

ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาศักยภาพ และอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น*

The Satisfaction of Disables to the Services of Potentiality and Career Development for Disables Center, Khon Kaen Province

สิทธิพร เกษจ้อย, วรชาติ ทะสา และสัจจรักษ์ ไร่สงวน

Sitthipron Khetjoi, Worrachat Thasa and Saccarak Raisanguan

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

Mahamakut Buddhist University, Isan Campus, Thailand

Corresponding Author, E-mail: Rakrevata1978@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของคนพิการในศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น 2) ศึกษาความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 60 คน ซึ่งเป็นผู้พิการที่เข้ารับบริการด้านการฟื้นฟูในศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พิการส่วนมาก ร้อยละ 70.00 เป็นเพศชาย และร้อยละ 30.00 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 38.33 มีอายุระหว่าง 14 - 22 ปี ผู้พิการส่วนมากร้อยละ 88.33 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและไปประกอบวิชาชีพ (ป.ว.ช.) ผู้พิการส่วนมาก ร้อยละ 91.66 มีสถานภาพโสด ส่วนมากผู้พิการร้อยละ 80.00 มีความพิการทางกายและการเคลื่อนไหว ร้อยละ 8.33 พิการทางด้านการได้ยินหรือสื่อความหมาย และพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม และร้อยละ 3.34 พิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ ผู้พิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$)

คำสำคัญ: การให้บริการ; คนพิการ; ความพึงพอใจ

*ได้รับบทความ: 2 มีนาคม 2563; แก้ไขบทความ: 13 เมษายน 2563; ตอรับตีพิมพ์: 8 มิถุนายน 2563

Received: March 2, 2020; Revised: April 12, 2020; Accepted: June 8, 2020



Abstract

The aims of this research were: 1) the personal factors of disables in Potentiality and Career for Disables Development Center, Khon Kaen province, 2) the disables' satisfaction to the services of the center, and 3) the suggestions to develop the services of Potentiality and Career for Disables Development Center, Khon Kaen province. The researchers used the questionnaires to collect the data from 60 respondents training in the center, and analyzed the data by descriptive statistics.

The results were as follows: Most of the respondents, 70 percent, were male, and 30 percent were female. The respondents, 38.33 percent, were age between 14-22 years old, and the respondents, 88.33 percent, were graduated secondary school/ vocational certificate. Most of the respondents, 91.66 percent, were single. The respondents, 80 percent, were physical and movement disability, 8.33 percent were communicative disability, psychological and behavioral disability, and 3.34 percent were cognitive and learning disability. The overall satisfaction to the services of the center was at high mean level ($\bar{x} = 3.78$).

Keywords: Disables; Services; Satisfaction

1. บทนำ

ยุคโลกาภิวัตน์ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทางเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้เกิดการพัฒนาขึ้นในทุกๆ ด้าน ทั้งทางด้านสังคมที่มีความแก่งแย่งกันมากขึ้น ด้านวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลง ด้านการครอบงำทางวัฒนธรรมจากต่างประเทศ ด้านเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างรวดเร็วและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวสู่ยุคไร้พรมแดน จึงเป็นสาเหตุทำให้เกิดการแข่งขันกันขึ้นเป็นอย่างมาก ทั้งทางด้านการค้าชีวิตโอกาสและการทำงาน ดังนั้นการที่คนในยุคนี้จะอยู่ได้ในสังคมปัจจุบันและประสบความสำเร็จทั้งทางด้านหน้าที่การทำงานและด้านอื่นๆ มีความได้เปรียบด้านการแข่งขันสามารถก้าวทันเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วต้องมีความสามารถรอบด้านบูรณาการความรู้ได้เป็นอย่างดี รู้จักแสวงหาความรู้และเรียนรู้ตลอดชีวิตตามหลักพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตัวเองมีความสามารถที่จะเป็นปัจจัยผลิตที่สำคัญ ซึ่งปัจจัยผลิตประกอบด้วยที่ดิน ทุน แรงงานและผู้ประกอบการก่อให้เกิดทุนมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ กล่าวคือ สังคมใดทรัพยากรมนุษย์มีคุณภาพมีประสิทธิภาพและมีสมรรถภาพ



ทางร่างกายและจิตใจ สังคมนั้นก็จะเจริญก้าวหน้า แต่ตามข้อเท็จจริงนั้นไม่ว่าสังคมจะเจริญก้าวหน้าแค่ไหนต้องประกอบไปด้วยประชากรประเภทต่างๆ ทั้งที่มีคุณภาพและด้อยคุณภาพ ทั้งที่มีร่างกายปกติสมบูรณ์และผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกายจิตใจหรือสติปัญญา ที่ถูกเรียกว่า “คนพิการ” รวมอยู่ในสังคมเดียวกันทั้งสิ้น โดยบุคคลที่จะไม่สามารถพัฒนาตนเองได้ย่อมส่งผลให้หางานยาก ไม่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ยิ่งถ้าเป็นคนพิการด้วยแล้วยิ่งจะถูกตัดโอกาสจากหน่วยงานต่างๆ เนื่องจากศักยภาพขาดความทัดเทียมกับบุคคลทั่วไป ความพิการเมื่อเกิดขึ้นกับบุคคลใดแล้ว ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีปฏิกริยาต่อความพิการและก่อให้เกิดผลกระทบทางจิตใจ ทั้งนี้เพราะสมรรถภาพทางร่างกายที่ลดลงและพหุวิสภาพทางร่างกายที่ไม่สามารถทำให้สมบูรณ์ได้ (Saksri, 1988 : 138) จะเห็นว่า คนพิการจะไม่ได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้อื่นเท่าที่ควร ซึ่งส่งผลกระทบต่อยุติธรรมของผู้พิการ เป็นคนที่ไร้ความสามารถอย่างสิ้นเชิง ต้องตกเป็นภาระของครอบครัว โดยไม่ได้รับการเลี้ยงดูและไม่ได้รับการยอมรับให้อยู่ในสังคมหรือทำกิจกรรมในสังคมได้เหมือนคนปกติทั่วไป (Kaewkreauwan, 2001 : 7)

การประกาศใช้พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 โดยมีเจตนารมณ์ที่ว่า คนพิการเป็นทรัพยากรส่วนหนึ่งของประเทศและสามารถปรับสภาพความพิการด้วยการดูแลรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ เพื่อให้สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัวให้ดำรงชีวิตประจำวันอยู่ในสังคมอย่างปกติสุข โดยได้จำแนกลักษณะความพิการออกเป็น 5 ประเภท คือ ความพิการทางการมองเห็น ความพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือการเคลื่อนไหวก่อนวัยอันควร ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม ความพิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ ซึ่งการออกกฎหมายกระทรวงว่าด้วยการแบ่งประเภทความพิการ รวมถึงกฎหมายกระทรวงว่าด้วยการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์และกฎหมายกระทรวงว่าด้วยการจ้างงานเหล่านี้ทำให้ผู้พิการสามารถได้รับสิทธิและสวัสดิการทั้ง 4 ด้าน คือ การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ การพัฒนาทางการศึกษา การส่งเสริมในการประกอบอาชีพ และการพัฒนาทางด้านสังคม พร้อมกับให้มีแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2544 ซึ่งกำหนดวิสัยทัศน์แนวทางและมาตรการให้คนพิการได้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านต่างๆ โดยหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรท้องถิ่น คนพิการในชุมชนและครอบครัวให้ประสานความร่วมมืออย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อนำทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอยู่มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเหมาะสมกับการพัฒนาศักยภาพคนพิการอย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งสนับสนุนให้คนพิการสามารถอยู่ร่วมกับครอบครัวชุมชนและสังคมได้อย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี รวมทั้งสร้างเจตนาที่ดีที่เหมาะสมเกี่ยวกับคนพิการ (Kaewkreauwan, 2001 : 1)

รายงานข้อมูลสถานการณ์คนพิการในประเทศไทย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559) พบว่า สาเหตุความพิการ ได้แก่ ภาวะความเจ็บป่วยและโรคต่างๆ ในภายหลัง (ความดันโลหิตสูง/หลอดเลือดหัวใจตีบ/ข้อสันหลังอักเสบ/โรคติดเชื้อ/เบาหวาน/ลมชัก) ร้อยละ 30.79 และความพิการแต่กำเนิด ร้อยละ 18.92 อุบัติเหตุ ร้อยละ 14.09 พันธุกรรม ร้อยละ 0.45 มากกว่า 1 สาเหตุ ร้อยละ 2.74 แพทย์ไม่ระบุ



สาเหตุความพิการ ร้อยละ 33.41 แบ่งออกตามลำดับ ดังนี้ ลำดับที่ 1 ทาง การเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย จำนวน 94,648 คน ลำดับที่ 2 ทาง การได้ยินหรือสื่อความหมาย จำนวน 30,265 คน ลำดับที่ 3 ทาง การเห็น จำนวน 15,692 คน ลำดับที่ 4 ทาง จิตใจหรือพฤติกรรม จำนวน 20,785 คน ลำดับที่ 5 ทางสติปัญญา จำนวน 17,887 คน ลำดับที่ 6 ทาง ออทิสติก จำนวน 9,125 คน และลำดับที่ 7 ทาง การเรียนรู้ จำนวน 7,432 คน

คนพิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัวคนพิการ มีจำนวน 1,657,438 คน (ร้อยละ 2.52 ของ ประชากรทั้งประเทศ) คนพิการที่ไม่ได้รับการศึกษาแบ่งเป็น ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 616,783 คน (ร้อยละ 37.55 ของคนพิการที่ออกบัตรประจำตัวคนพิการ) แบ่งเป็นอายุไม่ถึงเกณฑ์ที่จะเรียน จำนวน 3,305 คน และอายุถึงเกณฑ์แต่ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 613,478 คน

คนพิการที่ได้รับการศึกษา มีการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 43,819 คน รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 115,664 คน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 2,004 คน ระดับปริญญาตรี จำนวน 4,166 คน ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1,885 คน และคนพิการได้รับการ ศึกษาในระดับอนุปริญญาน้อยที่สุด จำนวน 1,308 คน

คนพิการที่อยู่ในวัยทำงาน อายุระหว่าง 15-60 ปี มีจำนวน 8,576 คน คนพิการอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 2,825 คน คนพิการที่มีอายุระหว่าง 22-59 ปี และคนพิการวัยสูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) มีความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายมากที่สุด คนพิการที่อยู่ในวัยเด็กและวัยศึกษา (แรกเกิด- 21 ปี) มีอัตราส่วนของคนพิการทางสติปัญญามากที่สุด ร้อยละ 29.53 และยังพบว่า 1) คนพิการที่ประกอบ อาชีพ จำนวน 6,021 คน 2) คนพิการที่สามารถประกอบอาชีพได้ ที่ยังคงไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 3,018 คน 3) คนพิการที่ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ (เนื่องจากพิการมากช่วยเหลือตนเองไม่ได้) จำนวน 22,537 คน และ 4) การประกอบอาชีพของคนพิการ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 37.24 เกษตรกรรม ร้อยละ 37.12 ประกอบกิจการส่วนตัว/อาชีพอิสระ ร้อยละ 10.94 ลูกจ้างภาคเอกชน ร้อยละ 6.72 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 1.45 และประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น หาของป่า เก็บของเก่าขาย ร้อยละ 6.53 (Department of Empowerment of Person with Disabilities, 2017)

การมีงานทำ นับว่ามีความสำคัญต่อคนพิการมาก เพราะนอกจากการทำงานจะหมายถึง การมี รายได้มีเงินทองใช้จ่ายใช้สอยให้ได้มาซึ่งปัจจัย 4 แล้ว การทำงานยังมีความสำคัญต่อคนพิการในแง่ของ ศักดิ์ศรี ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นที่ยอมรับของสังคมอีกด้วย และหากคนพิการได้รับการพัฒนา ให้ถูกทาง แรงงานคนพิการก็จะเป็นแรงงานที่มีคุณค่าและเป็นพลานามัยในการพัฒนาสังคมได้ ประเทศ ที่พัฒนาแล้วหลายประเทศ เช่น อังกฤษ ญี่ปุ่น สวีเดน เล็งเห็นความสำคัญของการสนับสนุนให้คนพิการ มีงานทำจึงมีการบัญญัติกฎหมายการจ้างงานคนพิการในระบบอัตราส่วน (Quota System) คือ กฎหมาย ได้กำหนดให้หน่วยงานของภาครัฐบาลหรือเอกชนรับคนพิการเข้าทำงานในจำนวนที่เป็นสัดส่วนกับจำนวน พนักงานปกติ (Preutdisarn, 2016 : 97) ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการจังหวัดขอนแก่น



มีภารกิจเกี่ยวกับการเสนอนโยบายและจัดทำแผนงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ รวมทั้งดำเนินการด้านการคุ้มครองการส่งเสริมสิทธิและสวัสดิการของคนพิการ การสร้างโอกาสและความเสมอภาคแก่คนพิการ การตรวจสอบการได้รับสิทธิประโยชน์ของคนพิการการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ การให้คำแนะนำและช่วยเหลือคนพิการให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวก สวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นได้ตามความต้องการจำเป็นพิเศษเฉพาะบุคคล ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ของรัฐบาล ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในการปฏิบัติงาน และการเสนอแนะ จัดทำยุทธศาสตร์และแผนงานเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเป็นไปตามเป้าหมาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของกระทรวงส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดตั้ง การดำเนินงาน และการสร้างความเข้มแข็งขององค์กรด้านคนพิการ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิคนพิการ ตลอดจนสนับสนุนและประสานงานให้หน่วยงานของรัฐจัดงบประมาณให้แก่องค์กรด้านคนพิการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการคุ้มครองสวัสดิภาพ และพัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ (Department of Empowerment of Person with Disabilities, 2018)

จากเหตุผลดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการการฝึกอาชีพศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น เพื่อนำผลการวิจัยเป็นสารสนเทศในการบริหารจัดการ การให้บริการด้านการฝึกอาชีพกับคนพิการในศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรในการพัฒนาศักยภาพและอาชีพให้กับคนพิการได้อย่างตรงต่อความต้องการและเหมาะสมแก่ผู้ที่เข้ารับการฟื้นฟู ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในรับรู้ความหลากหลายของความต้องการและจัดรูปแบบในการพัฒนาศักยภาพและอาชีพแก่คนพิการและสถาบันฟื้นฟูทักษะอาชีพอื่นๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพคนพิการให้สามารถทำงานมีรายได้หาเลี้ยงตนเองและครอบครัวไม่เป็นภาระของครอบครัวและสังคม สามารถเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ สังคมของประเทศได้มากยิ่งขึ้นไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของคนพิการในศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของคนพิการเพื่อพัฒนาการให้บริการของศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น



3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ สมาชิกศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 60 คน ซึ่งเป็นกลุ่มคนพิการที่รับบริการในศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านสาขาวิชาที่ฝึกอบรม 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงและความครอบคลุมเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้จากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทำการทดลอง (Try-out) ที่ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ความน่าเชื่อมั่น 0.74

4. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้พิการส่วนมากเป็นเพศชาย ร้อยละ 70.00 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 30.00 มีอายุระหว่าง 14-22 ปี ร้อยละ 38.33 อายุ 23-31 ปี ร้อยละ 35.00 อายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 15.00 และอายุระหว่าง 32-40 ปี ร้อยละ 11.67 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจบการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาหรือใบประกอบวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 88.33 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 8.33 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและใบประกอบวิชาชีพชั้นสูงร้อยละ 1.67 เท่ากัน ผู้พิการส่วนมากมีสถานภาพ โสด ร้อยละ 91.66 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 6.67 มีสถานะเป็นหม้ายหรือหย่าร้าง ร้อยละ 1.67 ผู้พิการส่วนมากมีความพิการทางกายและการเคลื่อนไหว ร้อยละ 80.00 มีความพิการทางด้านการได้ยินหรือสื่อความหมายและพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม ร้อยละ 8.33 เท่ากัน และมีความพิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ ร้อยละ 3.34

ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวม คนพิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) โดยพิจารณาเป็นรายด้าน



พบว่า ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวม คนพิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) ด้านสาขาวิชาที่ฝึกอบรม โดยภาพรวม คนพิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คนพิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมคนพิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$)

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสาขาวิชาที่ฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คณะผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานที่มีความกว้างขวาง เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสถานที่จอดรถไว้ให้บริการ มีที่นั่งพักไว้รองรับบริการ อาคารที่พักมีการถ่ายเทของอากาศได้ดี มีแสงสว่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย เหมาะแก่การเดินทางตลอดจนผู้ที่มาติดต่อ จึงทำให้ผู้พิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Atipa Chatikot (2015 : 96-97) ได้ศึกษาความพึงพอใจของคนพิการที่มีต่อการฝึกอาชีพในศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ: กรณีศึกษาคนพิการในศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของคนพิการที่มีต่อการฝึกอาชีพในศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ ในด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านอาชีพที่ฝึก ด้านบุคลากรและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ พบว่า คนพิการที่เข้ารับการฝึกในศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจเรื่อง อาคารฝึกอาชีพอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ สถานที่ที่มีการระบายอากาศที่ดีเหมาะสม มีความปลอดภัยและเอื้อต่อการฝึกอาชีพ มีทางลาดสำหรับขึ้น-ลง อาคารที่เหมาะสมเอื้อต่อสภาพความพิการ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีแสงสว่างที่เพียงพอเหมาะสมต่อการฝึกอาชีพ มีขนาดของพื้นที่อาคารเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึก มีโต๊ะเก้าอี้เหมาะสมกับสภาพความพิการของผู้เข้ารับการฝึกอาชีพ มีราวจับที่เหมาะสมเพียงพอและมีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอาชีพ

2. ด้านสาขาวิชาที่ฝึกอบรม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ฝึกอบรม มีความทันสมัยและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ ของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการเรียนและฝึกอบรมที่ทันสมัยเน้นให้มีการปฏิบัติ ตลอดจนให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเลือกเนื้อหาที่เรียน มีการวัดประเมินผลการเรียนการสอน จึงทำให้ผู้พิการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chayada Pensuk (2006) ได้ศึกษาเรื่องการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพของคนพิการในสถานฟื้นฟูสมรรถภาพคน



พิการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การฟื้นฟูด้านอาชีพของสถานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี มีการฟื้นฟูอาชีพด้วยกัน 5 สาขา 5 หลักสูตร คือ ช่างซ่อมรถจักรยานยนต์และเครื่องยนต์ขนาดเล็ก ช่างเชื่อมโลหะและมั่งลวด ช่างเย็บหนัง นวดไทยแผนโบราณและการเพาะเห็ด โดยในแต่ละหลักสูตรมีรูปแบบที่แตกต่างกัน ในด้านการดำเนินการฟื้นฟูด้านอาชีพของสถานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีลำดับขั้นตอน 5 ขั้นตอน ในการดำเนินการ คือ การประชาสัมพันธ์ การรับสมัครการดำเนินการฟื้นฟูอาชีพ การวัดและประเมินผลและการประเมินผลหลังจบหลักสูตร มีผลการดำเนินการและความพึงพอใจของคนพิการอยู่ในระดับมาก

3. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมีห้องน้ำ/ห้องสุขาที่สะอาดไว้ให้บริการแก่ผู้ที่มาขอใช้บริการ สถานที่ให้บริการกว้างขวางและเหมาะสม สามารถรองรับผู้มาขอใช้บริการได้อย่างเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่น่าอยู่ สะดวกสบาย มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์ได้ มีป้ายประกาศตามแผนกหรือหน่วยงานให้ผู้มาขอใช้บริการทราบ มีระยะเวลาในการรอที่จะให้บริการมีความรวดเร็วและทันต่อเวลา จึงทำให้ผู้พิการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sansana Asawachuang (2005 : 94) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของคนพิการที่เข้ารับการฝึกอบรมอาชีพ: ศึกษากรณีศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความพึงพอใจของคนพิการที่เข้ารับการฝึกอบรมอาชีพโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก คนพิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คนพิการมีความพึงพอใจด้านที่พักที่เพียงพอสะดวกสบายอยู่ในระดับมาก เช่น อุปกรณ์ เสื้อผ้า และเครื่องใช้ที่จำเป็นที่ทางศูนย์ฯ จัดให้ขณะที่อยู่ระหว่างการฝึกอบรม บริการด้านการฟื้นฟูและการปรับสภาพร่างกาย สภาพแวดล้อมที่น่าอยู่ กฎระเบียบต่างๆ ที่ทางศูนย์ฯ กำหนดขึ้น การเตรียมความพร้อมในการเสริมสร้างประสบการณ์ชีวิต ได้รับการรักษาพยาบาลที่ทางศูนย์ฯ จัดให้เมื่อเจ็บป่วยขณะที่อยู่ระหว่างการฝึกอบรม

4. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ดี ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและกระตือรือร้นต่อการให้บริการ ระยะเวลาในการรอที่จะให้บริการมีความรวดเร็ว มีความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสมและทันสมัย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จึงทำให้ผู้พิการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Saranya Amnakmani (2013) เรื่องความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ซึ่งผู้พิการมีความพึงพอใจต่อ



การบริการของเจ้าหน้าที่และการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบ

6. ข้อเสนอแนะ

1. ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ จังหวัดขอนแก่น ควรสร้างรวบจับที่มั่นคงเพื่ออำนวยความสะดวกต่อคนพิการในการใช้บริการตามจุดต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา โรงอาหาร หอนอน ห้องเรียน เป็นต้น เพื่อความสะดวกสบายและความปลอดภัยต่อผู้พิการ ควรมีการจัดซ่อมบำรุงห้องน้ำห้องสุขที่ชำรุดทรุดโทรม และตลอดจนสร้างห้องเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อผู้พิการในการใช้บริการอย่างทั่วถึง

2. ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ ชุมชนและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการออกกำลังกายให้กับคนพิการ ทางทางเคลื่อนไหวนื่องจากคนพิการทางทางเคลื่อนไหวน มีข้อจำกัดในการออกกำลังกาย และคิดว่าการออกกำลังกาย เป็นสิ่งไม่จำเป็นและอาจเกิดการบาดเจ็บหรือกระทบกระเทือนต่อความพิการทางร่างกายที่เป็นอยู่ โดยการแก้ไขความเชื่อที่ผิด รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจทางบวก

3. ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ ชุมชนและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญและบริการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเบี้ยคนพิการอย่างเต็มที่แต่ปัญหาที่ยังมีอยู่ คือ คนพิการขาดการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงแหล่งทุน กุ๊ยมเพื่อประกอบอาชีพ จึงเห็นว่าการจัดตั้งชมรมคนพิการ โดยมีผู้แทนคนพิการเป็นกระบอกเสียงแทนคนพิการ เพื่อมิให้คนพิการเสียโอกาสต่างๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลอย่างชัดเจนทั่วถึง และเป็นศูนย์กลางในการพิทักษ์สิทธิและดำเนินการโดยคนพิการเองได้ รวมทั้งการเข้ามามีส่วนร่วม ในชุมชนมากขึ้น

4. ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ ควรเป็นศูนย์กลางในการพิทักษ์สิทธิและดำเนินการโดยคนพิการเองได้ รวมทั้งการเข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนมากขึ้นอีกเพราะว่ายังคนพิการที่อยู่ในช่วงปฐมวัยมีจำนวน ค่อนข้างมาก ดังนั้นโรงเรียนหรือศูนย์เด็กเล็กสังกัดองค์กร ส่วนบริหารส่วนตำบล ควรจัดสรรครูที่มีความรู้ด้านการศึกษาพิเศษ ที่สามารถช่วยเหลือเด็กพิการเบื้องต้นได้ โดยได้เรียนอยู่กับเพื่อนในห้องเดียวกันและอยู่ร่วมกันในสังคม และจัดอบรมครูให้มีความรู้ด้านการดูแลและปฏิบัติกับเด็กพิการเบื้องต้น

5. กองทุนเพื่อส่งเสริมอาชีพ จัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพคนพิการ และที่ผู้ดูแลคนพิการ โดยมีกิจกรรม การส่งเสริมการฝึกอบรมด้านการประกอบอาชีพ (Pre-Vocational Training) ให้แก่คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการเพื่อให้คนพิการมีสมรรถภาพในการประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับความพิการ โดยให้ศูนย์พัฒนาฝึกอบรมอาชีพคนพิการทั้งภาครัฐและเอกชนมีบทบาท และมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือและ ทักษะอาชีพให้แก่คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ การติดตามประเมินผล ตรวจสอบให้คำแนะนำการประกอบอาชีพหลังจากได้รับเงินกู้ เป็นระยะ เช่น 3 เดือน 6 เดือน 1 ปี เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคใน



การประกอบอาชีพตลอดจน เพื่อ ส่งเสริมความรู้ใหม่ๆ ด้านการประกอบอาชีพอิสระแก่คนพิการ

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ คนไทยทุกคนจึงควรได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและโอกาสในด้านต่างๆ อย่างเท่าเทียมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมทักษะอาชีพให้กับคนพิการ โดยการแบ่งปันความรู้ สอนทักษะ และสร้างอาชีพ เพื่อฟื้นฟูศักยภาพ และสร้างรายได้ให้กับคนพิการอย่างยั่งยืนอย่างรอบด้าน คือ ด้านร่างกาย จะต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การช่วยเหลือ และดูแลรักษา ตามความพิการ จัดอุปกรณ์การแพทย์ ให้ความรู้กับคนพิการและครอบครัวผู้พิการ โดยบูรณาการความร่วมมือให้การตรวจรักษาให้สอดคล้องกับความพิการ ดังนี้

ด้านจิตใจ เพิ่มกิจกรรมสำหรับคนพิการ จัดให้มีการพบปะพูดคุยกันระหว่างคนพิการ ครอบครัว และชุมชนเพื่อเป็นการกระตุ้นให้คนในสังคมให้เห็นความสำคัญของคนพิการมากขึ้น จัดกิจกรรมร่วมระหว่างคนพิการกับชุมชน เพื่อให้คนพิการสามารถอยู่ร่วมกับชุมชนได้ ซึ่งจะทำให้คนพิการเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง

ด้านสภาพแวดล้อม ดำเนินการวางแผนปรับปรุง ซ่อมแซม ที่อยู่อาศัย เพื่อให้สอดคล้องกับความพิการและการใช้ชีวิตประจำวันของคนพิการในศูนย์ รมรงค์ส่งเสริมสถานที่สาธารณะต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อ บริการรถขนส่งสาธารณะและทางเดินเท้า รวมทั้งอาคารเรียน ที่ยังไม่ได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการให้ผู้พิการสามารถใช้บริการต่างๆ ได้ ควรมีทางต่างระดับอาคารมีทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ และปรับปรุงให้เหมาะสมกับความพิการ

การส่งเสริมความยั่งยืนในการประกอบอาชีพ จัดการฝึกอบรมอาชีพที่เหมาะสมกับความพิการและความต้องการ การจัดตั้งกองทุนส่งเสริมหรือกองทุนกู้ยืมในการประกอบอาชีพของคนพิการ มีการสร้างหลักประกันรายได้สำหรับคนพิการ เพื่อให้คนพิการสามารถสร้างรายได้ มีอาชีพและมีความรู้สึกรับคุณค่าในตัวเองและสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติเหมือนคนปกติทั่วไป และควรมีการพัฒนาาระบบติดตามและประเมินผลคนพิการ ที่กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ โดยปรับปรุงระบบการบริหารจัดการการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ และผู้ดูแลคนพิการ ที่กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ การเข้าถึงสิทธิคนพิการโดยจะต้องมีกลไกที่เชื่อมโยงข้อมูลความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ภาคีเครือข่ายด้านคนพิการ เพื่อสนับสนุนให้คนพิการผู้ดูแลคนพิการสามารถประกอบอาชีพมีรายได้อย่างมั่นคงต่อไป



References

- Amnakmani, S. (2013). The Satisfaction of The Disable to Social Allowance: Klongthomtai Sub-district Administrative Organization, Klongthom district, Krabi province. *Master Degree in Public Administration Thesis*. Graduate School: Phuket Rajaphat University.
- Asawachuang, S. (2005). The Satisfaction of The Disabilities Participate in Professional Training: Prapadaeng Disable Rehabilitation Center, Samutprakan province. *Master Degree Thesis*. Graduate School: Srinakharinwirot University.
- Chatikot, A. (2015). The Satisfaction of The Disable To Career Training of Rehabilitation Center: A Case Study Rehabilitation in The Northeast. *Master Degree Thesis in Social Science*. Graduate School: Loei Rajaphat University.
- Department of Empowerment of Person with Disabilities. (2017). *Situation of Disabilities in Thailand*. <http://dep.go.th/th/page/%> (Accessed 30 September 2019).
- Department of Empowerment of Person with Disabilities. (2018). *Empowerment of Person with Disabilities*. <http://dep.go.th/Content/View/1351/2> (Accessed 14 October 2019).
- Kaewkreaowan, W. (2001). Affecting Factors To Physical Disable's Ability in Rehabilitation Centers, Department of Public Welfare. *Social Work Thesis*. Graduate School : Hua Chiew University.
- Pensuk, C. (2006). Disabilities' Career Rehabilitation in Rehabilitation Center in The Northeast, Ubonratchathani province. *Liberal Arts Master Degree in Social Science Development*. Graduate School: Ubonratchathani Rajaphat University.
- Preutdisarn, K. (2016). *The Value of Disable Labor*. Bangkok: Disabilities Thailand.
- Saksri, W. (1988). *Physical Therapy and Nurse's Role*. Bangkok: Sukothai Thammathirat Open University Press.

