

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะบริการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ให้บริการแก่คนพิการ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของบริการสังคมสำหรับคนพิการ และศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ให้บริการแก่คนพิการ จำนวน 208 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป ลักษณะบริการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ให้บริการแก่คนพิการ ปัญหาอุปสรรคของบริการสังคมสำหรับคนพิการ แนวทางการพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test โดยเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยายและการวิเคราะห์ผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 37.28 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีตำแหน่งเป็นนักสังคมสงเคราะห์ ในระดับ 7 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 0-5 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นผู้ให้บริการ และบริการที่ให้แก่คนพิการ ส่วนใหญ่เป็นการให้คำปรึกษาแนะนำ

2. ผลการศึกษาลักษณะบริการสังคมสำหรับคนพิการของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ผลการศึกษาลักษณะบริการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ให้บริการแก่คนพิการใน 3 ด้าน คือ ด้านนโยบาย ด้านหลักการบริการที่ดี และด้านความสามารถในการให้บริการขององค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะบริการสังคมด้านหลักการบริการที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านนโยบาย และด้านความสามารถในการให้บริการขององค์กร ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะบริการสังคมอยู่ในระดับมาก การปฏิบัติงานด้านนโยบายของเจ้าหน้าที่ที่สนองนโยบายของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่สุด ได้แก่ การไม่เลือกปฏิบัติกับคนพิการ เจ้าหน้าที่จะให้บริการคนพิการที่เดือดร้อนก่อน หน่วยงานจะให้บริการคุ้มครองสิทธิคนพิการทุกประเภท หน่วยงานจัดบริการสังคมโดยเปิดโอกาสให้คนพิการสามารถใช้บริการได้ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าการฝึกอาชีพถือเป็นการส่งเสริมให้คนพิการใช้ความสามารถของตนเอง และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการเห็นว่ารัฐบาลควรส่งเสริมให้สาธารณชนมีความรู้ความเข้าใจที่ดีต่อคนพิการ

ด้านหลักการบริการที่ดี เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการสังคมแก่คนพิการเห็นว่า ศูนย์การช่วยเหลือคนพิการ (One Stop Service) ทำให้คนพิการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และ ศูนย์การช่วยเหลือคนพิการ เอื้อประโยชน์ต่อคนพิการ ศูนย์การช่วยเหลือคนพิการช่วยให้คนพิการได้รับบริการที่ครบวงจร ศูนย์ช่วยเหลือคนพิการช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดการบริการแบบบูรณาการ

ด้านความสามารถในการให้บริการขององค์กร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสังคมแก่คนพิการ เห็นว่า หน่วยงานมีความสามารถในการจัดบริการสังคมให้คนพิการโดยการจดทะเบียนคนพิการ ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้การช่วยเหลือโดยการช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ครอบครัว สามารถตอบข้อซักถามคนพิการได้ และให้การช่วยเหลือโดยการให้กู้ยืมเงินประกอบอาชีพ นอกจากนี้หน่วยงานยังสามารถอธิบายขั้นตอนการบริการสังคมแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน สามารถให้คำแนะนำคนพิการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ สามารถจัดหาอุปกรณ์ให้แก่คนพิการ และสามารถบริการข้อมูลข่าวสารแก่คนพิการได้ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ฯ ยังเห็นว่าหน่วยงานได้พยายามพัฒนางานบริการสังคมใหม่ๆ ที่เอื้อต่อคนพิการ และหน่วยงานได้ปรับปรุงเครื่องอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ ได้แก่ ทางลาด ห้องน้ำคนพิการ เก้าอี้นั่งรอ ฯลฯ

3. ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคของบริการสังคมสำหรับคนพิการ

ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคของบริการสังคมสำหรับคนพิการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านการบริหารงานขององค์กร และด้านการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาอุปสรรคของบริการสังคมในด้านนโยบายและด้านการบริหารงานขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบริการมีปัญหาอุปสรรคของบริการสังคมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาอุปสรรคของบริการสังคมอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาอุปสรรคในด้านนโยบาย พบว่า องค์กร/หน่วยงานจ้างคนพิการน้อยงบประมาณที่ช่วยเหลือสนับสนุนคนพิการมีน้อยเกินไป

ปัญหาอุปสรรคด้านการบริหารงานขององค์กร พบว่า บุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอ สถานที่ทำงานคับแคบ

ปัญหาอุปสรรคด้านการบริการ พบว่า ปัญหาในเรื่องคนพิการขาดหลักฐานที่จำเป็นในการรับบริการ เจ้าหน้าที่ไม่แม่นยำในกฎระเบียบสำหรับคนพิการ คนพิการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบริการ เป็นเรื่องที่ไม่ได้เป็นปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการสังคมแก่คนพิการ

4. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการ

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านบริการส่งเสริม ด้านบริการสนับสนุน และด้านบริการพัฒนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแนวทางการพัฒนาบริการสังคมด้านบริการส่งเสริมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบริการสนับสนุน และด้านบริการพัฒนา และเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแนวทางการพัฒนาบริการสังคมอยู่ในระดับมาก

ดังนั้นแนวทางการพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการ ในด้านต่างๆ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านบริการส่งเสริม เจ้าหน้าที่ฯ เห็นว่าหน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้คนพิการได้รับสิทธิตาม พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ พ.ศ. 2550 หน่วยงานควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนเพื่อช่วยเหลือคนพิการ หน่วยงานควรส่งเสริมการบริการสังคมเชิงรุก หน่วยงานควรส่งเสริมการจับเก็บข้อมูลที่สำคัญของคนพิการเพื่อติดตามประเมินผลควรมีการแจ้งเบาะแสเพื่อให้การช่วยเหลือคนพิการ

ด้านบริการสนับสนุน เจ้าหน้าที่ เห็นว่าหน่วยงานควรสนับสนุนนโยบายรัฐบาลด้วยการปรับปรุงการให้บริการสังคมให้เร็วขึ้น หน่วยงานสนับสนุนให้คนพิการได้รับสิทธิบริการอย่างครอบคลุม

ด้านบริการพัฒนา เจ้าหน้าที่ เห็นว่า หน่วยงานควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศ หน่วยงานควรมีการพัฒนาทางด้านวิชาการ หน่วยงานควรมีการให้ความรู้แก่สหวิชาชีพที่ให้บริการสังคมในเรื่องที่จำเป็น

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับลักษณะบริการสังคมสำหรับคนพิการ ปัญหาอุปสรรคของบริการสังคมสำหรับคนพิการ และแนวทางการพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการ พบว่า

เพศ รายได้ต่อเดือน ระดับของตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกับแนวทางการพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกับปัญหาอุปสรรคของบริการสังคมสำหรับคนพิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องการพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ระดับนโยบาย

1. ควรมีการปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการให้มีการรับคนพิการเข้าทำงานมากขึ้น
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คนพิการมาจดทะเบียนคนพิการให้ครบทุกคนเพื่อการวางแผนในการให้ความช่วยเหลือให้มีความครอบคลุมคนพิการทุกคน
3. ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่คนพิการ
4. ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับคนพิการอย่างสม่ำเสมอ

ระดับปฏิบัติ

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คนพิการเตรียมเอกสารและหลักฐานต่างๆ ในการจดทะเบียนคนพิการมาให้ครบถ้วน
2. ควรมีการส่งเสริมให้มีการแจ้งเบาะแสเพื่อให้การช่วยเหลือคนพิการ
3. ควรมีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรโดยส่งไปศึกษาเฉพาะด้านคนพิการ
4. ควรมีการให้บริการล่ามภาษามือที่คอยให้ความช่วยเหลือคนพิการที่ไม่สามารถพูดและเขียนได้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษานโยบาย และแผนการดำเนินงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่เกี่ยวกับคนพิการที่ได้วางไว้