

แนวทางการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน
จังหวัดตามมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
คนพิการ พ.ศ.2550

GUIDELINES FOR IMPROVING THE EFFICIENCY OF THE SERVICE PROCESS OF
THE PROVINCIAL EMPLOYMENT Office IN ACCORDANCE WITH SECTION 35 OF
THE ACT ON THE PROMOTION AND DEVELOPMENT OF THE QUALITY OF LIFE
OF PERSONS WITH DISABILITIES B.E. 2550

วิมลสิริ แสนพงษ์^{1,*}, ณรงค์ เกียรติคุณวงศ์²

WIMONSIRI SAENPHONG¹, NARONG KIETTIKUNWONG²

^{1,2}วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

^{1,2}COLLEGE OF LOCAL ADMINISTRATION KHON KAEN UNIVERSITY

*Corresponding Author E-mail: Wimonsiri_saenphong@kkumail.com

บทความวิจัย (Research Article)

RECEIVED 25 FEBRUARY 2025, REVISED 7 APRIL 2025, ACCEPTED 17 APRIL 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษากระบวนการให้บริการตามมาตรา 35 ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่ (1) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการ และ (2) เสนอแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 15 คน ซึ่งประกอบด้วยคนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการ นายจ้าง/สถานประกอบการ/หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ครอบคลุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบท การดำเนินงาน ตัวแปรที่มีผลต่อกระบวนการ และผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการปรับปรุงกระบวนการดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการให้บริการตามมาตรา 35 มีข้อจำกัดสำคัญในด้านการประชาสัมพันธ์ การยืนยันตัวตนที่ยังไม่ปลอดภัย การประสานงานที่ซับซ้อน และขาดแรงจูงใจในส่วนของนายจ้างที่เกินจากข้อกำหนดตามกฎหมาย นอกจากนี้ การให้บริการยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการด้านเอกสารและข้อกำหนดของกฎหมายที่ยุ่งยากและไม่เอื้อต่อการจ้างงานคนพิการในระยะยาว แนวทางการพัฒนาที่นำเสนอ ได้แก่ การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียวระหว่างหน่วยงาน การประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบยืนยันตัวตนทางออนไลน์ที่ปลอดภัยและครอบคลุม การแก้ไขกฎหมายเพื่อเพิ่มโอกาสการจ้างงานคนพิการ การปรับปรุงขั้นตอนการให้สิทธิ และการสร้างแรงจูงใจเพิ่มเติมสำหรับนายจ้างและสถานประกอบการ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปปรับใช้ในเชิงนโยบายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความเหลื่อมล้ำในการให้บริการ รวมถึงการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนพิการให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: คนพิการ, การส่งเสริมการจ้างงาน, การพัฒนาคุณภาพชีวิต, การประชาสัมพันธ์, การให้สิทธิประโยชน์

ABSTRACT

This study investigates the service processes under Section 35 of the Act on the Promotion and Development of the Quality of Life of Persons with Disabilities B.E. 2550, focusing on two objectives: (1) to analyze the challenges and obstacles of the service processes, and (2) to propose guidelines for enhancing the efficiency of these services. A qualitative research approach was adopted, with data collected through in-depth interviews involving 15 key informants, including persons with disabilities or their caregivers, employers/business establishments, government departments, and service officers. Utilizing the concept of results-based public management, the study covers factors related to context, operations, variables affecting the process, and expected outcomes from improving the process. The findings revealed significant limitations in the service process, particularly in areas such as inadequate outreach, insecure identity verification mechanisms, complex coordination procedures, and insufficient incentives for employers to go beyond statutory requirements. Furthermore, the service process faced challenges with documentation and legal provisions that were overly complicated and impeded sustainable employment opportunities for persons with disabilities. Proposed improvements include the development of a unified database system across relevant agencies, effective outreach and awareness campaigns targeting key stakeholders, the enhancement of secure and comprehensive online identity verification systems, amendments to laws to expand employment opportunities for persons with disabilities, refinement of procedures for granting entitlements, and the introduction of additional incentives for employers and business establishments. This study provides actionable insights for policy applications aimed at improving service efficiency, reducing disparities, and enhancing the quality of life for persons with disabilities, enabling them to achieve sustainable self-reliance.

Keywords: persons with disabilities, employment promotion, quality of life enhancement, public outreach, entitlement provision

1. บทนำ

ปัญหาการว่างงานในกลุ่มคนพิการเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและศักยภาพในการพึ่งพาตนเองของประชากรกลุ่มนี้ งานวิจัยและรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้ให้เห็นว่าคนพิการในประเทศไทยยังเผชิญข้อจำกัดจากตนเอง โครงสร้างทางสังคม และระบบการจ้างงานที่ไม่ครอบคลุมและยืดหยุ่นเพียงพอ ส่งผลให้ขาดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีในฐานะพลเมืองที่มีส่วนร่วมในสังคม จากข้อมูลกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2567 ก.) มีคนพิการในประเทศไทยทั้งหมด 2,215,079 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.35 ของประชากรทั้งหมด โดยกว่า 850,396 คน อยู่ในวัยแรงงาน หรือร้อยละ 38.39 แต่มีเพียงส่วนน้อยที่สามารถประกอบอาชีพได้จริง ส่วนหนึ่งเนื่องจากอุปสรรคจากระบบการจ้างงานและการให้สิทธิประโยชน์ตามกฎหมายที่ยังพัฒนาไม่เต็มที่

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดมาตรการเพื่อส่งเสริมการจ้างงานและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ โดยสอดคล้องกับปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ค.ศ. 1948 และอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ค.ศ. 2006 ซึ่งเป็นกฎหมายระหว่างประเทศที่รับรองสิทธิขั้นพื้นฐานของคนพิการในการมีงานทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คนพิการสามารถสร้างความมั่นคงในชีวิตและพึ่งพาตนเองได้ โดยเฉพาะ

มาตรา 35 ที่เปิดโอกาสให้นายจ้างหรือสถานประกอบการเลือกให้สิทธิประโยชน์แก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ เช่น การให้สัมปทาน การจัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ การจ้างเหมาช่วงงานหรือจ้างเหมาบริการ และการฝึกงาน เป็นต้น แทนการจ้างงานตามมาตรา 33 หรือการส่งเงินเข้ากองทุนตามมาตรา 34

ด้วยสถานประกอบการในประเทศไทยมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ โดยภาคธุรกิจเอกชนจะต้องจ้างงานคนพิการรวมประมาณ 69,000 อัตรา แต่ในระหว่างปี 2565 – 2567 เกิดการจ้างงานและส่งเสริมอาชีพคนพิการเพียงปีละประมาณ 54,000 อัตรา จำนวนที่เหลืออีกกว่า 15,000 อัตรา ที่จ้างได้ไม่ครบ บริษัทต่างๆ ต้องนำส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในอัตรา 119,720 บาทต่อคนต่อปี ทำให้มีเงินเข้าไปสะสมในกองทุนปีละกว่า 1,700 ล้านบาท แม้มีเม็ดเงินจำนวนมากในระบบ แต่คนพิการวัยแรงงานกว่า 850,000 คน ยังขาดโอกาสในการมีงานทำ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทซึ่งมีข้อจำกัดด้านการเดินทาง และการศึกษา ซึ่งกว่าร้อยละ 90 ของคนพิการมีระดับการศึกษาเพียงประถมหรือต่ำกว่า (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2567 ข.)

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานตามพระราชบัญญัตินี้ ยังพบปัญหาหลายประการ เช่น มาตรา 33 กำหนดให้นายจ้างหรือสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คนขึ้นไปต้องรับคนพิการเข้าทำงาน 1 คน แม้เป็นมาตรามุ่งแก้ไขปัญหาการจ้างงาน แต่กลับมีช่องว่างทางกฎหมายจากเงื่อนไขการจ้างงานที่เข้มงวด ส่วนมาตรา 34 กลายเป็นช่องว่างที่ทำให้นายจ้างเลือกส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแทนการจ้างงานจริง ส่งผลให้คนพิการมีโอกาสนในการทำงานลดลง ไม่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย (จุฑาทพร ศักดิ์รัตน์, 2567) และมาตรา 35 ยังพบปัญหาในด้านประชาสัมพันธ์ที่ไม่ครอบคลุม การขาดแรงจูงใจสำหรับนายจ้าง และกระบวนการดำเนินการที่ซับซ้อน ซึ่งส่งผลให้การเข้าถึงสิทธิตามมาตรา 35 ยังอยู่ในระดับต่ำ จากรายงานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองบัวลำภู (2567) พบว่า มีคนพิการที่ได้รับสิทธิตามมาตรา 35 มีเพียง 51 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.23 ของคนพิการทั้งหมดในจังหวัด สะท้อนถึงข้อจำกัดของระบบที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองบัวลำภู, 2567)

การพัฒนากระบวนการให้สิทธิตามมาตรา 35 จึงเป็นหัวข้อที่สำคัญและเร่งด่วน เนื่องจากการยกระดับประสิทธิภาพของกระบวนการดังกล่าวไม่เพียงแต่จะช่วยเพิ่มโอกาสการมีงานทำและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการเท่านั้น แต่ยังอาจช่วยลดภาระงบประมาณด้านสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยความพิการ และขยายฐานภาษีด้วยการเพิ่มกำลังแรงงานที่มีศักยภาพ แม้ที่ผ่านมาได้มีงานวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการเข้าถึงสิทธิของคนพิการตามมาตรา 35 แต่ส่วนใหญ่มุ่งวิเคราะห์ปัญหาในภาพรวม หรือเจาะจงเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการหรือตัวคนพิการเอง ยังขาดการศึกษาเชิงลึกถึงกระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดโดยตรง การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งวิเคราะห์จุดบกพร่องในกระบวนการทำงานเดิมเพื่อหาช่องว่างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเข้าถึงสิทธิของคนพิการ ผลจากการวิเคราะห์จะนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดอุปสรรคที่มีอยู่ และเพิ่มโอกาสในการจ้างงานคนพิการในสังคมไทยอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตามมาตรา 35
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตามมาตรา 35

3. วิธีดำเนินการวิจัย

1.ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเน้นการรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อทำความเข้าใจปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตามมาตรา 35 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550

2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คัดเลือกโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยวิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยมีความตระหนักถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้เลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์ในการได้รับสิทธิตามมาตรา 35 หรือเป็นผู้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับการพัฒนาขั้นตอนตามคู่มือดังกล่าว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็นและสามารถชี้แจงรายละเอียดต่างๆได้อย่างครบถ้วน โดยเน้นกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการตามมาตรา 35 ของจังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุมมุมมองในทุกมิติ ซึ่งแบบสอบถามมีค่าชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การใช้ข้อมูล และการรับประกันความเป็นส่วนตัวของผู้ตอบจะไม่มีเก็บข้อมูลที่สามารถระบุตัวตนของผู้ตอบได้โดยตรง ข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำไปวิเคราะห์ ในภาพรวมเท่านั้น รวมทั้งหมด 15 ราย ได้แก่

1. คนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการ จำนวน 9 ราย คัดเลือกจากผู้ที่เคยได้รับสิทธิ และปัจจุบันได้รับสิทธิตามมาตรา 35
2. นายจ้าง/สถานประกอบการ/หน่วยงานของรัฐ จำนวน 3 ราย คัดเลือกจากบุคคลที่ทำงานฝ่ายบริหารบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานคนพิการของนายจ้าง/สถานประกอบการ/หน่วยงานที่ให้สิทธิตามมาตรา 35
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดหางาน จำนวน 3 ราย คัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับคนพิการ

3.วิธีการและเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล
2. การวิเคราะห์เอกสารประกอบ เช่น รายงานสถานการณ์คนพิการ ข้อมูลสถิติ และคู่มือปฏิบัติงาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล (ควรอธิบายการวิเคราะห์ข้อมูล)

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความต่างของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนก่อน
3. นำข้อมูลไปวิเคราะห์นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยก ประเด็นคำถามแล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายกันและแตกต่างกันของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันเพื่อสรุปผลการวิจัยโดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

4.กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์กระบวนการเดิมในการให้สิทธิตามมาตรา 35 เพื่อระบุจุดบกพร่องและข้อจำกัดที่ส่งผลต่อการเข้าถึงสิทธิของคนพิการ และเสนอแนวทางปรับปรุงที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการภาครัฐ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นแนวคิดที่ใช้ในการศึกษานี้ครอบคลุม

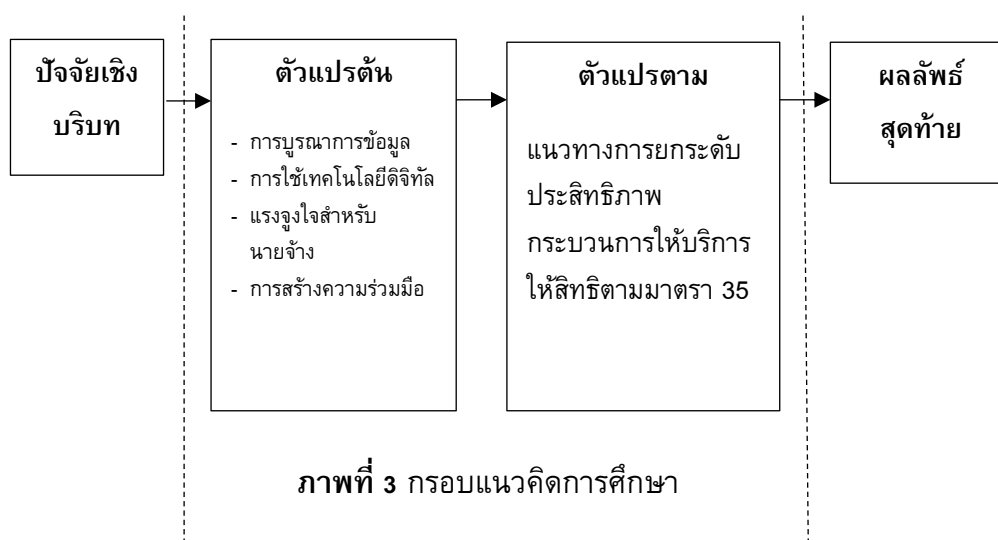
ทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบท การดำเนินงาน ตัวแปรที่มีผลต่อกระบวนการ และผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการปรับปรุงกระบวนการดังกล่าว โดยมีองค์ประกอบของกรอบแนวคิด ดังนี้

1. ปัจจัยเชิงบริบท (Contextual Factors) คือ ปัจจัยที่กำหนดกรอบแนวทางและข้อจำกัดของกระบวนการให้บริการ เช่น กระบวนการตราและเจตนารมณ์ของกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง (เช่น มาตรา 35) โครงสร้างองค์กร และวิธีการบริหารงาน ทรัพยากรที่มีอยู่ (งบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยี) ทั้งนี้ การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงบริบทอยู่นอกเหนือขอบเขตการศึกษานี้

2. ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เช่น การบูรณาการฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (e-Services) แรงจูงใจสำหรับนายจ้าง (เช่น สิทธิประโยชน์ทางภาษี) การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

3. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปรับปรุงกระบวนการ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการ การเพิ่มความโปร่งใสและความรวดเร็วในการดำเนินงาน การลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มการเข้าถึงสิทธิของคนพิการ

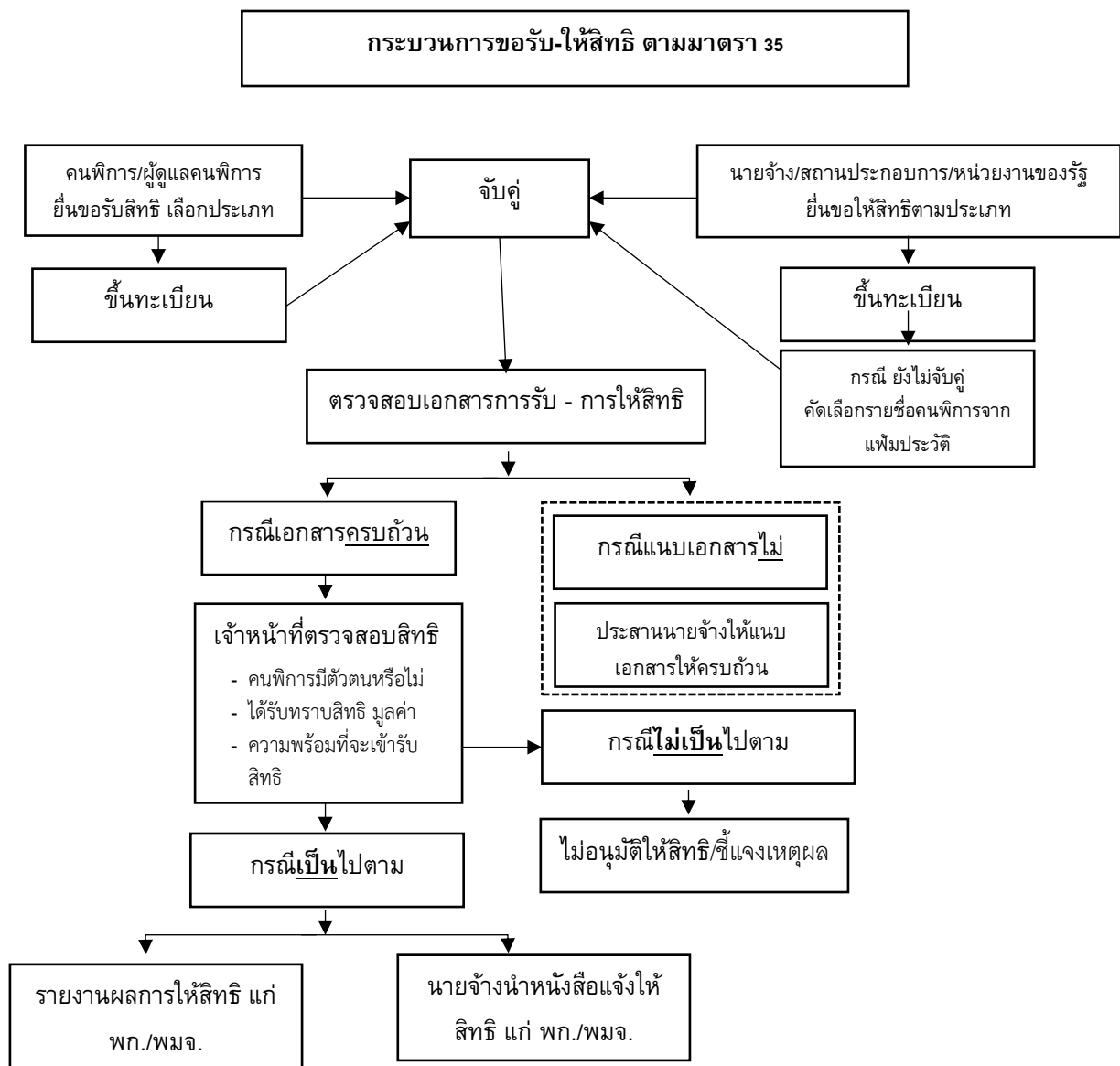
4. ผลลัพธ์สุดท้าย (Ultimate Outcomes) คือ ผลลัพธ์ระบบบริการสาธารณะที่ผ่านกระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพตามกรอบแนวคิดแล้วและส่งต่อการตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของคนพิการ และการพัฒนากลไกการจ้างงานคนพิการอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ การศึกษาเกี่ยวกับผลลัพธ์สุดท้ายอยู่นอกเหนือขอบเขตการศึกษานี้ ดังกรอบแนวคิดการศึกษานี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ผลการวิจัย

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ถูกวิเคราะห์โดยจำแนกตามประเด็นคำถาม พร้อมทั้งเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างระหว่างข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย และข้อมูลเอกสารทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อระบุลักษณะที่สอดคล้องและแตกต่างกันนำข้อมูลที่เปรียบเทียบแล้วมาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การสรุปผลการวิจัย โดยนำเสนอในรูปแบบพรรณนา ซึ่งสามารถอธิบายภาพรวมกระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดงานจังหวัดตามมาตรา 35 ได้ตามภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 กระบวนการขอรับ-ให้สิทธิ ตามมาตรา 35

จากภาพที่ 2 สามารถอธิบายลำดับขั้นตอนกระบวนการ ขอรับ - ให้สิทธิตามมาตรา 35 ได้ดังนี้

การขอรับสิทธิ คือ คนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการ ที่ต้องการใช้สิทธิตามมาตรา 35 ยื่นขอรับสิทธิทั้ง 7 ประเภท ที่สำนักงานจัดหางานตามแบบ กจ.พก.1 หรือยื่นผ่านระบบ DOE e-Service พร้อมเอกสารและหลักฐานประกอบการยื่น

การให้สิทธิ คือ นายจ้าง/สถานประกอบการ/หน่วยงานของรัฐ ที่ต้องการให้สิทธิตามมาตรา 35 ต่อคนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการ ทั้ง 7 ประเภท ตามแบบ กจ.พก. 2 (1 – 7) ที่สำนักงานจัดหางาน หรือยื่นผ่านระบบ DOE e-Service พร้อมเอกสารและหลักฐานประกอบการยื่น

การจับคู่ คือ เมื่อมีการขอรับสิทธิและการให้สิทธิตรงกัน เจ้าหน้าที่จัดหางานจะดำเนินการตรวจสอบเอกสารกรณีเอกสารครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบสิทธิคนพิการ ว่าคนพิการมีตัวตนหรือไม่ ได้รับทราบสิทธิมูลค่า ระยะเวลา ของสิทธิหรือไม่ และคนพิการมีความพร้อมที่จะเข้ารับสิทธิดังกล่าวหรือไม่ กรณีเอกสารไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะประสานนายจ้างให้แนบเอกสารมาเพิ่มเติมจนเอกสารครบถ้วน

เมื่อลงพื้นที่ตรวจสอบสิทธิเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จัดหางานจะตรวจสอบการเข้าหลักเกณฑ์ตามกฎหมาย
กรณีเป็นไปตามหลักเกณฑ์ เจ้าหน้าที่จัดหางานอนุมัติการให้สิทธิ และรายงานผลให้กรมส่งเสริมและพัฒนา
คุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.) หรือสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) แล้วแต่กรณี ได้รับ
ทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของนายจ้างก็ต้องดำเนินการส่งเอกสาร

กรณีเป็นไปไม่ตามหลักเกณฑ์ เจ้าหน้าที่ไม่อนุมัติการให้สิทธิ และชี้แจงเหตุผล

**ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตามมาตรา 35 สามารถ
อธิบายได้ดังนี้**

1) กระบวนการให้บริการตามมาตรา 35 มีข้อจำกัดสำคัญในด้านการประชาสัมพันธ์

คนพิการและผู้ดูแลส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิตามมาตราดังกล่าว โดยการรับรู้สิทธิมักเกิด
จากการบอกต่อกันในกลุ่มคนพิการเป็นหลัก ทั้งยังไม่มีผู้ใดทราบว่าสามารถยื่นขอรับสิทธิผ่านระบบออนไลน์ DOE e-
Service ได้ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญ เนื่องจากคนพิการมักมีข้อจำกัดในการเดินทาง เช่น ต้องเดินทางข้ามจังหวัด มีค่าใช้จ่าย
สูง เสียเวลา ประกอบกับความกังวลว่าจะไม่ได้รับสิทธิหากไม่ยื่นเอกสารด้วยตนเอง ซึ่งมักต้องเตรียมเอกสารหลายชุด
เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาบัตรคนพิการ สำเนาทะเบียนบ้าน แบบ กกจ.พก.1 ซึ่งสอดคล้องกับบท
สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 - 6 และ คนที่ 13 - 15 ที่กล่าวว่า “...ไม่เคยทราบมาก่อนว่ามีระบบการขึ้นทะเบียน
ออนไลน์...” ในส่วนของนายจ้าง/สถานประกอบการรวมถึงหน่วยงานของรัฐ ส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงสิทธิและขั้นตอน
การให้สิทธิผ่านระบบออนไลน์เช่นกัน รวมถึงขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทการให้สิทธิ ซึ่งสอดคล้องกับบท
สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13 ที่กล่าวว่า “... ที่ผ่านมา บริษัทเคยให้สิทธิตามมาตรา 35 เฉพาะในรูปแบบการจ้าง
เหมาบริการเพื่อให้คนพิการไปปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐเท่านั้น และไม่เคยดำเนินการในรูปแบบอื่น อีกทั้งเพิ่ง
ทราบว่า การให้สิทธิตามมาตรา 35 มีทั้งหมด 7 ประเภท และยังไม่เข้าใจขั้นตอนการดำเนินการในรูปแบบอื่นๆอย่าง
ชัดเจน ...” จากข้อค้นพบข้างต้น จึงเห็นได้ว่า ยังมีปัญหาและอุปสรรคอยู่มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรับรู้สิทธิ ช่อง
ทางการเข้าถึงสิทธิ ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องของสิทธิ ซึ่งล้วนเป็นอุปสรรคสำคัญต่อประสิทธิภาพของกระบวนการ
ตามมาตรา 35

2) การยืนยันตัวตนที่ยังไม่ปลอดภัย

คนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการ นายจ้าง/สถานประกอบการไม่ทราบถึงระบบ DOE e-Services ว่าสามารถยื่นการ
รับและให้สิทธิทางออนไลน์ดังกล่าว แม้ผู้ที่ทราบจะพยายามเข้าใช้งานระบบแล้ว แต่ก็ไม่สามารถดำเนินการได้สำเร็จ
เนื่องจากการยืนยันตัวตนที่ซับซ้อนและระบบที่ไม่เสถียร ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 ที่กล่าวว่า
“...ดิฉันเคยเข้าไปใช้งานอยู่ แต่เข้าไปแล้วไม่สามารถเข้าได้ เนื่องจากระบบให้ยืนยันตัวตนหลายขั้นตอน ...” การยื่นขึ้น
ทะเบียนขอใช้สิทธิตามมาตรา 35 ผ่านระบบ DOE e-Services ต้องลงชื่อเข้าใช้ด้วยการยืนยันตัวตนผ่านเลขหลังบัตร
ประชาชน โฉนดกรอกข้อมูลส่วนตัว และเลือกประเภทการขอใช้สิทธิแล้ว แต่ก็ไม่สามารถใช้งานได้ และต้องรอนายจ้าง
แจ้งเข้าทำสัญญาจ้าง ส่วนของนายจ้าง/สถานประกอบการ และหน่วยงานของรัฐ ต้องยื่นขอให้สิทธิตามมาตรา 35 ผ่าน
ระบบ DOE e-Services ลงชื่อเข้าใช้ด้วยการยืนยันตัวตนผ่าน DGA Digital ID เลือกการรับและให้สิทธิมาตรา 35 กรอก
ข้อมูลประเภทการให้สิทธิ พร้อมทั้งสามารถคัดลอกรายชื่อคนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการ ที่ยื่นความต้องการขอรับสิทธิใน
ระบบได้ทันที ปัญหาเหล่านี้ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบ DOE e-Services และทำให้การเข้าถึงสิทธิเป็นไปได้
ที่ยากยิ่งขึ้น จึงควรพัฒนาระบบที่คำนึงถึงผู้ใช้งาน ควรจัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย พร้อมทั้งจัดอบรมเชิง
ปฏิบัติการให้กับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มความเข้าใจและศักยภาพในการเข้าถึงสิทธิอย่างสะดวก ปลอดภัย และ
ทั่วถึง

3) การประสานงานที่ซับซ้อน

กระบวนการให้บริการตามมาตรา 35 ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด พบประเด็นปัญหาสำคัญประการหนึ่ง คือ ความซับซ้อนในการประสานงาน โดยเฉพาะในการตรวจสอบสิทธิ ซึ่งดำเนินการภายหลังที่นายจ้างและคนพิการได้ทำสัญญาจ้างงานเรียบร้อยแล้ว อย่างไรก็ตาม เนื่องจากหน่วยงานรับแจ้งการจ้างงานและหน่วยงานตรวจสอบสิทธิมักตั้งอยู่คนละพื้นที่ จึงต้องมีการประสานงานข้ามจังหวัดไปยังสำนักงานจัดหางานในพื้นที่ภูมิลำเนาของคนพิการ เพื่อดำเนินการตรวจสอบสิทธิแทน ทั้งนี้ ขั้นตอนตรวจสอบสิทธิดังกล่าวถือเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการสวมสิทธิ์ การใช้สิทธิซ้ำซ้อน และการยืนยันการมีตัวตนของคนพิการรวมถึงคนพิการได้รับทราบมูลค่าและระยะเวลาตามสัญญาจ้าง อย่างไรก็ตาม กระบวนการดังกล่าวต้องอาศัยการประสานงานหลายฝ่ายและเอกสารต้นฉบับ จึงมักเกิดความล่าช้าส่งผลกระทบต่อการอนุมัติเงินเดือนให้กับคนพิการล่าช้าตามไปด้วย ดังที่ปรากฏในบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ที่กล่าวว่า "ทำงานมา 5 เดือน ยังไม่ได้รับเงินเดือน เมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่แจ้งว่าอยู่ระหว่างรอผลการตรวจสอบสิทธิ..." ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ที่กล่าวว่า "ทำงานมา 3 เดือน ยังไม่ได้รับเงินเดือน ต้องสำรองเงินในการใช้จ่ายระหว่าง 3 เดือนแรก..." ยิ่งไปกว่านั้น ในกรณีของการให้สิทธิตามมาตรา 35 ประเภทการจ้างเหมาบริการช่วงงานยิ่งมีความซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากคนพิการต้องรอการตรวจสอบสิทธิจากพื้นที่ตนเอง จากนั้นต้องทำหนังสือส่งกลับไปยังหน่วยรับแจ้ง เพื่อให้หน่วยรับแจ้งดำเนินการแจ้งการให้สิทธิกับนายจ้างและอนุมัติการโอนเงิน ทั้งนี้ คนพิการยังต้องรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนให้กับนายจ้างเพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันการทำงานตามสัญญาจ้าง ซึ่งล้วนเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เวลาและก่อให้เกิดความล่าช้าในการรับเงินเดือนของคนพิการ

4) ขาดแรงจูงใจในการให้สิทธิเกินจากข้อกำหนดตามกฎหมาย

หนึ่งในประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อการจ้างงานคนพิการ คือ การขาดแรงจูงใจในการให้สิทธิเกินกว่าข้อกำหนดตามกฎหมาย แม้ว่าในปัจจุบันกฎหมายจะให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี แก่นายจ้าง เช่น การหักเป็นค่าใช้จ่ายได้ถึง 2 เท่า และหากจ้างเกินกว่า 60% ของลูกจ้างทั้งหมด จะสามารถหักค่าใช้จ่ายได้ถึง 3 เท่าในการคำนวณภาษีนิติบุคคล อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า แรงจูงใจดังกล่าวยังไม่เพียงพอที่จะจูงใจให้นายจ้างเพิ่มอัตราจ้างงานคนพิการ ดังเช่นผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13 ที่ระบุว่า "...ขณะนี้ยังไม่มียุทธศาสตร์ของผู้บริหารในการให้สิทธิมาตรา 35 เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด..." นอกจากนี้ ยังพบว่านายจ้าง/สถานประกอบการบางแห่งเลือกส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามมาตรา 34 แทนการจ้างงานโดยตรง เนื่องจากเห็นว่าเป็นวิธีที่สะดวกกว่า ไม่ต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และไม่เสี่ยงต่อการถูกปรับ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14 กล่าวว่า "...สถานประกอบการไม่เหมาะกับการจ้างงานคนพิการ เนื่องจากไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก และการจ่ายเงินเข้ากองทุนฯ ง่ายกว่าไม่ต้องเสียค่าปรับในกรณีที่จ้างงานคนพิการไม่ครบตามกฎหมาย..." จากข้อค้นพบข้างต้น จึงเห็นได้ว่า สิทธิประโยชน์ทางภาษี เพียงอย่างเดียวอาจยังไม่เพียงพอในการจูงใจให้นายจ้างจ้างงานคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการขาดความตระหนักในศักยภาพของคนพิการ ความกังวลเรื่องต้นทุนในการปรับปรุงสถานที่ทำงาน และความไม่มั่นใจในประสิทธิภาพการทำงานของคนพิการ

5) การให้บริการยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการด้านเอกสารและข้อกำหนดของกฎหมายที่ยุ่งยากและไม่เอื้อต่อการจ้างงานคนพิการในระยะยาว

การจ้างงานคนพิการตามมาตรา 35 มีความยุ่งยากเนื่องจากกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับมีความซับซ้อน เช่น การจ้างงานคนพิการต้องเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม หากเริ่มหลังจากนั้นถือว่าไม่ครบปีปฏิทิน อีกทั้งสถานประกอบการยังต้องรักษาอัตราส่วน การจ้างงานคนพิการให้คงที่ หากมีการเปลี่ยนแปลงต้องดำเนินการตามขั้นตอนภายใน 45 วัน หากไม่ดำเนินการอาจถูกดำเนินคดีและต้องจ่ายเงินเพิ่มและค่าปรับ ดังเช่นผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13 ที่ระบุว่า "...บริษัทมีความประสงค์จะจ้างคนพิการเพื่อทดแทนพนักงานเดิมที่กำลังจะลาออก แต่ก็ไม่สามารถหาคนพิการที่มี

คุณสมบัติเหมาะสมมาทำงานในบริษัทได้ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรา 33 ภายใน 45 วัน ได้ทัน อาจจะต้องเสียค่าปรับในการจ้างงานคนพิการไม่ครบตามกฎหมาย..." นอกจากนี้ สถานประกอบการต้องจัดทำเอกสารหลักฐานต่างๆ ไปยังกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการภายในวันที่ 31 มีนาคมของทุกปี ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้เป็นภาระเพิ่มเติมที่ทำให้หลายแห่งเลือกที่จะส่งเงินเข้ากองทุนแทนการจ้างงานโดยตรง

5. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้จะแบ่งออกเป็นประเด็นเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอแนะแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตามมาตรา 35 ดังต่อไปนี้

1. กระบวนการให้บริการตามมาตรา 35 มีข้อจำกัดสำคัญในด้านการประชาสัมพันธ์ งานวิจัยพบว่า คนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการ นายจ้าง/สถานประกอบการ/หน่วยงานภาครัฐ ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิมาตรา 35 ที่ถูกต้อง รวมทั้งไม่ทราบว่า มีระบบ DOE e-Service โดยผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 – 6 ที่กล่าวว่า "...ไม่ทราบว่ามีการขึ้นทะเบียนออนไลน์..." และบางราย ทราบว่ามีระบบแต่ไม่สามารถลงชื่อเข้าใช้งานได้ เนื่องจากปัญหาระบบการยืนยันตัวตน โดยงานวิจัยของชลธาร ปิ่นเจริญ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สถานภาพและประเด็นปัญหา การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายการจ้างงาน คนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พบว่า มีปัญหาเรื่องความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายการจ้างงานคนพิการและสิทธิสวัสดิการที่ต้องได้รับจากการทำงานในสถานประกอบการ

2) การยืนยันตัวตนที่ยังไม่ปลอดภัย งานวิจัยพบว่า ระบบ DOE e-Services ที่ใช้ในการยื่นขอรับและให้สิทธิตามมาตรา 35 ยังมีปัญหาในเรื่องความปลอดภัยในการยืนยันตัวตน ซึ่งการยืนยันตัวตนด้วยเลขหลังบัตรประชาชนสำหรับคนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการ และการยืนยันตัวตนด้วย DGA Digital ID สำหรับนายจ้าง/สถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐ ยังมีปัญหาทางเทคนิคที่ทำให้ ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ นอกจากนี้ ผู้ใช้งานที่มีความทุพพลภาพมีลักษณะเฉพาะที่หลากหลายครอบคลุมไม่เพียงแต่ข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น ความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว การได้ยิน หรือการมองเห็น ยังรวมถึงความสามารถทางปัญญา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Di Campi and Luccio (2025) ได้เสนอแนวทางการยืนยันตัวตนที่คำนึงถึงผู้ใช้งาน โดยเน้นการออกแบบระบบที่เข้าถึงได้ และใช้งานง่าย โดยใช้เทคโนโลยีอย่างระบบไบโอเมตริกส์ ซึ่งให้ความปลอดภัยและความสะดวก โดยไม่ต้องพึ่งพาการจำรหัสผ่าน ในขณะที่ระบบ DOE e-Services ยังใช้กลไกการยืนยันตัวตนแบบดั้งเดิมที่มีจำกัดด้านเทคนิคและการเข้าถึง โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการที่อาจไม่มีอุปกรณ์หรือความรู้ในการใช้งานระบบดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรปรับปรุงระบบให้สามารถรองรับกลุ่มเปราะบางได้อย่างแท้จริง

3) การประสานงานที่ซับซ้อน งานวิจัยพบว่า กระบวนการในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตามมาตรา 35 มีความซ้ำซ้อน เพิ่มภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หลายขั้นตอน รวมทั้งการไม่ประสานข้อมูลของคนพิการระหว่างหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องส่งเอกสารไปหลายแห่ง เช่น หนังสืออนุมัติการให้สิทธิถึงนายจ้าง/สถานประกอบการ/หน่วยงานของรัฐ หนังสือแจ้งผลการตรวจสอบสิทธิของคนพิการในกรณีคนพิการอยู่คนละพื้นที่ที่แจ้งให้สิทธิ และหนังสือแจ้งการให้สิทธิของถึงนายจ้าง/สถานประกอบการ/หน่วยงานของรัฐไปยังสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนั้นๆ โดยงานวิจัยของกฤษฎา ธีระโกศลพงศ์ และ นราเขต ยิ้มสุข (2561) เสนอแนวทางในการลดความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการภาครัฐ การบูรณาการข้อมูล

4) ขาดแรงจูงใจในการให้สิทธิเกินจากข้อกำหนดตามกฎหมาย งานวิจัยพบว่าสถานประกอบการบางแห่ง ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการจึงส่งผลให้ไม่เอื้อต่อการจ้างงานคนพิการ อีกทั้งสถานประกอบการประสบปัญหาในการหาคนพิการที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ โดยผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14 กล่าวว่า "...สถานประกอบการไม่เหมาะกับการจ้างงานคนพิการ เนื่องจากไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก และการจ้างเงินเข้ากองทุนฯ ง่ายกว่าไม่ต้องเสียค่าปรับใน

กรณีที่จ้างงานคนพิการไม่ครบตามกฎหมาย ...” สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nagtegaal, de Boer, van Berkel, Derks และ Tummers (2023) ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้นายจ้างไม่จ้างคนพิการส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ได้แก่ ความคาดหวังในด้านลบ เช่น ความเชื่อว่าคนพิการไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าใช้จ่ายสูง และขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนพิการ นอกจากนี้แรงจูงใจด้านบวก เช่น ความต้องการช่วยเหลือผู้อื่นเชิงจริยธรรม ดังนั้น องค์กรควรได้รับแรงสนับสนุนเพิ่มเติมในเชิงสังคม เศรษฐกิจ และนโยบาย เพื่อส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุษบากร สุวรรณเกษ และคณะ (2566) เสนอแนวทางว่าเพื่อให้สถานประกอบการมีแรงจูงใจในการจ้างงานคนพิการอย่างยั่งยืน ควรมีการพัฒนาทักษะของคนพิการควบคู่ไปกับการสนับสนุนจากภาครัฐ เช่น การจัดสรรงบประมาณเพื่อฝึกอบรมและปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เอื้อต่อคนพิการ

5) การให้บริการยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการด้านเอกสารและข้อกำหนดของกฎหมายที่ยุ่งยากและไม่เอื้อต่อการจ้างงานคนพิการในระยะยาว กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ในการจ้างงานตามมาตรา 35 มีความสลับซับซ้อนและยุ่งยาก โดยตามกฎหมายสถานประกอบการ ที่จ้างคนพิการมีหน้าที่ในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน เช่น สัญญาจ้างงาน บัตรประจำตัวคนพิการ บัตรประชาชน และทะเบียนบ้านของคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ โดยต้องส่งเอกสารดังกล่าวให้แก่กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ภายในเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย โดยงานวิจัยของชลธาร ปิ่นเจริญ (2562) พบว่า กฎระเบียบเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการมีความซับซ้อนและไม่สามารถตีความได้อย่างชัดเจน เช่น การกำหนดจำนวนคนพิการที่ต้องจ้างตามอัตราส่วนของจำนวนพนักงานทั้งหมดในสถานประกอบการ หรือรายละเอียดเกี่ยวกับการให้สิทธิประโยชน์ตามมาตรา 35 ซึ่งอาจทำให้นายจ้างบางรายเลือกที่จะเลี่ยงการจ้างงานคนพิการ หรือหันไปส่งเงินเข้ากองทุนฯ แทน

จากประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ สามารถเสนอแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตามมาตรา 35 ได้ดังนี้

1. การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียวระหว่างหน่วยงาน การจัดฐานข้อมูลเกี่ยวกับคนพิการทั้งระบบ ระหว่างกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และกรมการจัดหางาน ควรเชื่อมโยงข้อมูลเป็นฐานเดียวกันให้นายจ้างหรือสถานประกอบการ และหน่วยงานของรัฐต่างๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลคนพิการที่ต้องการทำงาน และสามารถตรวจสอบได้ตั้งแต่ต้น ป้องกันการใช้สิทธิซ้ำซ้อน ไม่เสียเวลาในการแก้ไข เปลี่ยนแปลงคนพิการใหม่ หรือนายจ้างต้องจ่ายเงินเพิ่ม และเบี้ยปรับ ในกรณีหาคนพิการ มาทดแทนไม่ทันหรือไม่ได้ตามที่กฎหมายกำหนดภายใน 45 วัน ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบความซ้ำซ้อน

2. การประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์ตามมาตรา 35 ยังไม่ครอบคลุมทั้งในช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ส่งผลให้คนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการ นายจ้าง/สถานประกอบการ หน่วยงานของรัฐ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้สิทธิและการขอรับสิทธิตามมาตรา 35 และประเภทการให้สิทธิดังกล่าว จึงควรมีการสื่อสารสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง โดยเฉพาะผ่านเครือข่ายกลุ่มคนพิการ ศูนย์บริการร่วมต่างๆ และผ่านสื่อออนไลน์ของหน่วยงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการจ้างงานคนพิการและส่งเสริมการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแนวทางปฏิบัติที่ดี

3. การพัฒนาระบบยืนยันตัวตนทางออนไลน์ที่ปลอดภัยและครอบคลุม ควรแก้ไขขั้นตอนการขึ้นทะเบียนคนพิการเพื่อสมัครงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ DOE e-Services ของกรมการจัดหางาน ให้มีความปลอดภัย มีความเสถียร และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีการยืนยันตัวตนด้วยไบโอเมตริกส์มาใช้ เพื่อลดการฟุ้งพาราส์ผ่าน และเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน นอกจากนี้ ควรผลักดันให้มีการใช้ระบบ DOE e-Services ของ

กรมการจัดหางานอย่างแพร่หลายเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของคนพิการ ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพการให้สิทธิ โดยเปิดให้นายจ้างสามารถคัดลอกرایชื่อและแจ้งการทำสัญญาจ้างงานผ่านระบบได้โดยตรง

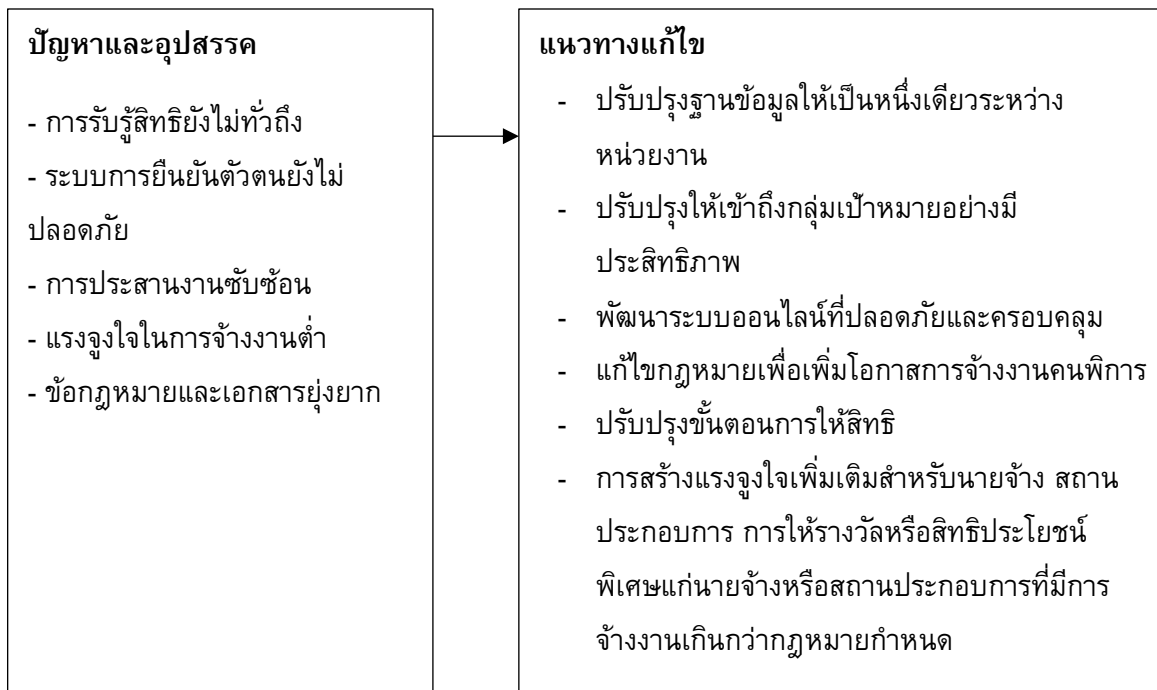
4. การแก้ไขกฎหมายเพื่อเพิ่มโอกาสการจ้างงานคนพิการ จากผลงานวิจัยจะเห็นว่าจำนวนหน่วยงานของรัฐที่ให้สิทธิมีแนวโน้มลดลง รัฐบาลจึงควรพิจารณาปรับปรุงกฎหมายและออกคำสั่งที่ชัดเจน ควรกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการให้สิทธิตามมาตรา 35 ระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคมของปีก่อนการให้สิทธิเหมือนกับสถานประกอบการ โดยสามารถจัดสรรพื้นที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการให้แก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ โดยไม่คิดค่าเช่าพื้นที่ เพื่อได้เพิ่มช่องทางการประกอบอาชีพ นอกจากนี้ ควรมีระบบให้รางวัลหรือยกย่องแก่หน่วยงานที่ดำเนินการให้สิทธิได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎกระทรวง ซึ่งกำหนดให้นายจ้างทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป ต้องจ้างคนพิการในอัตรา 1 ต่อ 100 คน หากมีเศษเกิน 50 คนต้องรับเพิ่มอีกหนึ่งคน การนับจำนวนลูกจ้างให้นับทุกวันที่ 1 ตุลาคมของทุกปี (MSDHS, 2011) โดยงานวิจัยของ Holubová et al. (2024) พบว่าในประเทศจอร์แดนมีการกำหนดโควตาเข้มงวดกว่า โดยกำหนดให้ภาครัฐและเอกชนที่มีพนักงาน 25 – 50 คนต้องจ้างงานคนพิการอย่างน้อย 1 คน และหากมีพนักงานเกิน 50 คน ต้องจ้างคนพิการอย่างน้อย 4% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด นอกจากนี้ นายจ้างยังต้องจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการ (Phenix Center for Economic and Informatics Studies., 2016) ส่วนประเทศสโลวาเกียใช้ระบบการจ้างงานแบบคุ้มครอง โดยมีการกำหนดโควตาการจ้างงานคนพิการให้กับสถานประกอบการที่มีพนักงานตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป ต้องจ้างคนพิการในอัตราส่วน 3.2% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด หรือหากไม่สามารถจ้างได้ต้องซื้อสินค้าหรือบริการจากบริษัทที่จ้างงานคนพิการแทน ทั้งยังมีบทลงโทษสำหรับนายจ้างที่ไม่ปฏิบัติตาม อย่างไรก็ตาม รัฐบาลควรพิจารณาปรับเกณฑ์จำนวนลูกจ้างขั้นต่ำให้ลดลง เพื่อเพิ่มองค์กรที่มีพันธะในการจ้างงานและขยายโอกาสในการเข้าถึงงานอย่างทั่วถึง

5. การปรับปรุงขั้นตอนการให้สิทธิ แก้ไข ทบทวน และปรับปรุงการใช้สิทธิตามมาตรา 35 ทั้ง 7 ประเภท คือ การให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จ้างเหมาช่วงงานหรือจ้างเหมาบริการ ฝึกงาน จัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ล่ามภาษามือ และการให้ความช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ ควรจัดให้มีการประชุมจากภาครัฐ ภาคเอกชน และคนพิการ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ในการแก้ไข ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการให้สิทธิคนพิการ การพัฒนาระบบ e-Services ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และช่วยให้คนพิการเข้าถึงสิทธิได้อย่างรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น

6. การสร้างแรงจูงใจเพิ่มเติมสำหรับนายจ้าง สถานประกอบการ การให้รางวัลหรือสิทธิประโยชน์พิเศษแก่นายจ้างหรือสถานประกอบการที่มีการจ้างงานเกินกว่ากฎหมายกำหนด ในปัจจุบัน แม้ว่ารัฐบาลจะให้สิทธิประโยชน์แก่สถานประกอบการที่จ้างงานคนพิการในรูปแบบของการหักค่าใช้จ่ายเพื่อลดภาระภาษี แต่แรงจูงใจดังกล่าวยังไม่เพียงพอที่จะกระตุ้นให้เกิดการจ้างงานคนพิการเพิ่มขึ้น ดังนั้น เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการจ้างงาน คนพิการเพิ่มขึ้น องค์กรควรได้รับแรงสนับสนุนเพิ่มเติมในเชิงสังคม เศรษฐกิจ และนโยบาย เพื่อส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ จึงควรพิจารณาออกพระราชบัญญัติหรือกฎกระทรวงเพื่อให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมแก่สถานประกอบการ เช่น การสนับสนุนเงินทุนในการปรับปรุงสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่เกี่ยวกับคนพิการ การให้สิทธิในการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมต่างๆ ของภาครัฐ

6. องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยนี้ศึกษากระบวนการให้บริการตามมาตรา 35 ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 โดยมีเป้าหมายเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไข ได้ดังนี้



ภาพที่ 3 องค์ความรู้ใหม่, ผู้วิจัย

7. ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยในครั้งนี้พบปัญหาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. เชิงปฏิบัติการ กรมการจัดหางานควรประชาสัมพันธ์และพัฒนาระบบออนไลน์ให้ใช้งานง่าย มีความปลอดภัย และครอบคลุมทุกขั้นตอนของการขอรับและให้สิทธิ
2. เชิงนโยบาย รัฐบาลควรทบทวนและปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้มีความชัดเจน ใช้ง่าย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น สิทธิประโยชน์ทางภาษีที่มากขึ้น
3. การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาความคิดเห็นของคนพิการเกี่ยวกับอุปสรรคที่พบในการเข้าถึงการทำงาน และความพึงพอใจต่อกระบวนการให้สิทธิ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนายจ้างในการจ้างงานคนพิการในเชิงลึกมากขึ้น

8. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- คนที่ 1 – 9 คนพิการ. (2567). บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 14 ตุลาคม 2567
- คนที่ 10 นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ. (2567). บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 ตุลาคม 2567
- คนที่ 11 นักวิชาการแรงงาน. (2567). บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 ตุลาคม 2567
- คนที่ 12 นักวิชาการแรงงาน. (2567). บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 ตุลาคม 2567
- คนที่ 13 – 15 นายจ้าง/สถานประกอบการ/หน่วยงานของรัฐ. (2567). บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 ตุลาคม 2567

9. เอกสารอ้างอิง

- กรมประชาสัมพันธ์.(2566). กระทรวงแรงงาน ส่งเสริมการจ้างงานคนพิการเชิงสังคม มีงานทำมีรายได้สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว. ค้นเมื่อ วันที่ 14 ตุลาคม 2567, จาก <http://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/39/iid/122154>.
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2567 ก.). ข้อมูลสถานการณ์คนพิการในประเทศไทย. ค้นเมื่อ วันที่ 15 ตุลาคม 2567, จาก <http://dep.go.th/th/law-academic/knowledge-base/disabled-person-situation>.
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2567 ข.). สถิติการจ้างงานคนพิการในสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐ. ค้นเมื่อ วันที่ 15 ตุลาคม 2567, จาก https://dep.go.th/th/law-academic/service_stat-depjob
- กฤษฎา อีระโกศลพงศ์ และนราเขต ยิ้มสุข. (2561). การส่งเสริมการมีงานทำกับการจัดการความหลากหลายของคนพิการในวาระประเทศไทย 4.0. วารสารพัฒนาสังคม, 20(1), หน้า 77-96.
- กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน. (2566). คู่มือการให้บริการการตามมาตรา 33 และ 35 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556. ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2567, จาก <https://shorturl.asia/AYgOr>
จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/262876/179346>.
- จุฑาพร ศักดิ์รัตน์ และปภาศรี บัวสุวรรณ. (2567). ปัญหาทางกฎหมายว่าด้วยการจ้างงานคนพิการและการคุ้มครองคนพิการในสถานประกอบกิจการ. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก. 10(3), 379 – 394. จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pacific/article/view/272558/185202>.
- ชลธาร ปิ่นเจริญ. (2562). สถานภาพและประเด็นปัญหาการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายการจ้างงานคนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ พ.ศ. 2550. (2550, กันยายน 19). ราชกิจจานุเบกษา, 130(30ก), 1 พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556. (2556, มีนาคม 29). ราชกิจจานุเบกษา, 130(30ก), 1.
- ชัชวาล ตรงดี. (2566). การนำนโยบายส่งเสริมการจ้างงานคนพิการเชิงสังคมไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10.
- ชายชาติ นรเศรษฐาภรณ์. (2565). แนวทางการจ้างงานคนพิการอย่างยั่งยืน. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. 13(1), 425-441. จาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/AJPU/article/view/254963>
- บุษบากร สุวรรณเกษ, สุวิธิดา จรุงเกียรติกุล และชนิศา ตันติเฉลิม. (2566). สภาพการจ้างงานในปัจจุบันและทักษะการทำงานที่จำเป็นสำหรับผู้ที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาตามความต้องการของหน่วยงาน. วารสารปัญญาภิวัฒน์. 15(2), 177-191.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองบัวลำภู. (2567). ข้อมูลเงินสมทบตามมาตรา 34 สถานประกอบการจังหวัดหนองบัวลำภูประจำปีการปฏิบัติตามกฎหมาย 2567. ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2567, จาก job.dep.go.th/roport_6411.php.

- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2552 ก.). อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD). ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2567, จาก <https://humanrights.mfa.go.th/th/humanrights/obligation/international-human-rights-mechanism/CRPD.php>
- Di Campi, A. M., & Luccio, F. L. (2025). Accessible authentication methods for persons with diverse cognitive abilities. *Universal Access in the information Society*. <https://doi.org/10.1007/s10209-025-01189-4>
- Holubová, B., Kahancová, M., Kováčová, L., Mýtna Kureková, L., Šumichrast, A., & Torp, S. (2024). Institutional constraints to social dialogue in work integration of persons with disabilities: Slovakia and Norway compared. *Employee Relations*, 46(3), 532–548. <https://www.emerald.com/insight/0142-5455.htm>
- Merton, R. K. (1957). Bureaucratic structure and personality. *Social Forces*, 55, 195-205.
- Nagtegaal, R., de Boer, N., van Berkel, R., Derks, B., & Tummers, L. (2023). Why do employers (fail to) hire people with disabilities? A systematic review of capabilities, opportunities and motivations. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 33(3), 329 – 340. <http://doi.org/10.1007/s10926-022-10076-1>.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992): *Reinventing government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Addison- Wesley.
- Osborne, S. P. (2010). Introduction: The (New) Public Governance: A Suitable Case for Treatment?. In *The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Stephen P. Osborne (ed.). London: Routledge.
- Phenix Center for Economic and Informatics Studies. (2016, December 2). Employment of persons with disabilities in Jordan: Meager conditions, scarce opportunities. *Jordan Labor Watch*. http://www.labor-watch.net/uploads/en_labor-watch.net_636396189689764225.pdf
- Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization* (A. M. Henderson & T. Parsons, Trans.). New York: Free Press.