

แนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ

ตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

Service Development Approach to Improve the Quality of Life of the Disabled

BangKrabue Sub-district, BangKhonthi District, SamutSongkhram Province

วิภาพร อ่อนเที่ยง¹ และชมภูณูช หุ่นนาค²Vipaporn Onthiang¹ and Chompoonuch Hunnak²¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี²อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

E-mail: nok.za101125@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อพรรณนาลักษณะการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม (2) เพื่อระบุปัญหาอุปสรรคการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 28 คน ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางกระบือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกระบือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ผู้นำชุมชน ครู กศน. และผู้ดูแลคนพิการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หลักฐาน การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการอุปนัย

ผลการวิจัย (1) ด้านลักษณะการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ประกอบด้วย (ก) การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนพิการ โดยการจัดระบบสวัสดิการให้ทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม (ข) การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดำเนินการติดตามช่วยเหลือครอบคลุมทุกด้านตามแผนปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในระดับท้องถิ่น (ค) การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค ดำเนินการตามขั้นตอน ระเบียบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนไม่เลือกปฏิบัติ (ง) การให้บริการโดยยึดหลักความประหยัดค่าใช้จ่าย ขออุดหนุนงบประมาณจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และ (จ) การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด มีขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน เพิ่มการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (2) ด้านปัญหาและอุปสรรคการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ประกอบด้วย (ก) บุคลากรที่ให้บริการแก่คนพิการ ขาดความรู้และเข้าใจในระบบงาน (ข) มีความยุ่งยาก

ซับซ้อนของการนำงบประมาณไปใช้ และไม่ทันต่อสถานการณ์ และ (ค) การกระจายเสียงสู่ชุมชนขัดข้อง และ ภายอุปการณ์ไม่เพียงพอ และ (3) ด้านแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ประกอบด้วย (ก) การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนพิการ (ข) การให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ส่งเสริมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ค) การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติและมาตรฐานทางจริยธรรม (ง) การให้บริการโดยยึดหลักความประหยัดคุ้มค่า ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกของงบประมาณสนับสนุน และ (จ) การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวกและรวดเร็ว

คำสำคัญ: การพัฒนาการให้บริการ การยกระดับคุณภาพชีวิต คนพิการ ตำบลบางกระบือ

Abstract

The objectives of this study were (1) to describe the characteristics of the service provisions to enhance the quality of life of individuals with disabilities in Bang Krabue Subdistrict, Bang Khonthi District, Samut Songkhram Province, (2) to identify problems and obstacles to provisioning the services to enhance the quality of life of individuals with disabilities in Bang Krabue Subdistrict, Bang Khonthi District, Samut Songkhram Province, and (3) to offer guidelines for developing the service provisions to enhance the quality of life of individuals with disabilities in Bang Krabue Subdistrict, Bang Khonthi District, Samut Songkhram Province.

This study employed a qualitative approach. Data were collected from documentary evidence, non-participant observations, and in-depth interviews with 28 individuals, including administrators and officers of Bang Krabue Subdistrict Municipality, administrators and officers of Bang Krabue Health Promoting Hospital, village health volunteers (VHV), community leaders, teachers, in non-formal education, and caregivers of individuals with disabilities, and they were analyzed by an inductive analysis.

Major findings: (1) on the characteristics of the service provisions to enhance the quality of life of individuals with disabilities in Bang Krabue Subdistrict, Bang Khonthi District, Samut Songkhram Province, they included (a) providing the services based on the needs of individuals with disabilities through a comprehensive, suitable, and fair welfare system, (b) providing the services on a regular basis by monitoring and support in all dimensions of the

action plan for enhancing the quality of life of individuals with disabilities at the local level, (c) providing the services based on clearly defined operating protocols and regulations without discrimination, (d) providing the services based on the cost-saving principles by requesting for budget subsidies from related agencies in the public and private sectors, and (e) providing the services based on the principles of convenience with clearly defined operating protocols and addition of modern technology, (2) on the problems and obstacles to provisioning the services to enhance the quality of life of individuals with disabilities, they included (a) officers providing the services to individuals with disabilities lacking the knowledge and understanding of the work system, (b) complicated delayed budgetary utilization, and (c) malfunctioning community audio broadcasters and insufficient prosthetic devices; and (3) on the guidelines for developing the service provisions to enhance the quality of life of individuals with disabilities, they included (a) the services provided based on the needs of individuals with disabilities, (b) the services consistently provided to alleviate the quality of life of individuals with disabilities with the use of electronic media promoted, (c) the services provided based on the principles of equality with operations carried out in compliance with rules, regulations, codes of conduct, and ethical standards, (d) the services provided based on the principles of cost-effectiveness by coordinating with internal and external agencies regarding requests for support funding, and (e) the services provided based on the principles of convenience and speed.

Keywords: Developing service provision, Enhancing the quality of life, Individuals with disabilities, Bang Krabue Subdistrict

บทนำ

การให้ความสำคัญเกี่ยวกับคนพิการได้รับความสนใจจากสังคมในวงกว้างมาเป็นเวลานาน ประเทศต่าง ๆ ได้มีการรองรับปฏิญญาสากลว่าด้วยเรื่องสิทธิมนุษยชน ซึ่งมีการมุ่งหวังให้คนพิการ ผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้รับการปฏิบัติ ที่เท่าเทียมกัน ซึ่งความเป็นจริงยังคงพบการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ และกลุ่มคนที่ขาดโอกาสทางการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่มีข้อจำกัดด้วยปัจจัยต่าง ๆ มากมาย ทั้งด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อมูลข่าวสาร สภาพแวดล้อม การบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมทางสังคม ทำให้ผู้พิการขาดโอกาสในการรับบริการขั้นพื้นฐานเพื่อดำรงชีวิตในสังคมอย่างเท่าเทียม ซึ่งประเทศไทยเองได้ทำอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ และได้ให้สัตยาบันรับรองอนุสัญญา โดยส่งผลให้ประเทศมีข้อผูกพันที่จะต้องส่งเสริมและ

คุ้มครองสิทธิคนพิการอย่างทั่วถึง โดยคนพิการมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 การพัฒนาคุณภาพชีวิตตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556)

เพื่อให้การนำนโยบายที่ภาครัฐได้วางแนวทางไว้มาดำเนินการให้เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมายที่ได้มุ่งหวังไว้ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้หน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งก็คือ หน่วยงานภาครัฐ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐภายในท้องถิ่น เป็นผู้รับนโยบายจากส่วนกลาง และนำมาปฏิบัติ จัดให้มีการจัดการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่เป็นระบบ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลตามที่ได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ (เทศบาลตำบลบางกระบือ, งานพัฒนาชุมชน, 2563) หน่วยงานส่วนกลางไม่สามารถรับรู้ได้ถึงสภาพปัญหา ท้องที่ ความเป็นอยู่ วิถีชีวิต และความต้องการของชุมชนได้ดีเท่ากับผู้ที่ทำงานอยู่ในพื้นที่และมีความใกล้ชิดกับประชาชน เห็นสภาพความเป็นจริง สามารถดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ปัญหาได้ทันต่อเวลา ส่งผลให้ปัญหาได้รับการแก้ไขได้ทันเวลาที่

ตำบลบางกระบือ เป็นตำบลหนึ่งใน 13 ตำบล ที่อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอบางคนที อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลบางกระบือ ซึ่งมีหมู่บ้านในเขตปกครอง จำนวน 5 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 1,964 ไร่ และมีระยะทางห่างจากจังหวัดสมุทรสงคราม ประมาณ 13 กิโลเมตร มีจำนวนประชากรทั้งหมด 2,013 คน จำนวนผู้สูงอายุ 442 คน คิดเป็นร้อยละ 21.95 ของจำนวนประชากรทั้งหมด และจำนวนผู้พิการ 84 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ของจำนวนประชากรทั้งหมด (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2563) คนในชุมชนมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่อย่างเรียบง่าย มีความสัมพันธ์ในลักษณะเครือญาติ ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำสวนมะพร้าว และทำน้ำตาลมะพร้าว (เทศบาลตำบลบางกระบือ, แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2561 – 2565, (2561), ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน) แต่ในส่วนของวัยหนุ่มสาวส่วนใหญ่จะออกไปทำงานนอกบ้าน วัยผู้สูงอายุก็จะอยู่บ้านกันตามลำพัง และมีอาชีพเสริมทำบ้างเล็กน้อย มีหน่วยงานราชการ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐในพื้นที่ เป็นผู้ดำเนินการในส่วนของนโยบายด้านการจัดการบริการสาธารณะ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้พิการและผู้สูงอายุในเขตตำบลบางกระบือ ซึ่งภาคส่วนทุกภาคส่วนมีความสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนชุมชน เปรียบได้กับเป็นครอบครัวใหญ่ที่ต้องช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ร่วมกันดูแลแก้ไขปัญหาและความทุกข์ และส่งมอบความสุขของคนในชุมชนที่มีทั้งผู้เยาว์ ผู้สูงอายุ และคนพิการ ผู้ซึ่งด้อยโอกาสทางสังคม เพื่อเป็นการร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้เข้มแข็ง มีความสุข และยั่งยืนไปด้วยกันตามนโยบายของภาครัฐ โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการนำนโยบายต่างๆ ของ

ภาครัฐเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่มีต่อการบริการคนพิการในพื้นที่ตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

จากสภาพปัญหาที่พบในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องมีแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการบริการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ โดยที่ภาครัฐจะต้องมีแนวนโยบายต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มศักยภาพชีวิต สร้างความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ให้กับคนพิการ ในด้านต่างๆ ซึ่งหน่วยงานของภาครัฐยังคงพยายามระดมแนวคิด ค้นหาแนวทางและวิธีการต่างๆ ในการให้ความช่วยเหลือคนพิการ แต่ด้วยสถานการณ์ปัจจุบัน ภายใต้ยุค 4.0 สังคมและชุมชนที่เปลี่ยนแปลงไปในการติดต่อประสานงาน หน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน อาทิเช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฝ่ายปกครอง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องลงพื้นที่ให้ได้เห็นวิถีชีวิตความเป็นอยู่ สภาพแวดล้อม สภาพปัญหาต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือได้ถูกที่ ตรงตามเป้าหมายและความต้องการที่แท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อระบุปัญหาอุปสรรคการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับ หลักการให้บริการ ของ กุลธน ธนาพงศธร (2528) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยถึงการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย 1. การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้พิการ 2. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ 3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค 4. การให้บริการโดยยึดหลักความประหยัด และ 5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด เนื่องจากเป็นแนวคิดการให้บริการสาธารณะที่สอดคล้องกับบริบทของการดำเนินงาน ในการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และได้ศึกษาปัญหาอุปสรรคการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านบุคลากร 2. ด้านการไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการ 3. ด้านงบประมาณ และ 4. ด้านวัสดุอุปกรณ์ เพื่อนำไปสู่การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูล เอกสาร (documentary research) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เพื่อศึกษากระบวนการและปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐต่อคนพิการในตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (structured interview) ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวนทั้งสิ้น 28 คน ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางกระบือ จำนวน 4 คน 2) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกระบือ จำนวน 3 คน 3) ผู้นำชุมชน จำนวน 5 คน 4) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 5 คน 5) ครู กศน. ตำบลบางกระบือ จำนวน 1 คน และ 6) ผู้ดูแลคนพิการในตำบลบางกระบือ จำนวน 10 คน คัดเลือกโดยใช้วิธีเฉพาะเจาะจงจากสภาพพื้นที่ การเข้าถึง การติดต่อสื่อสาร ความพร้อมของผู้ให้ข้อมูล โดยครอบคลุมประเภทความพิการทั้ง 5 ประเภท ด้วยความอนุเคราะห์ข้อมูลการพิจารณาคัดเลือกจากนักพัฒนาชุมชนเทศบาลตำบลบางกระบือ

ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. การสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างสร้าง (structure interview) และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ จำนวน 2 ชุด สำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 6 กลุ่ม ได้แก่ ส่วนที่ 1 การให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ส่วนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ และ ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ

2. การสังเกต ใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) โดยผู้วิจัยได้ใช้การสังเกต สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป สถานการณ์ซึ่งหน้า พฤติกรรมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยการเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นหรือปรากฏขึ้น เพื่อวิเคราะห์หรือหาความสัมพันธ์ ของสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นกับสิ่งอื่นเพื่อใช้สนับสนุนหรือช่วยยืนยันกับข้อมูลด้านอื่น ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์หรือศึกษาจากเอกสาร

ส่วนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์และแบบสังเกตไปตรวจสอบคุณภาพ โดยผ่านผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหา และนำแบบแบบสัมภาษณ์และแบบสังเกต ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นของกรอบแนวคิดการวิจัย แล้วนำข้อมูลแต่ละประเด็นมาเชื่อมโยง เพื่อนำไปสู่การ

นำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ตำบลบางกระบือ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลเกิดความชัดเจนมากขึ้น

และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลภายในของการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอคำอธิบายหรือข้อสรุปจากมุมมองที่หลากหลาย ซึ่งได้อธิบายทั้งในทัศนะที่เห็นสอดคล้องกันและแตกต่างกันอย่างครบถ้วนตามข้อเท็จจริงที่ได้จากการศึกษา โดยไม่ตัดประเด็นใดประเด็นหนึ่งทิ้ง แต่ในขณะเดียวกันผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลภายนอกด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) โดยการประยุกต์ใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation) ซึ่งเป็นการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต่าง ๆ กันเพื่อรวบรวมข้อมูลเป็นเรื่องเดียวกัน

ผลการศึกษาและอภิปราย

การให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งได้ศึกษาตามแนวคิดการให้บริการสาธารณะที่สอดคล้องกับบริบทของการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยนำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งสามารถอธิบายผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนพิการ พบว่า ผู้ที่มีหน้าที่กำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการบริการ ให้เป็นไปตามกฎหมาย เทศบัญญัติ และนโยบาย โดยมีอำนาจในการสั่งอนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของหน่วยงานภาครัฐ รวมไปถึงการวางระเบียบเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยการจัดการให้บริการและให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การบริการคนพิการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม

2. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พบว่า หน่วยงานภาครัฐในตำบลบางกระบือ มีการให้บริการแก่คนพิการในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ได้แก่ ดำเนินการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ มีการประชาสัมพันธ์การบันทึกข้อมูลและปรับปรุงข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริง เพื่อการโอนเงินเบี้ยความพิการโดยกรมบัญชีกลาง การสำรวจความต้องการปรับสภาพที่อยู่อาศัยให้แก่คนพิการ มีการประสานหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเพื่อสนับสนุนงบประมาณในการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของคนพิการ

3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค พบว่า มีการให้บริการแก่คนพิการในพื้นที่ทุกคนเป็นไปด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการทุกรูปแบบในเรื่อง ต่าง ๆ ไม่เลือกกลุ่มคนรู้จักหรือสนิทสนมส่วนตัว รวมถึงการรับขึ้นทะเบียนรับสิทธิสวัสดิการ หรือการบริการด้านอื่น

ๆ ก็จะดำเนินการตามลำดับก่อนหลังอย่างชัดเจน เพราะหลักความเสมอภาคถือได้ว่าเป็นหลักในการให้บริการที่สำคัญ เป็นหลักที่สืบเนื่องมาจากข้อความคิดในเรื่องศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ คือทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน และไม่มีกรกระทำที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการหรือแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใดเป็นพิเศษ

4. การให้บริการโดยยึดหลักความประหยัดค่าใช้จ่าย พบว่า การจัดการบริการให้แก่คนพิการในพื้นที่ โดยครอบคลุมการให้บริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดทั้งกับคนพิการผู้รับบริการ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรภาครัฐ โดยเห็นได้จากการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ รวมถึงอุปกรณ์และสิ่งของจำเป็นต่อการดำรงชีพ จากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีการให้บริการรถรับ-ส่งจากหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ เมื่อต้องการเข้าพบแพทย์ตามนัด มีเจ้าหน้าที่คอยดูแล ซึ่งถือได้ว่าเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับคนพิการได้มากอีกส่วนหนึ่ง

5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก พบว่า มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส โดยมีการดำเนินการจัดทำแผนการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ทุกกระบวนการ การดำเนินการตามกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม มีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การใช้เครื่องอ่านบัตร Smart Card Reader ตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลกับฐานข้อมูลกลาง มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายดิจิทัลต่าง ๆ การเปิดรับฟังความคิดเห็นการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ผ่านระบบเสียงตามสาย เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง สถานที่เหมาะสมมีความสะดวกในการเข้ารับบริการสำหรับผู้พิการ

ปัญหาอุปสรรคการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ

ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการต่อคนพิการจากหน่วยงานภาครัฐในตำบลบางกระบือ เป็นปัญหาที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างให้ความเห็นในสิ่งที่ตนประสบมา ซึ่งจากข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม ผู้วิจัยได้ทำการสรุปข้อมูลดังกล่าว โดยแยกเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. ด้านบุคลากร พบว่า ยังขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานพัฒนาชุมชนที่ไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการ ตำบลบางกระบือมีเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนเพียงท่านเดียวที่มีความรู้และประสบการณ์ในงานด้านสวัสดิการ สิทธิต่าง ๆ ของคนพิการ หากมีการไปราชการหรือต้องมีการลงพื้นที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในส่วนงานอื่นปฏิบัติงานแทน ซึ่งอาจจะไม่ถูกต้องเท่าที่ควร ส่งผลให้เกิดความล่าช้าหรืออาจเกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ไม่เป็นไปตามขั้นตอน ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้

2. ด้านการไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากคนพิการเอง เช่น ไม่สามารถเดินทางมารับบริการได้ ไม่กล้าร้องขอรับความช่วยเหลือ ไม่ทราบสิทธิประโยชน์ที่ตนพึงได้รับ รวมถึงปัญหาของหน่วยงานภาครัฐ ในการจัดการระบบโครงสร้างพื้นฐานไม่ทั่วถึง เกิดความล่าช้าในการดำเนินการโครงการก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีกระบวนการขั้นตอนที่ใช้ระยะเวลานาน เช่น ถนนระบบไฟฟ้า ประปา เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3. ด้านงบประมาณ พบว่า หน่วยงานภาครัฐ เช่น เทศบาลตำบลบางกระบือ ซึ่งการจะจัดสรรงบประมาณของเทศบาลได้นั้น ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาท้องถิ่น ที่มีระยะเวลา 5 ปี โดยการบรรจุโครงการต่าง ๆ ไว้ในแต่ละปีงบประมาณ ซึ่งการดำเนินการช่วยเหลือไม่ทันที่วงที่มากนัก และหากจะดำเนินการช่วยเหลือ จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่หลายขั้นตอน และยิ่งพบอีกว่า ระเบียบในการให้ความช่วยเหลือคนพิการ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการปฏิบัติที่ไม่ชัดเจนมากนัก เพราะความรับผิดชอบหลักเป็นของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หากเข้าช่วยเหลืออาจเกิดความซ้ำซ้อนกันได้ และงบประมาณส่วนใหญ่จะได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสมุทรสงคราม

4. ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า วัสดุอุปกรณ์ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับจุดกระจายเสียง เสียงตามสายขัดข้องบ่อยครั้ง โดยระบบการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นช่องทางเดียวที่สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้ ส่งผลให้การรับข่าวสารผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนได้ ด้วยเป็นผู้สูงอายุไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์มือถือได้ จึงไม่ได้รับข้อมูลสำคัญ และในส่วนของอุปกรณ์สำหรับคนพิการบางอย่างมีความจำกัดตามจำนวน ตามสิทธิ หากสูญหาย ชำรุด ต้องใช้เงินส่วนตัวในการจัดซื้อคืน

แนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ

เป็นการนำเสนอแนวทางการพัฒนา มาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่มุ่งหมายเพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ มีการพัฒนา และเกิดผลสัมฤทธิ์ ในด้านการให้บริการแก่คนพิการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สุขแก่คนพิการโดยแท้จริง ซึ่งจากข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้ทำการสรุปข้อมูลดังกล่าว โดยแยกเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนพิการ พบว่า ผู้บริหาร ผู้นำชุมชน มีหน้าที่กำหนดนโยบาย แผนงาน กระบวนการการให้บริการ และมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติ นำไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อให้คนพิการได้รับสวัสดิการอย่างทั่วถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ลดขั้นตอน มุ่งสู่ประโยชน์กับคนพิการเป็นสำคัญ โดยการกำหนดงบประมาณ อัตราค่าสิ่ง วัสดุอุปกรณ์ ในการให้บริการอย่างเพียงพอส่งบุคลากรเข้ารับการศึกษา ฝึกอบรม รวมถึงการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการโดยตรง

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ พบว่า หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ ควรมีการวางแผนการพัฒนาการให้บริการเพื่อความต่อเนื่อง และส่งผลให้คนพิการได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่พึงได้รับอย่างครบถ้วน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ สวัสดิการ และการช่วยเหลือ ต่าง ๆ จากภาครัฐ ที่มีมาอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางเสียงตามสาย สื่อออนไลน์ และแจ้งผ่านผู้นำชุมชน รวมทั้งการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการผู้พิการในชุมชน

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค พบว่า หน่วยงานภาครัฐควรให้บริการที่มีความเสมอภาคตามหลักระเบียบ กฎ ข้อบังคับและมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียม และส่งเสริมให้เกิดการให้บริการที่เสมอภาคเพื่อให้นักพิการได้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความเท่าเทียมกันในสังคมได้รับบริการเช่นเดียวกันกับคนปกติทั่วไป

4. แนวทางการพัฒนาการให้บริการโดยยึดหลักความประหยัดคุ้มค่า พบว่า การรับบริการจากอุปกรณ์ สิ่งของที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต จากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการแบบครบวงจร การดำเนินการต่าง ๆ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามความต้องการของคนพิการ เช่น การขึ้นทะเบียนคนพิการเพื่อรับเบี้ยความพิการสามารถยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้อง เอกสารครบถ้วนเพียงขั้นตอนเดียว ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐหลายครั้ง

5. แนวทางการพัฒนาการให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก รวดเร็ว พบว่า มีการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ โดยการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่งานอื่นปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อลดระยะเวลาการรับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนระยะเวลาตามกำหนด และการนำสื่อเทคโนโลยีเข้ามาช่วยการประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่การเตรียมเอกสาร จนถึงการลงทะเบียน ซึ่งจะสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

บทสรุป

การให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ

1. การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนพิการ หน่วยงานภาครัฐผู้ที่มีหน้าที่กำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการบริการ โดยการให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้การบริการคนพิการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั่วถึง และเป็นธรรม ดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การประสานการช่วยเหลือกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสมุทรสงครามและหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพิ่มโอกาสในการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ แก่คนพิการ การจัดตั้งศูนย์คนพิการทั่วไป ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่คนพิการ และความช่วยเหลือตามที่คนพิการร้องขอ และการพัฒนาระบบงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัด และแผนพัฒนาท้องถิ่นตามแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประยูร กาญจนดล (2549, อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะหมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหาร ที่รวมถึงข้าราชการทั้งส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนโดยมี

ลักษณะ ดังนี้ 1) เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ 2) มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะ 4) ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดำเนินการจัดสวัสดิการเพื่อความพิการ โดยการประชาสัมพันธ์ บันทึกและปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลเบี่ยยังชีพให้เป็นปัจจุบัน การสำรวจความต้องการปรับสภาพที่อยู่อาศัย ขอสนับสนุนงบประมาณ จากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง การส่งเสริมสนับสนุนการเข้าร่วมกิจกรรมที่ภาครัฐและภาคเอกชนจัดขึ้น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการแก่คนพิการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธนะ ธนาพงศธร (2528, หน้า 303-304) ได้ให้หลักความสำคัญในการให้บริการคือ หลักความสม่ำเสมอ โดยการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ ใดๆ ใดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค การให้บริการแก่คนพิการเป็นไปด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ดำเนินการตามลำดับ ตามกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติที่ชัดเจน ไม่มีการกระทำที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการหรือแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใดเป็นพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เวเบอร์ (Weber, 1966, p. 98) ได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

4. การให้บริการโดยยึดหลักความประหยัดค่าใช้จ่าย การจัดการให้บริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม ครบถ้วน และมีการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายของคนพิการและหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ ที่ไม่สามารถดำเนินการจัดสรรงบประมาณในส่วนนี้ได้ อย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชวงค์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11 -14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่ายๆ ว่าหลัก Package Service การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก

5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก มีแผนผังขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการเวลาที่ชัดเจน กำหนดการแล้วเสร็จของงานทุกกระบวนการ การเพิ่มอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อลดระยะเวลา ลดภาระค่าใช้จ่าย มีระบบการให้บริการก่อน-หลัง มีช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ การรับฟังความคิดเห็น ผ่านเครือข่ายดิจิทัล การประชาสัมพันธ์ผ่านระบบเสียงตามสาย เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในระบบงาน การจัดสถานที่ให้บริการมีความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชวงค์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11 -14) ได้เสนอว่า ระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการ

ให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ 1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน 2) การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด 3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

ปัญหาอุปสรรคการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ

1. ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานพัฒนาชุมชนที่ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานท่านอื่นให้บริการได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากกลัวความผิดพลาดจึงส่งผลให้เกิดความล่าช้า คลาดเคลื่อนในการรับข้อมูล ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อภิศักดิ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดร.ณศักดิ์ ตติยะลาภะ และไททัศน์ มาลา (2561, หน้า 149) การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ บุคลากรขององค์กรและผู้รับบริการคือประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงคุณภาพมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ดี ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรซึ่ง ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากรคือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน

2. ด้านการไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ในส่วนที่เกิดจากคนพิการ คือ ปัญหาจากการเดินทาง ไม่กล้าร้องขอรับความช่วยเหลือและไม่ทราบสิทธิประโยชน์ที่ตนพึงได้รับ และในส่วนของหน่วยงานภาครัฐเกิดจากการจัดการระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่ทั่วถึง ความล่าช้าในการดำเนินการโครงการก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก มีกระบวนการขั้นตอนที่ใช้ระยะเวลาานาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อภิศักดิ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดร.ณศักดิ์ ตติยะลาภะ และไททัศน์ มาลา (2561, หน้า 149) การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญเพื่อให้การจัดบริการสาธารณะสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น จึงควรมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดในการจัดบริการสาธารณะ (Asher, 2001) ว่าการลดความเป็นทางการให้เหลือน้อยลง มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูลให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

3. ด้านงบประมาณ การใช้งบประมาณในด้านต่างๆ ต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีระยะเวลา 5 ปี ซึ่งในบางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นกะทันหัน ที่ต้องมีการแก้ไขปัญหาย่างฉับพลัน ถึงแม้จะมีการตั้งงบประมาณไว้การดำเนินการใดๆ ก็จะต้องผ่านกระบวนการขั้นตอนที่ยุกยากและใช้ระยะเวลานาน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและไม่ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งเป็นผลมาจากกฎหมายและระเบียบและแนวทางการปฏิบัติที่ไม่ชัดเจนมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สันต์ ศรียา (2559) สภาพ และปัญหาของการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน มีสภาพปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการวางแผนด้านการบริหารจัดการ หน่วยงานขาดความพร้อมทางด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์บางประการ สำหรับ

การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และอุปสรรค คือ การปฏิบัติงานของหน่วยงานไม่สามารถทำได้อย่างครบถ้วน ด้วยติดขัดกับระเบียบบางประการที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานบริการสาธารณะ

4. ด้านวัสดุอุปกรณ์ จุดกระจายเสียงซึ่ง เสียงตามสายขัดข้อง สายส่งสัญญาณชำรุด ความจำกัดของวงเงินในการจัดซื้ออุปกรณ์ และจำนวนผู้มีสิทธิ หากสูญหาย ชำรุด ต้องใช้เงินส่วนตัวในการจัดซื้อ ไม่สามารถเบิกได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรีญิติ เพชรรัตน์ (2554, หน้า 64) การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการโดยคนพิการต้องการได้รับการสนับสนุนกายอุปกรณ์ช่วยเหลือในการเคลื่อนไหว ต้องการสถานที่สำหรับคนพิการได้เข้าใช้บริการได้อย่างสะดวก

แนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ

1. แนวทางการพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนพิการ การให้บริการต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อให้เกิดสิทธิ และสวัสดิการที่คนพิการพึงได้รับ การบริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลาและขั้นตอน การปฏิบัติมีความรอบคอบ โดยการกำหนดงบประมาณ อัตราค่าจ้าง วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการ การส่งบุคลากรเข้ารับการศึกษาอบรม การรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการโดยตรง ความต้องการของคนพิการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้บริการที่ต้องคำนึงถึง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุกัญญา มาลาธิ (2547, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต ซึ่งกล่าวโดยสรุปความหมายของคุณภาพชีวิต หมายถึง การรับรู้ถึงความพึงพอใจในการดำรงชีวิตการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีในด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิตและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในทิศทางที่ดี ได้แก่ ด้านสุขภาพกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และการมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นจะต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่ตนเองและสังคม

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ การให้บริการเพื่อความต่อเนื่อง โดยได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่พึงได้รับอย่างครบถ้วนไม่เกิดความผิดพลาดในระบบการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และช่องทางสื่อออนไลน์ และแจ้งผ่านผู้นำชุมชน รวมทั้งการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการประสานความร่วมมือกันในการประชุม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กชนิภา นราพิณี และคณะ (2551, หน้า 158) คนพิการสามารถแสดงความคิดเห็นและแสดงเจตนาสมัครใจในการขอสนับสนุนช่วยเหลือที่เป็นไปได้ ซึ่งอาจจะผ่านผู้นำชุมชน แกนนำหมู่บ้าน ให้เป็นตัวกลางในการประสานงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้องโดยกระบวนการนี้หากเริ่มต้นตั้งแต่กระบวนการแนวใหม่ เพื่อให้องค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถดูแลช่วยเหลือได้ทันเวลาที่ ผู้นำชุมชนก็ควรจะมีความรู้ที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถแนะนำคนพิการ คนในชุมชนให้การดูแลช่วยเหลือในทิศทางที่ถูกต้องและเหมาะสม อีกทั้งองค์กรภาครัฐก็ต้องมีการเตรียมความพร้อมและค้นหาหน่วยงานที่สามารถเข้ามาสนับสนุนช่วยเหลือพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้เข้มแข็งมากขึ้นด้วย

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค การจัดการระบบการรับบริการในทุกด้าน มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ตามหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานทางจริยธรรมเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติและการส่งเสริมการเคารพในสิทธิตามหลักของอนุสัญญาว่าด้วยคนพิการ เช่น การจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการในทุกรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124/ตอนที่ 61 ก/หน้า 8/27 กันยายน 2550) กำหนดนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการไว้ตามมาตรา ๒๐ คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐการยอมรับและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานแห่งความเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ตลอดจนได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับคนพิการ

4. แนวทางการพัฒนาการให้บริการโดยยึดหลักความประหยัดคุ้มค่า มีการของบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงการรับบริจาคกายอุปกรณ์ และสิ่งของที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของคนพิการ โดยมีการดำเนินการต่างๆ ผ่านหน่วยงานหลักจะเป็นเทศบาลตำบลบางกระบือ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกระบือ ซึ่งจะมีบุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการตามความต้องการของคนพิการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ George Frederickson มองว่าการบริการสาธารณะในปัจจุบันจากรากฐานแนวคิดของ NPM เป็นค่านิยมที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความประหยัด(Economy) ในขณะที่รากฐานแนวคิดของ NPS เป็นค่านิยมที่ให้ความสำคัญกับความเสมอภาค การตอบสนองต่อสังคม และความเท่าเทียมกันทางสังคม (Social equity)

5. แนวทางการพัฒนาการให้บริการโดยยึดหลักความสะดวกรวดเร็ว มีการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้เพื่อลดระยะเวลาการรับบริการ และการนำสื่อเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบการประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่การเตรียมเอกสาร จนถึงการลงทะเบียนด้วยตนเอง ซึ่งจะสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1 หน่วยงานภาครัฐมีการส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการค้นหา ฝ้าระวัง และป้องกันความพิการที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน

2. การประสานงานกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชนในการจัดทำแผนการพัฒนาคคุณภาพชีวิตคนพิการในทุกมิติ ทั้งทางกาย ทางใจ ทางสังคม

3. การเผยแพร่แผนพัฒนาคคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดสมุทรสงคราม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560 – 2564 ให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้รับทราบเพื่อให้เกิดแนวทางการปฏิบัติที่ตรงกัน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคนพิการควรให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการพัฒนาให้คนพิการได้เห็นคุณค่าในตนเองโดยการสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงการกระจายโอกาสการเข้าถึงบริการและการช่วยเหลือต่างๆ ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

2. หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ที่มีความพร้อมในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อการส่งเสริมและฟื้นฟูอาชีพ เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเองและพัฒนาคคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

3. การให้ความสำคัญกับแผนพัฒนาคคุณภาพชีวิตคนพิการโดยการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของคนพิการและประชาชนในพื้นที่โดยการจัดทำโครงสร้างการจัดการแผนงานที่มีแนวปฏิบัติและทรัพยากรในการดำเนินการที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับเครือข่ายเพื่อคนพิการเพื่อให้คนพิการทุกประเภทได้เข้าถึงสิทธิตามกฎหมายในทุกๆ ด้าน

2. ควรศึกษาความต้องการของคนพิการในส่วนของการประกอบอาชีพเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอาชีพที่เหมาะสมมั่นคงและการสร้างรายได้ที่ยั่งยืน

3. ควรศึกษารูปแบบการสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายเพื่อคนพิการในระดับจังหวัดเพื่อนำแนวทางมาพัฒนาการมีส่วนร่วม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงในด้านต่างๆ

บรรณานุกรม

กชนินภา นราพินิจ. (2561). *โครงการ: การศึกษาแนวทางในการสร้างความเข้มแข็งศูนย์สร้างพลังคนพิการแบบบูรณาการตำบลตาจั่น อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.).

กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. (2562). *การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดสมุทรสงคราม*

พ.ศ. 2561 – 2565. สืบค้นจาก <http://www.samutsongkhram.go.th/V2013/index.php/2015-03-11-03-46-59/8234-1537-2561-2565-2564>

กุลธน ธนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564 ส่วนที่ 2 ทิศทางยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ*. สืบค้นจาก <http://web1.dep.go.th>

งานพัฒนาชุมชนเทศบาลตำบลบางกระบือ. (2563). *ข้อมูลคนพิการตำบลบางกระบือ*. สืบค้นจาก http://www.bangkrabuecity.go.th/site/index.php?option=com_content&view=article&id=184:17-

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*.

กรุงเทพฯ: บริษัทพิเนศพรินต์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.

เทศบาลตำบลบางกระบือ. (2561). *แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2561 – 2565*. ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน.

ปริญญ์ เพชรรัตน์. (2563). *การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร. พัฒนวารสาร, 7(1).*

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560. (2560). หมวด 1 บททั่วไป. *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. หน้า 4.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560. (2560). *หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย*.

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. หน้า 8.

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556. (2556). *การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต*. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา 2556.

สมิต สัมภูกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สันดี ศรียา. (2559). *ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์). สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

สุกัญญา มาลาอี. (2547). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2.*

(วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู'*

*ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*

อภิศักดิ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และไททัศน์ มาลา. (2561). *การพัฒนาระบบการ*

ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี. วารสารบัณฑิตศึกษา, 12 (2).

Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. Trans. By A.M.

Henderson and Talcott Person (4th^{ed}). New York: The Free Press.