

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง “ทัศนะของคนพิการต่อบริการที่จัดโดยศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสอบถามจากคนพิการที่มาใช้บริการในศูนย์บริการร่วมจำนวน 65 คน ระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของคนพิการ

ส่วนที่ 2 ความต้องการของคนพิการต่องานบริการศูนย์บริการร่วม

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของคนพิการกับความต้องการบริการศูนย์บริการร่วม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของคนพิการ

ผลการศึกษาปรากฏรายละเอียดดังนี้

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของคนพิการ

ข้อมูลส่วนบุคคลของคนพิการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส อาชีพ อาชีพคู่สมรส รายได้ รายได้คู่สมรส รายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ย การมีบุตร/จำนวนบุตร ประเภทความพิการ บริการที่เคยใช้ ปัญหาการใช้บริการ บริการที่มาใช้ ณ ปัจจุบัน ประโยชน์จากบริการ ความเพียงพอของบริการ

ตารางที่ 4.1
ลักษณะส่วนบุคคลของคนพิการ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	26	40.0
ชาย	39	60.0
รวม	65	100.0
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	12	18.5
26-35 ปี	23	35.4
36-45 ปี	15	23.1
มากกว่า 45 ปี	15	23.1
รวม	65	100.0
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	5	7.7
ประถมศึกษา	15	23.1
มัธยมศึกษา	35	53.8
สูงกว่ามัธยมศึกษา	2	3.1
อื่นๆ	8	12.3
รวม	65	100.0
ภูมิลำเนา		
กรุงเทพฯ	23	35.4
ต่างจังหวัด	42	64.6
รวม	65	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	21	32.3
สมรส (อยู่ด้วยกัน)	26	40.0
สมรส (แยกกันอยู่)	7	10.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส	9	13.8
หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)	2	3.1
รวม	65	100.0
อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	11	16.9
รับจ้าง	20	30.8
ค้าขาย	16	24.6
พนักงานบริษัท	11	16.9
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	7	10.8
รวม	65	100.0
รายได้จากการประกอบอาชีพ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท	13	20.0
2,001-4,000 บาท	18	27.7
4,001-6,000 บาท	18	27.7
6,001-8,000 บาท	12	18.5
8,001 บาท ขึ้นไป	4	6.2
รวม	65	100.0
อาชีพของคู่สมรส		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	28	43.1
รับจ้าง	18	27.7
ค้าขาย	15	23.1
พนักงานบริษัท	4	6.1
รวม	65	100.0
รายได้จากการประกอบอาชีพของคู่สมรส		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท	3	8.1
2,001-4,000 บาท	11	29.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4,001-6,000 บาท	16	43.2
6,001-8,000 บาท	5	13.5
8,001 บาท ขึ้นไป	2	5.4
รวม	37	100.0
รายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ย		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท	4	6.2
2,001-4,000 บาท	11	16.9
4,001-6,000 บาท	11	16.9
6,001-8,000 บาท	19	29.2
8,001 บาท ขึ้นไป	20	30.8
รวม	65	100.0
บุตร		
ไม่มีบุตร	37	56.9
1 คน	17	26.2
2 คน	6	9.2
3 คน	4	6.2
4 คน	1	1.5
รวม	65	100.0

จากตารางที่ 4.1

เพศ คนพิการที่มาใช้บริการ เป็นชายร้อยละ 60.0 และเป็นหญิง (ร้อยละ 40.0)

อายุ คนพิการที่มาใช้บริการ ร้อยละ 35.4 มีอายุ 26-35 ปี รองลงมา มีอายุ 36-45 ปี และ มากกว่า 45 ปี ร้อยละ 23.1 เท่ากัน และ อายุไม่เกิน 25 ปี ร้อยละ 18.5

ระดับการศึกษา คนพิการที่มาใช้บริการ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 53.8 รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 23.1 ไม่มีการศึกษา ร้อยละ 7.7

ภูมิลำเนา คนพิการที่มาใช้บริการ เป็นคนต่างจังหวัด ร้อยละ 64.6 เป็นกรุงเทพฯ ร้อยละ 35.4

สถานภาพสมรส คนพิการที่มาใช้บริการ สมรส (อยู่ด้วยกัน) ร้อยละ 40.0 เป็นโสด ร้อยละ 32.3 อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส ร้อยละ 13.8 สมรส (แยกกันอยู่) ร้อยละ 10.8 หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต) ร้อยละ 3.1

อาชีพ คนพิการที่มาใช้บริการ มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 30.8 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย ร้อยละ 24.6 เป็นพนักงานบริษัท และ ไม่ได้ประกอบอาชีพ เท่ากัน ร้อยละ 16.9 และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 10.8

รายได้จากการประกอบอาชีพ คนพิการที่มาใช้บริการ มีรายได้ 2,001-4,000 บาท ต่อเดือน และ 4,001-6,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 27.7 เท่ากัน รองลงมา มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 20.0 รายได้ 6,001-8,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 18.5 และ รายได้ 8,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ร้อยละ 6.2

อาชีพของคู่สมรส คนพิการที่มาใช้บริการ คู่สมรสไม่ได้ประกอบอาชีพ ร้อยละ 43.1 รับจ้าง ร้อยละ 27.7 ค้าขาย ร้อยละ 23.1 พนักงานบริษัท ร้อยละ 6.1

รายได้จากการประกอบอาชีพของคู่สมรส คนพิการที่มาใช้บริการ มีรายได้ 4,001-6,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 43.2 รองลงมา มีรายได้ 2,001-4,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 29.7 รายได้ 6,001-8,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 13.5 รายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 8.1 และ รายได้ 8,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ร้อยละ 5.4

รายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ย คนพิการที่มาใช้บริการ มีรายได้ครอบครัว 8,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ร้อยละ 30.8 รองลงมา มีรายได้ครอบครัว 6,001-8,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 29.2 และมีรายได้ 4,001-6,000 บาทต่อเดือน และ 2,001-4,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 16.9 เท่ากัน และ กลุ่มน้อยที่สุด มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 6.2

บุตร คนพิการที่มาใช้บริการ ไม่มีบุตร ร้อยละ 56.9 สำหรับผู้ที่มีบุตร มีบุตร 1 คน ร้อยละ 26.2

ตารางที่ 4.2
ประเภทความพิการ

ประเภทความพิการ	จำนวน	ร้อยละ
ทางการได้ยิน/สื่อความหมาย เช่น เป็นใบ้ หูหนวก	27	41.5
ทางกาย/การเคลื่อนไหว เช่น ขาขาด แขนขาด อัมพฤกษ์	24	36.9
ทางการมองเห็น/สายตา เช่น ตาบอด	12	18.5
ทางจิต/พฤติกรรม เช่น โรคประสาท โรคจิต	6	9.2

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (n=65)

จากตารางที่ 4.2 คนพิการที่มาใช้บริการ มีความพิการทางด้านทางการได้ยิน/สื่อความหมายเช่น เป็นใบ้ หูหนวก ร้อยละ 41.5 รองลงมา มีความพิการทางกาย/การเคลื่อนไหว เช่น ขาขาด แขนขาด อัมพฤกษ์ ร้อยละ 36.9 พิการทางการมองเห็น/สายตา เช่น ตาบอด ร้อยละ 18.5 พิการทางจิต/พฤติกรรม เช่น โรคประสาท โรคจิต ร้อยละ 9.2 โดยไม่มีคนพิการทางสติปัญญา/การเรียนรู้ เช่น ปัญญาอ่อน มาใช้บริการเลย

ตารางที่ 4.3
บริการที่คนพิการเคยใช้

บริการที่เคยใช้	จำนวน	ร้อยละ
จดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	44	67.7
ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ	36	55.4
หางานสำหรับคนพิการ	15	23.1
ข้อมูลพื้นฐานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	13	20.0
สงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ	8	12.3
ยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ	6	9.2
สงเคราะห์กายอุปกรณ์ (รถโยก/รถเข็น)	4	6.2
รับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์	2	3.1
อื่น ๆ	2	3.1

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (n=65)

จากตารางที่ 4.3 คนพิการที่มาใช้บริการ เคยมาใช้บริการจดทะเบียนคนพิการ/ ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ ร้อยละ 67.7 รองลงมา เคยมาใช้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ ร้อยละ 55.4

ตารางที่ 4.4

ปัญหาที่เคยประสบขณะมาใช้บริการ

ปัญหาในขณะมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	64	98.5
เคย	1	1.5
รวม	65	100.0

จากตารางที่ 4.4 คนพิการที่มาใช้บริการ เกือบทั้งหมด ไม่เคยประสบปัญหา ร้อยละ 98.5 เคยประสบปัญหาขณะมาใช้บริการเพียง 1 คน ร้อยละ 1.5 โดยประสบปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และไม่ได้รับความสะดวกหลาย ๆ เรื่อง

ตารางที่ 4.5

ประเภทบริการที่คนพิการมาใช้ในครั้งนี้

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
จดทะเบียนคนพิการ/ต่อสมุดประจำตัวคนพิการ	37	56.9
ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ	36	55.4
สงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ	18	27.7
ยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ	15	23.1
ข้อมูลพื้นฐานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	11	16.9
หางานสำหรับคนพิการ	8	12.3
รับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์	3	4.6
สงเคราะห์กายอุปกรณ์ (รถโยก/รถเข็น)	2	3.1

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (n=65)

จากตารางที่ 4.5 คนพิการที่มาใช้บริการ ในครั้งนี้มาใช้บริการ จดทะเบียน คนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ ร้อยละ 56.9 รองลงมา มาใช้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ ร้อยละ 55.4

ตารางที่ 4.6

ความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ

ประโยชน์	จำนวน	ร้อยละ
มาก	52	80.0
ปานกลาง	13	20.0
รวม	65	100.0

จากตารางที่ 4.6 คนพิการที่มาใช้บริการ ร้อยละ 80.0 เห็นว่าตนเองได้รับประโยชน์มากจากบริการของศูนย์บริการร่วม และ ร้อยละ 20.0 เห็นว่าตนเองได้รับประโยชน์ในระดับปานกลาง จากบริการของศูนย์บริการร่วม

ตารางที่ 4.7

ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ ณ ศูนย์บริการร่วมในปัจจุบัน

ความเพียงพอ	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอ	64	98.5
ไม่เพียงพอ	1	1.5
รวม	65	100.0

จากตารางที่ 4.7 คนพิการที่มาใช้บริการ ร้อยละ 98.5 เห็นว่าจำนวนบริการที่มีอยู่ ณ ศูนย์บริการร่วมในปัจจุบัน มีความเพียงพอต่อความต้องการ มีเพียงร้อยละ 1.5 ที่เห็นว่าไม่เพียงพอ

ส่วนที่ 2 ความต้องการของคนพิการต่องานบริการศูนย์บริการร่วม

ข้อมูลความต้องการของคนพิการต่องานบริการ ประกอบด้วย 6 ด้าน

1. สิ่งอำนวยความสะดวก
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ
4. การประชาสัมพันธ์
5. บริการ
6. ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 4.8

ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความต้องการ			รวม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย				
สถานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ติดต่อสะดวก	63 (96.9)	2 (3.1)	- -	65 (100.0)	2.97	0.174	มาก
ความสะดวกเรียบร้อยเป็นระเบียบ	59 (90.8)	5 (7.7)	1 (1.5)	65 (100.0)	2.89	0.359	มาก
เก้าอี้นั่ง รถเข็น ไม่ทำ เพียงพอ สำหรับผู้รับบริการ	51 (78.5)	7 (10.8)	7 (10.8)	65 (100.0)	2.68	0.664	มาก
มีวัสดุอุปกรณ์ให้บริการ เช่น ปากกา หมึกลบคำผิด ที่พิมพ์ลายนิ้วมือ	49 (75.4)	10 (15.4)	6 (9.2)	65 (100.0)	2.66	0.644	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะอยู่ที่ด้านหน้า ของหน่วยงาน	43 (66.2)	10 (15.4)	12 (18.5)	65 (100.0)	2.48	0.793	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความต้องการ			รวม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มาก	ปาน กลาง	น้อย				
มีทางลาด ทางเดินเท้าและห้องน้ำ สำหรับคนพิการ	41 (63.1)	11 (16.9)	13 (20.0)	65 (100.0)	2.43	0.810	มาก
จัดให้มีกระดานข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ที่ทันต่อเหตุการณ์	35 (53.8)	12 (18.5)	18 (27.7)	65 (100.0)	2.26	0.871	ปาน กลาง
มีเครื่องหมายบอก ทางเข้า-ออก มองเห็นชัดเจนหรือมีเสียงหรือสัมผัส ได้	33 (50.8)	16 (24.6)	16 (24.6)	65 (100.0)	2.26	0.834	ปาน กลาง
บริเวณรอบ ๆ หน่วยงานได้ตกแต่ง ต้นไม้ไว้สวยงามและร่มรื่น ไม่รุงรัง	18 (27.7)	16 (24.6)	31 (47.7)	65 (100.0)	1.80	0.851	ปาน กลาง
มีพื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	11 (16.9)	10 (15.4)	44 (67.7)	65 (100.0)	1.49	0.773	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					2.39	0.464	มาก

จากตารางที่ 4.8 คนพิการที่มาใช้บริการในศูนย์บริการร่วม มีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39) โดยคนพิการต้องการให้สถานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ติดต่อดวง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97) รองลงมา ต้องการความสะดวกเรียบร้อยเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89) ส่วนการจัดการให้มีกระดานข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่ทันต่อเหตุการณ์ และเครื่องหมายบอกทางเข้า-ออกมองเห็นชัดเจนหรือมีเสียงหรือสัมผัสได้ มีความต้องการปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26) เท่า ๆ กัน ส่วนพื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย นั้น มีความต้องการในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.49)

ตารางที่ 4.9
ความต้องการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความต้องการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ระดับความต้องการ			รวม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย				
เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยคำพูดที่ สุภาพเป็นกันเอง	31 (47.7)	31 (47.7)	3 (4.6)	65 (100.0)	2.43	0.585	มาก
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบ อย่างเท่าเทียมกัน	34 (52.3)	21 (32.3)	10 (15.4)	65 (100.0)	2.37	0.741	มาก
เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ	33 (50.8)	22 (33.8)	10 (15.4)	65 (100.0)	2.35	0.738	มาก
เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ทราบทันที	31 (47.7)	25 (38.5)	9 (13.8)	65 (100.0)	2.34	0.713	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้อย่าง ชัดเจนในเรื่องที่ขอรับคำปรึกษา	30 (46.2)	26 (40.0)	9 (13.8)	65 (100.0)	2.32	0.709	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ไม่แสดง พฤติกรรมที่ไม่พอใจหรือทำท่า รังเกียจ	29 (44.6)	27 (41.5)	9 (13.8)	65 (100.0)	2.31	0.705	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	27 (41.5)	30 (46.2)	8 (12.3)	65 (100.0)	2.29	0.678	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ไม่หวังผลตอบแทนและ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน ในการให้บริการ	30 (46.2)	23 (35.4)	12 (18.5)	65 (100.0)	2.28	0.761	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและส่งต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	25 (38.5)	24 (36.9)	16 (24.6)	65 (100.0)	2.14	0.788	ปานกลาง
มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ เพียงพอ	23 (35.4)	25 (38.5)	17 (26.2)	65 (100.0)	2.09	0.785	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.29	0.606	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 คนพิการที่มาใช้บริการในศูนย์บริการร่วม มีความต้องการบริการด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29) โดยคนพิการต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยคำพูดที่สุภาพเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43) รองลงมาต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37) ส่วนจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ นั้น มีความต้องการในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09)

ตารางที่ 4.10
ความต้องการขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

ความต้องการ ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	ระดับความต้องการ			รวม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย				
ให้บริการเบ็ดเสร็จใช้ได้ครั้งเดียว	47 (72.3)	12 (18.5)	6 (9.2)	65 (100.0)	2.63	0.651	มาก
เพิ่มเวลาให้บริการก่อนเวลาราชการ ในเวลา 07.30-08.30 น.	22 (33.8)	5 (7.7)	38 (58.5)	65 (100.0)	1.75	0.936	ปานกลาง
การลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน	12 (18.5)	9 (13.8)	44 (67.7)	65 (100.0)	1.51	0.793	น้อย
มีแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจต่อบริการที่จัดขึ้น	11 (16.9)	10 (15.4)	44 (67.7)	65 (100.0)	1.49	0.773	น้อย
จัดให้มีบัตรคิวรับบริการตามลำดับ	10 (15.4)	6 (9.2)	49 (75.4)	65 (100.0)	1.40	0.746	น้อย
ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ เดือนละ 2 ครั้ง	8 (12.3)	9 (13.8)	48 (73.8)	65 (100.0)	1.38	0.700	น้อย
ลดจำนวนเอกสารที่ต้องใช้เพื่อการขอรับบริการ	10 (15.4)	3 (4.6)	52 (80.0)	65 (100.0)	1.35	0.738	น้อย
เพิ่มเวลาให้บริการ ในเวลา 12.00-13.00 น.	8 (12.3)	2 (3.1)	55 (84.6)	65 (100.0)	1.28	0.673	น้อย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความต้องการ ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	ระดับความต้องการ			รวม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มาก	ปาน กลาง	น้อย				
ขอรับบริการผ่านทางระบบ อินเทอร์เน็ต	5 (7.7)	7 (10.8)	53 (81.5)	65 (100.0)	1.26	0.594	น้อย
เพิ่มเวลาให้บริการหลังเวลาราชการ ในเวลา 16.30-17.30 น.	6 (9.2)	3 (4.6)	56 (86.2)	65 (100.0)	1.23	0.606	น้อย
เพิ่มเวลาให้บริการทั้งวันเสาร์และ วันอาทิตย์	4 (6.2)	2 (3.1)	59 (90.8)	65 (100.0)	1.15	0.507	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					1.50	0.437	น้อย

จากตารางที่ 4.10 คนพิการที่มาใช้บริการในศูนย์บริการร่วม มีความต้องการบริการ
ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50) โดยคนพิการต้องการบริการ
ที่เบ็ดเสร็จใช้ได้ในครั้งเดียว ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63) รองลงมา ต้องการการเพิ่มเวลา
ให้บริการก่อนเวลาราชการ ในเวลา 07.30-08.30 น. ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.75)
ส่วนการเพิ่มเวลาให้บริการทั้งวันเสาร์และวันอาทิตย์ มีความต้องการในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 1.38)

ตารางที่ 4.11

ความต้องการการประชาสัมพันธ์

ความต้องการ การประชาสัมพันธ์	ระดับความต้องการ			รวม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มาก	ปาน กลาง	น้อย				
วิทยุ	32 (49.2)	9 (13.8)	24 (36.9)	65 (100.0)	2.12	0.927	ปานกลาง
โทรทัศน์	32 (49.2)	8 (12.3)	25 (38.5)	65 (100.0)	2.11	0.937	ปานกลาง

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความต้องการ การประชาสัมพันธ์	ระดับความต้องการ			รวม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มาก	ปาน กลาง	น้อย				
หนังสือพิมพ์	18 (27.7)	9 (13.8)	38 (58.5)	65 (100.0)	1.69	0.883	ปานกลาง
แผ่นพับ	12 (18.5)	18 (27.7)	35 (53.8)	65 (100.0)	1.65	0.779	น้อย
อาสาสมัคร	11 (16.9)	8 (12.3)	46 (70.8)	65 (100.0)	1.46	0.772	น้อย
โปสเตอร์	9 (13.8)	11 (16.9)	45 (69.2)	65 (100.0)	1.45	0.730	น้อย
กระดานข่าวในชุมชน	9 (13.8)	7 (6.2)	49 (80.0)	65 (100.0)	1.38	0.722	น้อย
นิตยสาร	9 (13.8)	4 (6.2)	52 (80.0)	65 (100.0)	1.34	0.713	น้อย
วิทยุชุมชน	9 (13.8)	2 (3.1)	54 (83.1)	65 (100.0)	1.31	0.705	น้อย
อินเทอร์เน็ต	7 (10.8)	7 (10.8)	51 (78.5)	65 (100.0)	1.32	0.664	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					1.58	0.554	น้อย

จากตารางที่ 4.11 คนพิการที่มาใช้บริการในศูนย์บริการร่วม มีความต้องการบริการด้านการประชาสัมพันธ์ ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58) โดยคนพิการต้องการการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12) รองลงมา การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11) ส่วนการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุชุมชน มีความต้องการในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.31)

ตารางที่ 4.12
ความต้องการบริการ

ความต้องการ ด้านบริการ	ระดับความต้องการ			รวม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย				
จดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุด ประจำตัวคนพิการ	55 (84.6)	6 (9.2)	4 (6.2)	65 (100.0)	2.78	0.545	มาก
บริการแบบเบ็ดเสร็จ	48 (73.8)	13 (20.0)	4 (6.2)	65 (100.0)	2.68	0.589	มาก
บริการให้คำปรึกษา	47 (72.3)	14 (21.5)	4 (6.2)	65 (100.0)	2.66	0.594	มาก
หางานสำหรับคนพิการ	49 (75.4)	6 (9.2)	10 (15.4)	65 (100.0)	2.60	0.746	มาก
รับยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟู สมรรถภาพคนพิการ	50 (76.9)	4 (6.2)	11 (16.9)	65 (100.0)	2.60	0.766	มาก
ให้การสงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ	47 (72.3)	9 (13.8)	9 (13.8)	65 (100.0)	2.58	0.727	มาก
ความรวดเร็ว	39 (60.0)	23 (35.4)	3 (4.6)	65 (100.0)	2.55	0.587	มาก
ให้การสงเคราะห์กายอุปกรณ์ (รถโยก/รถเข็น)	46 (70.8)	6 (9.2)	13 (20.0)	65 (100.0)	2.51	0.812	มาก
ให้รับข้อมูลพื้นฐาน กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	41 (63.1)	12 (18.5)	12 (18.5)	65 (100.0)	2.45	0.791	มาก
รับเข้าสถานสงเคราะห์	40 (61.5)	6 (9.2)	19 (29.2)	65 (100.0)	2.32	0.903	ปานกลาง
บริการรับเรื่องร้องทุกข์	34 (52.3)	10 (15.4)	21 (32.3)	65 (100.0)	2.20	0.905	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ความต้องการ ด้านบริการ	ระดับความต้องการ			รวม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มาก	ปาน กลาง	น้อย				
บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ	29 (44.6)	6 (9.2)	30 (46.2)	65 (100.0)	1.98	0.960	ปานกลาง
บริการสงเคราะห์อื่น ๆ	25 (38.5)	5 (7.7)	35 (53.8)	65 (100.0)	1.85	0.956	ปานกลาง
ส่งต่อหน่วยงานอื่นที่สามารถ ให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับ ความต้องการ	8 (12.3)	7 (10.8)	50 (76.9)	65 (100.0)	1.35	0.694	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					2.37	0.520	มาก

จากตารางที่ 4.12 คนพิการที่มาใช้บริการในศูนย์บริการร่วม มีความต้องการบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37) โดยคนพิการต้องการจดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78) รองลงมา ต้องการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68) ในระดับปานกลาง ส่วนการส่งต่อหน่วยงานอื่นที่สามารถให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการ มีความต้องการในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.85)

ตารางที่ 4.13

ความต้องการข้อมูลข่าวสาร

ความต้องการ ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความต้องการ			รวม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มาก	ปาน กลาง	น้อย				
ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ	42 (64.6)	22 (33.8)	1 (1.5)	65 (100.0)	2.63	0.517	มาก
เงินทุนประกอบอาชีพ	29 (44.6)	20 (30.8)	16 (24.6)	65 (100.0)	2.20	0.814	ปานกลาง

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความต้องการ ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความต้องการ			รวม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มาก	ปาน กลาง	น้อย				
จัดหางานของคนพิการ	26 (40.0)	23 (35.4)	16 (24.6)	65 (100.0)	2.15	0.795	ปานกลาง
เบี้ยยังชีพ/เงินสงเคราะห์ครอบครัว คนพิการ	27 (41.5)	20 (30.8)	18 (27.7)	65 (100.0)	2.14	0.827	ปานกลาง
การฝึกอาชีพ	25 (38.5)	21 (32.3)	19 (29.2)	65 (100.0)	2.09	0.824	ปานกลาง
การศึกษา	22 (33.8)	19 (29.2)	24 (36.9)	65 (100.0)	1.97	0.847	ปานกลาง
หน่วยงานจัดทำอุปกรณ์กายเทียม ของคนพิการ	24 (36.9)	15 (23.1)	26 (40.0)	65 (100.0)	1.97	0.883	ปานกลาง
อาสาสมัครดูแลคนพิการที่บ้าน	12 (18.5)	6 (9.2)	47 (72.3)	65 (100.0)	1.46	0.792	น้อย
ข้อมูลโครงการบ้านเอื้ออาทร การเคหะแห่งชาติ บ้านมั่นคง	7 (10.8)	16 (24.6)	42 (64.6)	65 (100.0)	1.46	0.686	น้อย
ข้อมูลสถานธนาถนุเคราะห์	2 (3.1)	9 (13.8)	54 (83.1)	65 (100.0)	1.20	0.474	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					1.93	0.545	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 คนพิการที่มาใช้บริการ มีความต้องการข้อมูลข่าวสาร ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93) โดยคนพิการต้องการข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63) รองลงมา ต้องการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเงินทุนในการประกอบอาชีพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20) ในระดับปานกลาง ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสถานธนาถนุเคราะห์ มีความต้องการในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.20)

ตารางที่ 4.14

สรุปภาพรวมความต้องการบริการของคนพิการ

ความต้องการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
สิ่งอำนวยความสะดวก	2.39	0.464	มาก
บริการ	2.37	0.520	มาก
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	2.29	0.660	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสาร	1.93	0.545	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์	1.58	0.554	น้อย
ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	1.50	0.437	น้อย
ความต้องการของผู้พิการต่องานบริการศูนย์ฯ โดยรวม	2.02	0.366	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 คนพิการที่มาใช้บริการในศูนย์บริการร่วม มีความต้องการงานบริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02) โดยคนพิการต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ต้องการบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37) ส่วนบริการขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ นั้น มีความต้องการในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50)

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของคนพิการกับความ ต้องการบริการ

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของคนพิการกับความ ต้องการ ทั้ง 6 ด้าน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ หมายเลข 1-6 แทนบริการแต่ละด้าน ดังนี้

- 1 หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก
- 2 หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 3 หมายถึง ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ
- 4 หมายถึง การประชาสัมพันธ์
- 5 หมายถึง บริการ
- 6 หมายถึง ข้อมูลข่าวสาร

ผลการเปรียบเทียบ ปรากฏดังนี้

1. เพศกับความต้องการงานบริการ

ตารางที่ 4.15

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความต้องการงานบริการ

เพศ	1	2	3	4	5	6
ชาย	2.31	2.28	1.51	1.64	2.51	2.04
หญิง	2.45	2.30	1.48	1.55	2.27	1.85
ค่าความแตกต่าง	0.14	0.02	0.03	0.09	0.24	0.19
ผลการเปรียบเทียบ	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง

*มีผลต่างค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

จากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม พบว่า คนพิการที่มาใช้บริการ มีความต้องการงานบริการงานของศูนย์บริการร่วม เกือบทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นงานบริการ และงานข้อมูลข่าวสาร โดยเพศชายมีความต้องการงานบริการ และข้อมูลข่าวสาร มากกว่าเพศหญิง ค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.24 และ 0.19 ตามลำดับ

2. อายุกับความต้องการงานบริการ

ตารางที่ 4.16

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความต้องการงานบริการ

อายุ	1	2	3	4	5	6
ไม่เกิน 35 ปี	2.38	2.22	1.50	1.59	2.31	1.90
ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป	2.41	2.37	1.49	1.57	2.43	1.96
ค่าความแตกต่าง	0.03	0.15	0.01	0.02	0.12	0.06
ผลการเปรียบเทียบ	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง

*มีผลต่างค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

จากตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม พบว่า คนพิการที่มาใช้บริการ มีความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษาต่อความต้องการงานบริการ

ตารางที่ 4.17

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา
กับความต้องการงานบริการ

การศึกษา	1	2	3	4	5	6
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	2.41	2.50	1.42	1.49	2.43	1.93
มัธยมศึกษา ขึ้นไป	2.38	2.20	1.53	1.62	2.34	1.92
ค่าความ แตกต่าง	0.03	0.30	0.11	0.13	0.09	0.01
ผลการ เปรียบเทียบ	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง

*มีผลต่างค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

จากตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความต้องการงานบริการศูนย์บริการร่วม พบว่า คนพิการที่มาใช้บริการ มีความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม เกือบทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยคนพิการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความต้องการงานบริการมากกว่าคนพิการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป

4. ภูมิลำนากับความต้องการงานบริการ

ตารางที่ 4.18

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภูมิลำนากับ

ความต้องการงานบริการ

ภูมิลำนา	1	2	3	4	5	6
กรุงเทพ	2.34	2.29	1.49	1.57	2.35	1.88
ต่างจังหวัด	2.42	2.29	1.50	1.59	2.37	1.95
ค่าความแตกต่าง	0.08	0.00	0.01	0.02	0.02	0.07
ผลการเปรียบเทียบ	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง

*ผลต่างค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

จากตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภูมิลำนากับความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม พบว่า คนพิการที่มาใช้บริการ มีความต้องการบริการของศูนย์บริการร่วม ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

5. สถานภาพสมรสกับความต้องการงานบริการ

ตารางที่ 4.19

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับ

ความต้องการงานบริการ

สถานภาพสมรส	1	2	3	4	5	6
โสด	2.28	2.08	1.46	1.51	2.23	1.95
สมรสแล้ว	2.45	2.40	1.51	1.62	2.43	1.92
ค่าความแตกต่าง	0.17	0.32	0.05	0.11	0.20	0.03
ผลการเปรียบเทียบ	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง

*ผลต่างค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

จากตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความ ต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม พบว่า คนพิการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน และมา ใช้บริการ มีความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม เกือบทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และบริการโดย คนพิการที่สมรสแล้ว ต้องการบริการมากกว่าคนพิการที่เป็นโสด (ค่าแตกต่างเท่ากับ 0.17 และ 0.32 ตามลำดับ)

6. อาชีพกับความต้องการงานบริการ

ตารางที่ 4.20

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับ
ความต้องการงานบริการ

อาชีพ	1	2	3	4	5	6
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2.23	2.20	1.50	1.48	2.08	1.77
ประกอบอาชีพ	2.43	2.31	1.49	1.60	2.42	1.96
ค่าความแตกต่าง	0.20	0.11	0.01	0.12	0.34	0.19
ผลการเปรียบเทียบ	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง

*มีผลต่างค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

จากตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความ ต้องการงาน บริการของศูนย์บริการร่วม พบว่า คนพิการที่มาใช้บริการ มีความต้องการงานบริการของ ศูนย์บริการร่วม เกือบทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น สิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และข้อมูล ข่าวสาร คนพิการที่ประกอบอาชีพมีความต้องการมากกว่าคนพิการที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ

7. การประกอบอาชีพของคู่สมรสกับความต้องการงานบริการ

ตารางที่ 4.21

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการประกอบอาชีพของ
คู่สมรสกับความต้องการงานบริการ

อาชีพคู่สมรส	1	2	3	4	5	6
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2.40	2.42	1.49	1.16	2.09	1.90
ประกอบอาชีพ	2.44	2.36	1.51	1.68	2.46	1.92
ค่าความแตกต่าง	0.04	0.06	0.02	0.52	0.37	0.02
ผลการเปรียบเทียบ	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง

*มีผลต่างค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

จากตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการประกอบอาชีพของคู่สมรสกับความต้องการงานบริการศูนย์บริการร่วม พบว่า คนพิการที่มาใช้บริการ มีความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม เกือบทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น การประชาสัมพันธ์และบริการ คนพิการที่คู่สมรสประกอบอาชีพต้องการบริการมากกว่าคนพิการที่คู่สมรสไม่ได้ประกอบอาชีพ

8. รายได้กับความต้องการงานบริการ

ตารางที่ 4.22

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับ
ความต้องการงานบริการ

รายได้	1	2	3	4	5	6
ไม่เกิน 4,000 บาท	2.28	2.08	1.40	1.46	2.15	1.76
4,000 บาท ขึ้นไป	2.49	2.49	1.58	1.69	2.56	2.08
ค่าความแตกต่าง	0.21	0.41	0.18	0.23	0.41	0.32
ผลการเปรียบเทียบ	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง

*มีผลต่างค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

จากตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับความต้องการบริการศูนย์บริการร่วม พบว่า คนพิการที่มาใช้บริการ มีความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม ทุกด้าน แตกต่างกัน

9. คู่สมรสมีรายได้กับความต้องการงานบริการ

ตารางที่ 4.23

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ของคู่สมรส
กับความต้องการงานบริการ

รายได้ คู่สมรส	1	2	3	4	5	6
ไม่เกิน 4,000 บาท	2.26	2.05	1.24	1.33	2.37	1.71
4,000 บาท ขึ้นไป	2.57	2.59	1.69	1.88	2.57	2.15
ผลการเปรียบเทียบ	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง

*มีผลต่างค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

จากตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้คู่สมรสกับความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม พบว่า คนพิการที่มาใช้บริการ มีความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม ทุกด้าน แตกต่างกัน

10. รายได้ครอบครัวกับความต้องการงานบริการ

ตารางที่ 4.24

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ครอบครัว
กับความต้องการงานบริการ

รายได้ครอบครัว	1	2	3	4	5	6
ไม่เกิน 6,000 บาท	2.29	2.16	1.43	1.43	2.22	1.81
6,001 บาทขึ้นไป	2.46	2.38	1.54	1.69	2.47	2.01
ค่าความแตกต่าง	0.17	0.22	0.11	0.26	0.25	0.20
ผลการเปรียบเทียบ	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง

*มีผลต่างค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

จากตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ครอบครัวกับความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม พบว่า คนพิการที่มาใช้บริการ มีความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม เกือบทุกด้าน แตกต่างกัน ยกเว้น ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คนพิการที่มีรายได้ครอบครัวตั้งแต่ 6,001 บาทขึ้นไป ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ บริการ และข้อมูลข่าวสาร มากกว่าคนพิการที่มีรายได้ครอบครัวไม่เกิน 6,000 บาท

11. จำนวนบุตรกับความต้องการงานบริการ

ตารางที่ 4.25

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจำนวนบุตรกับความ
ความต้องการงานบริการ

บุตร	1	2	3	4	5	6
ไม่มีบุตร	2.36	2.19	1.44	1.53	2.34	1.92
บุตร	2.43	2.43	1.57	1.66	2.40	1.94
ค่าความแตกต่าง	0.07	0.24	0.13	0.13	0.06	0.02
ผลการเปรียบเทียบ	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง

*มีผลต่างค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

จากตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจำนวนบุตรกับความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม พบว่า คนพิการที่มาใช้บริการ มีความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วม เกือบทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คนพิการที่มีบุตรต้องการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากกว่าคนพิการที่ไม่มีบุตร

ตารางที่ 4.26
สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะ
ส่วนบุคคลกับความต้องการ

ลักษณะส่วนบุคคล	1	2	3	4	5	6
เพศ	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
อายุ	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง
ระดับการศึกษา	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง
ภูมิลำเนา	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง
สถานภาพสมรส	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง
อาชีพ	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
รายได้	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
อาชีพคู่สมรส	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง
รายได้คู่สมรส	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
รายได้ครอบครัว	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
บุตร	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง

จากตารางที่ 4.26 สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความต้องการ พบว่า

1. รายได้กับรายได้คู่สมรส ของคนพิการที่แตกต่างกัน ความต้องการงานบริการ จากศูนย์บริการร่วม ทุกด้านมีความแตกต่างกัน
2. อายุกับภูมิลำเนา ของคนพิการที่แตกต่างกัน มีความต้องการงานบริการของ ศูนย์บริการร่วม ทุกด้านไม่แตกต่างกัน
3. เพศ ของคนพิการที่แตกต่างกัน มีความต้องการงานบริการ เกือบทุกด้านของ ศูนย์บริการร่วมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น บริการ และข้อมูลข่าวสาร คนพิการมีความต้องการที่ แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษา ของคนพิการที่แตกต่างกัน มีความต้องการงานบริการ เกือบ ทุกด้านของศูนย์บริการร่วมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ คนพิการมี ความต้องการที่แตกต่างกัน
5. บุตร ของคนพิการที่แตกต่างกัน มีความต้องการงานบริการ เกือบทุกด้านของ ศูนย์บริการร่วมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คนพิการมีความต้องการที่ แตกต่างกัน
6. รายได้ครอบครัว ของคนพิการที่แตกต่างกัน มีความต้องการงานบริการ เกือบ ทุกด้านของศูนย์บริการร่วมมีความแตกต่างกัน ยกเว้น ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คนพิการ มีความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน
7. สถานภาพสมรส/อาชีพ/อาชีพของคู่สมรส ของคนพิการที่แตกต่างกัน มี ความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วมด้านบริการ ที่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของคนพิการ

ข้อเสนอแนะที่คนพิการมีต่องานบริการในศูนย์บริการร่วม 5 เรื่อง ดังนี้

1. ควรตั้งหน่วยงานใกล้ถนน มีทางเท้า ทางลาด ป้ายบอกทาง สำหรับคนพิการ มาถึงจุดให้บริการ
2. ควรจัดให้มีห้องให้คำปรึกษาสำหรับผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถ เปิดเผยเรื่องราว ปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องการแก้ไข
3. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ของคนพิการ ให้ทั่วถึง
4. เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อคนพิการด้วยความเป็นธรรมชาติ
5. ควรให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อลดระยะเวลาการเดินทาง

การอภิปรายผล

จากการศึกษาทัศนคติของคณพิการต่อบริการที่จัดโดยศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาลังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้ศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจ สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. คุณลักษณะของคนพิการที่มาใช้บริการ

เพศและอายุ

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศคนพิการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และอายุ โดยคนพิการมีอายุระหว่าง 26-35 ปี นั้น ข้อค้นพบดังกล่าวไม่มีความแตกต่างกันกับความต้องการงานบริการในศูนย์บริการร่วม ทั้ง 6 ด้าน เป็นเพราะจำนวนผู้รับบริการในแต่ละเดือนที่มาใช้บริการที่เป็นหญิงและชายมีไม่เท่ากัน จึงไม่สามารถสรุปได้ว่า เพศและอายุมีความแตกต่างหรือไม่แตกต่างจากการใช้บริการในศูนย์บริการร่วม

การศึกษาและรายได้

คนพิการ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด รองลงมา คือ ระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีรายได้ตั้งแต่ 2,001-6,000 บาท สามารถบ่งชี้ได้ว่าคนพิการมีระดับการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น สืบเนื่องจากพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการทางการศึกษาในวัยเรียนระบบการศึกษาในโรงเรียน ตั้งแต่การศึกษาระดับภาคบังคับ การศึกษาสายสามัญ หรือ อุดมศึกษา ตามแผนการศึกษาแห่งชาติ การเรียนในโรงเรียนพิเศษเฉพาะทาง การศึกษานอกโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัยต่อเนื่องตลอดชีวิต เป็นทางเลือกให้คนพิการได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ พัฒนาทักษะ ความสามารถในด้านต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ ประกอบกับมีหน่วยงานใกล้เคียงบริเวณศูนย์บริการร่วม เขต 1 เช่น ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรม คนพิการแห่งประเทศไทยและแปซิฟิก (APCD) โรงเรียนสอนคนตาบอด กรุงเทพมหานคร โรงเรียนอานวยศิลป์ โรงเรียนศรีอยุธยา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งมีคนพิการศึกษาเล่าเรียน จึงเป็นไปได้ที่มีคนพิการที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้นมาใช้บริการ อีกทั้งบริเวณศูนย์บริการร่วม เขต 1 ป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร เป็นแห่งธุรกิจการค้าขาย รับจ้าง หน่วยงานราชการ เป็นไปได้ว่าคนพิการจะมีรายได้จากการประกอบอาชีพ เฉลี่ย 2,001-6,000 บาท จากค่าจ้างขั้นต่ำของกรุงเทพมหานครเท่ากับ 203 บาท/วัน ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำ กล่าวคือ ร้อยละ 69.9 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 3,000 บาท ร้อยละ 18.1 มีรายได้ระหว่าง 3,001-5,000 บาท และร้อยละ 11.9 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 5,001 บาท และสำนักส่งเสริมและพิทักษ์

คนพิการ ที่พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำ กล่าวคือ ร้อยละ 69.17 มีรายได้ต่ำกว่าเดือนละ 3,000 บาท

ภูมิฐานะและการประกอบอาชีพ

คนพิการมีภูมิฐานะอยู่ในต่างจังหวัด มากที่สุด ข้อค้นพบบ่งชี้ว่าสอดคล้องกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่พบว่า คนพิการส่วนใหญ่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รองลงมาคือ ภาคเหนือ สำหรับภาคกลางและภาคใต้ มีจำนวนใกล้เคียงกัน กรุงเทพมหานครมีจำนวนน้อยที่สุด และสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ ที่พบว่า คนพิการอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด คือร้อยละ 37.78 รองลงมาอยู่ในภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคใต้ สำหรับกรุงเทพมหานครมีจำนวนน้อยที่สุด

คนพิการประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย มากที่สุด ข้อค้นพบบ่งชี้ว่าสอดคล้องกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่พบว่า คนพิการที่มีอาชีพร้อยละ 47.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ผู้ที่ช่วยธุรกิจครอบครัวมีร้อยละ 29.0 และผู้ที่เป็นลูกจ้างเอกชนมีร้อยละ 19.4 และสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ ที่พบว่า คนพิการที่ประกอบอาชีพอิสระส่วนตัวมากที่สุด คือ ร้อยละ 60.07 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างร้อยละ 34.46

สถานภาพสมรสและการมีบุตร

คนพิการ ส่วนใหญ่ มีคู่สมรส และอยู่ด้วยกัน ข้อค้นพบสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับความพิการ ทฤษฎี Inferiority-Complex กล่าวว่า ความผิดปกติของอวัยวะในร่างกายที่เป็นเหตุให้เกิดความแปรปรวนทางจิตใจ ทำให้เกิดปมด้อย เพราะมีการเปรียบเทียบกับผู้อื่น และจะต้องหาทางแก้ไขเพื่อชดเชย และข่มปมด้อยที่มีอยู่ คนพิการ จึงเลือกที่จะมีคู่สมรส เพื่อให้คู่สมรสช่วยเหลือ ส่วนคนพิการที่โสด สอดคล้องกับทฤษฎี Body-Image กล่าวว่า เมื่อร่างกายส่วนหนึ่งส่วนใด สูญเสียไป เช่น การสูญเสียในหน้าที่ของอวัยวะการมีมโนภาพในร่างกายที่เปลี่ยนไปนี้ย่อมมีผลกระทบต่อคนพิการมาตั้งแต่วัยเด็ก เพราะจะมีมโนภาพหรืออยู่กับเหตุการณ์ในอดีต ยากที่จะเกิดความสมบูรณ์ทางจิตใจได้สมควร ทำให้คนพิการไม่มั่นใจ โดยเลือกที่จะโสด คนพิการที่มีบุตร 1 คน เพราะภาวะทางเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลง ค่าครองชีพสูง รายได้ไม่เพียงพอ การมีบุตรมากกว่า 1 คน ส่งผลกระทบต่อรายจ่ายในครอบครัว

อาชีพของคู่สมรสและรายได้ของคู่สมรส

คนพิการที่มีคู่สมรส ส่วนใหญ่คู่สมรสไม่ได้ประกอบอาชีพ รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ รัตนศิริ (อ้างถึงใน เฉลิมขวัญ สิงห์วี, 2548, น. 56) ที่ได้ให้คำจำกัดความของความพิการไว้ว่า ความจำกัด (เป็นผลมาจากการสูญเสีย) ของความสามารถที่จะทำงานตามอย่างที่คนปกติทั่วไปทำได้ ความพิการเป็นผลต่อเนื่องจากการ

สูญเสียในด้านความสามารถและหน้าที่ของระบบต่าง ๆ ในร่างกาย การดูแลในเรื่องของตัวเอง การเคลื่อนไหว ร่างกายผิดตำแหน่ง ความชำนาญ ทักษะบางด้าน และสถานภาพบางอย่างเป็น ความเสียเปรียบที่เป็นผลมาจากความสูญเสีย หรือความพิการ ทำให้เกิดงานหรือหน้าที่แบบ คนปกติไม่ได้ คู่สมรสของคนพิการจึงไม่ประกอบอาชีพ หรือถ้าจะประกอบอาชีพก็ต้องเป็นอาชีพ ประเภทรับจ้าง ค้าขาย ที่เป็นอาชีพอิสระ เท่านั้น

2. ประเภทความพิการ

คนพิการที่มาใช้บริการ ที่ความพิการด้านการการได้ยิน/สื่อความหมาย เช่น เป็นใบ้ หูหนวก มาใช้บริการมากที่สุด เพราะเป็นคนพิการที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ทำให้มี โอกาสเข้าถึงบริการมากกว่าคนพิการประเภทอื่น ๆ ประกอบกับมีโรงเรียนสอนคนตาบอด กรุงเทพมหานคร ซึ่งทำให้มีจำนวนคนพิการมาใช้บริการมาก ส่วนคนพิการทางกาย/การ เคลื่อนไหว เช่น ขาขาด อัมพฤกษ์ ที่มาใช้บริการรองลงมา เพราะหน่วยงานไม่มีทางลาดชัน ไม่มีราวบันได ระยะทางเข้าค่อนข้างไกล และมีบริเวณใกล้กับโรงพยาบาลฝ่ายกาย เช่น โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลพระมงกุฎ โรงพยาบาลรามาริบัติ โรงพยาบาลสงฆ์ สถาบัน มะเร็งแห่งชาติ สถาบันประสาทวิทยา สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ที่ออกเอกสาร รับรองความพิการจากแพทย์ โดยคนพิการนำมาเป็นเอกสารหลักฐานการยื่นขอจดทะเบียน คนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ ได้ทันที ส่วนคนพิการทางสติปัญญา/จิตเวช ที่ไม่ได้มา ใช้บริการเลย เพราะโรงพยาบาลเฉพาะทางจิตเวช เช่น สถาบันจิตเวชสมเด็จเจ้าพระยา อยู่ใกล้ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ เดินทางสะดวกมากกว่าศูนย์บริการร่วม เขต 1 ป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร

3. บริการที่คนพิการเคยใช้

บริการที่คนพิการเคยใช้มากที่สุด คือ การจดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุด ประจำตัวคนพิการ เพราะการจดทะเบียนคนพิการ ทำให้คนพิการได้รับสิทธิประโยชน์ของ คนพิการ สอดคล้องกับ มาตราที่ 14 แห่งพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 กำหนดให้คนพิการที่ประสงค์จะรับสิทธิในการสงเคราะห์ ฟื้นฟูสมรรถภาพและ พัฒนา รวมถึงการได้รับสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่คนพิการพึงได้รับตามพระราชบัญญัติฯ จะต้อง ได้รับการจดทะเบียนคนพิการตามระเบียบคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการว่าด้วยการ จดทะเบียนคนพิการ พ.ศ. 2537 และจะได้รับบริการสวัสดิการสังคมสำหรับคนพิการ

4. ปัญหาการใช้บริการ/ความคิดเห็นต่อศูนย์บริการร่วม/ความเพียงพอของบริการ

คนพิการที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่ไม่เคยประสบปัญหา มีเพียง 1 คน ที่ประสบปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และไม่ได้รับความสะดวกหลาย ๆ เรื่อง คนพิการร้อยละ 80.0 มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ว่าบริการมีประโยชน์มาก และส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าบริการมีความเพียงพอต่อความต้องการของคนพิการแล้ว สอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานของศูนย์บริการร่วม ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดให้ศูนย์บริการร่วม ดำเนินการตามเกณฑ์ชี้วัดบังคับ จำนวน 22 ข้อ โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานเพื่อให้การดำเนินการของศูนย์บริการร่วม มีมาตรฐานเดียวกัน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วรวมทั้งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาครัฐ ทำให้ศูนย์บริการร่วมมีแนวทางในการดำเนินงานให้บริการได้อย่างเป็นระบบ มาตรฐานซึ่งศูนย์บริการร่วมปฏิบัติได้ครบทุกตัวชี้วัด และผ่านเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จะมอบประกาศเกียรติคุณและรางวัลให้ศูนย์บริการร่วม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจ เพราะทำให้ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ บริการด้วยความจริงใจ และเต็มใจให้บริการ

5. ความต้องการของคนพิการจากศูนย์บริการร่วม

5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก คนพิการต้องการให้มีสถานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ติดต่อกับสะดวก เนื่องจากระยะทางเข้าศูนย์บริการร่วม มีระยะทางค่อนข้างไกล อีกทั้งไม่มีทางเท้าสำหรับคนพิการ ไม่มีทางลาดชัน ไม่มีราวบันได ไม่มีป้ายบอกทาง ไม่มีห้องให้บริการที่เป็นสัดส่วน ไม่มีห้องน้ำคนพิการ ไม่มีอุปกรณ์การเขียน ไม่มีที่พิมพ์ลายนิ้วมือ ไม่มีน้ำดื่ม เอกสารเผยแพร่สิทธิประโยชน์ของคนพิการไม่อยู่ในจุดให้บริการ ไม่มีโทรทัศน์ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่คนพิการต้องการให้จัดไว้ในศูนย์บริการร่วมมากที่สุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิตติยา (นรามาศ) รัตนกร (2531, น. 3-4) ซึ่งให้ความหมายคนพิการว่า คือ บุคคลที่มีความผิดปกติ หรือมีข้อจำกัดบางประการ เนื่องจากความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ทางใดทางหนึ่ง ส่งผลทำให้บุคคลนั้นมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตได้อย่างคนปกติปกติ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านใดด้านหนึ่ง รวมทั้งให้โอกาสในการฟื้นฟูสมรรถภาพในแนวทางที่สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการของพาราสุรามาน, ไชท์ส และ เบอริ (อ้างถึงใน จีรติศักดิ์ วาสะศิริ, 2545, น. 21) ที่ได้ให้ความหมายของการเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ และให้แนวคิดการเข้าถึงบริการ ว่า ผู้รับบริการเข้าใช้หรือได้รับความสะดวกมีระเบียบและขั้นตอนไม่มากมายซับซ้อนเกินไป ใช้เวลารอคอยน้อย อยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อสะดวก และข้อค้นพบดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการของ เพนชาสกีร์ และ โทมัส (อ้างถึงใน จีรติศักดิ์ วาสะศิริ, 2545, น. 21) ว่า ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอใจระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งและการเดินทาง ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ และการยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

5.2 ความสะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบ คนพิการต้องการความสะอาดเรียบร้อย เป็นระเบียบในระดับมาก เพราะความสะอาดมีผลต่อสุขภาพร่างกายของคนพิการ เนื่องจากคนพิการจะมีความอ่อนแอกว่าคนปกติ ถ้าเกิดการเจ็บป่วย คนพิการต้องไปพบแพทย์ให้รักษา เป็นการเพิ่มภาระด้านการเดินทาง ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย ของคนพิการ และความเป็นระเบียบ ก็มีผลต่อคนพิการ เช่นกัน โดยเฉพาะคนพิการที่มีพิการทางสายตา เช่น ตาบอด ถ้าไม่มีความเป็นระเบียบ วางสิ่งของระเกะระกะ อาจสะดุดหกล้ม บาดเจ็บได้ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการเข้าถึงบริการของ พาราสุรามาน, ไชท์ส และ เบอริ (อ้างถึงใน อุบลพันธุ์ วัฒนา, 2547, น. 16-17) ที่กล่าวว่าบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ (Tangibility) คือ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อม สำหรับการให้บริการ และการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการให้มีความสวยงาม และสะอาด

6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

คนพิการมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยคำพูดที่สุภาพเป็นกันเอง นอกจากนี้ คนพิการยังมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเท่าเทียมกัน ในระดับมาก เพราะคนพิการที่มาใช้บริการ อาจได้รับการช่วยเหลือที่แตกต่างกันตามลักษณะปัญหาของแต่ละคน เช่น จำนวนเงินสงเคราะห์คนพิการ การจดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ กรณีคนพิการจดทะเบียนครั้งแรกที่ต่างจังหวัด เป็นบริการที่แตกต่างกับการจดทะเบียน

คนพิการครั้งแรกที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะรับผิดชอบประจำตัวคนพิการได้ทันที จึงมองดูว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามระเบียบอย่างเท่าเทียมกัน ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ จิรนิติศักดิ์ วาสะสิริ (2545, น. 14-15) กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมดูแลเอาใจใส่และตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการตามที่คาดหวังไว้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ เป็นสิ่งที่พึงพอใจของผู้รับบริการ มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ “SERVICES” มีจิตใจที่พร้อมจะเอื้อให้ผู้อื่นสำเร็จตามประสงค์เรียกว่า “เป็นผู้ที่มีจิตบริการ” มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา ต้องการสร้างความคุณค่าในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทุกคน ให้ความสนใจในผู้รับบริการทุกคน คำนึงถึงความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์ และผู้ให้บริการ มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีต่อทุกคน

7. ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

คนพิการมีความต้องการให้มีบริการเบ็ดเสร็จใช้ได้ในครั้งเดียว เช่น การจดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ ซึ่งเป็นบริการที่มีคนพิการมาใช้มากที่สุด ในกรณีของคนพิการซึ่งจดทะเบียนครั้งแรกที่ต่างจังหวัด เจ้าหน้าที่ต้องรวบรวมเอกสารหลักฐานของคนพิการที่มายื่นเรื่องขอต่ออายุประจำตัวคนพิการส่งไปยังหน่วยงานที่คนพิการจดทะเบียนครั้งแรก เพื่อดำเนินการต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ แล้วส่งกลับมายังศูนย์บริการร่วม จัดเป็นบริการประเภทรับเรื่อง-ส่งต่อ ซึ่งคนพิการมีความเห็นว่าล่าช้า ควรเป็นบริการที่มีให้บริการเบ็ดเสร็จใช้ได้ครั้งเดียว ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการของ พาราสุรามาณ, ไชทัต และ แบร์รี่ (อ้างถึงใน อุบลพันธุ์ วัฒนา, 2547, น. 16-17) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องให้ผู้รับบริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระบบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ควรใช้เวลารอคอยน้อย และเวลาที่ให้บริการควรเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก

8. การประชาสัมพันธ์

คนพิการมีความต้องการการประชาสัมพันธ์บริการผ่านทางวิทยุ และโทรทัศน์มากที่สุด เพราะข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ของคนพิการทางวิทยุที่ให้บริการของศูนย์บริการร่วมในปัจจุบันมีน้อย แต่เป็นสิ่งที่คนพิการต้องการมากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทพวัลย์ ภรณ์วลัย (2543) ที่ค้นพบว่า คนพิการที่มาจากทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการมีความต้องการการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ จึงมีส่วนสำคัญในการทำงานด้านการพัฒนาเชิงรุก เป็นการดำเนินงานที่ช่วยลดปัญหา และความต้องการของคนพิการลงได้ เนื่องจากทั้งภาครัฐได้จัดสวัสดิการสังคมให้คนพิการอย่างกว้างขวาง ครอบคลุม แต่คนพิการไม่สามารถ

เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ดังกล่าวได้ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคนพิการจึงต้องประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดบริการสวัสดิการสังคมทุกด้านที่จัดให้คนพิการ เพื่อให้คนพิการได้รับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร บริการสวัสดิการสังคมต่าง ๆ ได้ เช่น ประชาสัมพันธ์บริการผ่านวิทยุ โทรทัศน์ ซึ่งเป็นสื่อที่เข้าถึงคนพิการ ได้ใกล้ชิดที่สุด เพราะคนพิการบางกลุ่มไม่สามารถเดินทางมารับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

9. บริการ

คนพิการมีความต้องการจดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ ในระดับมากที่สุด เพราะการจดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ จะทำให้คนพิการได้รับสิทธิประโยชน์ของคนพิการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นางลักษณีย์ ทองพิทักษ์วงศ์ (2545) ที่ค้นพบว่า การติดตามผลการให้คนพิการกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ทำให้คนพิการรู้สึกว่าตนได้รับโอกาสเป็นอย่างมากที่ได้ไปจดทะเบียนคนพิการ ทำให้มีทางออกกับชีวิตในขณะเกิดวิกฤติ และเริ่มมีรายได้เพิ่มขึ้น ผู้พิการรู้สึกท้อแท้มากช่วงที่ประสบปัญหาและไม่มีทางออก เมื่อได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกอบอุ่นใจขึ้นที่ยังมีคนให้การช่วยเหลือ ส่วนความต้องการบริการเบ็ดเสร็จ เพราะคนพิการมีความผิดปกติ จึงทำให้การมาติดต่อหน่วยงาน มีความยากลำบาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทพวัลย์ ภรณ์วลัย (2543) ที่ค้นพบว่า คนพิการที่มีปัญหา ไม่มีเครื่องช่วยความพิการ ปัญหาความยากลำบากเมื่อออกนอกบ้าน ปัญหาการถูกทอดทิ้งให้อยู่คนเดียว และปัญหาความรู้สึกถูกรังเกียจเหยียดหยาม คนพิการจึงต้องการให้บริการเบ็ดเสร็จในวันเดียว เพื่อลดระยะเวลา ลดการเดินทางมาติดต่อ ดังนั้น เมื่อมีความต้องการมากขึ้น ศูนย์บริการร่วมควรเพิ่มระยะเวลาให้บริการมากขึ้น หรือออกหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ เพื่อคนพิการจะได้มีโอกาสเข้าถึงบริการได้มากยิ่งขึ้น

10. ข้อมูลข่าวสาร

คนพิการมีความต้องการข้อมูลข่าวสาร ด้านข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการมากที่สุด เพราะข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ ประกอบด้วย ข้อมูลการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการทางการศึกษา ทางการแพทย์ ทางด้านอาชีพ และทางสังคม ซึ่งจัดรวบรวมข้อมูลไว้ในรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่าน คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์ โทรทัศน์ วิทยุ หรือสอบถามข้อมูลได้จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทพวัลย์ ภรณ์วลัย (2543) ที่ค้นพบว่า คนพิการทางการมองเห็น คนพิการทางการได้ยิน/สื่อความหมาย คนพิการทางการ/การเคลื่อนไหว คนพิการทางจิต/พฤติกรรม คนพิการทางสติปัญญา/การเรียนรู้ และคนพิการซ้ำซ้อน มีความต้องการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ คัมภีร์คุปต์ (2548) ที่ค้นพบว่า ปัญหา อุปสรรค ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การ

เข้าถึงบริการของคนพิการ คือ คนพิการไม่สามารถรับรู้บริการของรัฐอย่างทั่วถึง คนพิการยังเข้าถึงบริการของรัฐไม่ดีพอ คนพิการไม่ได้รับการบริการที่ทัดเทียมคนปกติ ไม่ค่อยได้รับรู้เนื่องจากบ้านอยู่ไกล คนพิการทางร่างกายช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารจึงเป็นสิ่งที่คนพิการต้องที่จะได้รับข้อมูลของคนพิการที่ครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่าย ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการของ พาราสุรามาน, ไชทัต และ แบร์รี่ (อ้างถึงในอุบลพันธุ์ วัฒนา, 2547, น. 16-17) ที่ว่าการเข้าถึงผู้รับบริการโดยเฉพาะการเข้าถึงด้านข้อมูลข่าวสารซึ่งนับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับทราบถึงหน่วยงานแหล่งทรัพยากร และบริการต่าง ๆ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่ตรงกับปัญหาและความต้องการของตนเอง

11. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความต้องการ

11.1 รายได้มีความสัมพันธ์กับความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วมทุกด้าน สะท้อนให้เห็นว่าคนพิการที่มีรายได้สูง มักมีระดับการศึกษาสูง มีความรู้ความสามารถอ่านออก เขียนได้ มีโอกาสที่จะได้ประกอบอาชีพที่ดีกว่า คนพิการกลุ่มนี้ จึงมีความกล้าแสดงออก เมื่อเกิดปัญหา แสวงหาทางเลือกที่ให้ตนเองรอดพ้นจากปัญหา โอกาสเข้าถึงบริการของรัฐจึงมีมากกว่า ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา จุณณะปิยะ (2546) ที่ค้นพบว่า ปัจจัยความคาดหวัง ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม ประสบการณ์ที่ผ่านมา ผลตอบแทนหรือความพึงพอใจที่จะได้หรือโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนนั้น เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล การประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์เดิม ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ

11.2 อายุมีความสัมพันธ์กับความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วมทุกด้าน สะท้อนให้เห็นว่าคนพิการทุพพลภาพมีความต้องการงานบริการจากรัฐในทุกด้าน ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง เพราะมนุษย์ทุกคนคาดหวังว่าตนจะมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีนำมาซึ่งความสุขทั้งกายและใจ สุขทางกายคือการมีหรือการได้รับการตอบสนองของความ ต้องการทั้งด้านอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก และทางจิตใจคือการมีความรัก ความอบอุ่น และความมั่นคงทางจิตใจ ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

11.3 ภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับความต้องการงานบริการของศูนย์บริการร่วมทุกด้านสะท้อนให้เห็นว่าคนพิการต่างถิ่นกำเนิด ยังคงมีความต้องการที่เหมือนกัน เมื่อคนพิการที่มีถิ่นกำเนิดในต่างจังหวัดอพยพย้ายมาอยู่กรุงเทพมหานคร เข้ามาหางานทำ หรือด้วยเหตุผลอื่นใดก็ตาม กรุงเทพมหานคร ถือได้ว่ามีวัฒนธรรมแบบผสมผสาน เพราะผู้คนทั่วทุกภาคต่างอพยพเข้ามาใช้ชีวิตในกรุงเทพมหานคร ต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต โดยดำเนินชีวิตแบบเร่งรีบ และกรุงเทพมหานครเป็นแหล่งรวม การศึกษา เทคโนโลยี ศิลปะ แฟชั่น ศูนย์รวมราชการ และยังเป็นศูนย์รวมของปัญหาต่าง ๆ ภูมิลำเนาจึงเป็นเพียงคำบอกลักษณะภูมิประเทศ เพราะมนุษย์มีความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow