

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง สภาพ ปัญหาและประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์การด้านคนพิการในสังกัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 สรุปผลตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยสภาพ ปัญหาและประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์การด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์การด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์การคนพิการ กรรมการและสมาชิก
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์การด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์การคนพิการ กรรมการ และสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่งรูปแบบองค์การ ประเภทความพิการและที่ตั้งขององค์กรต่างกัน
3. เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์การด้านคนพิการ

ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่  
รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก

4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ  
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่  
รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง  
รูปแบบองค์กร ประเภทความพิการและที่ตั้งขององค์กรต่างกัน

5. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ  
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่  
รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก

6. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้าน  
คนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากร  
ที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง  
รูปแบบองค์กร ประเภทความพิการและที่ตั้งขององค์กรต่างกัน

7. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน  
องค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

### สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัด  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กร  
คนพิการ กรรมการและสมาชิก อยู่ระดับปานกลาง

2. สภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัด  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กร  
คนพิการ กรรมการและสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง รูปแบบองค์กร ประเภท  
ความพิการและที่ตั้งขององค์กรแตกต่างกัน

3. ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัด  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กร  
คนพิการ กรรมการและสมาชิก อยู่ระดับปานกลาง

4. ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก ที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง รูปแบบองค์กร ประเภท ความพิการและที่ตั้งขององค์กรแตกต่างกัน

5. ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก อยู่ระดับปานกลาง

6. ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง รูปแบบองค์กร ประเภทความพิการและที่ตั้งขององค์กรแตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ผู้วิจัยได้แบ่งการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 ศึกษา สภาพ ปัญหาและประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดย**

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ คณะกรรมการ และสมาชิกขององค์กรคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ทั้งที่เป็นสมาคมและชมรมทั้งสิ้น 30 องค์กร ปีพุทธศักราช 2561 ประกอบด้วย บุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ 60 คน กรรมการองค์กร จำนวน 90 คน และสมาชิก จำนวน 129 คน รวมทั้งสิ้น 279 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่รับผิดชอบงานใน

องค์กรคนพิการ คณะกรรมการ และสมาชิกขององค์กรคนพิการในกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ปี พุทธศักราช 2561 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน Krejcie And Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, หน้า 43) ใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) ซึ่งจำแนกเป็นบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ 60 คน กรรมการองค์กร จำนวน 98 คน และสมาชิก จำนวน 121 คน รวมทั้งสิ้น 279 คน โดยดำเนินการดังนี้

1.2.1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, หน้า 43) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 279 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จะได้บุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ 60 คน จากองค์กรคนพิการในกลุ่มจังหวัดสนุก 30 องค์กร ดังนั้นจะเหลือกรรมการ และสมาชิกจำนวน 219 คน

1.2.3 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกรรมการ ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยใช้องค์กรเป็นชั้นในการแบ่ง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 90 คน

1.2.4 การสุ่มสมาชิกของแต่ละองค์กรผู้วิจัยใช้สุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยใช้องค์กรเป็นชั้นในการแบ่ง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 129 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสถานภาพการดำรงตำแหน่ง ลักษณะองค์กร ประเภทความพิการและจังหวัดที่ตั้งองค์กร เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สภาพ ปัญหาและประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบระดับ 5 ระดับ จาก มากที่สุด มาก ปานกลาง

น้อย น้อยที่สุด ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย

### 2.1 ขอบข่ายในการบริหารงานองค์กร

2.1.1 องค์กรที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

2.1.2 ระเบียบหรือข้อบังคับขององค์กร

2.1.3 ผู้นำองค์กร

2.1.4 การสื่อสารประชาสัมพันธ์

2.1.5 การบริหารทรัพยากร

2.1.6 การเงินการบัญชี

2.1.7 การทำงานร่วมกับเครือข่าย

### 2.2 ลักษณะการให้บริการ

2.2.1 การวางแผนการให้บริการ

2.2.2 กระบวนการให้บริการ

2.2.3 การติดตามประเมินผลการให้บริการหรือการ

คุ้มครองสิทธิ

### 2.3 คุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน

2.3.1 การคุ้มครองสิทธิของสมาชิก

2.3.2 ผลตอบกลับจากผู้รับบริการ

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

### 3.1 แบบสอบถาม จะดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้ คือ

3.1.1 ผู้วิจัยเขียนคำร้องต่อสำนักบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ราชภัฏสกลนคร ทำหนังสือหนังสือขอความอนุเคราะห์ส่งถึงองค์กรคนพิการในกลุ่มจังหวัด  
สกล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.2 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวม  
ข้อมูล ไปขอความร่วมมือ จากบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และ  
สมาชิกในองค์กรคนพิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในช่วงเดือนกรกฎาคม ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2561

3.1.3 ผู้วิจัยจะติดตามขอรับแบบสอบถามคืน ด้วยตนเองจาก  
บุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ บริหาร กรรมการ และสมาชิก

3.1.4 ผู้วิจัยจะตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแล้ว  
เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องพบว่าทุกชุดมีความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

##### 4.1 สถิติพื้นฐาน ดังนี้

4.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อหาค่าร้อยละ  
และขอแบบสอบถามที่สมบูรณ์และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์

##### 4.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

##### 4.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อสภาพ ปัญหาและประสิทธิผลการดำเนินงานตาม  
มาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

##### 4.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ แบ่งออกเป็น

4.2.1 สถิติที่ใช้ในการหาค่าอำนาจจำแนกของคำถามใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation)

4.2.2 สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)  
ของแบบสอบถามใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's  $\alpha$  -  
Cocfficient)

##### 4.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 สมมติข้อที่ 1 สภาพการดำเนินงานการดำเนินงานตาม  
มาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2  
ตามความคิดของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก อยู่  
ระดับปานกลางใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3.2 สมมติฐานข้อที่ 2 สภาพการดำเนินงานตามมาตรฐาน  
องค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดของ  
บุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรง  
ตำแหน่ง รูปแบบองค์กร ประเภทความพิการและที่ตั้งขององค์กรแตกต่างกัน ใช้สถิติการ  
วิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (F-test ชนิด One-Way ANNOVA) หากพบความ  
แตกต่างทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

4.3.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก อยู่ระดับปานกลางใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3.4 สมมติฐานข้อที่ 4 ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง รูปแบบองค์กร ประเภทความพิการและที่ตั้งขององค์กรแตกต่างกัน ใช้สถิติการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (F-test ชนิด One-Way ANNOVA) หากพบความแตกต่างทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

4.3.5 สมมติฐานข้อที่ 5 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 สหุ่กตามความคิดของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก อยู่ระดับปานกลางใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3.6 สมมติฐานข้อที่ 6 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก ที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง รูปแบบองค์กร ประเภทความพิการและที่ตั้งขององค์กรแตกต่างกัน ใช้สถิติการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (F-test ชนิด One-Way ANNOVA) หากพบความแตกต่างทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

**ขั้นตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2**

### **สรุปผลการวิจัย**

ผลการวิจัยสภาพ ปัญหาและประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 สรุปผลดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.25$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขอข่ายการบริหารองค์กร ( $\bar{X}=3.27$ ) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ( $\bar{X}=3.26$ ) และด้านลักษณะการให้บริการ ( $\bar{X}=3.22$ ) ตามลำดับ

2. สภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง รูปแบบองค์กร โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกที่มีประเภทความพิการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันในด้านขอข่ายการบริหารจัดการองค์กรและด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และจำแนกตามที่ตั้งองค์กรโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.74$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีปัญหาการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะการให้บริการ ( $\bar{X}=3.80$ ) รองลงมา คือ ด้านขอข่ายการบริหารองค์กร ( $\bar{X}=3.78$ ) และด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ( $\bar{X}=3.64$ ) ตามลำดับ

4. ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง รูปแบบองค์กร ที่ต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันส่วนบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกที่มีประเภทความพิการต่างกันโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันในด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และจำแนกตามที่ตั้งองค์กรโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



5. ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.60$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะการให้บริการ ( $\bar{X}=3.81$ ) รองลงมา คือ ด้านขอบข่ายการบริหารองค์กร ( $\bar{X}=3.80$ ) และด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ( $\bar{X}=3.71$ ) ตามลำดับ

6. ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง รูปแบบองค์กรประเภทความพิการที่ต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันในส่วนบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกที่มีที่ตั้งองค์กรต่างกันโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานโดยผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากสมาชิก เป้าหมาย พันธกิจ ขององค์กรจะต้องชัดเจน มีความเข้าใจในงานบริการรวมทั้งการสร้างความรู้ความเข้าใจโดยการจัดการองค์ความรู้เน้นเนื้อหาในเรื่องของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและสร้างช่องทางในการสื่อสารเรื่องของสิทธิให้กับสมาชิกอย่างทั่วถึง รวมทั้งการเชื่อมโยงเครือข่ายการทำงานของคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 และควรมีการปรึกษาคณะกรรมการก่อนที่จะให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจโดยการนำตัวอย่าง Best Practice ของแต่ละองค์กรมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถอดบทเรียนเพื่อให้เกิดประโยชน์ทั่วถึงและทำการวิเคราะห์ SWOT เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์กรคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 และพัฒนาแนวทางการให้บริการขององค์กรในการเข้าร่วมประชุม หรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับเครือข่ายถ้ามีโอกาสเราควรจะแนะนำตนเอง ด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน พร้อมกับน้อมรับคำแนะนำมาปรับแก้เพราะผู้นำที่ดียอมรับการเปลี่ยนแปลง

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สภาพ ปัญหาและประสิทธิผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ผลการ วิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอเสนอผลการอภิปรายประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่ม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กร คนพิการ กรรมการและสมาชิก อยู่ระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่ รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกมองเห็นการดำเนินงานในองค์กร คนพิการทั้งที่เป็นองค์กรนิติบุคคลและไม่เป็นนิติบุคคลต้องมีการพัฒนาเพื่อให้มีการ ดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานในการรับรองมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ ตามที่ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจจะต้องพัฒนาในด้านลักษณะการให้บริการและด้าน คุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันดี นันชนะ (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1) ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการเมืองการบริหารยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการศึกษา ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านสังคมและยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบ ระดับผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัด นครพนม พบว่า การเปรียบเทียบระดับผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ที่มีประเภทรายได้และที่ตั้งองค์กรมีความแตกต่าง กัน พบว่า ผลการดำเนินงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัด นครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. สภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กร

คนพิการ กรรมการและสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง รูปแบบองค์กร ประเภท ความพิการและที่ตั้งขององค์กรแตกต่างกันผลการศึกษา พบว่า สถานภาพการดำเนินงานตาม มาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตาม ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกที่มี สถานภาพการดำรงตำแหน่ง รูปแบบองค์กร ที่ต่างกันโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันในส่วนที่มีประเภทความพิการต่างกันโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณาราย ด้าน พบว่า ในด้านขอบข่ายการบริหารจัดการองค์กรและด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้ มาตรฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และจำแนกตามที่ตั้งองค์กรโดยภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการ ดำเนินงานขององค์กรคนพิการที่อยู่ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ที่ดำเนินงานโดยคนพิการแต่ละประเภทหรือต่างองค์กรนั้นศักยภาพของคนที่ทำเนิงาน อาจจะแตกต่างกัน แต่ตัวชี้วัดในการทำมาตรฐานองค์กรคนพิการนั้นเหมือนกันจึงทำให้ การดำเนินงานแตกต่างกัน เพราะในการดำเนินงานของคนองค์กรคนพิการที่มีความพิการ ต่างกัน พื้นฐานความเข้าใจในเนื้อหาหรือการดำเนินงานให้เป็นไปตามตัวชี้วัดในการตรวจ ประเมินมาตรฐานนั้นจะไม่เท่ากันอาจเพราะการสื่อสาร ความเข้าใจหรือแม้แต่ความรู้ ความสามารถที่มีในแต่ละประเภทความพิการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจัยของสุธิดา จุฑามาต (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบและแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการคนพิการ ทั่วไป เป็นการศึกษารูปแบบและจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาศูนย์บริการคน พิการทั่วไป ซึ่งผลการวิจัย พบว่า 1) ทั้ง 8 องค์กร/หน่วยงาน มีข้อมูล สถานการณ์ ปัญหา ความต้องการของคนพิการกลุ่มเป้าหมายชัดเจน ทั้งในเชิงจำนวนและปัญหาความต้องการ ระดับบุคคล 2) ทั้ง 8 องค์กร/หน่วยงานมีการจัดบริการของศูนย์บริการคนพิการทั่วไปตาม ความต้องการของคนพิการในพื้นที่ภายใต้สิทธิตามกฎหมายของพิการแต่ส่วนใหญ่เป็น การเข้าถึงบริการระดับพื้นฐาน 3) โครงสร้างการบริหารสามารถดำเนินการให้เป็นไปตาม ระเบียบได้ 4) งบประมาณ 5) การติดตาม ประเมินผล เป็นการประเมินภายในเป็นหลัก และต้องการให้มีการติดตามประเมินผลจากภายนอก

3. ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กร คนพิการ กรรมการและสมาชิก อยู่ระดับปานกลาง ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาการ ดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กรคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ยังมีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการบริหารจัดการองค์กร การให้บริการ การดำเนินที่ไม่เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับรวมทั้งการได้มาซึ่งงบประมาณและปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร ซึ่งจำเป็นอย่างมากที่จะต้องดำเนินการในการพัฒนาการดำเนินงานองค์กรคนซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ลูติร์ตัน วิชัยดิษฐ์ (2560, หน้า 293) ได้ศึกษาบทบาทขององค์กรเพื่อคนพิการในการส่งเสริมอาชีพคนพิการในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาบทบาทขององค์กรเพื่อคนพิการในการส่งเสริมอาชีพคนพิการในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง ได้แก่ ประเทศลาว ประเทศพม่า ประเทศ กัมพูชา ประเทศเวียดนาม และประเทศไทยผลการวิจัยพบว่า บทบาทขององค์กรคนพิการเพื่อคนพิการในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงนั้นมีความคล้ายคลึงในส่วนของแนวคิดเพื่อที่จะให้คนพิการได้พึ่งพาตนเองโดยการสร้างอาชีพอิสระให้แก่ผู้พิการ โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ตัวผู้พิการ เช่น ประเทศไทย เวียดนาม และพม่า มีผู้พิการที่สามารถสร้างงานสร้างอาชีพให้แก่ตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนที่คล้ายคลึงกันในอีกประการ คือ องค์กรเพื่อคนพิการได้ผลักดันภาครัฐให้ความสำคัญในการบังคับการกฎหมายให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้พิการและยังเรียกร้องให้ภาคสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดจ้างแรงงานจากผู้พิการด้วย ในด้านปัญหาอุปสรรคขององค์กรเพื่อคนพิการที่ดำเนินตามบทบาทและหน้าที่ของแต่ละประเทศนั้น ได้ประสบปัญหาที่มีลักษณะแตกต่างกัน เช่น ในประเทศกัมพูชา องค์กรเพื่อคนพิการไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและภาคเอกชน การดำเนินการนั้นต้องการอาศัยการระดมทุนจากต่างประเทศเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ จึงทำให้ปัญหาอุปสรรคในเรื่องของเงินทุนประกอบกับสาธารณูปโภคไม่ได้เอื้ออำนวยให้แก่ผู้พิการในการเดินทาง จากสถานที่พักอาศัยไปทำงานในสถานประกอบการ ปัญหานี้ถูกพบในประเทศกัมพูชา เวียดนาม พม่า และลาว ฉะนั้นแม้ว่าองค์กรเพื่อคนพิการจะพยายามขับเคลื่อนเพื่อให้คนพิการช่วยตนเองให้ได้มากที่สุด แต่ต้องพบปัญหาอุปสรรคที่นอกเหนือจากที่องค์กรจะช่วยให้

4. ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง รูปแบบองค์กร ประเภท

ความพิการและที่ตั้งขององค์กรแตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง รูปแบบขององค์กรที่ต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกที่มีประเภทความพิการต่างกันโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกัน ในด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และจำแนกตามที่ตั้งองค์กรโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าปัญหาการดำเนินงานขององค์กรคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ที่ประเภทความพิการต่างกัน รูปแบบองค์กรต่างกัน ก็ยังมองเห็นปัญหาในการดำเนินงานขององค์กรคนพิการที่แตกต่างกัน เพราะในการดำเนินงานองค์กรคนพิการนั้นจะต้องให้เป็นที่ไปตามการตรวจประเมินมาตรฐานที่กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการกำหนด แต่ในการดำเนินงานจะมีปัญหาในของคณะกรรมการที่ขาดความรู้ เจ้าหน้าที่ไม่มีประสบการณ์หรือแม้แต่นโยบายที่ว่าจะดำเนินงานในแต่ละองค์กรที่ไม่เพียงพอทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2555, หน้า 3) ได้ศึกษาแนวคิดและความเป็นมาในการดำเนินงานด้านคนพิการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและได้ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อผลสำเร็จในการดำเนินงานการจัดบริการสมาชิกและแนวทางการพัฒนาศักยภาพองค์กรด้านคนพิการ โดยผลการศึกษาพบว่า รูปแบบขององค์กรคนพิการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) องค์กรตามกฎหมายซึ่งแบ่งออกเป็น องค์กรที่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ สมาคม มูลนิธิ 2) องค์กรที่ไม่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ ชมรม กลุ่ม 2) ตามโครงสร้างหรือความสัมพันธ์คนในองค์กรก่อนแบ่งเป็น 1) โครงสร้างสาขาหรือแนวตั้ง ความสัมพันธ์จะเป็นไปตามตำแหน่ง หน้าที่ และมีกฎระเบียบหรือข้อบังคับเป็นแนวปฏิบัติ 2) โครงสร้างตามแนวผสมกับเครือข่ายในพื้นที่ ความสัมพันธ์จะเป็นแนวตั้งกับสมาคมหลักเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการและองค์กรเอกชนอื่น ๆ 3) โครงสร้างที่เป็นอิสระของตนเอง เช่น องค์กรเพื่อคนพิการ ความสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องภายในองค์กรและเชื่อมโยงกับภายนอกองค์กรตามภารกิจงานต่าง ๆ

5. จากประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดของบุคลากรที่รับผิดชอบ

งานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก อยู่ระดับปานกลาง ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กร คนพิการ กรรมการและสมาชิกอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรที่รับผิดชอบ งานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกให้ความสำคัญกับผลสำเร็จของการ ดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ และยังเป็นที่จะต้องทำให้องค์กรมีการ ดำเนินงานให้มีประสิทธิผลให้มากที่สุด จึงให้ความสำคัญในเรื่องของผลสำเร็จในการ ดำเนินงานซึ่งยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชาติ ตลเฉลิมยุทธนาและปิยนุช บุญกอง (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบ การดูแลสุขภาพคนพิการทางการ เคลื่อนไหวของสถานบริการเครือข่ายสุขภาพ โรงพยาบาลสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาคุณภาพและศักยภาพการดูแลคนพิการทางการเคลื่อนไหวของสถานบริการ สุขภาพเครือข่ายโรงพยาบาลสกลนคร การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยเน้น ปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วม วิเคราะห์สถานการณ์, ประเมินความต้องการของผู้รับบริการและหน่วยงาน, พัฒนา บุคลากร, วางแผนจัดการระบบ, การดำเนินการตามแผน และร่วมประเมินผลการ ดำเนินงาน รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาระบบโดย 1) จัดบริการสำหรับคนพิการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) 2) กระบวนการดูแลสุขภาพครอบคลุมองค์รวมและต่อเนื่อง ทั้ง 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเตรียมความพร้อม ระยะฝึกทักษะและระยะให้บริการดูแลสุขภาพที่บ้าน 3) จัดบริการ ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพทางโทรศัพท์ ตลอด 24 ชั่วโมง มีการประยุกต์กายอุปกรณ์ที่ สามารถผลิตเองได้จากวัสดุในท้องถิ่น ราคาประหยัด คุณภาพเทียบเท่ากายอุปกรณ์นำเข้า จากต่างประเทศ ได้แก่ เตียงออกกำลังกายแขน ขา เตียงนอนขจัดแผลกดทับ Handgrip การบริหารนิ้วมือ และรอกบริหารข้อไหล่ ผลลัพธ์การดูแล พบว่า ผู้มารับบริการ จำนวน 58 ราย ทุกรายได้รับการดูแลจากสถานบริการใกล้บ้าน ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับมากที่สุด ไม่พบภาวะแทรกซ้อนภายหลังจำหน่ายไม่มีการกลับมารักษาซ้ำ ภายใน 28 วัน หลังจำหน่ายและระดับคุณภาพชีวิตพัฒนาเพิ่มขึ้นทุกราย

6. ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่ม จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานใน องค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง รูปแบบองค์กร

ประเภทความพิการและที่ตั้งขององค์กรแตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง รูปแบบองค์กร ประเภทความพิการที่ต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันในส่วนบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกที่มีที่ตั้งองค์กรต่างกันโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความเข้มแข็งขององค์กรคนพิการ การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและการดำเนินงานให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับมีผลต่อการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จในทุกด้าน โดยที่ทุกองค์กรทุกประเภทความพิการจะต้องมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ขอบข่ายในการบริหารจัดการองค์กร ด้านลักษณะในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน เพราะมาตรฐานทั้ง 3 ด้าน เป็นตัวชี้วัดในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จของแต่ละองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย วีระฉันทะชาติ (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการของศูนย์บริการคนพิการในชุมชนระดับตำบลผลการวิจัยพบว่า แนวทางการดำเนินงานและต้นแบบศูนย์บริการคนพิการในชุมชนระดับตำบลสรุปได้เป็น 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบศูนย์บริการคนพิการในชุมชนระดับตำบลที่เป็นงานส่วนหนึ่งใน อบต. 2) รูปแบบศูนย์บริการคนพิการในชุมชนระดับตำบลที่พัฒนามาจากศูนย์การเรียนรู้ การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ โดย อบต. รพ.สต. เป็นผู้กำกับดูแล ซึ่งทั้งสองรูปแบบมีบริการให้สำหรับคนพิการและครอบครัวคนพิการโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริการพื้นฐาน และกลุ่มงานตามความต้องการเฉพาะพื้นที่ ซึ่งได้แก่ กลุ่มงานบริการพื้นฐาน 6 งาน ได้แก่ 1) การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิคนพิการ 2) การประสานส่งต่อด้านต่าง ๆ และกายอุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการ 3) การส่งเสริมอาชีพและการจ้างงานคนพิการ 4) การเยี่ยมบ้าน และการดูแลสุขภาพอนามัยส่วนบุคคล 5) ข้อมูลข่าวสารและ 6) ผู้ช่วยคนพิการ กลุ่มงานตามความต้องการเฉพาะพื้นที่ ประกอบด้วย 1) การให้คำปรึกษา 2) การส่งเสริมการรวมกลุ่ม 3) การเสริมพลังคนพิการและครอบครัว 4) บริการที่เกี่ยวข้องกับ พรบ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ที่มีการประสานร่วมกับพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดและหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การซ่อมแซมหรือจัดปรับสภาพแวดล้อมในบ้าน การฝึกอบรมผู้ดูแลตามหลักสูตรพื้นฐานแต่ละประเภทความพิการ เป็นต้น ดังนั้น 6 บริการพื้นฐานและ 4 บริการตามความ

ต้องการเฉพาะพื้นที่ จะเป็นปัจจัยที่กำหนดให้มีการจัดโครงสร้างของศูนย์บริการคนพิการ ในชุมชนระดับตำบล และกำหนดตำแหน่งงานในการศึกษารูปแบบและโครงสร้างการดำเนินงานของศูนย์บริการคนพิการโดยที่โครงสร้างองค์กร ระบุบทบาทหน้าที่ชัดเจน เพื่อช่วยเลือกคนทำงานให้เหมาะกับตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งงาน

7. แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ที่ควรได้รับการพัฒนา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ซึ่งวิธีการพัฒนาประกอบไปด้วย

แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยพิจารณาจากค่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานแต่ละด้าน นำด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมนำมาสร้าง คำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คนจากการวิจัย ครั้งนี้ พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ ด้าน คุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานโดยผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการสร้างความเชื่อมั่นและ การยอมรับจากสมาชิก เป้าหมาย พันธกิจ ขององค์กรจะต้องชัดเจน มีความเข้าใจในงาน บริการรวมทั้งการสร้างความรู้ความเข้าใจโดยการจัดการองค์ความรู้เน้นเนื้อหาในเรื่อง ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและสร้างช่องทางในการ สื่อสารเรื่องของสิทธิให้กับสมาชิกอย่างทั่วถึง รวมทั้งการเชื่อมโยงเครือข่ายการทำงานของ คนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 และควรมีการปรึกษา คณะกรรมการก่อนที่จะให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจโดยการนำตัวอย่าง Best Practice ของแต่ละองค์กรมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถอดบทเรียนเพื่อให้เกิดประโยชน์ทั่วถึงและทำการ วิเคราะห์ SWOT เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์กรคนพิการในกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 และพัฒนาแนวทางการให้บริการขององค์กร ในการ เข้าร่วมประชุม หรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับเครือข่ายถ้ามีโอกาสเราควรจะแนะนำ ตนเอง ด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน พร้อมกับน้อมรับคำแนะนำมาปรับแก้เพราะผู้นำที่ดี ย่อมรับการเปลี่ยนแปลง

**ข้อเสนอแนะการวิจัย**



## 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า สภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 พบว่า ด้านลักษณะการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด จึงควรมีการพัฒนาลักษณะการให้บริการรูปแบบการให้บริการให้ชัดเจนและบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก จะต้องมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น เพื่อให้สามารถพัฒนาการดำเนินงานองค์กรคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

1.2 ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จำเป็นต้องพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานโดยจะต้องมีการสร้างความสำเร็จในการให้บริการขององค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 และจะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร โดยยึดกลุ่มเป้าหมายที่เป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งต้องมีการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานและแนวทางการแก้ไขและมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรให้ชัดเจน

1.3 ผลการวิจัยมีการเปรียบเทียบตัวแปร ซึ่งมีความเหมือนและแตกต่างกันไปในส่วนความคิดเห็นส่วนใหญ่ ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการศึกษารายละเอียด และพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรคนพิการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 องค์กรคนพิการในแต่ละจังหวัดทั้งที่เป็นนิติบุคคลและไม่เป็นนิติบุคคล ควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรคนพิการ เพื่อให้เกิดคุณภาพและการบริหารงานองค์กรคนพิการให้ประสบความสำเร็จ

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษา และทำการวิจัยเชิงนโยบายเกี่ยวกับการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

2.2 ควรมีการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานตามมาตรฐาน  
องค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

2.3 ควรศึกษาการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการดำเนินงานตาม  
มาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร