

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มาตรา 287 ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วม เทศบาลตำบลเป็นองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีอำนาจหน้าที่สำคัญในการจัดการระบบบริการสาธารณะจำต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ทันเวลาและมีความพอเพียงต่อความต้องการของประชาชน คำนี้ถึงบทบาทของผู้บริหารเป็นสำคัญเพื่อให้การบริหารงาน เทศบาลเกิดประสิทธิภาพเหมาะสมกับอำนาจหน้าที่ที่จะนำพาให้องค์กรก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จในอนาคต (องค์การบริหารส่วนตำบลชานา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2561, คำนำ)

และประเทศไทยถือเป็นประเทศที่มีคนพิการอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งปัจจุบันได้รับความช่วยเหลือและคุ้มครองดูแลจากรัฐบาล เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่มีหลายมาตรากล่าวถึงคนพิการ เช่น คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ และจะจัดสวัสดิการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและคุ้มครองตนเองได้ และนอกจากนี้แล้วประเทศไทยยังมีพระราชบัญญัติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลป์ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ พ.ศ. 2550 และรัฐบาลได้กำหนดให้มีวันคนพิการตรงกับวันเสาร์สัปดาห์ที่ 2 พฤศจิกายน ของทุกปี ซึ่งสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ได้กำหนดจัดขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้คนพิการได้พบปะ สังสรรค์แสดงความสามารถในด้านต่างๆ และเรียนรู้วิทยาการใหม่ๆ เกี่ยวกับการบำบัดรักษา การป้องกันและฟื้นฟู สมรรถภาพ รวมทั้งเพื่อให้คนทั่วไปได้เห็นถึงศักยภาพ ศักดิ์ศรี และคุณค่าของคนพิการ (วารสารวันคนพิการแห่งชาติ, 2557, หน้า 12)

ในปัจจุบันการบริการสาธารณะของผู้พิการเน้นมุ่งแก้ไขปัญหาการจัดสรรทรัพยากรทางสังคมที่ไม่ครอบคลุม ซึ่งหลายฝ่ายได้จัดตั้งองค์กรต่างๆ ในการดูแล พัฒนาและฟื้นฟูคนพิการ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบองค์กรที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง มีเป้าหมายสูงสุด คือ การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อสนองตอบต่อความต้องการและแก้ไขปัญหามาของประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและการที่จะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางยุทธศาสตร์การพัฒนาและการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2557, หน้า 12-14)

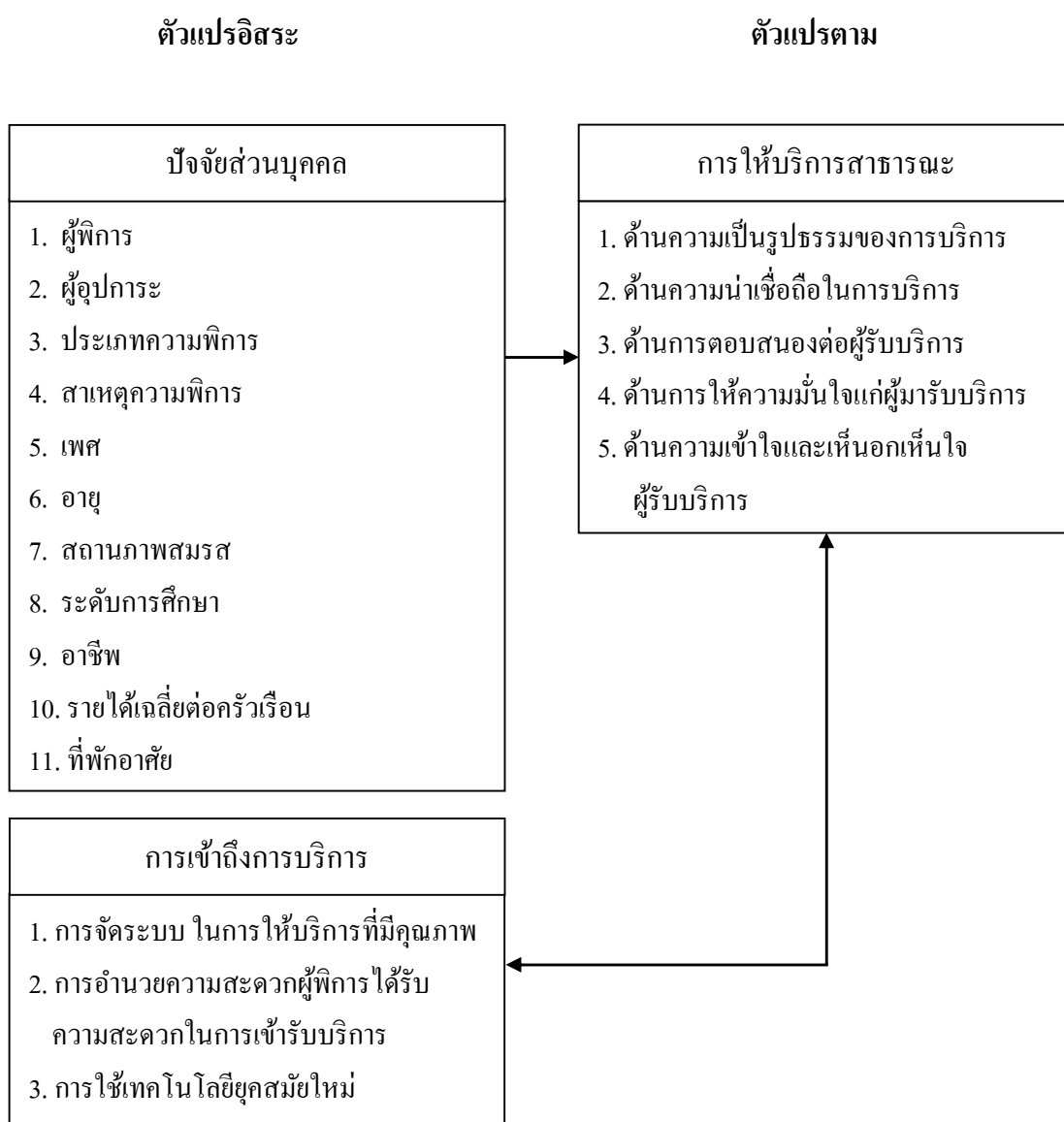
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยจึงมองเห็นถึงความสำคัญของการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ จึงต้องการที่จะศึกษานโยบายเรื่องการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการให้บริการอยู่ในระดับใด เพื่อให้เกิดการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาถึง การให้บริการสาธารณะของผู้พิการ ในตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำแหน่งผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน เมื่อได้ข้อมูลงานวิจัยในครั้งนี้จะได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการดำเนินการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในตำบล ซึ่งผลที่ได้จะจัดทำลงไปแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา และผลักดันให้นำไปสู่การปฏิบัติเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะของผู้พิการที่ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การเข้าถึงการบริการของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 3 ด้าน (องค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2561, หน้า 5) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้าน (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988, p.123) (อ้างถึงในรัฐกิจ หิมะคุณ, 2557, หน้า 57) เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษานี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาดำเนินการเกี่ยวกับการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1.1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักพิการ ประกอบด้วย

1.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1.1.1 ผู้พิการ

1.1.1.2 ผู้อุปการะ

1.1.2 ประเภทความพิการ

1.1.3 สาเหตุความพิการ

1.1.4 เพศ

1.1.5 อายุ

1.1.6 สถานภาพสมรส

1.1.7 ระดับการศึกษา

1.1.8 อาชีพ

1.1.9 รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน

1.1.10 ที่พักอาศัย

1.1.2 การเข้าถึงการบริการของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใน 3 ด้านคือ

1.1.2.1 การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ

1.1.2.2 การอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ

1.1.2.3 การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่

1.2 ตัวแปรตาม

1.2.2 การให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใน 5 ด้านคือ

- 1.2.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 1.2.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ
- 1.2.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 1.2.2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ
- 1.2.2.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ คนพิการในตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้ตอบแบบเป็นผู้พิการและผู้อุปการะคนพิการ จำนวน 162 คน (ปี พ.ศ. 2562) (องค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2562, หน้า 2)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ ศึกษาช่วงระยะเวลาระหว่างเดือนมกราคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2562 เป็นระยะเวลา 7 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของคนพิการตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน ที่พักอาศัย และผู้อุปการะผู้พิการ

การเข้าถึงบริการสาธารณะ หมายถึง ผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนาที่สามารถเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชานนา ในด้านการจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพ การอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ และการใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ มีรายละเอียดดังนี้

การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก มีระบบสนับสนุน มีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลเป็นพิเศษและคอยให้คำแนะนำและการปฏิบัติงานที่เคร่งครัด สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะในการเข้าถึงการบริการของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลมีการหาอุปกรณ์เสริม มีอาคารสถานที่ มีการจัดหน่วยงานพิเศษเพื่อลดปัญหาการเข้ารับบริการ และมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีผู้มีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะในการเข้าถึงการบริการของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ หมายถึง ผู้พิการและผู้อุปการะได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล จากอินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การบอกกล่าวจากทางองค์การบริหารส่วนตำบล เสียงตามสาย วารสารขององค์การบริหารส่วนตำบล วิทยุชุมชน จากเพื่อนผู้พิการ เพื่อนบ้าน ผู้นำชุมชน และองค์การบริหารส่วนตำบลจัดการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีเบื้องต้นสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะในการเข้าถึงการบริการของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชายนากับผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา ในด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านรูปธรรมของการบริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล มีระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ให้บริการเป็นไปตามลำดับ มีขั้นตอน ระเบียบ มีการให้คำแนะนำ และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ในการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบริการด้วยความความกระตือรือร้น มีช่องทางสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ และมีบรรยากาศความเหมาะสมสำหรับผู้เข้ารับบริการ ในการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ ให้บริการด้วยความถูกต้อง และปฏิบัติด้วยความเท่าเทียม ในการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล มีอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ในการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล มีระบบสนับสนุนผู้ช่วยสำหรับผู้พิการ มีช่องทางในการร้องเรียน มีการจัดลำดับคิว มีอุปกรณ์/สิ่ง

อำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต และมีเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่บริการ ในการบริการ โดยเฉพาะ ในการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบล ชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการเข้าถึงการให้บริการ สาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้พิการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน
2. ผู้พิการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน