

ประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง อำเภอบางสะพานน้อย
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Effectiveness of The Disabled Living Allowances Management with Disabilities
of Pak Phraek Subdistrict Administrative Organization, Bang Saphan Noi
District, Prachuap Khiri Khan Province

¹ธิ้มพร ชูชาว

Thikumporn Chookhaw¹

องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
Pak Phraek Subdistrict Administrative Organization Bang Saphan Noi District

Prachuap Khiri Khan Province

¹E-mail: Jiabyutt@gmail.com

Retrieved 19-03-2024; Revised 11-04-2024; Accepted 20-04-2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริการและประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากคนพิการที่มีบัตรประจำตัวและอาศัยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 81 คน โดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านระดับประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมาก (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า คนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรงที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการแตกต่างกัน และ (3) ด้าน

การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกและประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การจัดการ เบี้ยยังชีพคนพิการ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

The purposes of this study were (1) To evaluate the level of effectiveness in the management of living allowances for people with disabilities of the Pak Phraek Subdistrict Administrative Organization. Bang Saphan Noi District Prachuap Khiri Khan Province (2) To compare the effectiveness of the Pak Phraek Subdistrict Administrative Organization's management of living allowances for people with disabilities. Bang Saphan Noi District Prachuap Khiri Khan Province Classified according to personal factors and (3) to test the relationship between services and the effectiveness of the management of living allowances for people with disabilities of the Pak Phraek Subdistrict Administrative Organization. Bang Saphan Noi District Prachuap Khiri Khan Province Conducted research by collecting data from people with disabilities who have identification cards and live in the area of the Pak Phraek Subdistrict Administrative Organization. Bang Saphan Noi District Prachuap Khiri Khan Province, 81 people, using quantitative research methods. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. T-test One-way analysis of variance and Pearson correlation analysis The results of the research include (1) the level of effectiveness in the management of living allowances for people with disabilities of the Pak Phraek Subdistrict Administrative Organization; Bang Saphan Noi District Prachuap Khiri Khan Province was found to be at a high level (2) in terms of comparing the effectiveness of the management of living allowances for the disabled of the Pak Phraek Subdistrict Administrative Organization. Bang Saphan Noi District Prachuap Khiri Khan Province Classified according to personal factors, it was found that disabled people of Pak Phraek Subdistrict Administrative Organization had different educational levels. There were different opinions on the effectiveness of the management of living allowances for people with disabilities and (3) the services of the Pak Phraek Subdistrict Administrative Organization and the effectiveness of the management of living allowances for people with disabilities were found to have a positive relationship at a relatively high level.

Keywords: Effectiveness, management, The Disabled Living Allowances Management, Prachuap Khiri Khan Province

บทนำ

คนพิการเป็นทรัพยากรบุคคลซึ่งมักถูกมองด้วยความเชื่อและทัศนคติในเชิงลบว่าเป็นบุคคลที่ไร้ความสามารถ เป็นภาระของครอบครัวไม่ได้รับการเล็งดูและการยอมรับให้อยู่ร่วมในสังคมหรือทำกิจกรรมในสังคมได้เหมือนคนทั่วไป สำหรับประเทศไทยได้มีการพัฒนาด้านกฎหมายเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงสิทธิต่าง ๆ โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้กำหนดให้มีบทบัญญัติเพื่อคุ้มครองสิทธิคนพิการโดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรา 30 กำหนดให้การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องความพิการ จะกระทำมิได้ และมาตรา 54 กำหนดให้คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ รวมทั้งบุคคลวิกลจริตย่อมได้รับการช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ และมาตรา 80 (1) กำหนดให้รัฐต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่คนพิการหรือทุพพลภาพให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ได้ตราขึ้นโดยมีเจตนารมณ์เพื่อกำหนดแนวทางและปรับปรุงวิธีการในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในทุกระดับให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น และกำหนดแนวทางการคุ้มครองคนพิการเพื่อมิให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมเพราะเหตุสภาพทางกายหรือสุขภาพรวมทั้งกำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับการให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลือจากรัฐ ตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิคนพิการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั่วถึงเหมาะสม และเป็นธรรมทั้งทางด้านการแพทย์ การศึกษา (นารถรัตน์ กาญจนพันธ์, 2555)

จากจำนวนคนพิการที่เพิ่มขึ้นและความพิการที่หลากหลายนี้ ก่อให้เกิดความต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐานเพื่อให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตได้เยี่ยงคนปกติ ไม่ว่าจะเป็นการจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำรงชีวิต เช่น ห้องน้ำ ทางลาด ฯลฯ การส่งเสริมด้านการศึกษา อาชีพ บริการทางการแพทย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการแพทย์ เรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล อุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการ การสนับสนุนเพื่อส่งเสริมพัฒนาการที่มีความเหมาะสมกับความพิการเพื่อให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ ตลอดจนสามารถเข้าถึงบริการและใช้ประโยชน์จากสวัสดิการที่รัฐจัดให้ประชาชนทุกคนได้อย่างเท่าเทียมกันด้วยคนพิการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นและมีความต้องการที่แตกต่าง ทำให้คนพิการส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการที่รัฐจัดให้แม้ว่าจะมีระบบสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อรองรับ เช่น ระบบหลักประกันสุขภาพ ระบบประกันสังคม ฯลฯ แต่ระบบสวัสดิการดังกล่าวก็ยังไม่สามารถจัดบริการเพื่อให้ครอบคลุมกับสภาพปัญหาและความต้องการของคนพิการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันจึงนับได้ว่าเป็นความท้าทายหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐที่จะพัฒนาระบบสวัสดิการและบูรณาการงานร่วมกันอย่างมีระบบ เพื่อให้คนไทยทุกคนได้เข้าถึงบริการอย่างเหมาะสมและมีความเท่าเทียมกัน (ดรรรัตน์ ทิพย์วงศ์, 2551)

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถเปิดมุมมองในสังคมให้เห็นคุณค่าของ

คนพิการที่มีอยู่ในชุมชน อันจะนำไปสู่การเอื้อเฟื้อและการให้โอกาสที่เท่าเทียมกัน ทั้งนี้เพื่อให้คนพิการลุกขึ้นสู้ชีวิต สามารถช่วยเหลือตนเองได้มากที่สุด และสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริการและประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

Gibson and Others (1988) ได้นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใดๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำ หรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับ ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิง คุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด โดยสามารถพิจารณาได้ 2 ระดับ ได้แก่ 1) ประสิทธิผลของบุคคล และ 2) ประสิทธิผลขององค์การ ซึ่ง Gibson and Others (1988) อธิบายเกณฑ์การประเมินความมีประสิทธิภาพ ขององค์การประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 5 ตัว ดังนี้

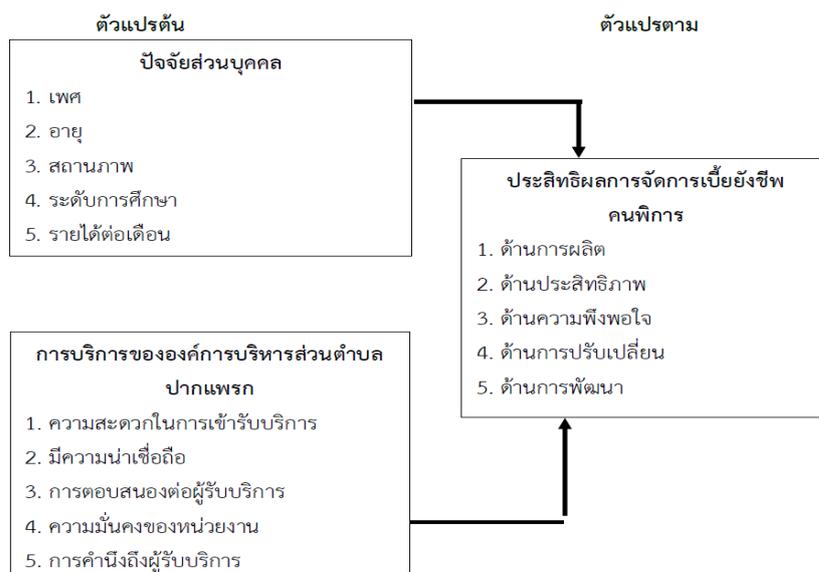
1. ความสามารถในการผลิต (production) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และเป็นไปตามความต้องการขององค์การ
2. ประสิทธิภาพ (efficiency) องค์การจะมีประสิทธิผล ถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (inputs) ที่ใช้กับผลผลิต (outputs) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ปัจจัยทรัพยากรได้คุ้มค่า
3. ความพึงพอใจ (satisfaction) องค์การมีประสิทธิผล ถ้าผลการดำเนินงานขององค์การนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ
4. ความสามารถในการปรับตัว (adaptiveness) องค์การจะมีประสิทธิผล ถ้าองค์การมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในและภายนอกองค์การ
5. การพัฒนา (development) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (potential) และวิสัยความสามารถ (capacity) ขององค์การให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman และคณะ ได้นำพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้ (Parasuraman et al., 1988)

1. ความสะดวกในการเข้ารับบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นความสะดวกจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น
2. มีความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว
4. ความมั่นคงของหน่วยงาน หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด
5. การคำนึงถึงผู้รับบริการ หมายถึง การบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ การบริการโดยมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอย่างดีที่สุด และทำด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และถูกต้อง และการบริการที่ดื้อนเป็นทีทำอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้เกิดความชื่นใจ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา (แนวคิดของ Parasuraman et al., 1988)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ คนพิการที่มีบัตรประจำตัวและอาศัยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 81 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ระดับการศึกษา 5. รายได้ต่อเดือน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) จำนวน 15 ข้อดังนี้ 1. ด้านความสะดวกในการเข้ารับบริการ 2. มีความน่าเชื่อถือ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. ความมั่นคงของหน่วยงาน 5. การคำนึงถึงผู้รับบริการ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดของ Gibson and Other, 1988 จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย 1. ด้านการผลิต 2. ด้านประสิทธิภาพ 3. ด้านความพึงพอใจ 4. ด้านการปรับเปลี่ยน 5. ด้านการพัฒนา โดยที่แบบสอบถามในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 3 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ในครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

พบว่า ประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยอยู่ในระดับมาก และด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ ด้านการพัฒนา และการปรับเปลี่ยน ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกมีการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ ด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ ด้านการพัฒนา และการปรับเปลี่ยน หน่วยงานสามารถเบิกจ่ายเงินเบี้ย ยังชีพคนพิการตรงตามเวลาทุกจำนวนเงินที่จ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการถูกต้องครบถ้วน และการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพคนพิการด้วยความรวดเร็ว มีการจ่ายเบี้ยยังชีพได้ทันภายในวันเวลาที่กำหนด และครบทุกคน ประสิทธิภาพการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ มีระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพที่เป็นระบบ และการจ่ายครบหมู่บ้าน การดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพในแต่ละหมู่บ้าน และให้บริการสำหรับผู้ที่ไม่ได้ คนพิการพึงพอใจการ

บริการในการให้คำแนะนำในเรื่องการขึ้นทะเบียนโครงการเบี่ยงชีพคนพิการ พึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอน การให้บริการในการจ่ายเบี่ยงชีพคนพิการ และพึงพอใจต่อวิธีการจ่ายเงินเบี่ยงชีพคนพิการ องค์การบริหาร ส่วนตำบลมีการวางแผนที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป มีการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานในการจ่ายเบี่ยงชีพคนพิการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีปรับ การดำเนินการจ่ายเบี่ยงชีพคนพิการ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ เสมอ และ มีการปรับโดยการจัดกิจกรรมที่เน้นให้มีส่วนร่วมในหน่วยงาน มีการพัฒนาการจ่ายเบี่ยงชีพคน พิการโดยมีการสำรวจปัญหาและความต้องการของคนพิการในพื้นที่ก่อนให้คำแนะนำและช่วยเหลือ มีการ สำรองคนพิการที่ใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุกปี และการสำรวจข้อมูลคนพิการตรงกับคุณสมบัติที่ รัฐบาลกำหนดทุกประการ เพื่อให้ได้สิทธิรับเบี่ยงชีพคนพิการ ซึ่งสอดคล้องกับ Gibson and Others (1988) ได้นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการกระทำใดๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่าง ให้เกิดขึ้น การกระทำ หรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับ ครบถ้วน ทั้งเชิง ปริมาณ และเชิง คุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด โดยสามารถพิจารณาได้ 2 ระดับ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพ ของบุคคล และ 2) ประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่ง Gibson and Others (1988) อธิบายเกณฑ์การประเมินความ มีประสิทธิผล ขององค์การประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 5 ตัว ดังนี้ 1. ความสามารถในการผลิต (production) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถดำเนินการผลิต ให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และ เป็นไปตามความต้องการขององค์การ 2. ประสิทธิภาพ (efficiency) องค์การจะมีประสิทธิผล ถ้าอัตราส่วน ระหว่างปัจจัยทรัพยากร (inputs) ที่ใช้กับผลผลิต (outputs) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ปัจจัยทรัพยากร ได้คุ้มค่า 3. ความพึงพอใจ (satisfaction) องค์การมีประสิทธิผล ถ้าผลการดำเนินงานขององค์การนำมาซึ่ง ความสำเร็จสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ 4. ความสามารถในการปรับตัว (adaptiveness) องค์การจะมีประสิทธิผล ถ้าองค์การมีกลไกที่สามารถ ปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในและภายนอกองค์การ และ 5. การพัฒนา (development) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (potential) และวิสัยสามารถ (capacity) ขององค์การให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อม รวมทั้งยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จิราภรณ์ งอยกุดจิก (2557) ได้ศึกษาความต้องการสวัสดิการของคนพิการในเขตพื้นที่องค์การ บริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ความต้องการสวัสดิการสังคมของคนพิการ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ใน ระดับมาก ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ต้องการรับเงินสงเคราะห์เบี่ยงชีพคน พิการเพิ่ม รองลงมา คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าไปดูแลให้ทั่วถึง และต้องการให้จัดกิจกรรมและ ตรวจสุขภาพให้กับคนพิการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณญา อำนัณณ (2557) ได้ศึกษาความ พึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการจ่ายเบี่ยงชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ ตำบลคลอง ท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการ จ่ายเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และมีข้อเสนอแนะในการให้บริการจ่ายค่าเบี้ยยังชีพ โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ความเพิ่มช่องทางจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรมีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้มากพอกับจำนวนผู้มารับการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรเตรียมเอกสารแบบฟอร์มคำร้องขอให้มากกว่าเดิมที่มีอยู่ และด้านอาคาร/สถานที่ คือ ควรจัดแยกสถานที่ห้องน้ำสำหรับผู้มารับบริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิงห์คำ มณีจันสุข (2562) ได้ศึกษาการบริหารจัดการสวัสดิการสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การบริหารจัดการสวัสดิการสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ด้านสวัสดิการเบี้ยคนพิการ อยู่ในระดับมาก โดยองค์กรมีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลา ให้ผู้ที่ลงทะเบียนขอรับเบี้ยความพิการตามกำหนดรองลงมาคือองค์กรมีการประชาสัมพันธ์ให้คนพิการมาลงทะเบียนและทำบัตรประจำตัวคนพิการทุกปี และองค์กรมีการจ่ายสวัสดิการเบี้ยความพิการให้แก่คนพิการเดือนละ 800 บาท ต่อคน

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 คนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปนัดดา พิทักษ์รัตมี (2564) การเข้าถึงสิทธิของคนพิการด้านบริการทางการแพทย์ในสถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า เพศ ไม่มีผลต่อการเข้าถึงสิทธิคนพิการด้านบริการทางการแพทย์ ไม่มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 คนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกที่มีอายุ ต่างกัน มีประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า อายุไม่ได้เป็นตัวกำหนดหรือบ่งชี้ว่าคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกที่มีอายุมากกว่า จะมีประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกมากกว่าหรือน้อยกว่าคนพิการที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณีย์ จินโดน (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตคนพิการในตำบล ดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร พบว่า ปัจจัยอายุ โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน

2.3 คนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า สถานภาพสมรส ไม่ได้เป็นตัวกำหนดหรือบ่งชี้ว่าคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกที่มีสถานภาพสมรส จะมีประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกมากกว่าหรือน้อยกว่าคนพิการที่มีสถานภาพโสด หรือหย่าร้างน้อยกว่าประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณีย์ จินโดน (2562) ได้ศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการในตำบล ดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร พบว่า ปัจจัยสถานภาพสมรส โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน

2.4 คนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการจัดการเบี่ยงชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า คนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า อาจทำให้มีความรู้ความเข้าใจ การให้บริการในด้านต่างๆ ได้ดีกว่าคนที่ระดับศึกษาน้อยกว่า ดังนั้น คนพิการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการเบี่ยงชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกจึงมีความแตกต่างกันอยู่แล้ว จึงเป็นเหตุให้ประสิทธิภาพการจัดการเบี่ยงชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปนัดดา พิทักษ์ศรีมี (2564) การเข้าถึงสิทธิของคนพิการด้านบริการทางการแพทย์ในสถาบันสรีนทรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษา โดยภาพรวมมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ตามลำดับ

2.5 คนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการจัดการเบี่ยงชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า รายได้ต่อเดือนมากกว่า ไม่ได้เป็นตัวกำหนดหรือบ่งชี้ว่าคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า จะมีประสิทธิภาพการจัดการเบี่ยงชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกมากกว่าหรือน้อยกว่าคนพิการที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉิดารัตน์ นงศ์ทอง (2562) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของคนพิการรุนแรงทางร่างกายและเคลื่อนไหวผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต คือ รายได้ มีคุณภาพชีวิตของคนพิการที่ได้รับบริการผู้ช่วยคนพิการ ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญกับคนพิการที่ไม่ได้รับบริการ

3. การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการจัดการเบี่ยงชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ซึ่งการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก ประกอบด้วย ด้านความสะดวกในการเข้ารับบริการ ด้านมีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นคงของหน่วยงาน และด้านการคำนึงถึงผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการจัดการเบี่ยงชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งอธิบายได้ว่า คนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก มีความคิดเห็นในการบริการในการจ่ายเบี่ยงชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมซึ่งอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการให้แก่คนพิการได้ จึงส่งผลให้การจัดการเบี่ยงชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกมีประสิทธิภาพตามที่หน่วยงานตั้งเป้าไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิงห์คำ มณีจันสุข (2562) ได้ศึกษาการบริหารจัดการสวัสดิการสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การ

บริหารจัดการองค์กรที่ดีมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสวัสดิการสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ข้อค้นพบจากการวิจัยนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

- 1) องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง ควรดำเนินการในเรื่องการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพคนพิการด้วยความรวดเร็ว ซึ่งจากผลการวิจัยจะพบว่าคนพิการมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว อยู่ในระดับน้อยกว่าเรื่องอื่นๆ
- 2) องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง ควรใช้ทรัพยากรเวลาอย่างคุ้มค่าในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ซึ่งจากผลการวิจัยจะพบว่าคนพิการมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว อยู่ในระดับน้อยกว่าเรื่องอื่นๆ
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง ควรมีกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการชัดเจน ถูกต้อง และเป็นธรรม ซึ่งจากผลการวิจัยจะพบว่าคนพิการมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว อยู่ในระดับน้อยกว่าเรื่องอื่นๆ
- 4) องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง ควรมีการวางแผนที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจากผลการวิจัยจะพบว่าคนพิการมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว อยู่ในระดับน้อยกว่าเรื่องอื่นๆ
- 5) องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง ควรสนับสนุนให้บุคลากรที่รับผิดชอบการจ่ายเบี้ยยังชีพมีความชำนาญมากขึ้นด้วยการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากผลการวิจัยจะพบว่าคนพิการมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว อยู่ในระดับน้อยกว่าเรื่องอื่นๆ
- 6) องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง ควรจัดทำคู่มือในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในการจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการได้ถูกต้อง ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่คนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาวิจัยประสิทธิผลการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทั้งจังหวัด เพื่อนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้พัฒนาการจัดการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการให้สอดคล้องกับความต้องการของคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2) ควรมีศึกษาถึงประเด็นความต้องการในการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการ เพื่อให้ได้แนวทางใหม่ๆ ในพัฒนาการจัดการเบี้ยยังชีพคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- จิราภรณ์ งอยกุดจิก. (2557). *ความต้องการสวัสดิการของคนพิการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
โสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.
- ดาร์รัตน์ ทิพย์วงศ์ .(2551). *ปัญหาและความต้องการในการได้รับสวัสดิการความช่วยเหลือจากภาครัฐ ของผู้
พิการในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. การค้นคว้าแบบอิสระสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต.
สาขาวิชาสาธารณสุข มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ธิดารัตน์ นงค์ทอง. (2562). *คุณภาพชีวิตของคนพิการรุนแรงทางร่างกายและเคลื่อนไหว*. *Journal of Social
Development*, 19(2), หน้า 113-131.
- นายรัตน์ กาญจนพันธ์. (2555). *การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของผู้พิการและผู้ทุพพลภาพตามรัฐธรรมนูญ
แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550*. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ปนัดดา พิทักษ์ศรี. (2564). *การเข้าถึงสิทธิของคนพิการด้านบริการทางการแพทย์ในสถาบันสิรินธรเพื่อการ
ฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
กรุงเทพมหานคร.
- ศรัณญา อำนัณมณี. (2557). *ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการจ่ายเบี่ยงชีพ ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลคลองท่อมใต้ ตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่*. วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยภูเก็ต, ภูเก็ต.
- สิงห์คำ มณีจันสุข. (2562). *การบริหารจัดการสวัสดิการสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ*. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต.
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- อุษณีย์ จินโดน. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการในตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร*.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม, มหาสารคาม.
- Gibson, James L, Invancevich, John M. and Donnelly, James H. (1988). *Organization*. 6th ed.
Texas : Business Publications, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Spring 1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale
for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Marketing*, 64, 12-
40.
- Marpue, S. (2013). *Use mindfulness to apply to solve doing work Employees of
Electricity Generating Authority of Thailand*(Master's Thesis).
Mahachulalongkornrajavidyalaya University].

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw – Hill.

Mogkaew, P. (2019). Construction of Dhammanamai principles in treatment of Thai traditional medicine of Prongmadaue community, Muang district, Nakhonpathom province. *Journal of Multidisciplinary in Humanities and Social Sciences*, 2(3), 45-58.

Schermerhorn, J., Hunt, J., and Osborn, R. (2000). *Organizational behavior*. (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.

Toner, K. (2020, September 24). *When Covid-19 hit, he turned his newspaper route into a lifeline for senior citizens*. Retrieved December 19, 2020, from <https://www.cnn.com/2020/06/04/us/coronavirus-newspaper-deliveryman-groceries-senior-citizens-cnnheroes-trnd/index.html>.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.