

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา การวิจัยความคิดเห็นต่อการให้บริการการจัดสวัสดิการสำหรับ
คนพิการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้
ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด แนวปฏิบัติ เอกสารดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ
4. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
5. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย
6. คนพิการจังหวัดหนองคาย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

ราชบัณฑิตยสถาน (2532 : 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็นตรงกับคำว่า
Opinion ในภาษาอังกฤษ หมายถึง ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิด
ประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยัน ได้เสมอไป หรือเป็นทัศนะเกี่ยวกับ
เนื้อหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่งหรือเป็นคำแถลงที่ยอมรับนับถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญใน
หัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่า ความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ
ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มาและกลายเป็นแบบอย่างใน
การแสดงปฏิริยาสนับสนุนหรือเป็นปฏิบัติกับต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

जारอง เงินดี (2534 : 2) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นความรู้สึก
ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้นอาจกล่าวได้ว่า

เป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สังเกตและวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคตินั้นเข้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2534 : 78) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า การแสดงออกทางวาจาของเจตคติการที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกร้อย่างไร เป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคล ดังนั้นการวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

กู๊ด (Good. 1973 : 339) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า คือ ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือขังน้ำหนักความถูกต้องหรือไม่

เบส (Best. 1977 : 169) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า คือ การแสดงออกในด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูดที่นำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

ไอแซก (Isaak. 1981 : 203) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า คือ การแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบ ที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่วไปซึ่งปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะแต่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป มีความหมายกว้างกว่า

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ประสบในสังคม โดยมีพื้นฐานมาจากภูมิหลังทางสังคม ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ของบุคคลนั้น ๆ โดยไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว

2. ประเภทของความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer. 1954 : 6-7) กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภท คือ

2.1 ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรัก จนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2.2 ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจ

ในทางที่ดี ชอบ ขอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ไว้ดังนี้

3.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น

จำเรียง ภาพจิตร (2536 : 248-249) ได้เสนอปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่า ขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลายประการ คือ

3.1.1 ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกันโดยทั่วไป จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมือง กับชาวชนบท เป็นต้น

3.1.2 กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือ กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำค่านึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่ม หรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ย่อมมีอิทธิพลต่อความเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3.1.3 กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิด ความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจงใจ ให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาที่จะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมาก

3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ออสแคมป์ (Oskamp. 977 : 119-133) ได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิด ความคิดเห็น ดังนี้

3.2.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านพันธุกรรม จะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็น ของบุคคลนั้นๆ ได้ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษนิยม มักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

3.2.2 ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience)

คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำนมข้นให้ทานเขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำนมข้นหวาน เย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำนมที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3.2.3 อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิดการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายการให้รางวัลและการลงโทษซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

3.2.4 เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้ และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง และครอบครัว

4. การวัดความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึง การวัดความคิดเห็น ไว้ดังนี้
เบสท์ (Best, 1977 : 171) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปจะต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่างคือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้าและมีผลตอบสนองซึ่งจะออกมาในระดับสูงต่ำ มากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้นโดยมากจะใช้ตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถาม และผู้ถูกวัดจะเลือกตอบ

ความคิดเห็นของคนในเวลานั้น การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นนั้นใช้การวัดแบบลิเคิร์ต โดยเริ่มด้วยการรวบรวมหรือการเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ ซึ่งข้อความแต่ละข้อความจะมีความคิดเห็นเลือกตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่าเป็นไปในทางเดียวกัน (เชิงนิยมหรือไม่นิยม) เป็นข้อความเชิงบวก หรือข้อความเชิงลบ

มอร์แกน และคิง (Morgan & King. 1971 : 516 ; อ้างถึงใน พนารัตน์ พ่วงบุญปลูก. 2542 : 18) ได้เสนอแนะว่าการที่จะให้ใครแสดงความคิดเห็น ควรถามกันต่อหน้า (Face to face) ดีกว่าที่จะให้เขาต้องมาอ่านข้อความ หรือเขียนข้อความ ซึ่งแสดงว่าทั้งสองคนเห็นการสัมภาษณ์ หรือการสอบถามจะดีกว่าการตอบแบบสอบถาม และถ้าใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด

สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือบุคคลที่ถูกวัดสิ่งเร้า และผลตอบสนอง หรืออาจวัดโดยการใช้น้ำคำถามซึ่งหน้า หรือการสัมภาษณ์ หรือการใช้แบบสอบถามที่มีองค์ประกอบที่ต้องการจะวัด

นักวิชาการให้ความหมาย ความคิดเห็นไว้ หลากหลาย สรุปได้ว่า การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคืองานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะได้ทำขึ้นโดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้าความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่ดีเหนือกว่า ความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ภายในเวลาที่เหมาะสม

คณัย เทียนพุด (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า เข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่ดีเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

เชษฐชัย จิตชัย (2547 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความยินดี พอใจ สุขใจที่ได้รับในสิ่งที่ตอบสนองลูกค้า โดยการเสนอสิ่งที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการ สรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการ หรือเป็นกิจกรรมที่เป็นการสนองตอบความต้องการของลูกค้า เป็นการปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก การให้บริการจึงรวมความถึงความสามารถของผู้ให้ที่ถ่ายทอดไปยังผู้รับด้วย

2. ลักษณะของการบริการ

สงครามชัย ลีทองดี, นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา บุตรชน (2544 : 14 ; อ้างอิงใน Hulim, 1969 : 68) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง การบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะที่ดีของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smile and Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทักเย้ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือการแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ
แลพเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการและ
ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

2.1 ลักษณะของงานบริการ มีดังนี้ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 254)

2.1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ
ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการ
อะไร

2.1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้
บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจ
ทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

2.1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะ
ได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่ง
สำคัญมาก

2.1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการ
ต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และ
เมื่อวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนด

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองตอบความ
ต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของ
ผู้ใช้บริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีรูปร่าง แต่เป็นการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการ
ต้องการ

2.2 องค์ประกอบของงานบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg 1986 : 195 ; อ้างอิงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 259) ได้
ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

2.2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะในด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2.2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

2.2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

2.3 ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะ que ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งถูกค่าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้ายิ่งจะรู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ

การบริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้
(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2541 : 220)

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการให้บริการ

3.2 สามารถในการสื่อสาร

3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง

น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น

เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding)

9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

2.4 หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการ

กำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 7 ข้อ ดังต่อไปนี้ (กุลชน ธนาพงศธร.2530 : 46-47)

2.4.1 มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างเสมอภาค ให้บริการอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

2.4.2 กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่าย ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน จะจัดให้มีแผ่นพับ และแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับ ได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการ ให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อขณะดำเนินการ ให้บริการ และติดหน่วยงานต่าง ๆ ประกาศขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ รวมทั้งค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง

2.4.3 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการ ได้หลายวิธีการหรือ/และหลายสถานที่ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์ โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชนทุกคนผู้รับบริการทุกคน อยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

2.4.4 ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ผู้รับบริการตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับบริการอย่างสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจาก

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้บริการต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

2.4.5 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วนอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีไม่สามารถบริการได้ตามคำขอ หรือไม่สามารถบริการได้ตามระยะที่กำหนดจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบ โดยชัดเจนกรณีมีข้อผิดพลาดจะต้องขอโทษ และแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว และไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ เป็นต้น

2.4.6 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

2.4.7 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการวัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางเพื่อรองรับผู้บริการเพิ่มขึ้นตลอดเวลากรณีมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ตลอดเวลา เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ

1. ความหมายของคนพิการ

ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ได้ให้ความหมายคนพิการ หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการมองเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใดเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด

ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคนพิการไว้ว่า เป็นการเสียอวัยวะมีแขนขา เสียไปจากสภาพเดิม

สรุปว่า คนพิการ หมายถึง คนที่มีความผิดปกติหรือบกพร่องทางร่างกายทาง สติปัญญา หรือทางจิตใจ และได้รับการจดทะเบียนคนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิคนพิการ

2.1 อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (CRPD : Convention on the Rights of Persons with Disabilities) เป็นกฎหมายสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศที่ส่งเสริม พิทักษ์ และรับรองให้คนพิการ ได้รับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน เสรีภาพขั้นพื้นฐาน และมีความเสมอภาคอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งส่งเสริมการเคารพศักดิ์ศรีที่มีมาแต่กำเนิดของคนพิการ อนุสัญญานี้ยังเป็นอนุสัญญาระดับแรก ที่ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนของคนพิการ ไม่เฉพาะด้านพลเมืองและการเมืองเท่านั้น แต่รวมถึงเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และชีวิตครอบครัวอีกด้วย

2.1.1 อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ จึงให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้

1) การจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการทุกรูปแบบ ทั้งในด้านกฎหมาย การปกครอง และการปฏิบัติต่างๆ

2) การกำหนดมาตรการที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเข้าถึงอย่าง

เท่าเทียมกันของคนพิการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่งข้อมูล ข่าวสาร และบริการสาธารณะ

3) การยอมรับความเท่าเทียมกันของคนพิการ ในทางกฎหมายโอกาสในการศึกษา การเข้าทำงาน การรักษาพยาบาล การประกันสิทธิ โอกาสที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป

2.1.2 หลักการทั่วไปของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ

1) เคารพศักดิ์ศรีที่มีมาแต่กำเนิด การอยู่ได้ด้วยตนเอง เสรีภาพในการตัดสินใจด้วยตนเอง และความเป็นอิสระของบุคคล

2) ไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการ

3) การมีส่วนร่วม การเข้าร่วมของคนพิการได้อย่างเต็มที่และมี

ประสิทธิภาพในสังคม

4) เคารพความแตกต่าง ยอมรับคนพิการว่าเป็นส่วนหนึ่งของความแตกต่างของมนุษยชาติและความเป็นมนุษย์

5) ความเสมอภาคของโอกาส

6) การเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

7) ความเสมอภาคระหว่างชายและหญิง

8) เคารพศักยภาพที่พัฒนาขึ้นของเด็กพิการและเคารพสิทธิเด็กพิการ ในการ

คุ้มครองลักษณะเฉพาะตน

2.1.3 สิทธิของคนพิการตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการได้แก่

1) ความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติ

2) สิทธิการมีชีวิต เสรีภาพ และความมั่นคงของบุคคล

3) สิทธิที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสามารถตามกฎหมายบนพื้นฐานอัน

เท่าเทียมกัน

4) เสรีภาพจากการถูกทรมาน

5) เสรีภาพจากการแสวงหาประโยชน์ การใช้ความรุนแรงและการ

ถูกล่อลวง

6) สิทธิที่จะได้รับการเคารพต่อศักดิ์ศรีทางร่างกายและจิตใจ

7) เสรีภาพในการย้ายถิ่นฐานและการถือสัญชาติ

- 8) สิทธิในการอาศัยอยู่ในชุมชน
- 9) เสรีภาพในการแสดงออก และแสดงความคิดเห็น
- 10) การเคารพการเป็นส่วนตัว
- 11) การเคารพในการสร้างครอบครัว และสถาบันครอบครัว
- 12) สิทธิด้านสุขภาพ
- 13) สิทธิทางการศึกษา
- 14) สิทธิในการทำงาน
- 15) สิทธิสำหรับมาตรฐานความเป็นอยู่ที่เพียงพอ
- 16) สิทธิในการมีส่วนร่วมทางการเมือง และสาธารณกิจ
- 17) สิทธิในการมีส่วนร่วมด้านวัฒนธรรม

2.2 กฎหมายที่สอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพ
ของชนชาวไทย

2.2.1 ความเสมอภาค ในมาตรา 30 ได้ระบุว่า บุคคลย่อมเสมอภาคใน
กฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน
การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อ
ชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทาง
เศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอัน
ไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญจะกระทำมิได้

2.2.2 สิทธิและเสรีภาพในการศึกษา ในมาตรา 49 ได้ระบุว่า บุคคลย่อมมีสิทธิ
เสมอภาคในการรับการศึกษาไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ
โดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ต้อง
ได้รับสิทธิในการศึกษาไม่น้อยกว่าสิบสองปี และการสนับสนุนจากรัฐเพื่อให้ได้รับ
การศึกษาโดยทัดเทียมกับบุคคลอื่น การจัดการศึกษาอบรมขององค์กรวิชาชีพหรือเอกชน
การศึกษาทางเลือกของประชาชน การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ย่อมได้รับความ
คุ้มครองและส่งเสริมที่เหมาะสมจากรัฐ

2.2.3 สิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐ ในมาตรา 54
ได้ระบุว่า บุคคลซึ่งพิการหรือทุพพลภาพ มีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสวัสดิการ สิ่ง

อำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ บุคคลวิกลจริต
ย่อมได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1. ความหมายของการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

การพัฒนาสังคม ตามแผนพัฒนาสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ
ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2545 – 2549 ได้ให้ความหมาย การพัฒนาสังคม ไว้ว่าเป็นกระบวนการ
เปลี่ยนแปลงที่ดีทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง วัฒนธรรม เพื่อประชาชนจะ
ได้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทั้งทางด้านอาหาร ที่อยู่อาศัย การศึกษา สุขภาพอนามัย การมี
งานทำ มีรายได้ที่เพียงพอในการครองชีพ ประชาชนได้รับความเสมอภาค ความยุติธรรม มี
คุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งนี้ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลงทุกขั้นตอน
อย่างเป็นระบบ

ความมั่นคงของมนุษย์ ตามแผนพัฒนาสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์
แห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2545 – 2549 ได้ให้ความหมาย ความมั่นคงของมนุษย์ ไว้ว่า การที่
ประชาชนได้รับหลักประกันด้านสิทธิความปลอดภัย การสนองตอบต่อความจำเป็น
ขั้นพื้นฐาน สามารถ ดำรงชีวิตในสังคม ได้อย่างมีศักดิ์ศรีไม่ประสบปัญหาความยากจน ไม่
สิ้นหวังและมีความสุข ตลอดจนได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการพัฒนาศักยภาพ

ความมั่นคง (Security) พจนานุกรม เวบสเตอร์ (Webster .1971 : 1641) ให้
ความหมายไว้ว่า สถานะแห่งความรู้สึกปลอดภัย ความเชื่อมั่น การมีอิสระ การได้รับ
หลักประกัน การมีเสถียรภาพและการมีความมั่นคงในชีวิต ความมั่นคง ได้มีผู้เสนอแนวคิด
“ความมั่นคงของมนุษย์” เป็นตัววัดผลของการพัฒนาที่พึงปรารถนา นั่นคือ มองว่า รายได้ที่ดี
การศึกษาก็ดี ตึกรามบ้านช่อง อาหารการกิน เสื้อผ้าอาภรณ์ รวมตลอดถึงบรรดา “วัตถุ”
ทั้งหลายที่คนเราต้องการ แม้กระทั่งการมีอายุยืนยาว จะมีความหมายเท่าใดหากชีวิตมนุษย์
ไร้ความมั่นคง “ความมั่นคง” ในที่นี้หมายรวมถึง

1. ความมั่นคงทางสุขภาพ ได้แก่ ความไม่เป็นโรคร้ายแรงไม่เจ็บไข้
ได้ป่วยถึงขั้นที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพหรือการดำเนินชีวิตตามปกติ เป็นต้น
2. ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ คือ มีช่องทางเลี้ยงชีพหรือมีรายได้เพียงพอ

แก่ความจำเป็นพื้นฐานของตนเองและครอบครัวอันประกอบด้วยปัจจัย 4 เป็นอย่างน้อย โดยไม่มีหนี้สินที่เป็นภาระเกินกำลังส่งคืน รวมทั้งมีประกันความมั่นคงของรายได้ในอนาคต ตามสมควร

3. ความมั่นคงทางสังคมซึ่งรวมถึงความมั่นคงของครอบครัวและชุมชน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขในสังคม เป็นต้น

4. ความมั่นคงทางการเมืองการปกครอง ได้แก่ การมีสิทธิเสรีภาพ เพียงพอไม่ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน มีความยุติธรรมเสมอภาคในสังคม ประเทศชาติมีความปลอดภัยจากการรุกรานหรือการทำให้แตกสลาย เป็นต้น

5. ความมั่นคงทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คือ มีทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยอย่างต่อเนื่องต่อการประกอบอาชีพและการดำเนินชีวิต โดยไม่เกิดการเสื่อมโทรมจนเป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่อความมั่นคงด้านอื่นๆ

สรุปได้ว่า ความมั่นคง ถือเป็นขั้นพื้นฐานสำคัญของชีวิตมนุษย์โดยทั่วไป “ความมั่นคงในชีวิตมนุษย์” เป็นผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาของการพัฒนาประเทศไม่ว่าประเทศนั้นจะอยู่ในระดับใดของการพัฒนาและน่าจะเป็นมาตรฐานที่ดีกว่าการดูรายได้ ระดับความมั่นคงของมนุษย์สามารถมองเห็นได้หลายระดับตั้งแต่ระดับปัจเจกที่ต้องสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง ระดับครอบครัวที่ต้องสร้างความมั่นคงให้กับสมาชิกครอบครัว ระดับชุมชนจะต้องร่วมกันสร้างความมั่นคงของคนในชุมชนร่วมกัน ระดับประชาชนจะต้องสร้างความมั่นคงให้กับสังคมหนึ่งๆ ไปจนถึงระดับชาติ และต้องสร้างความมั่นคงให้แก่ประชาชน โลกร่วมกัน

2. นโยบายกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นกระทรวงที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคม การสร้างความเป็นธรรม และความเสมอภาคในสังคม การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต สถาบันครอบครัวและชุมชน เพื่อเป็นองค์กรและกลไกด้านสังคมในการบรรลุนโยบายของรัฐบาล ที่ให้ประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะเด็ก เยาวชน สตรี ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้มีการพิทักษ์ และคุ้มครองสิทธิ ตามกรอบรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 โดยบูรณาการแนวคิด ทิศทาง และการบริหารให้เป็นระบบจากภาคีทุกภาคส่วนและทุกระดับ ส่วนราชการที่สังกัดกระทรวง

การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามมาตรา 17 คือ สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงาน ปลัดกระทรวง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ สำนักงาน ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 : 5-6)

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตระหนักว่า บุคคลย่อมมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน คือ การพัฒนาคนทุกกลุ่มให้เป็นทุนทางสังคม เพื่อจะได้ร่วมมือกันนำพาสังคมให้พึ่งตนเองได้ มีความสมานฉันท์และเป็นส่วนหนึ่งของสังคมโลก จึงได้กำหนดนโยบาย ดังนี้ (จูติรัตน์ คิศจโยธิน .2549 : 10-11)

1. นโยบายการพัฒนาสังคม โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานหลักในการบูรณาการการทำงานของทุกภาคส่วน เพื่อช่วยเหลือพัฒนา แก้ไขปัญหาและเฝ้าระวังปัญหาทางสังคมมีตัวชี้วัดการพัฒนาสังคมและประสานหน่วยงานต่างๆ เพื่อเตือนภัยทางสังคมและเพื่อให้เกิดเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน

2. นโยบายการเสริมสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิต เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัย สร้างโอกาสในการมีที่อยู่อาศัยที่ถาวรได้มาตรฐานเป็นของตนเอง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว ชุมชน และสังคม เพื่อไปสู่ชุมชนที่น่าอยู่อย่างยั่งยืนต่อไป ด้วยการจัดสร้างที่อยู่อาศัยที่ได้มาตรฐานในชุมชนมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม พร้อมระบบสาธารณูปโภคตามโครงการบ้านเอื้ออาทร และร่วมกันแก้ไขปัญหาชุมชนแออัดในเมืองตาม โครงการบ้านมั่นคง

3. นโยบายการพัฒนาสถาบันครอบครัวให้เข้มแข็ง เพื่อให้ประชาชนสามารถช่วยเหลือตนเอง ครอบครัวและชุมชน ด้วยการพัฒนาศักยภาพของประชาชนกลุ่มเป้าหมายให้มีความสามารถและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง เป็นการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน

4. นโยบายการพัฒนาศักยภาพทุกกลุ่มเป้าหมายของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เน้นการทำงานเชิงรุก เช่น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นเด็กและเยาวชน เพื่อให้มีความรู้และความสามารถ กล้าแสดงออกสามารถอยู่ร่วมกันในสังคม เป็นผู้นำของชุมชนและสังคมอย่างแท้จริง เป็นกลไกของภาครัฐในการเข้าถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ เพื่อการแก้ไขได้ตรงกับปัญหาความต้องการที่แท้จริง

5. นโยบายการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เด็ก เยาวชน สตรี คนพิการและผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาได้รับการบริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยการ จัดบริการสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถดำรงชีวิตใน สังคมได้อย่างปกติ สามารถช่วยเหลือตนเองโดยไม่เป็นภาระของสังคม

6. นโยบายการคุ้มครองสิทธิ ความเสมอภาคและเป็นธรรมเพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้รับการคุ้มครองสิทธิ และ ส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการบริการตามสิทธิด้านต่างๆ ตามกฎหมาย 3 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 เช่น บริการทางการแพทย์ การศึกษา ศาสนา การประกอบอาชีพ การพัฒนาตนเอง เป็นต้น

7. นโยบายการพัฒนาการบริหารจัดการ โดยพัฒนาระบบงานให้สอดคล้อง กับนโยบายของรัฐบาลมีความชัดเจนในทิศทางและตัวชี้วัดผลความสำเร็จ เพื่อเป็นหน่วยงาน หลักในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ การชี้สถานการณ์ทางสังคม เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ได้ ใช้เป็นแนวทางกำหนดนโยบายร่วมกัน โดยมีการปรับปรุงกฎระเบียบให้เอื้อต่อการทำงาน ลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เร่งรัดการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ และปรับทัศนคติ เพื่อรองรับ การทำงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยการทำงานของ ข้าราชการต้องปรับแนวคิดในการให้บริการประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เป็นราชการบริหาร ส่วนภูมิภาคของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2547 ซึ่งมีโครงสร้างที่ ปรับเปลี่ยนมาจากสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ที่มี หน้าที่ความรับผิดชอบเดิมส่วนใหญ่เป็นงานให้บริการช่วยเหลือและจัดสวัสดิการแก่ คนชรา คนไร้ที่พึ่ง สตรี ครอบครัวยุวชรา โอกาสทางสังคม ครอบครัวยุวรายได้น้อย ประชาชน

ผู้ประสบปัญหาสังคม การสงเคราะห์และพัฒนาชาวเขา การสงเคราะห์และฟื้นฟูผู้ประสบภัย และการสงเคราะห์ช่วยเหลือครอบครัวยากจนให้มีที่ดินประกอบอาชีพในนิคมสร้างตนเอง เป็นต้น การให้บริการทางสังคมที่กล่าวมาเป็นการทำงานในลักษณะหน่วยปฏิบัติ ต่างจาก สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดที่เป็นหน่วยงานในลักษณะ หน่วยงานด้านวิชาการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ศึกษาวิเคราะห์และรายงานสถานการณ์ทางสังคมและเศรษฐกิจ เพื่อการ กำหนดนโยบายในระดับจังหวัดรวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไข
2. ประสานและจัดทำแผนงาน โครงการและกิจกรรมด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ให้เป็นไปตามแนวนโยบายของกระทรวงฯ
3. ส่งเสริมและประสานการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจและ เป้าหมายของหน่วยงานในกระทรวง
4. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานกับองค์กรเครือข่ายในจังหวัด ทั้งภาครัฐและเอกชน
5. ส่งเสริม ประสานงาน และดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม รวมทั้งส่งต่อหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมาย
6. เป็นศูนย์ข้อมูลด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด
7. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และรณรงค์ให้ทำการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิชาการ และผลการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
8. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

1. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย 1 ฝ่าย 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่

1.1.1 ดำเนินงานเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ

1.1.2 ดำเนินงานเกี่ยวกับงานการเจ้าหน้าที่

1.1.3 ดำเนินงานเกี่ยวกับงานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี

1.1.4 ดำเนินงานเกี่ยวกับงานพัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ และอาคาร
สถานที่ของสำนักงาน

1.1.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่
เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.2 กลุ่มนโยบายและวิชาการ มีหน้าที่

1.2.1 ศึกษา วิเคราะห์และรายงานสถานการณ์ทางสังคมและเศรษฐกิจ เพื่อ
การกำหนดนโยบายในระดับจังหวัดรวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไข

1.2.2 ประสานและจัดทำแผนงาน โครงการและกิจกรรมด้านการพัฒนา
สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ของจังหวัด ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง

1.2.3 เป็นศูนย์ข้อมูลด้านการพัฒนาสังคม

1.2.4 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าทางวิชาการและผลการ
ปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1.2.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่
เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.3 กลุ่มการพัฒนาสังคม มีหน้าที่

1.3.1 ส่งเสริมและประสานการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจ
และเป้าหมายของหน่วยงานในกระทรวง

1.3.2 ส่งเสริม สนับสนุนและประสานการดำเนินงานกับองค์กรเครือข่าย
ในจังหวัดทั้งภาครัฐและเอกชน

1.3.3 รณรงค์ให้มีการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและความ
มั่นคงของมนุษย์

1.3.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่
เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.4 กลุ่มสวัสดิการสังคมและพิทักษ์คุ้มครองสิทธิ มีหน้าที่

1.4.1 ส่งเสริม ประสานงานและดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทาง
สังคมรวมทั้งส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีอำนาจหน้าที่ในการ
จัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมาย

1.4.2 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่

เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. การจัดสวัสดิการสำหรับคนพิการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย มี 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการจดทะเบียนคนพิการ ผู้มาจดทะเบียนคนพิการเตรียมเอกสารดังนี้

2.1.1 เอกสารรับรองความพิการจากโรงพยาบาล (ตัวจริง)

2.1.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของคนพิการ

2.1.3 สำเนาทะเบียนบ้านของคนพิการ

2.1.4 รูปถ่ายคนพิการ 1 นิ้ว จำนวน 2 ใบ

2.1.5 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ดูแล / ผู้ปกครองของคนพิการ

2.1.6 สำเนาทะเบียนบ้านของคนผู้ดูแล / ผู้ปกครองของคนพิการ

2.2 ด้านกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เป็นคนพิการที่มีสมุดประจำตัวคนพิการและสามารถประกอบอาชีพได้ ให้กู้ยืมภายในวงเงิน 40,000 บาท ไม่มีดอกเบี้ย ผ่อนชำระภายในระยะเวลา 5 ปี

2.3 ด้านเงินสงเคราะห์คนพิการในครอบครัว เป็นเงินช่วยเหลือครอบครัวที่มีคนพิการอยู่ในความอุปการะหรือเป็นคนพิการที่ประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจ รายได้น้อยไม่เพียงพอแก่การครองชีพ ปัญหาการซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ปัญหาความยากจน ประสบปัญหาลักษณะชาติ ไม่มีเงินทุนประกอบอาชีพ เป็นต้น

2.4 ด้านการจัดบริการล่ามภาษามือ เป็นการจัดบริการล่ามภาษามือให้คนพิการที่มารับบริการในและนอกสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย

3. กลไกการบริหาร

การบริหารยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ต้องอาศัยกลไกสนับสนุนเพื่อผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิธีการคิด วิธีการทำงาน รวมทั้งการสร้างพลังสังคมและกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน ดังนั้น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ในฐานะผู้แทนกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จะทำหน้าที่ประสานความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับหน่วย เครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนดูแลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครในพื้นที่ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม

การส่งต่อสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ให้กับจังหวัดในการทำแผนของจังหวัด และชี้สถานการณ์ทางสังคมระดับจังหวัด ตลอดจนการแปลงนโยบายของกระทรวงเป็น แผนปฏิบัติการจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของ กระทรวง จะเป็นกลไกการกำกับและบริหารการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยดำเนินงานตามมาตรการ ดังนี้

3.1 สร้างการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิธีคิด และวิธีการทำงานด้วยการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในสังกัด หน่วยงาน ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน และสร้างความเข้าใจ ในวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสังคมไทย ในระดับท้องถิ่น ระดับชาติและนานาชาติ

3.2 สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการของหน่วยงานในสังกัด ทั้งระดับกระทรวง ระดับพื้นที่ และระดับชุมชน

3.3 สร้างเครื่องชี้วัดผลสำเร็จของยุทธศาสตร์ เกณฑ์ชี้วัด และระบบ ประเมินผลงานขององค์กรที่เน้นผลลัพธ์ของงาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบ และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

ข้อมูลคนพิการจังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 1 ข้อมูลคนพิการจังหวัดหนองคายที่มีการจดทะเบียนคนพิการ จำนวนตามเพศ และประเภทความพิการ

อำเภอ	ประเภทความพิการ																รวม		
	ทางการมองเห็น		ทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย		ทางการเคลื่อนไหวหรือการทางการกาย		ทางจิตใจหรือพฤติกรรม		ทางสติปัญญา		ทางการเรียนรู้		พิการซ้ำซ้อน		ไม่ระบุ		หญิง	ชาย	รวม
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง			
1.เมือง	56	46	164	156	282	201	30	47	35	2	2	41	29	11	7	659	504	1,163	
2.ท่าบ่อ	64	49	68	71	225	162	11	36	13	2	2	9	6	30	18	454	330	784	
3.โพนพิสัย	60	63	83	69	206	139	17	36	31	11	17	20	20	10	4	459	349	808	
4.ศรีสะเกษ	22	16	24	26	57	43	13	11	9	1	2	8	9	4	3	152	120	272	
5.รัตนวาปี	116	151	86	65	101	91	12	9	7	-	-	15	25	2	3	341	354	695	
6.ฝาง	24	16	24	33	59	29	9	8	15	-	1	5	5	2	-	142	108	250	
7.ศรีเชียงใหม่	50	52	44	36	166	104	13	25	21	1	4	22	12	2	2	323	250	573	
8.สังคม	16	17	22	23	91	68	9	16	12	3	4	6	5	6	5	169	136	305	
9.โพนพิสัย	6	13	8	13	27	18	6	1	6	-	-	1	1	-	1	49	54	103	
รวม	414	423	523	492	1,214	855	194	189	149	20	12	127	112	67	43	2,748	2,205	4,953	

ที่มา : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย . 2554

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยความคิดเห็นคนพิการต่อการการจัดสวัสดิการสำหรับคนพิการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วไม่มีผู้วิจัยเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสำหรับคนพิการ แต่มีงานวิจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันที่สามารถเทียบกับการศึกษาการจัดสวัสดิการสำหรับคนพิการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย ดังนี้

วิยะดา ตีระแพทย์ (2542 , บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การนำนโยบายถ่ายโอนงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมสู่การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ” ผลการศึกษาพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ ประสบปัญหาในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านความพร้อมของบุคลากร ด้านโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านงบประมาณสนับสนุนการช่วยเหลือด้านวัสดุครุภัณฑ์ สนับสนุนการช่วยเหลือและด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน แสดงว่าในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพร้อมไม่เพียงพอที่จะนำนโยบายถ่ายโอนงานด้านสวัสดิการสังคมไปปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชน ประชาชน และองค์กรทุกฝ่ายในสังคมให้การสนับสนุนทรัพยากรด้านต่างๆที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมได้ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

วริยาภรณ์ พรนภดล (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยชุมชนของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ” ผลการศึกษาพบว่าคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้เรื่องแนวคิดการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยชุมชน 3 ด้าน คือ ด้านความหมาย ด้านลักษณะการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการและด้านรูปแบบการดำเนินการฟื้นฟู สถานที่ อุปกรณ์งบประมาณ อยู่ในเกณฑ์สูงกว่าค่าเฉลี่ย นอกจากนั้นพบว่าคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเคยดำเนินการลักษณะการฟื้นฟูสมรรถภาพหรือด้านกลยุทธ์การปฏิบัติงาน การวางแผน การประเมินผลปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ความต้องการปัจจัยเสริมในการจัดบริการความช่วยเหลือคนพิการในชุมชน ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม การใช้ทรัพยากร การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในชุมชน มีระดับความต้องการอยู่ในเกณฑ์มาก

และระดับการศึกษามีผลต่อความรู้เรื่องแนวคิดการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการในชุมชนที่แตกต่างกัน ทำให้มีลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันและผู้ที่เคยเข้าร่วมฝึกอบรมจะมีความแตกต่างในระดับการปฏิบัติงานที่ดีกว่าผู้ไม่เคยเข้าร่วมฝึกอบรม

วรารักษ์ ศรีปาน (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพร้อมในการจัดสวัสดิการคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรสงคราม” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้อยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับสิทธิคนพิการในการรับบริการสังคมส่วนความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการจัดสวัสดิการแก่คนพิการพบว่ามีความรู้ในระดับมาก และความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการจัดสวัสดิการแก่คนพิการพบว่ามีความรู้ในระดับมาก และความรู้เกี่ยวกับรูปแบบบริการสังคมแก่คนพิการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพบว่ามีความรู้ในระดับมาก สำหรับความสามารถในการบริหารจัดการซึ่งประกอบด้วยการบริหารคน เงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นภาครัฐควรมีการส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ในเรื่องสิทธิคนพิการ และการจัดสวัสดิการให้แก่คนพิการ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนที่จะมีการถ่ายโอนงาน ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการแทน ส่วนด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านต่างๆ ทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และการจัดการในด้านต่างๆก่อนที่จะมีการรับการถ่ายโอนงานจัดสวัสดิการคนพิการมาดำเนินการแทน และสำรวจข้อมูลคนพิการในพื้นที่เพื่อทราบปัญหาหรือความต้องการของคนพิการควรมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชนในการจัดกิจกรรมเพื่อคนพิการ ทั้งยังเป็นการแสดงความพร้อมในการได้รับการตรวจสอบในความโปร่งใสได้อีกทางหนึ่งเช่นกัน

สุพิศรา เสนาะเปรม (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการคนพิการของนายกและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ผลการศึกษาพบว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการคนพิการของนายกและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทราในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความเข้าใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความเข้าใจด้านความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการจัดสวัสดิการแก่คนพิการ ความแตกต่างระหว่างเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ขนาดและงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการคนพิการ พบว่าระดับการศึกษาและงบประมาณมีผลต่อความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการคนพิการ

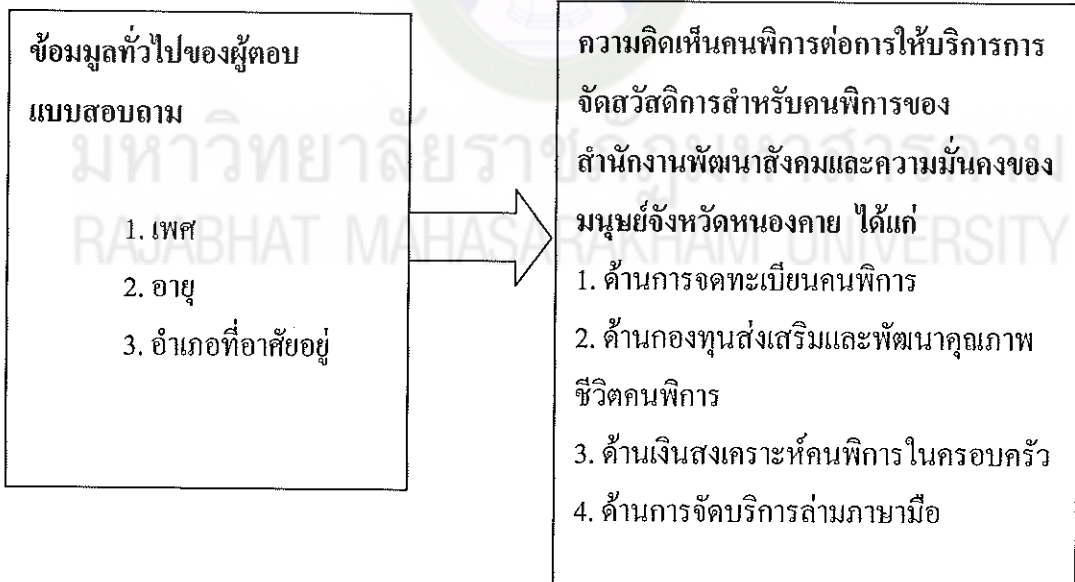
จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ส่วนใหญ่จะแสดงถึงความสำคัญของการถ่ายโอนงานและการมีส่วนร่วมของประชาชนชน จากการศึกษาพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะผู้รับนโยบายไปปฏิบัติมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก จึงควรมีการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และควรมีการประชาสัมพันธ์การถ่ายโอนงานสวัสดิการให้ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชนให้เกิดความรู้เกี่ยวกับนโยบาย เพื่อกระตุ้นให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้มากที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยความคิดเห็นคนพิการต่อการให้บริการการจัดสวัสดิการสำหรับคนพิการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากกรอบการจัดสวัสดิการสำหรับคนพิการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย