจของคนพิการ งานวิจัยของ วรษา เจริญทวีโชค (2560) และ อัจฉราวดี ยะคำป้อ (2563) ต่างสนับสนุนประเด็นนี้ว่า ทักษะคติในเชิงลบของเจ้าหน้าที่และเพื่อนร่วมงานเป็นอุปสรรคสำคัญในการรวมคนพิการเข้าสู่สถานที่ทำงานอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ ยังพบปัญหาความไม่สมดุลในการบริหารจัดการ ที่เป็นผลมาจากความไม่ชัดเจนของนโยบาย และการขาดประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ทำให้เจ้าหน้าที่เลือกรับเฉพาะความพิการบางประเภท ที่เป็นความพิการที่มีข้อจำกัดน้อยที่สุด และมอบหมายงานที่มีลักษณะทั่วไปไม่มีความซับซ้อน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในการทำงาน โดยใช้ทัศนคติส่วนบุคคลเป็นหลัก การดำเนินการดังกล่าวยังส่งผลให้เกิดปัญหาการไม่ยอมรับคนพิการจากเพื่อนร่วมงานที่ทำให้คนพิการต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัวในการทำงานเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราวดี ยะคำป้อ (2563) ที่ระบุว่าความเป็นธรรมในที่ทำงานและการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของคนพิการ หากระบบการบริหารค่าตอบแทน และการมอบหมายงานไม่สอดคล้องกัน ย่อมก่อให้เกิดแรงกดดันในหน่วยงาน และส่งผลต่อการยอมรับคน

พิการในระยะยาว การสร้างแนวทางการปฏิบัติงานในการจ้างงานคนพิการที่ชัดเจน รวมทั้งการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความพิการของคนพิการต่อเจ้าหน้าที่ จะมีส่วนช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถออกแบบงาน และสามารถปรับตัวในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการได้ง่ายยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรษา เจริญทวีโชค (2560) และชัตพันธ์ ชุมนุสนธิ์ (2558) ที่ชี้ถึงความจำเป็นในการพัฒนาองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่จะมีส่วนช่วยในการสนับสนุนเชิงระบบ เพื่อส่งเสริมการจ้างงานอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ การวิจัยในครั้งนี้ยังพบว่า โดยปกติการคัดเลือกคนเข้าทำงานจะคัดเลือกจากบุคคลที่มีระดับการศึกษา และความรู้ความสามารถที่ความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและค่าตอบแทนที่ได้รับ การจ้างงานโดยขาดการกำหนดแนวทางการกำหนดตำแหน่งงานที่มีความเหมาะสมและชัดเจนกับความพิการแต่ละประเภทความพิการของกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องอาศัยการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าและเกิดภาวะ “จำใจจ้าง” เพื่อตอบสนองนโยบายของผู้บริหารหรือเพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งข้อค้นพบนี้ยังไม่ปรากฏในการวิจัยก่อนหน้า

2. อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานครยังเผชิญกับอุปสรรคทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงานและตัวคนพิการ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของนโยบาย ทั้งยังขัดต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 8 ว่าด้วยการส่งเสริมการมีงานทำที่เหมาะสมและเท่าเทียม และเป้าหมายที่ 10 ว่าด้วยการลดความเหลื่อมล้ำ โดยอุปสรรคดังกล่าวสามารถจำแนกได้เป็นสองระดับ และเป้าหมายการจ้างงานคนพิการบนความเท่าเทียมของประเภทความพิการ คือ อุปสรรคจากผู้ปฏิบัติงาน และอุปสรรคจากลักษณะความพิการของคนพิการ ดังนี้

2.1 อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากผู้ปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ส่งผลให้เกิดการจำกัดประเภทความพิการของคนพิการ

โดยเฉพาะการใช้ดุลพินิจส่วนตัวและประสบการณ์ที่เคยมีร่วมกับคนพิการเป็นตัวกำหนดความเหมาะสมในของงานตามแต่ละประเภทความพิการ เช่น ทักษะคิดที่มองว่า ความพิการทางการเห็น ความพิการทางสติปัญญา และออทิสติก ไม่สามารถปฏิบัติงานด้านเอกสารหรือด้านธุรการได้ จึงมีแนวโน้มจะไม่พิจารณารับคนพิการที่มีความพิการประเภทนี้เข้าทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดอคติและการเลือกปฏิบัติอย่างไม่ตั้งใจ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัตพันธ์ ชุมนุสนธิ์ (2558) ซึ่งระบุว่า ทักษะคิดของบุคลากรมีผลต่อการเสริมสร้างความสามารถในการจัดการตนเองของคนพิการ หากบุคลากรยังยึดติดกับภาพจำเดิมเกี่ยวกับความพิการย่อมเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพของคนพิการอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ข้อค้นพบในประเด็นนี้ยังถือเป็นข้อค้นพบใหม่ที่แตกต่างกันจากงานวิจัยที่ผ่านมา กล่าวคือ มีการระบุว่าทัศนคติของเจ้าหน้าที่ไม่ได้เพียงส่งผลต่อการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานหลังการจ้างเท่านั้น แต่ยังมีผลต่อกระบวนการคัดกรองและตัดสินใจรับคนพิการเข้าทำงานตั้งแต่นั้นซึ่งเป็นอุปสรรคที่ยังไม่ปรากฏชัดในงานวิจัยก่อนหน้านี้

2.2 อุปสรรคที่เกิดจากความบกพร่องทางความพิการของคนพิการที่มีผลต่อการทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า ความบกพร่องที่เกิดจากความพิการแต่ละประเภท ความพิการส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการทำงานของคนพิการที่แตกต่างกันสิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคในความสำเร็จของการทำงานทั้งต่อตัวคนพิการและเพื่อนร่วมงาน โดยอุปสรรคนั้นได้แก่ อุปสรรคด้านการควบคุมอารมณ์ในการทำงาน อุปสรรคด้านทัศนคติของคนพิการ อุปสรรคด้านการสื่อสารสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของคนพิการและการยอมรับในตัวคนพิการ อุปสรรคด้านการควบคุมอารมณ์ในการทำงานของคนพิการ โดยเฉพาะความพิการทางจิตใจ และความพิการออทิสติกที่มักพบความแปรปรวนทางอารมณ์ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบสูงหรืองานที่ให้บริการประชาชน หรือต้องรับแรงกดดันจากประชาชนได้แม้ประเด็นนี้จะสอดคล้องกับแนวคิดการจ้างงานตามความแตกต่างของบุคคลที่เน้นการจับคู่ระหว่างศักยภาพของคนพิการกับลักษณะงานอย่างยืดหยุ่น แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า หน่วยงานยังขาดระบบสนับสนุนที่เอื้อต่อการจัดการกับความต้องการเฉพาะของคนพิการในกลุ่มนี้ ซึ่งแตกต่างจากข้อเสนอของ ชนินทร์ พุ่มบัณฑิต (2563) ที่ได้

พัฒนาต้นแบบสถานประกอบการที่มีระบบพี่เลี้ยงและการจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับคนพิการ ซึ่งการสร้างสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมและการมีระบบพี่เลี้ยงให้แก่คนพิการจะช่วยให้คนพิการสามารถเข้าใจในระบบการทำงานและความประพฤติที่เหมาะสมในการทำงานรวดเร็ว และง่ายยิ่งขึ้น อุปสรรคด้านทัศนคติของคนพิการเป็นสิ่งที่สำคัญเนื่องจากอาจสร้างข้อจำกัดในการพัฒนาตนเอง และการเข้าถึงอาชีพ การขาดการสร้าง ความเข้าใจในกฎระเบียบของคนพิการในการทำงานส่งผลต่อการปฏิบัติตามระเบียบ เช่น การลางาน การปฏิเสธงานที่ได้รับมอบหมาย และความต้องการพิเศษมากกว่าที่คนอื่นได้รับ ซึ่งในการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐไม่สามารถทำได้เกิดขอบเขตที่กฎระเบียบกำหนด ประเด็นดังกล่าว ไม่ได้ปรากฏในการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะ อัจฉราวดี ยะคำบ่อ (2563) ที่เน้นเพียงปัจจัยแวดล้อมและการไม่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน แต่ยังไม่กล่าวถึงทัศนคติของคนพิการต่อการปฏิบัติงานของตนเอง ผลการวิจัยดังกล่าวจึงสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการสร้างความเข้าใจในกฎระเบียบ และสถานะการเป็นผู้ปฏิบัติงานเทียบเท่ากับเพื่อนร่วมงานคนอื่น นอกจากนี้ อุปสรรคดังกล่าวแล้ว ยังพบอุปสรรคด้านการสื่อสาร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำงาน เนื่องจากการทำงานจะต้องมีการติดต่อระหว่างบุคคล เพื่อให้ข้อมูลที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ การสื่อสารเป็นอุปสรรคสำคัญในการทำงานของ ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ที่เจ้าหน้าที่ต้องใช้วิธีการเขียนในการสื่อสารความต้องการ บางครั้งการตีความในภาษาของคนพิการที่มีความพิการประเภทนี้ และเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน ที่ส่งผลให้เกิดความคลาดเคลื่อนในความเข้าใจ และความพิการออทิสติก ที่ต้องใช้การทำให้เป็นตัวอย่างและการทำซ้ำเพื่อให้จดจำในสิ่งที่ต้องการให้ปฏิบัติ ในบางครั้งความพิการประเภทนี้มักจะใช้ความเข้าใจของตนเองที่ตนเองได้รับ โดยปราศจากการทบทวนความถูกต้องในการสื่อสารกับบุคคลอื่น โดย บางครั้งอาจเกิดข้อผิดพลาดในการส่งต่อข้อมูลและสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชนที่รับข้อมูล สอดคล้องกับงานวิจัยของ บัวแก้ว ทองมี (2561) ซึ่งเสนอให้สถานประกอบการมีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในการสื่อสารกับคนพิการแต่ละประเภท อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบจากการวิจัยนี้ยังสะท้อน ข้อค้นพบใหม่ คือ การขาดเครื่องมือและระบบที่สนับสนุนด้านการสื่อสารกับคนพิการที่มีความพิการประเภทต่าง ๆ ในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ทั้งที่เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่

ประชาชนทุกกลุ่มของประเทศ หากมีเครื่องมือการสื่อสารที่เหมาะสมกับความพิการแต่ละประเภท จะสามารถช่วยให้คนพิการเข้าใจสิ่งที่ต้องปฏิบัติและเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น หากสามารถสร้างความเข้าใจได้จะทำให้คนพิการสามารถทำงานได้เหมือนคนปกติทั่วไป รวมทั้งยังสามารถสร้างความยั่งยืนในด้านอาชีพให้แก่คนพิการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการจ้างงานคนพิการตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษานำข้อมูลมาประมวลผลเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบควรจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ พร้อมทั้งพัฒนาเครื่องมือในการประเมินศักยภาพ เช่น แบบสัมภาษณ์ที่เหมาะสมกับแต่ละประเภทความพิการ

1.2 ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มความเข้าใจเรื่องความพิการ

1.3 ส่งเสริมการมีระบบพี่เลี้ยงหรือกลไกสนับสนุนภายในหน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งคนพิการและเจ้าหน้าที่ทั่วไป รวมทั้งการสร้างความยอมรับในคนพิการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การสร้างรูปแบบการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานสำหรับคนพิการ

2.2 การศึกษาประเภทงานที่มีความเหมาะสมกับความพิการแต่ละประเภท เพื่อใช้เป็นคำตอบในการบริหารจัดการที่สำนักงานเขต

2.3 การศึกษาการถอดบทเรียนจากองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการจ้างงานคนพิการ สร้างความเท่าเทียมระหว่างการยอมรับและความยั่งยืนหรือหน่วยงานรัฐที่ประสบความสำเร็จในด้านการจ้างงานคนพิการ

องค์ความรู้ใหม่และการนำไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การจ้างงานคนพิการตามนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ เพื่อประยุกต์ใช้ในการพัฒนานโยบายและการบริหารจัดการการจ้างงานคนพิการในภาครัฐ ดังนี้

1. การจ้างงานที่ตอบสนองความหลากหลายของความพิการ การจ้างงานคนพิการควรยึดหลักการที่ตระหนักถึงข้อจำกัดเฉพาะของแต่ละประเภทความพิการ โดยไม่ใช่แนวทางเดียวกันกับบุคคลทั่วไปหรือกับคนพิการทุกประเภท ความพิการแต่ละรูปแบบส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานที่แตกต่างกันการออกแบบงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงต้องเฉพาะเจาะจงและปรับให้สอดคล้องกับลักษณะความพิการ เช่น การทำหรือแสดงตัวอย่างในการทำงานให้แก่คนพิการ หรือการใช้เครื่องมือสำหรับช่วยในการสื่อสารกับคนพิการที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

2. การออกแบบตำแหน่งงานแบบยืดหยุ่นตามแนวคิด Customized Employment การจ้างงานคนพิการในภาครัฐควรเปลี่ยนจากแนวทางการจัดสรรตำแหน่งงานที่มีอยู่แล้ว ไปสู่การสร้างงานที่เหมาะสมกับความสามารถ ความถนัด และข้อจำกัดของคนพิการรายบุคคล โดยวิธีการนี้สอดคล้องกับแนวคิด Customized Employment ซึ่งเน้นการเจรจาและปรับบทบาทงานร่วมกับนายจ้าง โดยมีเป้าหมายให้คนพิการสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และตอบสนองเป้าหมายขององค์กรอย่างแท้จริง

3. ทศนคติของผู้ปฏิบัติงานเป็นกลไกคัดกรองคนพิการตั้งแต่ต้นทางทัศนคติของเจ้าหน้าที่ไม่ได้ส่งผลเฉพาะภายหลังการจ้างงานเท่านั้น แต่ยังมีอิทธิพลต่อการคัดเลือกคนพิการเข้าสู่ตำแหน่งงานตั้งแต่ต้นทาง กล่าวคือ เจ้าหน้าที่มักใช้ประสบการณ์

ส่วนตัวและภาพจำเกี่ยวกับประเภทความพิการมาเป็นเกณฑ์กำหนดความเหมาะสมของงาน ซึ่งนำไปสู่การเลือกปฏิบัติโดยไม่รู้ตัว และขัดกับหลักการเท่าเทียมด้านสิทธิมนุษยชน

4. การจ้างงานเชิงบังคับโดยขาดโครงสร้างสนับสนุน เป็นปัจจัยลดประสิทธิภาพของนโยบาย ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐต้องจ้างงานคนพิการเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด โดยไม่มีระบบรองรับที่ชัดเจน เช่น คู่มือการมอบหมายงาน แนวปฏิบัติการคัดเลือก หรือการฝึกอบรมเฉพาะด้าน จะก่อให้เกิดภาวะ “จำใจจ้าง” ซึ่งมีแนวโน้มส่งผลให้คนพิการไม่ได้รับโอกาสในการใช้ศักยภาพที่แท้จริง และเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

5. การพัฒนาระบบสนับสนุนเฉพาะด้านและการเสริมสร้างความรู้ในองค์กร การดำเนินนโยบายจ้างงานคนพิการจะเกิดประสิทธิผลได้มากขึ้นหากหน่วยงานมีระบบพี่เลี้ยง ระบบการสื่อสารเฉพาะบุคคล เครื่องมือสนับสนุนที่เหมาะสม และหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในประเด็นความเข้าใจเกี่ยวกับความพิการ โดยการเสริมสร้างความรู้เชิงระบบนี้จะช่วยให้การมอบหมายงานและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติงานจริง ดังนี้

1. ด้านนโยบาย เสนอให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดตำแหน่งงานสำหรับคนพิการให้สอดคล้องกับลักษณะความพิการ โดยใช้แนวคิด Customized Employment เป็นกรอบหลัก

2. ด้านองค์กร สร้างระบบอบรมเจ้าหน้าที่และพัฒนาเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือสื่อสารกับคนพิการ เครื่องมือประเมินศักยภาพ หรือระบบพี่เลี้ยง

3. ด้านบุคคล ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านกฎระเบียบ ทักษะการทำงาน และการสื่อสารของคนพิการ เพื่อให้สามารถปรับตัวในระบบราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้เหล่านี้จะช่วยสร้างกลไกการจ้างงานที่ยั่งยืน เป็นธรรม และเปิดโอกาสให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรีตามหลักสิทธิมนุษยชนและแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2566). *สถานการณ์คนพิการ 30 มิถุนายน 2566 (รายไตรมาส)*. <https://dep.go.th/th/law-academic/knowledge-base/disabled-person-situation/สถานการณ์คนพิการ-30-มิถุนายน-2566-รายไตรมาส>
- ชัตพันธ์ ชุมนุสนธิ์. (2558). *การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างความสามารถในการจัดการตนเองของคนพิการเพื่อการพึ่งตนเองอย่างยั่งยืน*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/handle/123456789/131>
- เจ้าหน้าที่คนที่ 2. *สนทนากลุ่ม*. วันที่ 25 เมษายน 2567.
- เจ้าหน้าที่คนที่ 2. *สนทนากลุ่ม*. วันที่ 24 พฤษภาคม 2567.
- เจ้าหน้าที่คนที่ 3. *สนทนากลุ่ม*. วันที่ 24 พฤษภาคม 2567.
- เจ้าหน้าที่คนที่ 3. *สนทนากลุ่ม*. วันที่ 27 พฤษภาคม 2567.
- ชนินทร์ พุ่มบัณฑิต. (2563). *การพัฒนาต้นแบบสถานประกอบการสู่การจ้างงานและสวัสดิการคนพิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยบูรพา]. https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=589309.
- บัวแก้ว ทองมี. (2561). *แนวทางส่งเสริมอาชีพสำหรับคนพิการของสถานประกอบการในจังหวัดนครปฐม*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. <http://ithesisir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2329/1/59251206.pdf>
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550. (2550, 27 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่ 61 ก. หน้า 8-24.

- วราชา เจริญทวีโชค. (2560). แนวทางพัฒนาการจ้างงานคนพิการในสถานประกอบการ กรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5705034527_9006_9649.pdf.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). *เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development goals SDGs)*. <https://sdgs.nesdc.go.th>.
- สำนักทะเบียนกลาง. (2566). *ประกาศสำนักทะเบียนกลางเรื่องจำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร*. https://stat.bora.dopa.go.th/stat/pk/pk_65.pdf.
- สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร. (2566, 23 มกราคม). รายงานผลการจ้างงานคนพิการ [รายงานการประชุม]. การประชุมหัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตกลุ่มเขตกรุงเทพใต้. กรุงเทพมหานคร, ประเทศไทย.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. (2565). *นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร*. https://webportal.bangkok.go.th/public/user_files_editor/130/Governor%20Policy/215Policy_Edit650909.pdf.
- อัจฉราวดี ยะคำป้อ. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับการคงอยู่ในงานของคนพิการในสถานประกอบการในจังหวัดลำพูน*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:270890.