

การพัฒนาการให้บริการและการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง
อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี*
SERVICE DEVELOPMENT AND THE LIVES OF DISABLED PEOPLE
IN PLUTALUANG SUBDISTRICT, SATTHAHIP DISTRICT,
CHONBURI PROVINCE

หนึ่ง ยิ่งยืน¹, วชรินทร์ สุทธิชัย² และ ธัญญิกานต์ คำวิเศษณภรณ์³

Nueng Yingyuen¹, Watcharin Sutthisai² and Thantikan Khamwisettanathon³

¹⁻³มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

¹⁻³Mahasarakham Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author's Email: warissa2023@gmail.com

วันที่รับบทความ : 10 มีนาคม 2569; วันแก้ไขบทความ 24 มีนาคม 2569; วันตอบรับบทความ : 26 มีนาคม 2569

Received 10 March 2026; Revised 24 March 2026; Accepted 26 March 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยการพัฒนาการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยการพัฒนาการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และ 2) ศึกษาระดับการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คนพิการตามทะเบียน ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้พิการในเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 213 คน โดยได้จากการคำนวณจากสูตรของ Yamane ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Citation:



* หนึ่ง ยิ่งยืน, วชรินทร์ สุทธิชัย และ ธัญญิกานต์ คำวิเศษณภรณ์. (2569). การพัฒนาการให้บริการและการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม, 4(2), 387-403.

Nueng Yingyuen, Watcharin Sutthisai and Thantikan Khamwisettanathon. (2026). Service Development And The Lives Of Disabled People In Plutaluang Subdistrict, Satthahip District, Chonburi Province.

Journal of Interdisciplinary Social Development, 4(2), 387-403.;

DOI: <https://doi.org/10.>

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/>

ผลการวิจัย พบว่า ระดับปัจจัยการพัฒนาการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการ เขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การพัฒนา, การบริการ, การใช้ชีวิตของคนพิการ

Abstract

This research article is part of a research project entitled Factors in Service Development Affecting the Quality of Life of People with Disabilities in Pluta Luang Subdistrict, Sattahip District, Chonburi Province. This research aims to 1) study the level of service development factors affecting the quality of life of people with disabilities in Phlu Ta Luang Subdistrict, Sattahip District, Chonburi Province, and 2) study the level of quality of life of people with disabilities in Phlu Ta Luang Subdistrict, Sattahip District, Chonburi Province. This is a quantitative research The sample consisted of 213 disabled people registered as disabled allowance recipients in Plutaluang Sub-district, Mueang District, Chonburi Province, calculated using Yamane's formula. A questionnaire was used to collect data. The statistics used for data analysis included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation,

The results of the research were as follows; The level of service development factors affecting the lives of the disabled in Plutaluang Subdistrict, Sattahip District, Chonburi Province is at a high level overall. and The level of life of the disabled in Plutaluang Subdistrict, Sattahip District, Chonburi Province is at a high level overall.

Keywords: Development, Service, lives of Disabilities

บทนำ

สถานการณ์การเปลี่ยนผ่านด้านประชากรและสังคม เนื่องมาจากจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ช่วยรักษาหรือยืดชีวิตมนุษย์รวมทั้งวิถี

ชีวิตของการใช้รถยนต์เป็นยานพาหนะและการประกอบอาชีพในสถานประกอบการได้ส่งผลต่อสัดส่วนของการบาดเจ็บ ความพิการที่เพิ่มสูงขึ้น (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2556, น. 3) จากการรายงานสถานการณ์ของคนพิการในประเทศไทยของ ณ 31 มีนาคม 2568 มีจำนวนทั้งสิ้น 2,232,140 คน คิดเป็น 3.38% ของประชากรไทย จำแนกเป็น เพศหญิง จำนวน 1,085,781 คน เพศชาย จำนวน 1,146,359 คน จำแนกตามประเภทของคนพิการออกเป็น พิการทางการมองเห็น จำนวน 171,222 คน พิการทางการได้ยิน/สื่อความหมาย จำนวน 430,685 คน พิการทางการเคลื่อนไหว/ทางร่างกาย จำนวน 1,158,092 คน พิการทางจิตใจ/พฤติกรรม จำนวน 164,285 คน พิการทางสติปัญญา จำนวน 144,896 คน ความพิการทางการเรียนรู้ 17,741 คน ความพิการทางออทิสติก 27,173 คน และพิการมากกว่า 1 ประเภท จำนวน 118,046 คน (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, มีนาคม 2568) การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับคนพิการในอดีต การรับบริการทางการแพทย์ใช้อำนาจของผู้เชี่ยวชาญตัดสินใจแทนคนพิการทุกเรื่อง เกิดการพัฒนาคนพิการรูปแบบใหม่จากสวัสดิการกระแสหลักของรัฐบาล รูปแบบการดำรงชีวิตอิสระ เป็นรูปแบบที่องค์กรคนพิการจัดตั้ง เพื่อช่วยเหลือตนเอง) รูปแบบเชิงสังคมมีมุมมองว่าคนพิการคือมนุษย์ (Human being) สิทธิคนพิการคือสิทธิมนุษยชน เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีการให้ความช่วยเหลือ การฟื้นฟูสมรรถภาพ ในอดีตมุมมองปัญหาเกิดขึ้นเป็นความบกพร่องทางร่างกายและจิตใจการขาดทักษะการดำรงชีวิตอิสระ การตัดสินใจและแรงจูงใจการดำรงชีวิตในสังคม ส่วนบุคคลที่มีปัญหาความบกพร่องทางด้านร่างกายและจิตใจ การได้รับการดูแลทางการแพทย์มุมมองเป็นผู้ป่วยต้องการได้รับการรักษาจากทีมผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ จึงขาดโอกาสการตัดสินใจด้วยตนเอง (สุชาติ พันธุ์ลาภ. 2564)

การพัฒนาการให้บริการสถานบริการ เป็นแหล่งจุดพิกัด สถานที่ตั้งที่ให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อบริการหรือมีความต้องการรับบริการ เช่น อาคาร ห้อง ที่จอดรถ ท่าเลที่ตั้ง การกระจายการบริการ ระยะทาง โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น การส่งเสริมแนะนำบริการ คือ การให้การสนับสนุน ส่งเสริมในข้อมูล ข่าวสาร ทำให้คนพิการได้ประโยชน์มีข้อมูลข่าวสาร ผู้ให้บริการสภาพแวดล้อมของการบริการของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถังหิ้วใส่ ของ กระดาษ จดหมาย-

ของ เป็นต้น ขบวนการบริการ คือ มีวิธี ขั้นตอนการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดกระบวนการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ (ณัฏฐกมลกันต์ ไชยวิมลศิริ, 2561, น. 24-25)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการพัฒนาการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ปัจจัยการพัฒนาการให้บริการ

ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยสถานบริการ
- 2) ปัจจัยการส่งเสริมแนะนำบริการ
- 3) ปัจจัยผู้ให้บริการ
- 4) ปัจจัยสภาพแวดล้อมของการบริการ
- 5) ปัจจัยขบวนการบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

การใช้ชีวิตของคนพิการตามแนวทางวิถี

ชีวิตอิสระ ประกอบด้วย

- 1) ด้านข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ
- 2) ด้านการให้คำปรึกษาแนะ
- 3) ด้านการฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ
- 4) ด้านระบบการพิทักษ์สิทธิ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิดและปลายเปิด
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการวิจัย คือ คนพิการตามทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้พิการในเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 454 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง. 2568)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คนพิการตามทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้พิการในเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 213 คน โดยได้จากการคำนวณจากสูตรของ Yamane (Taro Yamane. 1973)

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะเรียงลำดับตามพยัญชนะชื่อ โดยรายการบัญชีจะเรียงลำดับตามหลักการเรียงอักษรพยัญชนะไทยของราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546 โดยเรียงตั้งแต่ 1 ถึง N ต่อมาคิดค่าช่วงสุ่ม (Sampling Interval) หรือ k โดยสูตร $k=N/n$ แล้วเลือกจุดสุ่มเริ่มต้น (Random Start หรือ R) ที่อยู่ระหว่าง 1 ถึง k หลังจากนั้นจะเริ่มสุ่มตัวอย่างจากหน่วยตัวอย่างที่ประกอบด้วย $R, R+k, R+2k, \dots$ ไปจนครบจำนวนแต่ในกรณีที่ N หาร n ไม่ลงตัว ผู้วิจัยใช้จุดทศนิยม 4 ตำแหน่ง ถ้า k เป็นตัวเลขที่มีจุดทศนิยมจะเลือกตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มโดยมีการปัดเศษทศนิยมตามหลักคณิตศาสตร์สากลนิยม ได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 การสร้างเครื่องมือ

3.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการพัฒนากการให้บริการ และการใช้ชีวิตคนพิการ

3.1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ เนื้อหาและรายละเอียดที่เกี่ยวกับการพัฒนากการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

3.1.3 สร้างแบบสอบถาม

3.1.4 นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง

3.1.5 ปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.2 การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

3.2.1 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) คนพิการในตำบลสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง

ฉบับโดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (1970) ได้ค่าเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.986

3.2.2 จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปใช้เก็บข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1.1 ขอบหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงกำนันตำบลพลูตาหลวง อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

4.1.2 แต่งตั้งผู้ช่วยวิจัยจำนวน 3 คน ในการช่วยเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง ไม่เกิดความลำเอียงในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล

4.1.3 ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง

4.2.2 ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

4.2.3 กำหนดระดับคะแนนในแบบสอบถามที่กำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับมาก

3 หมายถึง ระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

4.2.4 การวิเคราะห์ระดับปัจจัย/ระดับการใช้ชีวิต โดยรวมและเป็นรายด้าน แล้วนำมาเทียบตามเกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

4.21–5.00 หมายถึง ระดับปัจจัย/การใช้ชีวิต มากที่สุด

3.41–4.20 หมายถึง ระดับปัจจัย/การใช้ชีวิต มาก

2.61–3.40 หมายถึง ระดับปัจจัย/การใช้ชีวิต ปานกลาง

1.81–2.60 หมายถึง ระดับปัจจัย/การใช้ชีวิต น้อย

1.00–1.80 หมายถึง ระดับปัจจัย/การใช้ชีวิต น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการพัฒนาการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 54.46 ส่วนใหญ่อายุ 57-66 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 25.35 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 43.66 และส่วนใหญ่มีกิจการทางการทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหวหรือ หรือสุขภาพ จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 94.83

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการพัฒนาการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 1 ระดับปัจจัยการพัฒนาการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยการพัฒนาการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ปัจจัยสถานบริการ	4.17	0.57	มาก
2. ปัจจัยการส่งเสริมแนะนำบริการ	4.12	0.65	มาก
3. ปัจจัยผู้ให้บริการ	4.24	0.58	มากที่สุด
4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมของการบริการ	4.20	0.58	มาก
5. . ปัจจัยขบวนการบริการ	4.18	0.55	มาก
รวม	4.18	0.54	มาก

ตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ($\bar{X}$ =4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 ($\bar{X}$ =4.24) รองลงมา ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ($\bar{X}$ =4.20) และปัจจัยที่ 5 ปัจจัยขบวนการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ($\bar{X}$ =4.18)

โดย 3 ปัจจัยดังกล่าวสามารถแสดงได้ตามตารางที่ 2-4 ดังนี้

ตารางที่ 2 ระดับปัจจัยการพัฒนาระบบการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการ เขต
ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ปัจจัยผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. การต้อนรับอย่างดี อธิบายดี ตั้งแต่ต้นจนจบ	4.28	0.63	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะแก่การให้บริการคนพิการ	4.26	0.67	มากที่สุด
3. การพูดจาสุภาพเหมาะกับการให้บริการ	4.24	0.65	มากที่สุด
4. กิริยามารยาททั้งก่อน-ระหว่าง-เสร็จสิ้นการให้บริการ	4.23	0.64	มากที่สุด
5. หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	4.23	0.65	มากที่สุด
6. ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.21	0.66	มากที่สุด
7. ความเป็นมิตรและช่วยเหลือดูแลด้วยความเต็มใจ	4.26	0.64	มากที่สุด
รวม	4.24	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ข้อที่ 1 การต้อนรับอย่างดี อธิบายดี ตั้งแต่ต้นจนจบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ ข้อที่ 2 การแต่งกายสุภาพเหมาะแก่การให้บริการคนพิการ และ ข้อที่ 7 ความเป็นมิตรและช่วยเหลือดูแลด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 เท่ากัน ($\bar{X} = 4.26$) และข้อที่ 3 การพูดจาสุภาพเหมาะกับการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 ($\bar{X} = 4.24$)

ตารางที่ 3 ระดับปัจจัยการพัฒนาระบบการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการเขต
ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ปัจจัยสภาพแวดล้อมของการบริการจำแนกเป็น
รายชื่อ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. บรรยากาศห้อง สำนักงานภายในในการให้บริการ มีความสะอาด สะดวก พร้อมบริการ	4.22	0.63	มากที่สุด
2. บรรยากาศนอกห้อง บริเวณพื้นที่ สะอาด สะดวกและปลอดภัย เหมาะแก่การให้บริการ	4.17	0.64	มาก
3. สภาพแวดล้อมมีความเป็นธรรมชาติ ร่มรื่น เย็นสบาย	4.18	0.64	มาก
4. ไม่มีเสียงดังที่ทำให้ไม่เหมาะแก่การรับบริการ	4.22	0.65	มากที่สุด
5. ไม่มีกลิ่น แสงที่ไม่พึงประสงค์ในพื้นที่ให้บริการ	4.20	0.67	มาก
6. วัสดุอุปกรณ์ที่บริการสะอาด ปลอดภัย ใช้ได้ดี เช่น ปากกา ดินสอ หมึก กระดาษ เป็นต้น	4.23	0.67	มากที่สุด
7. การตกแต่งภายในมีความสวยงาม สีสัน มีความเป็นสัดส่วน ออกแบบเหมาะแก่การให้บริการ	4.25	0.63	มากที่สุด
รวม	4.20	0.58	มาก

ตารางที่ 3 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 7 การตกแต่งภายในมีความสวยงาม สีสัน มีความเป็นสัดส่วน ออกแบบเหมาะแก่การให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา ข้อที่ 6 วัสดุอุปกรณ์ที่บริการสะอาด ปลอดภัย ใช้ได้ดี เช่น ปากกา ดินสอ หมึก กระดาษ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ($\bar{X} = 4.23$) และข้อที่ 1 บรรยากาศห้องสำนักงานภายในในการให้บริการ มีความสะอาด สะดวก พร้อมบริการ และ ข้อที่ 4 ไม่มีเสียงดังที่ทำให้ไม่เหมาะแก่การรับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ($\bar{X} = 4.22$) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ตารางที่ 4 ระดับปัจจัยการพัฒนาการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการเขต
ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ปัจจัยขบวนการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยขบวนการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. วิธีในการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น การติดต่อรับบริการหน้าเคอร์เตอร์ ออนไลน์ เป็นต้น	4.21	0.61	มากที่สุด
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและไม่เปลี่ยนไปมา เช่น จุดที่ 1 ไปจุดที่ 2	4.23	0.62	มากที่สุด
3. การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามাজัดระบบข้อมูลบริการ เช่น การจองคิวรับบริการล่วงหน้า	4.23	0.63	มากที่สุด
4. การติดต่อเมื่อมีปัญหาในขั้นตอนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.18	0.66	มาก
5. เส้นทางชี้นำ ลูกศรหรือเส้นทางในการให้บริการ เช่น การทำเส้นสีเชื่อมการบริการ	4.15	0.64	มาก
6. การรับช่วงต่อจากจุดหนึ่งไปสู่จุดหนึ่ง	4.14	0.65	มาก
7. การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสายในการติดต่อรับบริการ	4.18	0.63	มาก
รวม	4.18	0.55	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยขบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ($\bar{X}=4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและไม่เปลี่ยนไปมา เช่น จุดที่ 1 ไปจุดที่ 2 และการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามাজัดระบบข้อมูลบริการ เช่น การจองคิวรับบริการล่วงหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.23 ($\bar{X}=4.23$) รองลงมาคือ ข้อ 1 วิธีในการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น การติดต่อรับบริการหน้าเคอร์เตอร์ ออนไลน์ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ($\bar{X}=4.21$) และข้อ 4 การติดต่อเมื่อมีปัญหาในขั้นตอนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และข้อ 7 การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสายในการติดต่อรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.18 ($\bar{X}=4.18$)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 5 ระดับการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน

การใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ	4.14	0.57	มาก
2. ด้านการให้คำปรึกษาฉันเพื่อน	4.13	0.59	มาก
3. ด้านการฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ	4.18	0.54	มาก
4. ด้านระบบการพิทักษ์สิทธิ	4.16	0.55	มาก
รวม	4.16	0.53	มาก

ตารางที่ 5 ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ($\bar{X}=4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านที่ 3 ด้านการฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.18$) รองลงมา ด้านที่ 4 ด้านระบบการพิทักษ์สิทธิ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ($\bar{X}=4.16$) และ ด้านที่ 1 ด้านข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ($\bar{X}=4.14$)

โดย 3 ด้านดังกล่าวสามารถแสดงได้ตามตารางที่ 6-8 ดังนี้

ตารางที่ 6 ระดับการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านการฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ทักษะในกิจกรรมประจำวัน กิน อยู่ นอน	4.17	0.62	มาก
2. การดูแลสุขภาพอนามัยของตัวเอง	4.19	0.58	มาก
3. การเดินทางไปมาทั้งใกล้บริเวณบ้านหรือไกลต่างถิ่น	4.20	0.63	มาก
4. การจัดการที่อยู่อาศัยของตนเอง เช่น จัดบ้าน	4.18	0.62	มาก
5. การปฏิสัมพันธ์ในครอบครัว พ่อ แม่ พี่น้อง สามีของตนเอง	4.20	0.60	มาก

6. การปฏิสัมพันธ์ในญาติ เพื่อนฝูงต่างๆ	4.17	0.59	มาก
7. การปฏิสัมพันธ์ในสังคม ที่ทำงานหรืออาชีพที่ต้องสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ	4.22	0.59	มากที่สุด
รวม	4.18	0.54	มาก

ตารางที่ 6 ผลการวิจัย พบว่า ด้านการฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 6 การปฏิสัมพันธ์ในสังคม ที่ทำงานหรืออาชีพที่ต้องสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมา คือ ข้อที่ 3 การเดินทางไปมาทั้งใกล้บริเวณบ้านหรือไกลต่างถิ่น และข้อที่ 5 การปฏิสัมพันธ์ในครอบครัว พ่อ แม่ พี่น้องสามีของตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน ($\bar{X} = 4.20$) และข้อที่ 2 การดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ($\bar{X} = 4.19$)

ตารางที่ 7 ระดับการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีด้านระบบการพิทักษ์สิทธิ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านระบบการพิทักษ์สิทธิ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. การดูแล รักษาโอกาสและสิทธิประโยชน์ของตน	4.19	0.60	มาก
2. การปกป้องโอกาสและสิทธิประโยชน์ของตน	4.21	0.57	มากที่สุด
3. การคุ้มครองและเท่าทันโอกาสและสิทธิประโยชน์ของตน	4.16	0.60	มาก
4. เรียนรู้ที่จะจัดการด้วยวิธีทางการละเมิด ริดรอนสิทธิ	4.17	0.64	มาก
5. เรียนรู้ที่จะจัดการด้วยวิธีทางกฎหมายและกฎหมายต่าง ๆ	4.18	0.59	มาก
6. เครือข่ายในการดูแลพิทักษ์สิทธิแต่ละระดับ เช่น ระดับศาลระดับชุมชน	4.12	0.67	มาก
7. ข้อมูลข่าวสารจากองค์กร หน่วยงานต่าง ๆ การพิทักษ์สิทธิ	4.15	0.65	มาก
รวม	4.16	0.55	มาก

ตารางที่ 7 ผลการวิจัย พบว่า ด้านระบบการพิทักษ์สิทธิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ($\bar{X}=4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 2 การป้องโอกาสและสิทธิประโยชน์ของตน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ($\bar{X}=4.21$) รองลงมา ข้อที่ 1 การดูแล รักษาโอกาสและสิทธิประโยชน์ของตน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ($\bar{X}=4.19$) และข้อที่ 5 เรียนรู้ที่จะจัดการด้วยวิธีทาง กฎเกณฑ์และกฎหมายต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ($\bar{X}=4.18$)

ตารางที่ 8 ระดับการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ศูนย์บริการที่จะติดต่อประสานงานข้อมูล	4.14	0.62	มาก
2. เจ้าหน้าที่บริการที่จะติดต่อประสานงานข้อมูล	4.20	0.61	มาก
3. เครือข่ายศูนย์บริการข่าวสารและการส่งต่อ	4.20	0.62	มาก
4. ข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อเรื่องเงิน งบประมาณ ในการใช้บริการข้อมูล	4.16	0.68	มาก
5. ข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ เรื่อง โปรแกรมสนับสนุน ต่าง ๆ ตามความต้องการของคนพิการที่ทำให้เกิดความรู้ ความสามารถ	4.13	0.67	มาก
6. ข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ เรื่อง โปรแกรมสนับสนุนต่างๆ ตามความต้องการของคนพิการที่ทำให้เกิดทักษะ ความ เชี่ยวชาญ	4.12	0.64	มาก
7. ข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ เรื่อง การฝึกปฏิบัติให้เพิ่ม ศักยภาพของตัวเอง	4.10	0.65	มาก
รวม	4.14	0.57	มาก

ตารางที่ 8 ผลวิจัย พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ จำแนกเป็นรายข้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ($\bar{X}=4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อที่ 2 คน เจ้าหน้าที่บริการที่จะติดต่อประสานงานข้อมูล และข้อที่ 3

เครือข่ายศูนย์บริการข่าวสารและการส่งต่อ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ($\bar{X}=4.20$) เท่ากัน รองลงมาคือ ข้อ 7 ข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อเรื่อง เงิน งบประมาณในการให้บริการ ข้อมูล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ($\bar{X}=4.16$) และ 1 ศูนย์บริการที่จะติดต่อประสานงาน ข้อมูล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ($\bar{X}=4.14$)

อภิปรายผล

อภิปรายผลการวิจัยได้ตั้งรายละเอียดต่อไปนี้

1. ระดับปัจจัยการพัฒนาการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวงมีประสบการณ์เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการที่เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยผู้ให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในปัจจัยการพัฒนาการให้บริการ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ นั้นต่างก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านสะท้อนให้เห็นว่า คนพิการในเขตพลูตาหลวงให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับปัจจัยผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก กล่าวคือ ผู้ให้บริการต้องมีการต้อนรับอย่างดี ด้วยอัธยาศัยที่ดีตั้งแต่เริ่มให้บริการจนจบกระบวนการในการให้บริการ ด้วยความเป็นมิตรและด้วยความเต็มใจในการให้บริการ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ นั้น การให้การสนับสนุน ส่งเสริมในข้อมูลที่เป็นจริง ถูกต้อง แม่นยำ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายอย่างสุภาพ เหมาะสมแก่การให้บริการ รวมถึงการพัฒนาการให้บริการในส่วนของขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและไม่เปลี่ยนแปลงไปมาและการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลบริการ สอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการของจิตติพร กุมภาพงษ์ (2555) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการที่ไม่มีตัวตนงาน บริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความต้องการช่วยเหลือ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวก รวดเร็วให้ความ เป็นธรรมและความเสมอภาค ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการก็จะเกิดความ ประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ และคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชสรา รักษาติ (2562) การเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการสาธารณะของผู้พิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัย อัจฉรา อาษา (2559) ศึกษาการเข้าถึงบริการของคนพิการ

และผู้ดูแลคนพิการในศูนย์บริการคนพิการทั่วไปที่จัดตั้งในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ประเด็นการเข้าถึงบริการของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป 1. ด้านการรับรู้สิทธิคนพิการ มาตรา 20 ว่าด้วยการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ การรับรู้ของประชากรกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในระดับมาก 2. ด้านการรับรู้งานบริการของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป การรับรู้ของประชากรกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในระดับมาก

2. ระดับการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ คนพิการมีการเรียนรู้ข้อมูลข่าวสาร การแสวงหาคำปรึกษาจากคนรอบข้าง การดูหรือศึกษาจากสื่อ (ตารางที่ 5) การฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ และการพิทักษ์สิทธิ ซึ่งในโลกปัจจุบันเทคโนโลยีและสื่อต่าง ๆ ความรวดเร็วและค้นหาเฉพาะด้านได้ เช่น ข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ มีศูนย์บริการที่ติดต่อได้ มีเจ้าหน้าที่ มีเครือข่าย มีการสนับสนุนโปรแกรมต่าง ๆ จากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้การปรึกษาไม่ว่าจะอาชีพ การทำงาน การศึกษา การฝึกอบรม กองทุนต่าง ๆ ชมรม สมาคม ตลอดจนหน่วยงานระดับกรม กระทรวง ต่างให้ความสำคัญและมีกฎหมายดำเนินการได้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงาน วรอนงค์ โกวิทเสถียรชัย (2557) กล่าวว่าความสามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การมีชีวิตพึ่งตนเอง เริ่มตั้งแต่บ้านเกิดขึ้นก่อนแล้วตามด้วยการพึ่งตนเอง เช่น การศึกษาและการประกอบอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ พันธุ์ลาภ (2564) ศึกษา รูปแบบการเปลี่ยนผ่านอัตลักษณ์ไปสู่การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการใช้รูปแบบการเปลี่ยนผ่านอัตลักษณ์ไปสู่ดำรงชีวิตอิสระคนพิการ เป็นวิธีการสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้น มีแนวทางการปรับตัวสร้างอัตลักษณ์การเตรียมความพร้อมต่อ 1) การสื่อสารสร้างเจตคติ การปรับเปลี่ยนทัศนคติ การสร้างพฤติกรรมในการวางแผนการใช้ชีวิต 2) การฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ มีการสอนทักษะการดำรงชีวิตอิสระ การใช้ชีวิตในสังคมอย่างปกติสุข 3) การเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ การเรียนรู้ด้านประสบการณ์เดิมมาบูรณา การสร้างการเรียนรู้ใหม่ไม่เป็นอุปสรรคในชีวิต เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม สามารถเข้าร่วมกิจกรรมในสังคมมีการปฏิสัมพันธ์กับคนทั่วไป 4) การรวมกลุ่มสร้างผลิตภัณฑ์ เป็นพื้นที่ในการแสดงอัตลักษณ์การทำประโยชน์เพื่อสังคม เพื่อพิทักษ์สิทธิทางสังคมได้ และ 5) การมีส่วนร่วมของกลุ่มเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องการพัฒนาสังคมโดยรวม เชื่อมโยงกับเรื่องเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงการส่งเสริมการจัดบริการหรือนโยบายสาธารณะ เพื่อแสดงความ

เป็นอัตลักษณ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อให้เกิดความยั่งยืนไปสู่การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการพัฒนาการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้สรุปได้ว่า ระดับปัจจัยการพัฒนาการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากและระดับการใช้ชีวิตคนพิการเขตตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อเสนอแนะในการวิจัย ประกอบด้วย 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ประกอบด้วย 1.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์การฝึกปฏิบัติให้เพิ่มศักยภาพของตนเอง 1.2 ควรมีการส่งเสริมการจัดตั้งองค์กรเพื่อการให้คำปรึกษานักเรียนแก่นักพิการ เพื่อให้เกิดให้คำปรึกษาหารือในเรื่องต่าง ๆ ของคนพิการ อาทิเช่น เรื่องกฎหมาย สิทธิต่าง ๆ อาชีพ การทำงาน การเรียน 1.3 ควรมีการจัดฝึกอบรมฝึกปฏิบัติวิชาชีพ ทุนการประกอบอาชีพ การอยู่ร่วมกันในครอบครัว และปัญหาต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตให้กับคนพิการและครอบครัว 2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 2.1 ควรสร้างกลไกที่เจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ใหม่ เพื่อส่งต่อวัฒนธรรมการบริการที่ "เป็นมิตรและเต็มใจ" อย่างต่อเนื่อง 2.2 ควรพัฒนาแอปพลิเคชันหรือ Line Official Account ของตำบลที่รวมขั้นตอนการรับบริการไว้อย่างชัดเจน (Flowchart) เพื่อลดความสับสนและไม่ต้องเดินทางมาหลายรอบ 3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 3.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงการบริการตามสิทธิหลักประกันสุขภาพเบื้องต้นของคนพิการ 3.2 ควรศึกษาปัจจัยการใช้ชีวิตตามแนวทางวิถีชีวิตอิสระที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของคนพิการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2568). สถานการณ์คนพิการ ณ 31 มีนาคม 2568. จาก <https://dep.go.th/images/uploads/files/03062567.pdf>
- จิตติพร กุมภาพงษ์. (2555). คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาทะการพิชผล อำเภอตระการพิชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- นุชสรา รักชาติ. (2562). การเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ใน การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ณัฐกมลกานต์ ไชยวิมลสิริ. (2561). การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ. วารสารชัยภูมิปริทรรศน์, 1(1), 23-33.
- วรอนงค์ โกวิทเสถียรชัย. (2557). ชุมชนพึ่งตนเอง: แนวทางแห่งวิถีชีวิตอิสระของคนพิการ. PSDS Journal of Development Studies, 10(2).
- สุชาติ พันธุ์ลาภ. (2564). รูปแบบการเปลี่ยนผ่านอัตลักษณ์ไปสู่การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง. (2565). แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566-2570. ชลบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง.
- Cronbach, L. J. (1970). Essentials of psychological test. (5th ed.). New York : Harper Collins.
- Yamane, T. (1973). Statistics An Introductory Analysis. (3rd ed). New York: Harper and Row.