

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ 2) ศึกษาการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ 3) ศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์การเข้าถึงการให้บริการของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้พิการและผู้อุปการะคนพิการ จำนวน 162 คน ซึ่งได้มาจากจำนวนผู้พิการทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลชานา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามมาตราส่วน 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้อุปการะคนพิการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 พบว่าส่วนใหญ่บุตรเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ผู้พิการมีความพิการทางด้านพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 ความพิการส่วนใหญ่เกิดจากเจ็บป่วย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 ผู้พิการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 มีอายุ 61 ปี ขึ้น ไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 มีสถานภาพโสด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 ส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 88.3 อาศัยอยู่ในบ้านตนเอง / บ้านพ่อแม่ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 96.9 และมีรายได้ต่อครัวเรือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 93.8

2. การเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบล ชานา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ และการอำนวยความสะดวก

ผู้พิการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ รองลงมาการจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ ตามลำดับ

3. การให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียง ตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ รองลงมาด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

4.1 ผู้พิการที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเองกับผู้อุปการะเป็นผู้ตอบแบบสอบถามแทน ต่างกัน มีระดับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพแตกต่างกัน

4.2 ผู้พิการที่มีเพศต่างกัน มีระดับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้านการอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ และด้านการใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ไม่แตกต่างกัน

4.3 ผู้พิการที่มีผู้อุปการะต่างกัน มีระดับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการใน องค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ และด้านการอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความสะดวกในการเข้ารับ บริการไม่แตกต่างกัน

4.4 ผู้พิการที่มีประเภทความพิการของคนพิการต่างกัน มีระดับการให้บริการ สาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้านการอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความ สะดวกในการเข้ารับบริการ และด้านการใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ไม่แตกต่างกัน

4.5 ผู้พิการที่มีสาเหตุความพิการของคนพิการต่างกัน มีระดับการให้บริการ สาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้านการอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความ สะดวกในการเข้ารับบริการ และด้านการใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ไม่แตกต่างกัน

4.6 ผู้พิการที่มีอายุของคนพิการต่างกัน มีระดับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดระบบ ใน

5.2 การให้บริการสาธารณะของผู้พิการ ในด้านการจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้านการอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ และด้านการใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กับระดับการเข้าถึงการบริการของผู้พิการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

อภิปรายผล

1. การเข้าถึงการบริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบล ชายนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลผู้ป่วยและผู้สูงอายุที่อาจได้รับการดูแลต่อเนื่องให้กับ (Caregiver) ผู้ช่วยคนพิการ เพื่อดูแลคนพิการ จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถลดปัญหาการเข้ารับบริการของผู้พิการและผู้อุปการะที่ไม่สะดวกเดินทางมารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการจัดหน่วยงานบริการพิเศษถึงที่พักอาศัย ซึ่งผู้พิการและผู้อุปการะทราบข่าวสารการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลผู้ป่วย (Caregiver) ผู้ช่วยคนพิการ เพื่อดูแลคนพิการ จากการบอกกล่าวจากทางเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ผู้พิการและผู้อุปการะลดปัญหาการเข้ารับบริการที่ไม่สะดวกเดินทางมารับบริการ และองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการจัดหน่วยงานบริการพิเศษถึงที่พักอาศัย เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้พิการและผู้อุปการะ ซึ่งไม่สอดคล้องกับกิจกิตยา ไสสะอาด (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการส่งเสริมการเข้าถึงสวัสดิการสำหรับคนพิการในจังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงลักษณะการเข้าถึงบริการสวัสดิการสำหรับคนพิการ 2) ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการสวัสดิการสำหรับคนพิการ และ 3) แนวทางการส่งเสริมการเข้าถึงสวัสดิการสำหรับคนพิการ ผลการศึกษาปัญหาที่พบคือ คนพิการขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และหน่วยงานที่ให้บริการขาดการวางแผนในการดำเนินงานด้านคนพิการอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับกิจกิตยา ไสสะอาด (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการส่งเสริมการเข้าถึงสวัสดิการสำหรับคนพิการในจังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงลักษณะการเข้าถึงบริการสวัสดิการสำหรับคนพิการ 2) ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการสวัสดิการสำหรับคนพิการ และ 3) แนวทางการส่งเสริมการเข้าถึงสวัสดิการสำหรับคนพิการ ผลการศึกษาการศึกษานโยบายการส่งเสริมการเข้าถึงสวัสดิการสำหรับคนพิการ พบว่า คนพิการมีความเห็นด้วยที่ทุกภาคส่วนมีความร่วมมือในการจัดสวัสดิการสำหรับคนพิการ โดยเห็นว่าจังหวัดควรส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กรคนพิการให้สามารถดูแลช่วยเหลือคนพิการ และอนุกรรมการควรมี

บทบาทในการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการระดับจังหวัดด้วย

2. การให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลังสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบล บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลาสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ และมีการจัดลำดับคิวสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะเป็นการเฉพาะ ทำให้ผู้พิการและผู้อุปการะเกิดความพอใจในระดับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ มีความเชื่อมั่นในการขอเข้ารับบริการเพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกแปลกแยกจากประชาชนคนปกติ ซึ่งสอดคล้องกับ สงคราม สมุทรหัตถ์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก พบว่า ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีการดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน และคอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการกรอกแบบฟอร์มหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็นค่าเฉลี่ย 2) ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พบว่า มีข้อมูลที่ให้คำแนะนำ เช่น เอกสารป้ายประกาศ หรือ มีความชัดเจนถูกต้องและเข้าใจง่าย ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความรวดเร็วในการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวก โดยการใช้โทรศัพท์ ส่งโทรสารหรือด้วยวิธีการ ได้รับบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง และการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พบว่า มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย ป้ายบอกทาง (ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่) วางในตำแหน่งที่ชัดเจน สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ห้องน้ำอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม มีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอ โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้ มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอ มีสถานที่จอดรถสะดวก และสถานที่ให้บริการมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการเข้าถึงการบริการกับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่ามีความสัมพันธ์ด้านบวกในด้านทุกด้าน เนื่องจากการเข้าถึงการบริการของผู้พิการ ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กับระดับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการ ทำให้ผู้พิการและผู้อุปการะเกิดความพอใจ

ในองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีการจัดการประชาสัมพันธ์การให้บริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติด้วยความเท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไป ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ โดยเฉพาะ ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ ซึ่งสอดคล้องกับผจญจิตต์ พูลศิลป์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการ จัดองค์การ ด้านการนา/จูงใจ และด้านการควบคุม โดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก และ 2) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวก กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการวิจัย

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลเป็นพิเศษ จัดอบรมพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีทางลาดสำหรับผู้ใช้วีลแชร์หรือรถเข็น

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีการเข้าร่วมกิจกรรมกับ องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีเบื้องต้น

1.4 องค์การบริหารส่วนตำบล มีช่องทางในการร้องเรียนให้สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความคาดหวังของผู้พิการและผู้อุปการะ ผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไปที่เข้ารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลชาชนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรมีการศึกษาผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการกับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชาชนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.3 ควรศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับผู้ดูแลผู้ป่วย (Caregiver) ผู้ช่วยคนพิการ เพื่อดูแลคนพิการ เพื่อการพัฒนาศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป