



ความพึงพอใจของคนพิการที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ

โดยศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18

Satisfaction in Service of Community welfare Protection Center #18 in Issuing ID Card for Persons with Disabilities

วาโยรี สุตริก

มหาวิทยาลัยสยาม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการโดยศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชนเขต 18 เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนารูปแบบงานบริการออกบัตรประจำตัวคนพิการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ คนพิการที่มาใช้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ ณ ศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชนเขต 18 จำนวน 245 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าสถิติร้อยละ และค่าเฉลี่ย ทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบค่าไคสแควร์ และวัดทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าแกมม่า ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของคนพิการที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ โดยศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ คือ ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคาร/สถานที่ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทความพิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

คำสำคัญ: คนพิการ, การให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ, ความพึงพอใจ



Abstract

This research has an objective to study the satisfaction of disabled people toward the issue of disable identification card of Community Welfare Protection Center, District 18, for the purpose of using the knowledge to improve and develop disable identification card issuing service. The sampled groups used in this study are the disabled people who receive the disable identification card issuing service at Community Welfare Protection Center, District 18 for 245 persons. The tool used for data gathering is questionnaires, analyzed the data by frequency, percentages, and means. Examining the hypothesis by statistics, and analyzed the data using Chi-square and measuring the relating direction between the variables by gamma. The result of the study shows that the satisfaction of disabled people toward the issue of disable identification card of Community Welfare Protection Center, District 18 is in high level. The factors that related to the satisfaction are the services level in each sector e.g. procedures/methods, personnel and service officers, facilities, and building/locations. However the personal factors are gender, age, educational level, and types of disabilities are not related to the satisfaction.

Keywords: Disabled People, Issue of Disable Identification Card, Satisfaction.

บทนำ

การจดทะเบียนคนพิการจึงถือเป็นบันไดสำหรับคนพิการที่จะก้าวเข้าสู่การรับสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ จากภาครัฐได้เริ่มให้คนพิการออกมาจดทะเบียนคนพิการครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2537 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน และพัฒนารูปแบบจากเดิมมีลักษณะเป็นเล่มแต่ปัจจุบันจะเป็นแบบบัตรแทน แต่การใช้งานสามารถใช้ได้ทั้งสองรูปแบบ (ดังภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 ตัวอย่างบัตรประจำตัวคนพิการและสมุดประจำตัวคนพิการ
ที่มา: สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ



หน่วยงานของภาครัฐที่ทำหน้าที่ออกบัตรประจำตัวคนพิการมี 2 หน่วยงาน คือ 1) กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลของรัฐตามประกาศของสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ และ 2) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด 76 จังหวัด และหน่วยงานกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ คือ ศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชนเขต จำนวน 12 แห่ง

ศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18 ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการเป็นภารกิจหนึ่งของศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18 เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 ปัจจุบันมีคนพิการที่จดทะเบียนรวมทั้งสิ้น 14,731 คน ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2557 (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2557) แต่การให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการก็ยังมีข้อร้องเรียนซึ่งในปี 2556 มีข้อร้องเรียน รวม 36 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 44.44 และในปี 2557 รวม 45 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 55.56 ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.12 จากปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ ซึ่งปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการยังไม่เคยมีการศึกษา เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของคนพิการที่มาใช้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ โดย ศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18 เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานออกบัตรประจำตัวคนพิการ และเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการและเพื่อให้คนพิการมีความพึงพอใจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ โดยศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ โดยศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18
- 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คนพิการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คนพิการที่มีประเภทความพิการแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการแตกต่างกัน



สมมติฐานที่ 3 คนพิการที่ได้รับการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 คนพิการที่ได้รับการให้บริการด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 คนพิการที่ได้รับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 คนพิการที่ได้รับการให้บริการด้านอาคาร/สถานที่ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา วิชาการ หนังสือ ผลงานวิจัยเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เพิ่มศักดิ์ อินทโสโร (2550: 58-59) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา กลุ่มเป้าหมายคือคนพิการที่มาขอรับบริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา พบว่า การจำแนกเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และประเภทความพิการมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน และศึกษาภาคสนามโดยผู้วิจัยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ คนพิการที่มาใช้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ โดยศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18 จำนวน 245 คนซึ่งคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ แล้วนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา นำไปแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ แล้วไปทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่นกับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามชุดเดิมไปถามคนกลุ่มเดิมโดยเว้นระยะเวลาห่างประมาณ 3-4 สัปดาห์ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งคำนวณค่า Alpha = 0.8307 อยู่ในระดับสูง

ขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลคนพิการที่มาใช้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ ณ ศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18 ด้วยตนเองโดยประสานงานกับหัวหน้าศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18 เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามและขอรับคืนด้วยตนเองโดยระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม รวมระยะเวลา 1 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Science Statistical) แบ่งเป็น 1) สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทความพิการ และ 2) สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน จะใช้ในการทดสอบสมมติฐานเป็นแบบไม่มีพารามิเตอร์ ได้แก่ ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัว



แปรอิสระกับตัวแปรตามว่ามี ความสัมพันธ์กันหรือไม่ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ใช้อธิบายเกี่ยวกับทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางใด

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.16 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 31.84 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.96 รองลงมา คือ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.63 และ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.47 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.53 รองลงมาคือมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.63 และปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 19.59 และมีประเภทความพิการส่วนใหญ่พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย คิดเป็นร้อยละ 37.55 รองลงมาคือพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย คิดเป็นร้อยละ 31.84 และพิการทางการเห็น คิดเป็นร้อยละ 13.06

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระดับการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ

ลำดับ ที่	คำถาม	ระดับการให้บริการ					ค่าเฉลี่ย \bar{x}
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอน							3.90
1.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	48 (19.6)	174 (71.0)	18 (7.3)	2 (0.8)	3 (1.2)	4.06
2.	ขั้นตอนในการให้บริการมีลำดับการให้บริการ ก่อน-หลัง	35 (14.3)	114 (46.5)	89 (36.3)	5 (2.0)	2 (0.8)	3.71
3.	ขั้นตอนในการให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม	41 (16.7)	167 (68.2)	30 (12.2)	3 (1.2)	4 (1.6)	3.95
4.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	37 (15.1)	152 (62.0)	50 (20.4)	4 (1.6)	2 (0.8)	3.88
5.	มีการแนะนำบริการตามกระบวนการ/ขั้นตอน	43 (17.6)	141 (57.6)	54 (22.0)	4 (1.6)	3 (1.2)	3.88
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							4.00
1.	ให้ความรู้ และสามารถตอบคำถามได้อย่าง ชัดเจนเข้าใจง่าย	40 (16.3)	174 (71.0)	25 (10.2)	4 (1.6)	2 (0.8)	4.00
2.	มีการแนะนำการให้บริการ	43 (17.6)	156 (63.7)	40 (16.3)	3 (1.2)	3 (1.2)	3.95
3.	เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	42 (17.1)	156 (63.7)	41 (16.7)	4 (1.6)	2 (0.8)	3.95

ลำดับ ที่	คำถาม	ระดับการให้บริการ					ค่าเฉลี่ย \bar{x}
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	
4.	บริการด้วยความสะดวก อ่อนน้อม เป็นกันเอง	45 (18.4)	169 (69.0)	24 (9.8)	4 (1.6)	3 (1.2)	4.02
5.	แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	51 (20.8)	156 (63.7)	31 (12.7)	4 (1.6)	3 (1.2)	4.01
6.	บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม	52 (21.2)	156 (63.7)	32 (13.1)	2 (0.8)	2 (0.8)	4.03
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.90
1.	มีการติดป้ายบอกจุดบริการและขั้นตอนการบริการ	63 (25.7)	132 (53.9)	42 (17.1)	5 (2.0)	3 (1.2)	4.02
2.	ความเพียงพอของวัสดุ/อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับผู้รับบริการ	60 (24.5)	119 (48.6)	54 (22.0)	9 (3.7)	3 (1.2)	3.75
3.	มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารเผยแพร่ให้ความรู้	60 (24.5)	119 (48.5)	57 (23.3)	6 (2.4)	3 (1.2)	3.93
ด้านอาคาร/สถานที่							3.85
1.	ความสะดวกในการติดต่อ	63 (25.7)	143 (58.4)	24 (9.8)	12 (4.9)	3 (1.2)	4.02
2.	การจัดที่พักร/เก้าอี้นั่งพักระหว่างรอรับบริการ	47 (19.2)	103 (42.0)	84 (34.3)	8 (3.3)	3 (1.2)	3.75
3.	ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	48 (19.6)	146 (59.6)	40 (16.3)	8 (3.3)	3 (1.2)	3.93
4.	สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ	43 (17.6)	106 (44.1)	76 (31.6)	14 (5.7)	2 (0.8)	3.72
5.	ห้องน้ำสำหรับคนพิการ	45 (18.4)	121 (49.4)	65 (26.5)	12 (4.9)	2 (0.8)	3.80
6.	ทางลาดสำหรับคนพิการ	53 (21.6)	129 (52.7)	52 (21.2)	9 (3.7)	2 (0.8)	3.91
7.	สถานที่จอดรถสำหรับคนพิการ	54 (22.0)	114 (46.5)	63 (25.7)	11 (4.5)	3 (1.2)	3.84



สรุปผลการวิเคราะห์สรุปผลเกี่ยวกับระดับการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ โดยศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพ ชุมชน เขต 18 ในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ได้รับบริการด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ โดยศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของคนพิการที่มีต่อการ ให้บริการ ออกบัตรประจำตัวคนพิการ ณ ศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18	ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น					ค่าเฉลี่ย \bar{x}
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	
1.	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	85 (34.7)	135 (55.1)	19 (7.8)	4 (1.6)	2 (0.8)	3.90
2.	ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	79 (32.2)	103 (42.0)	55 (22.4)	6 (2.4)	2 (0.8)	3.99
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	57 (23.3)	138 (56.3)	37 (15.1)	11 (4.5)	2 (0.8)	3.97
4.	ด้านอาคาร/สถานที่	59 (24.1)	126 (51.4)	47 (19.2)	11 (4.5)	2 (0.8)	3.85
ค่าเฉลี่ยรวม							3.93

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ได้รับบริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ โดยศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18 ด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการทั้ง 4 ด้านในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93



ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการศึกษา	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 คนพิการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการแตกต่างกัน	2.94	≤ .001 .086	-0.42	≤ .001 .104	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 คนพิการที่มีประเภทความพิการแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการแตกต่างกัน	.02	≤ .001 .896	-0.04	≤ .001 .889	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 คนพิการที่ได้รับการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน	6.60	≤ .001 .010	0.61	≤ .001 .018	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 คนพิการที่ได้รับการให้บริการด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน	6.60	≤ .001 .010	0.61	≤ .001 .018	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 คนพิการที่ได้รับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน	5.18	≤ .001 .023	0.54	≤ .001 .034	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 คนพิการที่ได้รับการให้บริการด้านอาคาร/สถานที่ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน	10.56	≤ .001 .001	0.61	≤ .001 .002	ยอมรับสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า คนพิการที่มีระดับการศึกษาต่ำ คือ การศึกษาไม่เกินระดับประถมศึกษา กับคนพิการที่มีระดับการศึกษาสูง คือ การศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า คนพิการที่มีความพิการโดยประจักษ์ คือ มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย และทางการเห็น กับคนพิการที่มีความพิการโดยไม่ประจักษ์ คือ มีความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม ทางสติปัญญา ทางการเรียนรู้ ทางออทิสติกและอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า คนพิการที่ได้รับการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในระดับการให้บริการที่มากจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในระดับ





มากแสดงให้เห็นว่าคนพิการที่ได้รับการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า คนพิการที่ได้รับการด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในระดับการให้บริการที่มากจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าคนพิการที่ได้รับการให้บริการด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่า คนพิการที่ได้รับการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับการให้บริการที่มากจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากแสดงให้เห็นว่าคนพิการที่ได้รับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 คนพิการที่ได้รับการด้านอาคาร/สถานที่ในระดับการให้บริการที่มากจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการด้านอาคาร/สถานที่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าคนพิการที่ได้รับการให้บริการด้านอาคาร/สถานที่ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

สรุปผลและอภิปรายผล

จากการวิจัยจะเห็นได้ว่า คนพิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ โดยศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 18 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน ตามลำดับ ได้แก่ ด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และด้านอาคาร/สถานที่ที่ให้บริการ โดยมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจคือ การให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการทั้ง 4 ด้านอย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้คนพิการที่มาใช้บริการออกบัตรมีความพึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม หากคนพิการมาใช้บริการแต่ได้รับการที่ไม่มีประสิทธิภาพ มีความล่าช้า สถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อคนพิการ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่ใส่ใจ ก็จะทำให้คนพิการที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจและจะทำให้เกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการในด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ที่แตกต่างกันจะทำให้คนพิการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทความพิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ สอดคล้องกับผลการวิจัยของเพ็ญศักดิ์ อินทสโร (2550: 58-59) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา กลุ่มเป้าหมายคือคนพิการที่มาขอรับบริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา จำนวน 360 คน ผลการวิจัยพบว่า คนพิการพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการด้านอาคาร สถานที่ และด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยาต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงาน





พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา พบว่า การจำแนกเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และประเภทความพิการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2557). *รายงานประจำปี 2557*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ.
- อธิวัฒน์ ปิยะนันท์.(2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดอ่างทอง*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- นัตถา สุขสมโภชน์.(2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี*. บธ.ม (บริหารธุรกิจ).พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อธิวัฒน์ ปิยะนันท์.(2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เพิ่มศักดิ์ อินทสร.(2550). *ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาสารคาม:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

