

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ทักษะของคนพิการต่อบริการที่จัดโดยศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาบริการที่จัดโดยศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และศึกษาความต้องการของคนพิการต่อบริการที่จัดในศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์คนพิการที่มาใช้บริการในศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เขต 1 ป้อมปราบศัตรูพ่าย ช่วงเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน 2551 ซึ่งมีจำนวน 65 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. งานบริการของศูนย์บริการร่วมที่ให้บริการคนพิการ มีดังนี้

- 1.1 ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ
 - 1.2 จัดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ
 - 1.3 จัดหางานสำหรับคนพิการ
 - 1.4 รับยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
 - 1.5 สงเคราะห์กายอุปกรณ์ (รถโยก/รถเข็น)
 - 1.6 สงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ
 - 1.7 รับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์
 - 1.8 เผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- ซึ่งรวมอยู่ในบริการ 6 ด้าน ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ งานบริการ และข้อมูลข่าวสาร

2. ข้อมูลทั่วไปของคนพิการ

คนพิการที่มาใช้บริการ เป็นชายมากกว่าหญิง มีอายุ 26-35 ปี ศีรษะระดับมัธยมศึกษา โดยคนต่างจังหวัด ส่วนใหญ่สมรส และมีอาชีพรับจ้าง และค้าขาย มีรายได้ 2,000-4,000 บาทต่อเดือน และ 4,001-6,000 บาทต่อเดือน ในสัดส่วนเท่ากัน ส่วนคู่สมรส มีรายได้ 4,001-6,000 บาทต่อเดือน รายได้ครอบครัว 8,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ไม่มีบุตร สำหรับผู้ที่มีบุตร จำนวน 1 คน

3. การใช้บริการ

คนพิการที่มาใช้บริการ มีความพิการทางด้านทางการได้ยิน/สื่อความหมาย เช่น เป็นใบ้ หูหนวก รองลงมา มีความพิการทางกาย/ความเคลื่อนไหว เช่น ขาขาด แขนขาด อัมพฤกษ์ โดยเคยมาใช้บริการจดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ ร้อยละ 80.0 รองลงมา เคยมาใช้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ และเกือบทั้งหมด ไม่เคยประสบปัญหาขณะมาใช้บริการ สำหรับผู้ที่เคยประสบปัญหามีเพียง 1 คน เท่านั้น และพบปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งไม่ได้รับความสะดวกในหลาย ๆ เรื่อง งานบริการที่คนพิการมาใช้ ในครั้งนี้ คือ จดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ ร้อยละ 56.9 รองลงมา ใช้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ คนพิการเห็นว่าตนเองได้รับประโยชน์จากบริการของศูนย์บริการร่วม ร้อยละ 80.0 และเห็นว่าจำนวนบริการที่มีอยู่ ณ ศูนย์บริการร่วมในปัจจุบัน มีความเพียงพอต่อความต้องการ ร้อยละ 98.5

4. ความต้องการของคนพิการต่อบริการ

4.1 สิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการให้มีสถานที่ให้บริการซึ่งอยู่ในพื้นที่ที่ติดต่อดสะดวก ส่วนเรื่องพื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย มีความต้องการน้อยที่สุด

4.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดจากับคนพิการด้วยคำพูดที่สุภาพเป็นกันเอง

4.3 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ต้องการให้มีบริการที่เบ็ดเสร็จให้ได้ในครั้งเดียว การเพิ่มเวลาให้บริการในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ยังไม่ใช่สิ่งที่ต้องการมาก

4.4 ประชาสัมพันธ์ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุมากที่สุด ส่วนการประชาสัมพันธ์ที่ต้องการน้อยที่สุด คือการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุชุมชน

4.5 บริการ ต้องการจดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ ส่วนบริการที่ต้องการน้อย คือ การส่งต่อหน่วยงานอื่นที่สามารถให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการ

4.6 ข้อมูลข่าวสาร ต้องการข้อมูลข่าวสารด้านข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ ส่วนข้อมูลข่าวสารที่ต้องการน้อยที่สุด คือ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานธนาถุเคราะห์

5. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของคนพิการกับความต้องการบริการ

5.1 รายได้กับรายได้ของคู่สมรส ของคนพิการที่แตกต่างกัน ความต้องการงานบริการจากศูนย์บริการร่วม ทุกด้านมีความแตกต่างกัน

5.2 อายุกับภูมิลำเนา ของคนพิการที่แตกต่างกัน ความต้องการงานบริการจากศูนย์บริการร่วม ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

5.3 เพศ ของคนพิการที่แตกต่างกัน ความต้องการงานบริการ เกือบทุกด้านจากศูนย์บริการร่วมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น บริการ ซึ่งคนพิการมีความต้องการที่แตกต่าง

5.4 ระดับการศึกษา ของคนพิการที่แตกต่างกัน ความต้องการงานบริการ เกือบทุกด้านจากศูนย์บริการร่วมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น สิ่งอำนวยความสะดวก คนพิการมีความต้องการที่แตกต่าง

5.5 บุตร ของคนพิการที่แตกต่างกัน ความต้องการงานบริการ เกือบทุกด้านจากศูนย์บริการร่วมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คนพิการมีความต้องการที่แตกต่าง

5.6 รายได้ครอบครัว ของคนพิการที่แตกต่างกัน ความต้องการงานบริการ เกือบทุกด้านจากศูนย์บริการร่วมมีความแตกต่างกัน ยกเว้น ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คนพิการมีความต้องการที่ไม่แตกต่าง

5.7 สถานภาพสมรส/อาชีพ/อาชีพของคู่สมรส ของคนพิการที่แตกต่างกัน ความต้องการงานบริการจากศูนย์บริการร่วมด้านขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการไม่แตกต่างกัน และความต้องการงานบริการจากศูนย์บริการร่วมด้านบริการ ที่แตกต่างกัน

6. ข้อคิดเห็นอื่น ๆ ของคนพิการ

คนพิการมีข้อเสนอแนะว่า ศูนย์บริการร่วม ควรดำเนินการ ดังนี้

6.1 ควรตั้งหน่วยงานใกล้ถนน มีทางเท้า ทางลาด ป้ายบอกทาง สำหรับคนพิการ มาถึงจุดให้บริการ

6.2 ควรจัดให้มีห้องให้คำปรึกษาสำหรับผู้มาใช้บริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถ เปิดเผยเรื่องราว ปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องการแก้ไข

6.3 ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ของคนพิการให้ทั่วถึง

6.4 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อคนพิการด้วยความเป็นธรรม

6.5 ควรให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่อลดระยะเวลาการเดินทาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน

1.1 ควรจัดสภาพแวดล้อมที่ปราศจากอุปสรรคต่อคนพิการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก เช่น ทางลาดชัน ทางเดินเท้า ห้องน้ำของคนพิการ ห้องให้คำปรึกษา ล่าม ภาษามือ เอกสารอักษรเบรลล์ กายอุปกรณ์ ไม่เท่า ป้ายบอกทาง รวบรวมได้

1.2 ควรจัดอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านคนพิการให้ได้รับการพัฒนา สมรรถนะทุกด้านอย่างต่อเนื่อง

1.3 ควรจัดอบรมบุคลากรด้านการให้บริการและมีการประเมินบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อนำข้อมูลจากการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ และเพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจ

1.4 ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ของคนพิการให้ทั่วถึง เช่น ทางโทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

1.5 ควรจัดบริการออกหน่วยเคลื่อนที่ในชุมชน เดือนละ 2 ครั้ง

1.6 ควรให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในครั้งเดียว หรือใช้ระยะเวลาในการให้บริการ น้อยที่สุด เช่น ต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการในกรณีจดทะเบียนคนพิการครั้งแรกที่ต่างจังหวัด การยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ การรับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์ สงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ

1.7 ควรมีข้อมูลจัดหางานสำหรับคนพิการ โดยมีระบบเชื่อมต่อกับกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน หรือบริษัทจัดหางานเอกชน เพื่อให้คนพิการมีโอกาสได้เลือกงานได้ตามความต้องการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับคนพิการ

2.1 คนพิการควรศึกษาเส้นทาง สถานที่ตั้ง รถบริการสาธารณะ ก่อนการเดินทาง มาติดต่อกับ

2.2 คนพิการควรจัดเตรียมเอกสารหลักฐานให้พร้อมเสมอ เพราะงานบริการบางประเภท ต้องเตรียมเอกสารแตกต่างกันจะทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

2.3 ควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ก่อนไปรับบริการ เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการเดินทางและค่าใช้จ่าย

2.4 ควรฝึกทักษะทางอาชีพและแสวงหาแหล่งงานเพื่อให้มีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ