

**สมรรถนะของผู้พิการในการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม
เปรียบเทียบมุมมองระหว่างธุรกิจโรงแรมประเทศไทยและประเทศเวียดนาม
Competencies of Disabilities in the Front Office of Hotel Business: A Comparison of
Perspective between Thailand and Vietnam Hotel Business**

จิตติวัจน์ ทองแก้ว^{*1} วิริญญา สุทธิกุล^{**2} และวิโรจน์ เกษภูงาฬ^{***3}

¹กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

²คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

³คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สมรรถนะของผู้พิการในการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า โดยเปรียบเทียบมุมมองของผู้ประกอบการในประเทศประเทศไทยและเวียดนาม และ 2) เพื่อศึกษาทัศนคติต่อผู้พิการในการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าของผู้ประกอบการและพนักงานคนปกติในธุรกิจโรงแรมที่จ้างงานผู้พิการ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการ ผู้พิการตำแหน่งงานบริการส่วนหน้า และพนักงานคนปกติของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยและเวียดนาม จำนวนประเทศละ 10 แห่ง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจำแนกหมวดหมู่ตามประเด็นสร้างข้อสรุป และนำเสนอด้วยการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะหลักและสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของผู้พิการในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยและเวียดนามส่วนมากไม่แตกต่างกัน โดยประเทศไทยมีการระบุความซื่อสัตย์และทักษะด้านภาษาอังกฤษเพิ่มเติมขึ้นมา และ 2) ทัศนคติของผู้ประกอบการของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยและเวียดนามส่วนมากมีมุมมองไม่แตกต่างกัน คือ มีทัศนคติเชิงบวก มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของผู้พิการ หากมีโอกาสจะจ้างผู้พิการปฏิบัติงานเพิ่มเติม และพนักงานคนปกติในธุรกิจโรงแรมที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้พิการทั้งโรงแรมในประเทศไทยและเวียดนามส่วนมากมีมุมมองไม่แตกต่างกัน คือ มีทัศนคติเชิงบวก โดยในประเทศไทยพนักงานคนปกติมีมุมมองต่อผู้พิการไม่แตกต่างจากคนปกติมากกว่าพนักงานคนปกติในประเทศไทย ทั้งนี้ผลการวิจัยอาจเป็นข้อมูลพื้นฐานให้หน่วยงานภาครัฐภาคเอกชน หรือหน่วยงานภาคสังคมที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาแนวทางการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะผู้พิการให้สอดคล้องกับลักษณะความพิการและลักษณะของงานที่เหมาะสมต่อไป

คำสำคัญ: ผู้พิการ สมรรถนะ งานบริการส่วนหน้า

Abstract

This research was qualitative research with phenomenological approach which aims to study 1) competencies of disabilities people in front office service in hotel industry and 2) attitude of front office hospitality organization toward disabilities people from entrepreneur's aspect in Thailand and Vietnam. The result will compare the aspect of hospitality organization in Thailand and Vietnam by in-depth interviews of human resource managers, employees with disabilities at front desk, Thai and Vietnamese normal employees from 10 hotels of each country. We analyzed data by classification categories based on issues, making conclusions and presenting them with descriptive analytic method. The results of the study revealed that: 1) main competencies, performance roles and responsibilities of employees with disabilities from the point of view of hotel managers in Thailand and Vietnam were not significantly different, Thailand has identified more English skills. 2) the hospitality organization attitude toward employees with disabilities from 2 countries are positive and satisfy with their performance and willing to hire more disabilities people in the

future. Comparing between Vietnamese normal staffs likely thought disabilities people tend to have same ability as normal person than Thailand. This research could be beneficial to governments and organizations for basic information to develop and supports on each condition of people with disabilities for recruitment around their countries.

Keyword: Disabilities people, Competencies, Front Office

บทนำ

“ผู้พิการ” ในความเข้าใจของคนทั่วไปถูกระบุไว้ในเอกสารทางวิชาการ และเอกสารสำคัญทางราชการต่างๆ มากมาย โดยนักวิชาการ นักวิจัย นักการศึกษา หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายผู้พิการไว้ว่า เป็นบุคคลที่มีลักษณะความไม่สมบูรณ์ด้านทางร่างกาย การเคลื่อนไหว อวัยวะที่เกี่ยวข้องกับประสาทสัมผัสต่างๆ ด้านสติปัญญา จิตใจ และการเรียนรู้ ด้านการสื่อสาร หรือความไม่สมบูรณ์ด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน หรือกิจกรรมอื่นๆ ทางสังคม โดยบางครั้งอาจจะต้องอาศัยความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น (พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ 2550; อานนท์ วันลา 2553; ทวีศักดิ์ สิริรัตนเลขา 2554; World Health Organization 2011) โดยความไม่สมบูรณ์นั้นเกิดจากสาเหตุต่างๆ ได้หลายสาเหตุ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็นสำคัญ (ฐิตวิจน์ ทองแก้ว และพิทักษ์ ศิริวงศ์ 2559) คือ 1) ความไม่สมบูรณ์แต่กำเนิด ซึ่งอาจเกิดจากความไม่สมบูรณ์หรือผิดปกติของมารดา หรือลักษณะการคลอด และ 2) ความไม่สมบูรณ์ที่เกิดในภายหลัง เช่น จากอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยทางกายหรือทางจิต ภาวะทุพโภชนา เป็นต้น โดยการแบ่งประเภทผู้พิการนั้นจะแบ่งตามลักษณะความไม่สมบูรณ์ต่างๆ ที่ปรากฏชัดเจน เช่น ผู้พิการทางการมองเห็น ผู้พิการทางการได้ยิน ผู้พิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหว ผู้พิการทางการเรียนรู้ ผู้พิการทางจิตใจ ผู้พิการทางพฤติกรรมหรืออารมณ์ หรือผู้พิการซ้ำซ้อน เป็นต้น (พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ 2534; ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ 2552)

ทั้งนี้ สถานการณ์ผู้พิการในประเทศไทย จากการสำรวจของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2560) พบว่า มีผู้พิการที่ลงทะเบียนบัตรประจำตัวผู้พิการจำนวน 1,802,375 คน คิดเป็นร้อยละ 2.72 ของประชากรทั้งหมด โดยส่วนมากมีสาเหตุความพิการจากภาวะความเจ็บป่วยและโรคต่างๆ ในภายหลัง ร้อยละ 34.24 รองลงมาคือ ความไม่สมบูรณ์แต่กำเนิด ร้อยละ 18.71 ซึ่งจะตรงข้ามกับความเข้าใจของคนทั่วไปที่มองว่าผู้พิการมักเกิดจาก

ความไม่สมบูรณ์แต่กำเนิด และผู้พิการส่วนมาก มีปัญหาทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ร้อยละ 48.76 รองลงมาคือ ทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ร้อยละ 18.28 ทั้งนี้ สถิติที่น่าสนใจและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ ด้านการประกอบอาชีพของผู้พิการ พบว่า มีผู้พิการอยู่ในวัยทำงาน 802,058 คน โดยมีผู้ที่ประกอบอาชีพเพียงจำนวน 227,924 คน ซึ่งผู้พิการที่สามารถประกอบอาชีพได้ แต่ยังไม่มียาชีพ มีจำนวนถึง 455,990 คน คิดเป็นร้อยละ 56.85 ของผู้พิการที่อยู่ในวัยทำงานทั้งหมด จำนวนที่เหลือนั้นคือผู้พิการที่ไม่สามารถประกอบอาชีพได้เนื่องจากไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ โดยมากผู้พิการประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 39.28 รองลงมาคือ เกษตรกรรม ร้อยละ 39.04 ซึ่งสถิติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือและผลักดันให้ผู้พิการที่มีศักยภาพได้รับการจ้างงานหรือประกอบอาชีพที่เหมาะสม

จากประเด็นที่น่าสนใจข้างต้น จะพบว่าภาครัฐมีการผลักดันให้ผู้พิการได้รับการจ้างงานหรือประกอบอาชีพ โดยการระบุไว้ในกฎหมายและพระราชบัญญัติต่างๆ โดยกำหนดเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานให้ได้รับการส่งเสริมการจ้างงานและการประกอบอาชีพ เป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญเพื่อสร้างความเท่าเทียมในสังคมตามกฎหมาย (ฐิตวิจน์ ทองแก้ว และพิทักษ์ ศิริวงศ์ 2559) ทั้งนี้ หากกล่าวถึงกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบอาชีพของผู้พิการ ที่ถูกหยิบยกมาพูดถึงในงานวิชาการและงานวิจัยหลายชิ้น คือ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2550; 2556) ซึ่งได้ระบุประเด็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการจ้างงานจากสถานประกอบการและหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญ 3 มาตรา คือ มาตราที่ 33 ให้นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ และหน่วยงานของรัฐ รับผู้พิการเข้าทำงานตามลักษณะประเภทงานที่เหมาะสม ในอัตราส่วนลูกจ้างคนปกติ 100 คน ต่อการจ้างงานผู้พิการ 1 คน กรณีที่มีสำนักงานสาขาให้นับลูกจ้างทุกสาขารวมกัน (สำนักงาน

ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ 2557) โดยอัตราค่าจ้างต้องเป็นไปตามค่าแรงขั้นต่ำ และต้องจ้างงานผู้พิการไม่ต่ำกว่า 1 ปี โดยได้กำหนดทางเลือกสำหรับนายจ้างหรือสถานประกอบการที่ไม่ประสงค์จะจ้างผู้พิการเข้าทำงาน ในมาตราที่ 34 ให้ส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ หากส่งล่าช้าหรือไม่ครบถ้วนจะต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราร้อยละเจ็ดครึ่งต่อปีตามจำนวนเงินที่ไม่ได้ส่งเข้ากองทุนดังกล่าว โดยจะได้รับยกเว้นภาษีตามร้อยละของจำนวนเงินค่าจ้างที่จ่ายให้แก่ผู้พิการหรือจำนวนเงินที่ส่งเข้ากองทุนฯ และมาตราที่ 35 ในกรณีที่นายจ้าง สถานประกอบการ หรือหน่วยงานของรัฐไม่ประสงค์รับผู้พิการเข้าทำงาน และไม่ประสงค์จะส่งเงินเข้ากองทุนฯ ตามมาตราที่ 34 สามารถให้สัมปทานจัดสถานที่ประกอบอาชีพ เช่น ขายสินค้า หรือจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกกายได้หลักเกณฑ์ วิธีและเงื่อนไขที่กำหนด

แม้ว่าประเทศไทยจะมีการกำหนดกฎหมายเพื่อสนับสนุนการจ้างงานผู้พิการในสถานประกอบการประเภทต่างๆ ข้างต้น กลับพบปัญหาที่เกิดจากช่องว่างของกฎหมายดังกล่าว นอกเหนือจากปัญหาการจ้างงานผู้พิการซึ่งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พ.ม.) ได้ตรวจสอบผู้พิการและสถานประกอบการ (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ 2560) พบลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น 3 ประเภท คือ 1) การจ้างงานปลอม 2) การจ้างไม่ครบระยะเวลา 1 ปี และ 3) การจ้างงานซ้ำซ้อน คือ ผู้พิการ 1 คน มีชื่อถูกจ้างงานมากกว่า 1 สถานประกอบการ ซึ่งเฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร พบปัญหาลักษณะดังกล่าว จำนวน 300 ราย ซึ่งส่วนมากเป็นปัญหาด้านการจ้างงานซ้ำซ้อน ในทางตรงกันข้ามกลับพบปัญหาอีกลักษณะหนึ่งของช่องว่างทางกฎหมายในแง่ของผู้ประกอบการ ซึ่งนายทวีกิจ จตุรเจริญคุณ ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัดตาก สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เปิดเผยข้อเท็จจริงว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการจ้างงานผู้พิการแต่ไม่สามารถหาผู้พิการได้ จึงต้องใช้วิธีการส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมคนพิการ อันสร้างความไม่เป็นธรรมกับผู้ประกอบการหลายราย (ไทยโพสต์ 2559) จากรายละเอียดข้างต้น จะพบความขัดแย้งของข้อมูลซึ่งกลายเป็นช่องว่างสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งอาจส่งผลให้สถานประกอบการหลายแห่งตัดสินใจกระทำการผิดกฎหมายเพื่อลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ในอีกแง่มุมหนึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นว่าช่องว่างดังกล่าวสามารถนำกลับมาสร้าง

โอกาสในการพัฒนาสมรรถนะของผู้พิการให้ตอบสนองกับลักษณะงานของสถานประกอบการต่างๆ โดยอาจดำเนินการในลักษณะการสร้างข้อตกลงความร่วมมือในการพัฒนาสมรรถนะผู้พิการร่วมกับสถานประกอบการต่างๆ เพื่อให้กฎหมายสนับสนุนการจ้างงานผู้พิการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเกิดประโยชน์กับทุกฝ่ายอย่างแท้จริง

เมื่อกล่าวถึงสมาชิกในกลุ่มประเทศอาเซียนที่มีการดำเนินการอย่างโดดเด่นในเรื่องผู้พิการ ประเทศเวียดนามนับว่าเป็นหนึ่งในประเทศที่ให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวอย่างเด่นชัด โดยประเทศเวียดนามเริ่มดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิของผู้พิการอย่างชัดเจนในปี 2535 ด้วยการประกาศสิทธิที่ผู้พิการพึงได้รับ และได้มีการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2553 ได้มีกฎหมายแห่งชาติเกี่ยวกับผู้พิการ ในปี 2555 ได้จัดทำแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการให้อบรมด้านอาชีพและจ้างงานผู้พิการในตำแหน่งงานที่เหมาะสมกว่า 250,000 คน และยังให้ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการของรัฐทั้ง อาคาร ระบบขนส่ง การศึกษา การรักษาพยาบาลและบริการทางกฎหมายอีกด้วย (International Labour Organization 2013) ทั้งนี้ ประเทศเวียดนามยังให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือในการแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการโดยเป็นหนึ่งในประเทศกลุ่มอาเซียนที่ร่วมลงนามในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิ ผู้พิการเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาชีวิตผู้พิการในสังคม การทำความร่วมมืออาเซียนด้านผู้พิการ ในปฏิญญาว่าด้วยการส่งเสริมบทบาทและการมีส่วนร่วมของ ผู้พิการ ในประชาคมอาเซียน รวมถึงปฏิญญาอาเซียน ว่าด้วยการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางมาตรการคุ้มครองทางสังคม ซึ่งเป็นข้อตกลงเพื่อแก้ปัญหา ความไม่เท่าเทียมกันในกลุ่มต่างๆ รวมถึงผู้พิการ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2558) เมื่อพิจารณาสถิติที่น่าสนใจระบุว่า ผู้พิการในประเทศเวียดนาม มีจำนวนมากที่สุดในกลุ่มประเทศอาเซียน คือ มีจำนวน ประมาณ 6,000,000 กว่าคน ซึ่งสาเหตุของความพิการส่วนมากนั้นเกิดจากผลของสงคราม (ปีทามพร จัมนันใจ 2560) ทั้งนี้ สถิติเกี่ยวกับผู้พิการในประเทศเวียดนามที่น่าสนใจ คือ 1) ประเด็นด้านการศึกษา พบว่า ผู้พิการได้รับการศึกษา จำนวน 2.7 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 52 ของผู้พิการทั้งหมด ซึ่งในปี 2558 เวียดนามได้เริ่มจัดการศึกษาให้แก่เด็กผู้พิการทุกคนอย่างเป็นรูปธรรม และ 2) ประเด็นด้านการจ้างงาน พบว่า ผู้พิการได้รับการจ้างงานกว่า 4.47 ล้านคน ร้อยละ 86 ของผู้พิการทั้งหมด (globaldisabilityrightsnow 2015)

ซึ่งเป็นตัวเลขที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับอัตราการจ้างงานผู้พิการในช่วงปี 2554 ซึ่งมีผู้พิการที่ได้รับการจ้างงาน คิดเป็นร้อยละ 50 ของผู้พิการทั้งหมด (Ministry of Health Labour and Welfare 2011) โดยประเทศเวียดนามได้กำหนดสิทธิของผู้พิการในการประกอบอาชีพอย่างชัดเจนนอกจาก สิทธิในการศึกษา การอบรมและการจ้างงานข้างต้น ประเทศเวียดนามได้กำหนดสวัสดิการสำหรับแรงงานทั่วของประเทศเวียดนาม ตามกฎหมาย Labour Code ซึ่งระบุการคุ้มครองผู้พิการในการทำงาน ดังนี้ 1) รัฐบาลมีนโยบายในการปกป้องสิทธิในการทำงานและการทำอาชีพอิสระของผู้พิการ และมีนโยบายส่งเสริมให้นายจ้างได้ว่าจ้างผู้พิการเข้าทำงาน 2) นายจ้างที่จ้างผู้พิการต้องจัดให้มีสภาพการทำงาน เครื่องมือในการทำงาน สุขภาพและความปลอดภัยที่เหมาะสมกับผู้พิการและมีการตรวจสอบสุขภาพผู้พิการสม่ำเสมอ 3) ห้ามนายจ้างให้ผู้พิการที่มีความสามารถในการทำงานลดลงตั้งแต่ร้อยละ 51 ขึ้นไปทำงานล่วงเวลา หรือทำงานกลางคืน และ 4) ห้ามนายจ้างให้ผู้พิการทำงานหนัก งานเสี่ยงอันตราย งานเกี่ยวกับการระเบิดหรือ สารเป็นพิษตามประกาศของกระทรวงแรงงานฯ

ดังนั้น หากพิจารณาข้อมูลข้างต้นจะพบว่า ประเทศไทยและประเทศเวียดนามต่างมีนโยบายและกฎหมายที่ช่วยผลักดันการจ้างงานและส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับผู้พิการอย่างเป็นรูปธรรมเช่นเดียวกัน แต่ประเทศเวียดนามซึ่งมีจำนวนผู้พิการมากกว่าประเทศไทย ประมาณ 3 เท่า กลับมีอัตราการจ้างงานคนพิการมากถึง ร้อยละ 86.0 นับว่าเป็นจำนวนที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับอัตราการจ้างงานคนพิการในประเทศไทย ร้อยละ 22.67 แสดงให้เห็นว่าประเทศเวียดนามเป็นต้นแบบที่ดีในการศึกษาประเด็นการจ้างงานผู้พิการอย่างชัดเจน ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงศึกษาการจ้างงานผู้พิการในประเทศไทย ควบคู่กับประเทศเวียดนาม โดยมุ่งเน้นการศึกษาในขอบเขตของธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมงานบริหารและการท่องเที่ยวที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่ออัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องทางเศรษฐกิจ และส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยมีแนวโน้มส่งผลให้เกิดการจ้างงานมากกว่า 70 ล้านตำแหน่งในอีก 10 ปีข้างหน้า และมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต จากผลการศึกษาขององค์การ การท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ พบว่า ในช่วงปี 1993 – 2014 ภาคบริการและการท่องเที่ยวได้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจของประเทศไทย เฉลี่ย

ร้อยละ 7 ของ GDP (เสาวณี จันทพงษ์ และกัมพลพรพัฒน์ไพศาลกุล 2558) โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมซึ่งขึ้นมาเป็นบทบาทสำคัญแม้เปรียบเทียบกับธุรกิจอื่นๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน จากข้อมูลสถานการณ์ธุรกิจโรงแรมปี พ.ศ. 2559 พบว่า ภาพรวมธุรกิจโรงแรมทั่วประเทศเติบโตขึ้นจากปีที่ผ่านมา ทั้งด้านจำนวนห้องพัก อัตราการเข้าพัก และค่าห้องพักเฉลี่ย ซึ่งได้รับปัจจัยหนุนสำคัญจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยพบว่า มีชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประมาณ 32.58 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.91 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา และชาวไทย จำนวน 145 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.32 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา นอกจากนี้ ยังมีแนวโน้มที่น่าสนใจว่า ธุรกิจโรงแรมในปี พ.ศ. 2560 จะมีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 และอัตราการเข้าพักเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ร้อยละ 67 ซึ่งเป็นผลจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้น จากสถิติดังกล่าว ธุรกิจโรงแรมจึงเป็นธุรกิจในภาคบริการและการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ธุรกิจโรงแรมจะประกอบด้วย ตำแหน่งงานต่างๆ มากมาย และหนึ่งในแผนกที่สำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรง คือ แผนกงานบริการส่วนหน้า ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ คือ ปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจจนกระทั่งลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงานบริการในธุรกิจโรงแรม ดังนั้น แผนกบริการส่วนหน้า จึงเป็นประตูบานแรกในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ผ่านการมองเห็น การพูดคุย หรือการปฏิสัมพันธ์ในลักษณะต่างๆ โดยตำแหน่งต่างๆ ในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมแต่ละแห่งนั้น จะมีลักษณะประเภทงานที่ใกล้เคียงกันซึ่งอาจจะถูกเรียกชื่อตำแหน่งหรือกำหนดขอบเขตงานที่ต่างกันได้ขึ้นอยู่กับโครงสร้างและนโยบายของโรงแรม และส่วนมากจะเป็นตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าโดยตรง โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตตำแหน่งของงานบริการส่วนหน้าในงานวิจัยครั้งนี้ ตามการแยกประเภทของอิตรตัน พิมพาภรณ์ (2557) ประกอบด้วย 1) พนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ 2) พนักงานสำรองห้องพัก 3) พนักงานต้อนรับส่วนหน้า 4) พนักงานขนสัมภาระ และ 5) พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้การแบ่งประเภทตำแหน่งดังกล่าวเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นคำถามอย่างหลวมๆ เท่านั้นและประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานผู้พิการ คือ หลายโรงแรม

ในประเทศไทย ได้เริ่มจ้างงานผู้พิการเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบริการส่วนหน้าดังกล่าว ดังนั้นจึงเป็นโอกาสดีที่หน่วยงานภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องจะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสมรรถนะ ทักษะ และความสามารถของผู้พิการให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติตำแหน่งต่างๆ ไม่เพียงแต่ตำแหน่งพนักงานบริการส่วนหน้าหรือในธุรกิจโรงแรมเท่านั้น

จากหลักการและเหตุผล รวมถึงแนวคิดต่างๆ ที่ได้นำเสนอพอสังเขปข้างต้น ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมนโยบายระดับประเทศ และผลักดันให้ผู้พิการสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนด้วยการประกอบอาชีพที่เหมาะสม ปัจจัยสำคัญลำดับต้นๆ คือ การทำความเข้าใจสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำตำแหน่งหน้าที่สำหรับผู้พิการในมุมมองของนายจ้าง โดยศึกษาบนพื้นฐานของแนวคิดด้านสมรรถนะของ McClelland (เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง 2557) ประกอบด้วย 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) ค่านิยม หรือ เจตคติ 4) บุคลิกประจำตัวของบุคคล และ 5) แรงจูงใจหรือเจตคติ ทั้งนี้ นอกจากประเด็นด้านสมรรถนะของผู้พิการในการปฏิบัติงานในตำแหน่งดังกล่าว ผู้วิจัย ยังพบปัญหาที่เกิดขึ้นควบคู่กับการจ้างงานของผู้พิการ คือ ปัญหาด้านทัศนคติ เจตคติ หรือค่านิยมภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการปฏิบัติของผู้พิการ (Schur et al. 2009) ปัญหาจากการไม่เข้าใจบริบทหรือข้อจำกัดของผู้พิการในการปฏิบัติงานในเรื่องการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ไม่ได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสม จนส่งผลให้ผู้พิการไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการรับรู้ของนายจ้างและเพื่อนร่วมงานว่าผู้พิการไม่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวและกำหนดประเด็นการศึกษาทัศนคติผู้พิการในการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าของผู้ประกอบการและพนักงานคนปกติในธุรกิจโรงแรมที่จ้างงานผู้พิการควบคู่กับการศึกษาสมรรถนะของผู้พิการ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและจุดเริ่มต้นในการเตรียมความพร้อมการพัฒนาสมรรถนะและทักษะของผู้พิการให้เหมาะสมต่อลักษณะเฉพาะของแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้พิการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และได้รับการยอมรับจากผู้ประกอบการ ทั้งนี้ ผลลัพธ์สำคัญที่ตามมาคือการเปลี่ยนแปลงความหมายของความพิการที่ผู้พิการมีต่อตนเอง (กมลพรรณ พันพิง 2553) ให้มีพลัง มีความกล้าที่จะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอย่างเต็มภาคภูมิในการร่วมกันพัฒนาประเทศร่วมกับ

คนทั่วไปในสังคม เพราะผู้พิการไม่ใช่เพียงผู้พิการแต่เป็นประชาชนส่วนหนึ่งของประเทศไทย การขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ประชาชนทุกคน ทุกประเภท ทุกส่วนของสังคมจะต้องร่วมมือกันให้ประเทศชาติเกิดการพัฒนามั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้พิการในการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า โดยเปรียบเทียบมุมมองของผู้ประกอบการในประเทศไทยและเวียดนาม
2. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อผู้พิการในการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าของผู้ประกอบการและพนักงานคนปกติในธุรกิจโรงแรมที่จ้างงานผู้พิการในประเทศไทยและเวียดนาม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา เพื่ออธิบายสมรรถนะของผู้พิการในการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม รวมถึงทัศนคติของผู้ประกอบการและพนักงานคนปกติของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยและประเทศเวียดนาม โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. กำหนดขอบเขตการวิจัย

1) **ขอบเขตด้านประชากร** ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติ คือ เป็นผู้บริหารระดับสูงหรือผู้จัดการที่เกี่ยวข้องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย 10 แห่ง และในประเทศเวียดนาม 10 แห่ง นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบคุณภาพแล้วความถูกต้องของข้อมูล ประกอบด้วย 1) ผู้พิการที่ปฏิบัติงานในโรงแรม และ 2) พนักงานทั่วไปในโรงแรม โดยผู้วิจัยจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลทุกคน

2) **ขอบเขตด้านเนื้อหา** หลักเกณฑ์การคัดเลือกธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย 1) เป็นธุรกิจโรงแรมที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริการ 2) ธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ

ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 มาตรา 33 กำหนดให้สถานประกอบการที่มีพนักงาน 100 คน จ้างผู้พิการ 1 คน (อัตรา 100:1) และ 3) มีการจ้างงานผู้พิการอย่างต่อเนื่อง ขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 1 ปี สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550

3) ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัย คือ ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงกรกฎาคม 2560

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ที่กำหนดแนวคำถามที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์และประเด็นสำคัญที่ต้องการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยระบุค่าสำคัญและขอบเขตไว้พอประมาณแบบหลวมการเก็บข้อมูล จะดำเนินการจนข้อมูลมีลักษณะอิ่มตัว นอกจากนี้ การบันทึกข้อมูลเสียง บันทึกภาพ หรือบันทึกภาพเคลื่อนไหวผู้วิจัยจะสอบถามความสมัครใจของผู้ให้

ข้อมูลหลักทุกครั้ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการตีความหมาย จำแนกหมวดหมู่ตามประเด็นเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้แนวทางของ Strauss and Corbin (1990) สร้างข้อสรุปโดยใช้รูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาตามแนวทางของแวน มาเนน (Van Manen 1990 อ้างถึงใน ไชยมุขต์ วิกรัยศักดิ์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์ 2556) ตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูล และนำเสนอด้วยการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยและประเทศเวียดนาม สามารถสรุปผลการวิจัยที่สำคัญเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้พิการในการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าในมุมมองของผู้ประกอบการได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยและประเทศเวียดนาม

ประเด็นสำคัญ	ผลการวิจัย	
	ประเทศไทย	ประเทศเวียดนาม
1. ลักษณะความพิการที่พบ	1. ผู้พิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหว 2. ผู้พิการทางการสื่อสาร	1. ผู้พิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหว 2. ผู้พิการทางการสื่อสาร
2. ตำแหน่งที่มีผู้พิการปฏิบัติงาน	1. พนักงานขนสัมภาระ 2. พนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ 3. พนักงานสำรองห้องพัก 4. ปฏิบัติงานมากกว่า 1 หน้าที่	1. พนักงานขนสัมภาระ 2. พนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ 3. พนักงานสำรองห้องพัก 4. พนักงานต้อนรับ 5. ปฏิบัติงานมากกว่า 1 หน้าที่
3. สมรรถนะหลัก	1. มีจิตวิญญาณการให้บริการ 2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 3. มีความอดทน สู้งาน 4. มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร 5. มีความเคารพตนเอง	1. มีจิตวิญญาณการให้บริการ 2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 3. มีความอดทน สู้งาน
4. สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	1. มีทักษะด้านภาษาอังกฤษ 2. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ IT 3. มีความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง 4. มีความสามารถในการรับมือผู้รับบริการ	1. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ IT 2. มีความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง 3. มีความสามารถในการรับมือ

ตารางที่ 1 ผลการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยและประเทศเวียดนาม (ต่อ)

	5. ความสามารถในการจูงใจหรือเจรจาต่อรอง	ผู้รับบริการ 4. มีความสามารถในการจูงใจหรือเจรจาต่อรอง
5. ทักษะติดต่อพนักงานผู้พิการ	1. มีทัศนคติที่เปลี่ยนไป 2. มีความพึงพอใจในระดับมาก และเหนือความคาดหมาย 3. หากมีโอกาส มีความประสงค์จะจ้างงานผู้พิการเพิ่ม 4. การจ้างงานเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามกฎหมาย และนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสังคม	1. เชื่อมั่นว่าผู้พิการสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งได้ 2. มีความพึงพอใจในระดับมาก 3. หากมีโอกาส มีความประสงค์จะจ้างงานผู้พิการเพิ่ม 4. การจ้างงานผู้พิการเป็นนโยบายปกติขององค์กร และสนับสนุนนโยบายภาครัฐ

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิจัยระหว่างประเทศไทยและประเทศเวียดนามส่วนมากมีประเด็นที่คล้ายคลึงกัน และมีจุดแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย กล่าวโดยสรุป คือ 1) ลักษณะของความพิการที่พบในผู้พิการที่ปฏิบัติงานในงานบริการส่วนหน้าที่พบ คือ ผู้พิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหว และผู้พิการทางการสื่อสาร 2) ตำแหน่งที่ผู้พิการปฏิบัติงานมีความคล้ายคลึงกัน แตกต่างกันที่ประเทศเวียดนามพบผู้พิการปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับ 3) สมรรถนะหลัก พบว่าประเทศไทยมีการระบุเรื่องของความซื่อสัตย์ และการเคารพต่อตนเองเพิ่มขึ้นมา และ 4) สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ พบว่าประเทศไทยมีการระบุทักษะด้านภาษาอังกฤษเป็นสมรรถนะที่สำคัญแตกต่างจากในประเทศเวียดนาม

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทัศนคติต่อผู้พิการในการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าของผู้ประกอบการและพนักงานคนปกติในธุรกิจโรงแรมที่จ้างงานผู้พิการ ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติในการปฏิบัติงานของผู้พิการในประเทศไทยและ

ประเทศเวียดนามนั้นเป็นไปในทิศทางเชิงบวกเช่นเดียวกัน โดยในประเทศเวียดนามผู้พิการจะมีคุณลักษณะความเชื่อมั่นใจตนเองชัดเจนกว่าผู้พิการในประเทศไทย ซึ่งผู้พิการในประเทศเวียดนามส่วนมากให้ความหมายต่อตนเองไม่แตกต่างจากคนปกติ ส่วนผู้พิการในประเทศไทยแม้จะมีความรู้สึกเชิงบวกแต่ยังมีความต้องการทางความรู้สึกรับการยอมรับมากกว่า ทั้งนี้ ผู้พิการในประเทศไทยและประเทศเวียดนามรับรู้ว่าจะองค์กรให้การสนับสนุนการจ้างงานผู้พิการและได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ โดยผู้พิการในเวียดนามมีข้อเสนอเชิงนโยบายให้สนับสนุนการจ้างงานผู้พิการในตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น ระดับบริหาร เป็นต้น นอกจากนี้ พบว่าผู้พิการในประเทศไทยและประเทศเวียดนาม ไม่ทราบว่าจะองค์กรที่ปฏิบัติงานมีการจัดสิ่งสนับสนุนในการทำงานโดยเฉพาะให้กับผู้พิการหรือไม่ เนื่องจากไม่พบความแตกต่างกับพนักงานคนปกติ ซึ่งแม้ว่าการทำงานอาจจะไม่สะดวกเท่าที่ควร แต่ก็ไม่พบว่าเป็นอุปสรรคหรือปัญหาในการปฏิบัติงานใดๆ

ตารางที่ 2 ทัศนคติของผู้พิการและพนักงานคนปกติในธุรกิจโรงแรม

ประเด็นสำคัญ	ผลการวิจัย	
	ประเทศไทย	ประเทศเวียดนาม
ทัศนคติของผู้พิการ		
1. ทัศนคติที่มีต่อการทำงาน	พบว่าพนักงานผู้พิการส่วนมาก 1. มีความภาคภูมิใจในตนเอง 2. มีทัศนคติเชิงบวกต่อตนเองเพิ่มมากขึ้น 3. อยากมีโอกาสดำเนินงานตนเอง 4. อยากมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	พบว่าพนักงานผู้พิการส่วนมาก 1. ไม่รู้สึกว่าตนเองแตกต่างจากคนปกติ 2. เชื่อมั่นว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. อยากมีโอกาสดำเนินงานตนเอง 4. อยากปฏิบัติงานที่มีความท้าทายมากยิ่งขึ้น 5. อยากมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 ทักษะของผู้ฝึกและพนักงานคนปกติในธุรกิจโรงแรม (ต่อ)

ประเด็นสำคัญ	ผลการวิจัย	
	ประเทศไทย	ประเทศเวียดนาม
2. ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน	พบว่าพนักงานผู้ฝึกส่วนมาก 1. ต้องการให้เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถ 2. มีความรู้สึกเชิงบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นผลจากการปฏิบัติเชิงบวกจากเพื่อนร่วมงาน 3. ไม่เคยมีประสบการณ์ได้รับการปฏิบัติเชิงลบจากผู้ร่วมงาน	พบว่าพนักงานผู้ฝึกส่วนมาก 1. รู้สึกมีความเท่าเทียมกัน ไม่รู้สึกแตกต่าง 2. มีความรู้สึกเชิงบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นผลจากการปฏิบัติเชิงบวกจากเพื่อนร่วมงาน 3. ไม่เคยมีประสบการณ์ได้รับการปฏิบัติเชิงลบจากผู้ร่วมงาน
3. การรับรู้นโยบายขององค์กรต่อการจ้างงานผู้ฝึก	พบว่าพนักงานผู้ฝึกส่วนมาก 1. รับรู้ว่าองค์กรมีนโยบายในการรับผู้ฝึกเข้าทำงานตามกฎหมาย 2. ได้รับการสนับสนุนเชิงนโยบายในสิทธิที่ควรได้รับอย่างเหมาะสม และยังไม่มีความต้องการเรียกร้องสิทธิใดๆ เพิ่มเติม	พบว่าพนักงานผู้ฝึกส่วนมาก 1. มองว่าการรับผู้ฝึกเข้าทำงาน องค์กรพิจารณาตามความสามารถมากกว่าการปฏิบัติตามกฎหมาย 2. รับรู้ว่าภาครัฐมีข้อกำหนดสนับสนุนให้จ้างงานผู้ฝึก 3. มีความต้องการให้องค์กรมีนโยบายสนับสนุนการจ้างงานผู้ฝึกในตำแหน่งที่สูงขึ้น
4. การรับรู้สิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน	พบว่าพนักงานผู้ฝึกส่วนมาก 1. ไม่แน่ใจว่าองค์กรมีการปรับปรุงพื้นที่เพื่อการจ้างงานคนพิการหรือไม่ แต่ไม่ประสบปัญหาในการปฏิบัติงานและการทำธุระส่วนตัวในพื้นที่ปฏิบัติงาน 2. สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานยังไม่ตอบสนองและสอดคล้องกับลักษณะความพิการเนื่องจากใช้วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ร่วมกับพนักงานคนปกติ	พบว่าพนักงานผู้ฝึกส่วนมาก 1. ไม่แน่ใจว่าองค์กรมีการปรับปรุงพื้นที่เพื่อการจ้างงานคนพิการหรือไม่ แต่ไม่ประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน และการทำธุระส่วนตัวในพื้นที่ปฏิบัติงาน 2. สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานยังไม่ตอบสนองและสอดคล้องกับลักษณะความพิการเนื่องจากใช้วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ร่วมกับพนักงานคนปกติ
ทัศนคติของพนักงานคนปกติ		
1. ทักษะที่มีต่อการทำงานร่วมกับผู้ฝึก	พบว่าพนักงานคนปกติส่วนมาก 1. เคารพและให้เกียรติผู้ฝึกเหมือนเพื่อนร่วมงานปกติ 2. มองว่าผู้ฝึกมีความอดทน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บางครั้งสามารถปฏิบัติงานได้เร็วยิ่งกว่าพนักงานคนปกติ 3. ยินดีช่วยเหลือในระหว่างการทำงาน 4. ผู้ฝึกไม่ใช่ภาระของเพื่อนร่วมงานและองค์กร 5. สนับสนุนให้มีการจ้างงานผู้ฝึกเพิ่มขึ้น	พบว่าพนักงานคนปกติส่วนมาก 1. เคารพและให้เกียรติผู้ฝึกเหมือนเพื่อนร่วมงานปกติ 2. ไม่รู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างเพื่อนร่วมงานผู้ฝึกกับคนปกติ 3. ยินดีช่วยเหลือในระหว่างการทำงาน 4. ผู้ฝึกไม่ใช่ภาระของเพื่อนร่วมงานและองค์กร 5. สนับสนุนให้มีการจ้างงานผู้ฝึกเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2 ทศนคติของผู้พิการและพนักงานคนปกติในธุรกิจโรงแรม (ต่อ)

ประเด็นสำคัญ	ผลการวิจัย	
	ประเทศไทย	ประเทศเวียดนาม
2. การรับรู้ นโยบายของ องค์กรต่อการจ้าง งานผู้พิการ	พบว่าพนักงานคนปกติส่วนมาก 1. ทราบว่าการจ้างผู้พิการเข้าทำงาน แต่ไม่ ทราบรายละเอียดของนโยบายที่ชัดเจน 2. ไม่ทราบว่ามีความหมายด้านการจ้างงานผู้พิการ 3. ส่วนมากเข้าใจว่าองค์กรจ้างผู้พิการเข้ามาใน ลักษณะของการสนับสนุนที่เกิดจากองค์กรเอง	พบว่าพนักงานคนปกติส่วนมาก 1. มองว่าการจ้างงานผู้พิการเป็นเรื่องปกติของ ธุรกิจ ไม่ได้มองว่าเป็นเรื่องของนโยบายใน องค์กร 2. ทราบว่ารัฐบาลมีการสนับสนุนการจ้างงาน ผู้พิการและมีข้อบังคับบางประการเพื่อปกป้อง ผู้พิการในการทำงาน เช่น ไม่ให้ทำงานล่วงเวลา ไม่ให้ทำงานบางประเภท
3. การรับรู้สิ่ง สนับสนุนการ ปฏิบัติงานสำหรับ ผู้พิการ	พบว่าพนักงานคนปกติส่วนมากไม่ทราบว่า องค์กรมีการปรับพื้นที่ เตรียมความพร้อม หรือ จัดหาสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้พิการ หรือไม่	พบว่าพนักงานคนปกติส่วนมากไม่แน่ใจว่า องค์กรมีการปรับพื้นที่ เตรียมความพร้อม หรือ จัดหาสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้พิการ หรือไม่

จากผลการสัมภาษณ์พนักงานคนปกติที่ปฏิบัติงานร่วมกับผู้พิการในธุรกิจโรงแรมทั้งในประเทศไทยและประเทศเวียดนามส่วนมากมีทัศนคติเชิงบวกต่อผู้พิการคือ ให้เกียรติและมองว่าผู้พิการเป็นเพื่อนร่วมงานมากกว่าการเป็นภาระ และส่วนมากยอมรับในความสามารถ ความขยันและอดทน รวมถึงสนับสนุนให้มีการจ้างงานผู้พิการเพิ่มเติมในตำแหน่งอื่นๆ โดยไม่มองว่าเป็นการแย่งงานของคนปกติ สิ่งที่น่าสนใจคือ พนักงานคนปกติไม่ทราบเกี่ยวกับนโยบายการจ้างงานผู้พิการที่ชัดเจน โดยพนักงานคนปกติในประเทศไทยเข้าใจว่าเป็นการดำเนินงานในลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอง ไม่ใช่ข้อบังคับตามกฎหมาย ในประเทศเวียดนามมองว่าเป็นเรื่องปกติในการจ้างงานผู้พิการไม่ใช่เรื่องของนโยบายหรือกฎหมาย นอกจากนี้ พนักงานคนปกติทั้งในประเทศไทยและประเทศเวียดนามไม่ทราบว่าองค์กรมีการปรับพื้นที่ เตรียมความพร้อม หรือจัดหาสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้พิการหรือไม่ ส่วนมากสามารถระบุได้เพียงว่ามีการจัดเตรียมห้องน้ำสำหรับผู้พิการที่เคลื่อนไหวไม่สะดวกเท่านั้น

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะของผู้พิการในการปฏิบัติงานส่วนหน้าของผู้พิการนั้นจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย 1) สมรรถนะหลัก คือ สมรรถนะ

ที่พนักงานทุกคนในองค์กรพึงมี โดยมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยและประเทศเวียดนามให้ข้อมูลที่คล้ายคลึงกัน คือ ควรมีจิตวิญญาณการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความอดทน สุภาพ เป็นสมรรถนะหลัก ซึ่งมุมมองของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยได้ระบุสมรรถนะการมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร และมีความเคารพต่อตนเองเพิ่มขึ้นมา และ 2) สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่หรือตำแหน่งงานนั้น พบว่ามุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยและประเทศเวียดนามให้ข้อมูลที่คล้ายคลึงกันเช่นเดียวกัน แต่ประเทศไทยนั้นได้ระบุทักษะในด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ในขณะที่ธุรกิจโรงแรมในประเทศเวียดนามนั้น ไม่ได้มีการกล่าวถึงอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ ผลการวิจัยด้านทัศนคติของผู้พิการพบว่าส่วนมากผู้พิการที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานบริการส่วนหน้ามีทัศนคติเชิงบวกต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์กร โดยผู้พิการในประเทศเวียดนามจะมีความเชื่อมั่นในตนเองมากกว่า และมีเจตจำนงในการพัฒนาตนเองมากกว่าผู้พิการในประเทศไทย โดยผู้พิการทั้ง 2 ประเทศ รับรู้การสนับสนุนการจ้างงานของผู้พิการจากองค์กรและภาครัฐ ซึ่งผู้พิการในประเทศเวียดนามมีมุมมองว่าการจ้างงานผู้พิการเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นปกติมากกว่าการปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ ปัญหาที่พบคล้ายคลึงกันคือผู้พิการไม่ทราบว่าองค์กรมีการเตรียมความพร้อม ปรับพื้นที่หรือจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการเพิ่มขึ้นจากปกติหรือไม่ เนื่องจากการทำงานใช้ทรัพยากร

ร่วมกับพนักงานปกติ ถึงแม้จะรู้สึกไม่สะดวกในบางครั้ง แต่ก็ไม่ใช่ปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้พิการ สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ตามปกติ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าในตำแหน่งงานบริการส่วนหน้านั้น มีข้อจำกัดในคุณลักษณะของความพิการโดยธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยและประเทศเวียดนามนั้น ไม่แตกต่างกัน คือ เป็นผู้พิการทางร่างกายและเคลื่อนไหว และผู้พิการทางการสื่อสาร ซึ่งผู้พิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหวปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ให้บริการติดต่อสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้พิการทางการสื่อสารพบว่าปฏิบัติงานการขนส่งสัมภาระ และพบว่าในธุรกิจโรงแรมผู้พิการส่วนมากจะปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่นๆ ที่ไม่ใช่พนักงานบริการส่วนหน้า เช่น แม่บ้าน พนักงานขนของ พนักงานขับรถ เป็นต้น ในส่วนของสมรรถนะในมุมมองของผู้ประกอบการนั้น มีความคล้ายคลึงกันระหว่างธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยและประเทศเวียดนาม ซึ่งสมรรถนะหลักที่พบจะคล้ายคลึงกับสมรรถนะหลักของงานบริการทั่วไป แต่ในประเทศไทยจะมีเรื่องความรู้สึก คือ ความซื่อสัตย์และความเคารพตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) ซึ่งในเบื้องต้นอาจพิจารณาได้ว่าผู้ประกอบการในประเทศไทยประสบปัญหาด้านความซื่อสัตย์ของพนักงาน จึงกำหนดประเด็นดังกล่าวเป็นสมรรถนะหลักอีกประการหนึ่ง ซึ่งหากผู้เกี่ยวข้องสามารถผลักดันคุณลักษณะความซื่อสัตย์ให้เด่นชัดในผู้พิการอาจเป็นอัตลักษณ์สำคัญที่จะกลายเป็นจุดเด่นในการจ้างงาน ผู้พิการได้อีกทางหนึ่ง นอกจากนี้สิ่งที่น่าสนใจ คือ สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งส่วนมากคล้ายคลึงกัน แต่ประเทศเวียดนามไม่ได้ระบุทักษะด้านภาษาอังกฤษเหมือนประเทศไทย โดยอาจพิจารณาใน 2 แง่มุม คือ 1) มองในเชิงบวก คือ ผู้ประกอบการอาจมองว่าทักษะด้านภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่ติดตัวพนักงานทุกคนอยู่แล้ว ไม่ใช่ทักษะที่จะส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และ 2) มองในเชิงลบ คือ ผู้ประกอบการอาจมองว่าผู้พิการไม่มีความจำเป็นในการติดต่อประสานงานกับลูกค้าคนต่างชาติ เนื่องจากในการสัมภาษณ์นั้นพบว่าผู้พิการส่วนมากไม่สามารถติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้จะทำงานในตำแหน่งที่ติดต่อประสานงานกับลูกค้าก็ตาม ในทางกลับกันผู้ประกอบการในประเทศไทย

ส่วนมากระบุทักษะทางด้านภาษาอังกฤษอย่างชัดเจน

ผลการวิจัยทางด้านทัศนคตินั้นพบว่าผู้พิการที่ประกอบอาชีพจะมีความภาคภูมิใจและความรู้สึกเชิงบวกต่อตนเอง (ฐิติวัจน์ ทองแก้ว และพิทักษ์ ศิริวงศ์ 2559) รวมถึงการวิจัยทัศนคติของพนักงานคนปกติที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้พิการ พนักงานคนปกติในประเทศไทยจะมีทัศนคติในแนวโน้มเชิงบวกต่อผู้พิการ เมื่อได้มีปฏิสัมพันธ์ทางการทำงานร่วมกัน (พรพรรณ จีระวงศ์ศิริ 2547) ส่วนพนักงานคนปกติในประเทศเวียดนาม มีผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังกูร ทองสุนทร (2555) ซึ่งมองว่าผู้พิการไม่แตกต่างจากคนปกติ หรือมองว่าผู้พิการสามารถใช้ชีวิตและทำงานร่วมกับคนปกติได้ ประเด็นการทำงานร่วมกันจึงไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อผู้พิการ ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าในประเทศเวียดนามมีมุมมองต่อคนพิการว่ามีความเท่าเทียมกับคนปกติมากกว่าในประเทศไทย ทั้งนี้ ปัญหาที่พบในเรื่องของการรับรู้นโยบายและการจัดสิ่งสนับสนุนให้ผู้พิการ ซึ่งจากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารพบว่าองค์กรมีการจัดพื้นที่และสิ่งสนับสนุนให้แก่ผู้พิการ แต่ผู้พิการและพนักงานคนปกติไม่สามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจน ดังนั้น องค์กรจึงควรนำประเด็นดังกล่าวไปสร้างแนวทางการถ่ายทอดนโยบาย สร้างความเข้าใจและการรับรู้ที่ชัดเจนในองค์กร เพื่อให้พนักงานคนปกติทุกคนได้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมผู้พิการให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมถึงผู้พิการจะเกิดความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผู้พิการเกิดคุณลักษณะการจงรักภักดีและความซื่อสัตย์ขององค์กรได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญซึ่งนักวิจัย นักวิชาการ หรือผู้สนใจท่านอื่นๆ อาจพิจารณาเพื่อศึกษาหรือนำไปขับเคลื่อนให้เกิดประโยชน์ต่อผู้พิการในอนาคตต่อไป ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรเตรียมความพร้อมผู้พิการในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างๆ โดยวิเคราะห์สมรรถนะหลักและสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งนั้นๆ หรือขอความร่วมมือสถานประกอบการร่วมกันวิเคราะห์ตำแหน่งงานที่ผู้พิการสามารถปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับลักษณะความพิการ และกำหนดสมรรถนะที่จำเป็น เพื่อให้สามารถพัฒนาและเตรียมความพร้อมผู้พิการได้ตรงตามต้องการต่างๆ ต้องการ

2. สถานประกอบการหรือหน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุนการจ้างงานผู้พิการ ควรถ่ายทอดนโยบายหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการจ้างงานผู้พิการให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานคนปกติได้รับรู้ เข้าใจ และมีพฤติกรรมเชิงบวกที่สนับสนุนผู้พิการ รวมถึงการสร้างการรับรู้ให้กับผู้พิการทราบถึงการสนับสนุนขององค์กร อันจะส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของผู้พิการต่อไปได้

3. ขยายขอบเขตการวิจัยในการวิเคราะห์สมรรถนะของผู้พิการในตำแหน่งงานต่างๆ เพื่อสร้างโอกาสให้ผู้พิการมีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการยอมรับผู้พิการในภาพรวมต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณสถานประกอบการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ ฝ่ายบุคคล พนักงานผู้พิการ พนักงานคนปกติทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย รวมถึงนักศึกษาทุกท่านที่มีส่วนช่วยในการเก็บข้อมูลและทำหน้าที่เป็นล่ามแปลภาษาเวียดนาม รวมถึงขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกๆ ท่านที่ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

เอกสารอ้างอิง

กมลพรรณ พันพื้ง. **อัตลักษณ์การเสริมพลังอำนาจ และการกำหนดวิถีชีวิตตนเอง: การดำรงชีวิตอิสระของผู้พิการในสังคมไทย.** วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.

การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง. **ปฏิญญาอาเซียนว่าด้วยเรื่องการเสริมสร้างความเข้มแข็งมาตรการการคุ้มครองทางสังคม.** (ออนไลน์) 2558 (อ้างเมื่อ 31 กรกฎาคม 2560). จาก https://www.m-society.go.th/asean/article_attach/79/21.pdf.

ไข่มุกต์ วิกรัยศักดิ์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์. **แนวปฏิบัติที่ดีสู่การบริการเชิงสร้างสรรค์ของโรงแรมระดับ 5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร.** *Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.* 9, 3 (กันยายน – ธันวาคม 2556): 131-150.

ฐิติวัจน์ ทองแก้ว และพิทักษ์ ศิริวงศ์. **การสร้างพื้นที่ทางสังคมและการดำรงอัตลักษณ์ของคนพิการที่ทำงานในองค์กรด้านการสื่อสารโทรคมนาคม.** *Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.* 9, 3 (กันยายน – ธันวาคม 2559): 1443 -1462.

ถิรรัตน์ พิมพ์ภรณ์. **การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด, 2557.

ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เลขา. **คนพิการกับโอกาสทางสังคม.** (ออนไลน์) 2554 (อ้างเมื่อ 30 กรกฎาคม 2560). จาก <http://www.happyhomeclinic.com/academy/dp01opportunity.pdf>.

ไทยโพสต์. **พร.คนพิการฯทำพิษ เอกชนเดือดร้อนซูฟ็อง.** (ออนไลน์) 2559 (อ้างเมื่อ 30 กรกฎาคม 2560). จาก www.thaipostnet/?q=พ.ร.บ.คนพิการฯทำพิษ-เอกชนเดือดร้อนซูฟ็อง 2559.

ปัทมาพร จัมนันใจ. **การจ้างงานคนพิการในอาเซียน.** (ออนไลน์) 2560 (อ้างเมื่อ 31 กรกฎาคม 2560). จาก http://thailand.prd.go.th/1700/ewt/asean thai/ewt_news.php?nid=7308&filename=index.

พรพรรณ จีระวงศ์ศิริ. **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานกับคนพิการในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.** สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.

พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. **ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 108 ตอนที่ 205,** 2534: 1-8. **พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนที่ 61ก,** 2550: 8-24.

———. **ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 130 ตอนที่ 30ก,** 2556: 6-12.

ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, กรม. **สถานการณ์คนพิการ เดือนมิถุนายน 2560**. (ออนไลน์) 2560 (อ้างเมื่อ 14 สิงหาคม 2560). จาก http://dep.go.th/sites/default/files/files/news/สถานการณ์คนพิการ_มิถุนายน25602560.pdf

ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, สำนักงาน. **การปฏิบัติตามกฎหมายเรื่องการจ้างงานคนพิการ ประจำปี 2557**. (ออนไลน์) 2557 (อ้างเมื่อ 30 กรกฎาคม 2560). จาก <http://dep.go.th/?q=th/news/การปฏิบัติตามกฎหมายเรื่องการจ้างงานคนพิการ-ประจำปี-2557>.

เสาวณี จันทพงษ์ และกัมพล พรพัฒน์ไพศาลกุล. **ภาคบริการท่องเที่ยวของไทย: ความสำคัญ ความท้าทายและความยั่งยืน ตอนที่ 2**. (ออนไลน์) 2558 (อ้างเมื่อ 30 กรกฎาคม 2560). จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib/Article11_11_58.pdf.

เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง. **สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, 2557.

อังกูร ทองสุนทร. **ทัศนคติการทำงานร่วมกับพนักงานผู้พิการทางสายตาของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2555.

อานนท์ วันลา. **การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนของสมาชิกวุฒิสภาผู้พิการทางสายตา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.

Globaldisabilityrightsnow. **Disability in Vietnam**. (Online) 2015 (Cited July 31, 2017). Available from: <http://www.globaldisabilityrightsnow.org/infographics/disability-vietnam>.

International Labour Organization. **Inclusion of People with Disabilities in VietNam (Fact Sheet)**. (Online) 2013 (Cited July 31, 2017). Available from: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_112407.pdf.

Ministry of Health Labour and Welfare. **Vietnam country report**. Tokyo Japan: The 9th ASEAN & Japan High level officials meeting on Caring Societies: “Human Resource Development in the sectors of Welfare and Health with a focus on capacity building of service provides and employ ability promotion of vulnerable people” (25 October – 28 October 2011), 2011.

Schur, L. et al. Is Disability Disabling in All Workplaces? Workplace Disparities and Corporate Culture. **Industrial Relation**. 48, 3 (2009): 38 – 410.

Strauss A and Corbin J. “Grounded Theory Methodology - An Overview,” In **Handbook of Qualitative Research**, N. K. Denzin and Y. S. Lincoln (Eds.). Thousand Oaks: Sage Publications, 1990.

World Health Organization. **World Report on Disability**. WHO Press: Main report (English), 2011.