

บทคัดย่อ

การศึกษา “ทัศนะของคนพิการต่อบริการที่จัดโดยศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริการและความต้องการของคนพิการต่อบริการที่จัดในศูนย์ กลุ่มเป้าหมายเป็นคนพิการที่เดินทางมาใช้บริการของศูนย์จำนวน 65 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ วิเคราะห์ และประมวลผล โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษามีดังนี้

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีบริการสำหรับคนพิการทุกประเภท ประกอบด้วย บริการด้านข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ การจดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ การจัดหางานสำหรับคนพิการ การรับยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ การสงเคราะห์กายอุปกรณ์ การสงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ การรับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์ และการเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งรวมอยู่ในบริการ 6 ด้าน คือ สิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ งานบริการและข้อมูลข่าวสาร คนพิการส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นผู้ที่มีความพิการทางการได้ยิน/สื่อความหมายเกือบทั้งหมด เคยมาใช้บริการจดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ เป็นชายมากกว่าหญิง อายุ 26-35 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีภูมิลำเนาต่างจังหวัด สมรสแล้ว และมีอาชีพรับจ้าง มีรายได้ 2,001-6,000 บาท/เดือน ไม่เคยประสบปัญหาขณะมาใช้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์จากบริการและเห็นว่าบริการที่มีอยู่มีความเพียงพอกับความต้องการบริการที่คนพิการต้องการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะสถานที่สำหรับให้บริการไม่ควรตั้งห่างไกลจากถนนใหญ่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวและครั้งเดียว และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสิทธิประโยชน์คนพิการผ่านวิทยุ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาเสนอให้หน่วยงานมีการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะที่ตั้งศูนย์ซึ่งปัจจุบันยังอยู่ในทำเลที่ไม่เหมาะสม ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและเป็นธรรม ลดขั้นตอนระยะเวลาให้บริการเข้าช้อนจัดบริการออกหน่วยเคลื่อนที่ในชุมชน เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ทั่วถึง สำหรับคนพิการที่ต้องการใช้บริการควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบริการให้เข้าใจ จัดเตรียมเอกสารสำคัญเพื่อให้พร้อมใช้ได้ทันที รวมทั้งควรแสวงหาแหล่งงานและการฝึกอาชีพเพื่อการมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ