

ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษในกลุ่มที่รับบริการตามบ้านต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี

*พนัษกร ขุนภิรมย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการพิเศษในกลุ่มที่รับบริการตามบ้านต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 140 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 21 – 25 เมษายน 2560 ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) และแบบประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษในกลุ่มที่รับบริการตามบ้านต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานีตามสถานภาพ ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามระดับการศึกษาและอายุ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่พบความแตกต่างกัน

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ การให้บริการตามบ้าน การให้บริการด้านการศึกษา

* สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บทนำ

ครอบครัวเป็นหน่วยสังคมที่เล็กที่สุด ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ผ่านมากระบวนการเลี้ยงดูของครอบครัวเป็นการจัดการศึกษาแบบไม่เป็นทางการ ที่ได้หล่อหลอม สังคมพฤติกรรม คุณลักษณะ ความเชื่อ วิธีการเรียนรู้ให้แก่สมาชิกในครอบครัว ในอดีตสังคมไทยเป็น ครอบครัวขยายที่มีพ่อ แม่ ลูก ปู่ ย่า ตา ยาย ประกอบด้วยคนหลายรุ่นอยู่ร่วมกัน สมาชิกได้เรียนรู้วิถีชีวิต การดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แต่ปัจจุบันสังคมไทยมีลักษณะเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น พ่อแม่ ออกไปประกอบอาชีพนอกบ้าน ทำให้คนพิการต้องอยู่ในความดูแลของบุคคลอื่นและได้รับโอกาสการพัฒนาจากครอบครัวน้อยลง

สำหรับประเทศไทยในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพคนพิการเกิดกระแสการยอมรับสิทธิ ความเท่าเทียมกันของมนุษย์ชน ข้อบ่งชี้สำคัญของสิทธิความเท่าเทียมกัน คือ “สิทธิทางการศึกษา” ซึ่งเป็นข้อความที่ประกาศไว้ในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) และได้รับการยืนยันอีกครั้งในปฏิญญาสากลว่าด้วยการศึกษาเพื่อปวงชน (World Declaration on Education for All) (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543) และได้นำมาสู่การปฏิบัติ เห็นได้จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 11 ระบุว่า บิดา มารดา มีหน้าที่จัดให้บุตรหรือบุคคล ซึ่งอยู่ในความดูแลได้รับการศึกษาภาคบังคับตามมาตรา 17 และตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องตลอดจนให้ได้รับการศึกษานอกเหนือจากการศึกษาภาคบังคับ ตามความพร้อมของครอบครัว และมาตรา 12 ระบุว่า นอกเหนือจากรัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้บุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งนี้ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 มาตรา 5 กำหนดให้คนพิการ มีสิทธิทางการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่แรกเกิด หรือพบความพิการจนตลอดชีวิตพร้อมทั้งได้รับเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา เลือกรับบริการทางการศึกษา สถานศึกษา ระบบและรูปแบบการศึกษาโดยคำนึงถึงความสามารถ ความสนใจ ความถนัด และความต้องการจำเป็นพิเศษของบุคคลนั้น และให้ได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐาน และมีประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการจัดหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ การทดสอบทางการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละประเภทและบุคคล ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาคนพิการให้ได้รับบริการด้านการศึกษา

ดังนั้น กระทรวงศึกษาธิการ ตระหนักและให้ความสำคัญในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพคนพิการ โดยมอบหมายให้ศูนย์การศึกษาพิเศษ จัดให้บริการทางการศึกษาโดยการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มและเตรียมความพร้อมคนพิการในรูปแบบ ไป-กลับ หมุนเวียนที่ศูนย์การศึกษาพิเศษและที่บ้าน โดยให้พ่อแม่ ผู้ปกครองครอบครัวและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคนพิการต้องได้รับการจัดทำแผน

ให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว (Individualized Family Service Plan: IFSP) เป็นลำดับแรก รวมทั้งสนับสนุน เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ตามความต้องการจำเป็นพิเศษเป็นรายบุคคล เพื่อให้คนพิการมีทักษะในการดำรงชีวิต มีความพร้อมในการเรียนรู้ พึ่งพาตนเองได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ภายใต้การประสานความร่วมมือระหว่างศูนย์การศึกษาพิเศษ หน่วยงานภาครัฐ พ่อแม่ ผู้ปกครองและชุมชน

จากภาระงานดังกล่าวทำให้พบปัญหาในการให้บริการด้านการศึกษามากด้านด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการเรียนการสอนซึ่งมีปัญหาในเรื่องระยะเวลาเนื่องจากครูจะต้องเดินทางไปพัฒนาเด็กตามบ้านซึ่งมีระยะทางห่างไกล ข้อจำกัดด้านความพิการก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ครูจัดการเรียนการสอนได้ไม่เต็มที่ ด้านสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ขาดงบประมาณในการสนับสนุน ปริมาณสื่อไม่เพียงพอต่อความต้องการของเด็ก อีกทั้งด้านครูที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านการศึกษาพิเศษโดยตรง และสุดท้ายคือด้านการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากเด็กจะใช้เวลาอยู่กับผู้ปกครองมากกว่าครู ฉะนั้นผู้ปกครองจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในการพัฒนาบุตรหลานเอกชนเดียวกับครู เพื่อให้เด็กที่มีความต้องการพิเศษได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสามารถดำรงชีวิตได้เต็มศักยภาพซึ่งสอดคล้องกับที่ มะลิวัลย์ ธรรมแสง (2547, หน้า 4) กล่าวว่าจัดการศึกษาสำหรับบุคคลที่มีความต้องการพิเศษต้องจัดด้วยรูปแบบที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความสามารถของบุคคลนั้นๆ

จากความสำคัญข้างต้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษในกลุ่มที่รับบริการตามบ้านต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการพิเศษในกลุ่มที่รับบริการตามบ้านต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานีโดยจำแนกตามระดับการศึกษาและอายุ

ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยระดับการศึกษา อายุ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการพิเศษในกลุ่มที่รับบริการตามบ้านต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านสื่อ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านครูและด้านการให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการพิเศษกลุ่มที่รับบริการตามบ้าน ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ประจำปีการศึกษา 2559 จำนวน 140 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการพิเศษกลุ่มที่รับบริการตามบ้าน ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ประจำปีการศึกษา 2559 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 103 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของเครซีและมอร์แกน (ภาวิดา ธาราศิริสุทธิ และคณะ, 2553, หน้า 172) ได้รับแบบสอบถามคืนที่สมบูรณ์และสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด 103 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง Index of Congruence มีค่าอยู่ระหว่าง .6 – 1 และค่าความเชื่อมั่น โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามพึงพอใจของผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการพิเศษในกลุ่มที่รับบริการตามบ้านต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานีเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ 5,4,3,2 และ 1 จำนวน 40 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศึกษา เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือ
2. สร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเรื่องที่จะศึกษา โดยศึกษาปรับปรุงเครื่องมือจาก ลัดดาวัลย์ ใจไว้ (2558) แล้วนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบภาษาและความถูกต้องทางวิชาการ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าตั้งแต่ .6 ถึง 1 แล้วปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คนนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าเชื่อมั่น .961

4. นำเครื่องมือที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไข จัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการพิเศษในกลุ่มที่รับบริการตามบ้านต่อการให้บริการด้านการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครอง ตามสถานภาพที่มีตัวแปร 2 ตัวแปร ต่อการให้บริการด้านการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยใช้สถิติ t -test แบบ Independent กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ตาม อายุ วิเคราะห์โดยการหาค่า One - way Analysis of Variance ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ใช้การทดสอบโดยวิธี เชฟเฟ (Scheffe's Post hoc Comparison)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 103 คน พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี รองลงมาคืออายุ 45ปี ขึ้นไป

2. ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ตามสถานภาพ ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการพิเศษในกลุ่มที่รับบริการตามบ้านต่อการให้บริการด้านการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามระดับการศึกษาและอายุ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่พบความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษในกลุ่มที่รับบริการตามบ้านต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยได้นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษในกลุ่มที่รับบริการตามบ้านต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ตามสถานภาพในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านครู ด้านการให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษในกลุ่มที่รับบริการตามบ้านต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอายุและระดับการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีระดับการศึกษาและอายุต่างกัน อาจมองว่า ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานีมีการออกให้บริการตามบ้านที่มีประสิทธิภาพ ครูที่ออกไปให้บริการตามบ้านสามารถพัฒนาเด็กที่มีความต้องการพิเศษได้เต็มศักยภาพ และเด็กที่มีความต้องการพิเศษมีพัฒนาการที่ดีขึ้นหลังจากได้รับการพัฒนา ส่งผลให้ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาและอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการการศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของคนในชุมชนต่อการจัดการศึกษาพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี

บรรณานุกรม

- กลุ่มการศึกษาสำหรับคนพิการ. (2550). แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์การศึกษาพิเศษ
สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
กรุงเทพฯ: ครูสภาลาดพร้าว.
- กองการศึกษาเพื่อคนพิการ. (2548). แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์การศึกษาพิเศษ. กรุงเทพฯ:
กรมสามัญศึกษา กลุ่มพัฒนาสื่อเพื่อการศึกษา.
- เชิด พลเรือง. (2553). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน
บ้านหินเทียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปราจีนบุรีเขต 2.วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- ธมกรคุณปกรณชัย. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของ
โรงเรียนสตรีชัยภูมิ2 จังหวัดชัยภูมิ. สารนิพนธ์ปริญญาสาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- วิริยะ คำฟู. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง: วารสารบัณฑิตศึกษา
- สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. (2551). พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551.
กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎามนตรี. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ
พ.ศ.2542และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร :
สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.

