

นุชสรา รักษาติ. (2562). การเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา

อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 159 หน้า.

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรนันท์ สุระชาติ.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ 2) การให้บริการสาธารณะของผู้พิการ 3) เปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ความสัมพันธ์การเข้าถึงการให้บริการของผู้พิการกับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ ประชากร ได้แก่ ผู้พิการและผู้อุปการะคนพิการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 162 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การทดสอบเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) การเข้าถึงการบริการสาธารณะของผู้พิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ และด้านการอำนวยความสะดวกผู้พิการให้ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ 2) การให้บริการสาธารณะของผู้พิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 3) การเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะของผู้พิการกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ผู้อุปการะ ประเภทความพิการ สาเหตุความพิการ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนต่างกัน มีระดับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเองกับผู้อุปการะเป็นผู้ตอบแบบสอบถามแทนต่างกัน มีระดับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ ด้านการจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ 4) ระดับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ ในด้านการจัดระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้านการอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ และด้านการใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ ในด้านการจัดระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้านการอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ และด้านการใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

คณะ.....บริหารธุรกิจ.....ลายมือชื่อนักศึกษา.....นุชสรา.....
สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจ.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ.....
ปีการศึกษา.....2561.....

Nuch Sara Rakchat. (2019). **Public Service Accessibility for People with Disabilities in the Chai Na Sub-district Administrative Organization at Sena District of Phranakhon Si Ayutthaya Province.**
An Independent Study for the Master of Business Administration Program in Business Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. 159 pp. Advisor: Assistant Professor Phataranan Surachatree, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of this study were to: 1) explore public service accessibility for people with disabilities; 2) examine public services for people with disabilities; 3) compare public services for people with disabilities classified by personal factors; and 4) investigate the relationships between public service accessibility for people with disabilities and public services provided for them. The subjects, randomly selected by purposive sampling technique, were 162 people with disabilities and disabled supporters in the Chai Na Sub-district Administrative Organization at Sena District of Phranakhon Si Ayutthaya Province. The instrument used for the study was a questionnaire with the reliability of 0.98. The statistical tools used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson Correlation Coefficient.

The results were as follows: 1) As a whole, the public service accessibility for people with disabilities was at a high level. On average, the aspects of modern technology application and service facilitation were at the highest level while the aspect of quality service providing was at the lowest level. 2) As a whole, the public services for people with disabilities were at a high level. On average, the aspect of reliability in providing services was at the highest level while the aspects of a response to service receivers, and understanding and empathy to service receivers were at the lowest level. 3) Differences in gender, supporters, disability types, disability causes, age, marital status, education levels, occupations and average household income did not significantly affect the public service providing for people with disabilities. A system providing for quality public services for people with disabilities was found to be at a different level between the people with disabilities and the disabled supporters with the significant level of .05. 4) A system providing for quality public services, service facilitation and modern technology application were moderately related to the public services provided for people with disabilities while a system providing for quality public services, service facilitation and modern technology application were related to them at a low level with the significant level of .05.

Faculty.....Management Science.....Student's Signature.....
Field of Study.....Business Administration.....Advisor's Signature.....
Academic Year.....2018.....