

**ความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวมต่อการให้บริการ สื่อถึงอำนาจ
ความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี**

***ภาวิณี วิบูลย์สิน**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวมต่อการให้บริการสื่อถึงอำนาจความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศและอายุ ประชากร ได้แก่ ครูโรงเรียนเรียนรวมที่เป็นผู้ประสานงานการขอรับสื่อถึงอำนาจความสะดวกทางการศึกษา จำนวน 150 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูโรงเรียนเรียนรวมที่เป็นผู้ประสานงานการขอรับสื่อถึงอำนาจความสะดวกทางการศึกษาจำนวน 108 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของเครซีและมอร์แกน (ภาวิดา ธาราศิริสุทธิ และคณะ, 2553, หน้า 172) ได้รับแบบสอบถามคืนที่สมบูรณ์และสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด 108 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง Index of Congruence มีค่าอยู่ระหว่าง .6 – 1 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวม ที่มีต่อการให้บริการสื่อถึงอำนาจความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ตามสถานภาพ ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวมที่มีต่อการให้บริการสื่อถึงอำนาจความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศและอายุ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ โรงเรียนเรียนรวม สื่อถึงอำนาจความสะดวกทางการศึกษา

* สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บทนำ

การศึกษาเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ที่รัฐต้องจัดให้กับเด็กและเยาวชนทุกคนรวมทั้งคนพิการ ซึ่งในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าผู้พิการหรือทุพพลภาพ ย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาไม่น้อยกว่า 12 ปี อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ การเลือกปฏิบัติจะกระทำไม่ได้ ในทำนองเดียวกันตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาของบุคคลดังกล่าว โดยในมาตรา 10 วรรค 2 ระบุว่า “การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญาอารมณ์ การสื่อสาร และการเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการหรือทุพพลภาพ หรือบุคคลที่ไม่สามารถพึ่งตนเองได้หรือผู้ด้อยโอกาส ต้องจัดให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิและโอกาสที่ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ” และในวรรค 3 มาตราเดียวกันได้ระบุไว้ว่า “การศึกษาสำหรับคนพิการในวรรคสองให้จัดตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง” ซึ่งจะเห็นว่าในมาตรา 10 วรรค 3 ของพระราชบัญญัติการศึกษาได้กล่าวถึงการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการและรวมทั้งการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพราะผู้พิการเป็นผู้ที่มีความบกพร่อง หรือมีความอ่อนด้อยในบางด้าน จึงมีความต้องการจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษเพื่อให้เกิดผลในการพัฒนาทางด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตอย่างเต็มศักยภาพ

ดังจะเห็นได้จากการที่ประเทศสหรัฐอเมริกาได้กำหนดแนวทางการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดไว้อย่างชัดเจนในพระราชบัญญัติการศึกษาสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่อง (Individuals with Education Act : IDEA) ซึ่งเป็นกฎหมายที่ทุกรัฐต้องถือปฏิบัติว่า ในการจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individualized Education Plan : IEP) ของนักเรียนที่มีความบกพร่องหรือนักเรียนพิการ ต้องคำนึงถึงความต้องการจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (ASSISTIVE Technology) ของนักเรียนด้วย และหากนักเรียนคนใดมีความจำเป็นในการได้รับบริการดังกล่าว ทางโรงเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต้องจัดให้โดยไม่มีข้อยกเว้นหรือมีเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น นอกจากนี้ในปัจจุบันการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้

ในการช่วยเหลือบุคคลพิการประเภทต่าง ๆ ทั้งทางด้านการศึกษาและการยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคคลพิการ ยังถือเป็นงานวิจัยที่สำคัญยิ่งอีกสาขาหนึ่งทางด้านการศึกษาพิเศษ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นว่าเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการ มีความสำคัญยิ่งในการที่จะช่วยให้การจัดการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลพิการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาได้เต็มตามศักยภาพของแต่ละบุคคล รวมทั้งยังส่งเสริมและพัฒนาให้คนพิการสามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างอิสระ แต่อย่างไรก็ตามการกระจายสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมการให้บริการกับคนพิการได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในแต่ละจังหวัด

ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี เป็นศูนย์กลางในการให้บริการสื่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาสำหรับคนพิการในจังหวัดอุดรธานี โดยผ่านครูผู้รับผิดชอบเด็กพิการในแต่ละสถานศึกษาเป็นตัวกลางในการประสานงานการขอรับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา จากการสอบถามความคิดเห็นของครูโรงเรียนเรียนรวมต่อการให้บริการพบว่า ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานีให้บริการสื่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาล่าช้า ทำให้เด็กพิการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาล่าช้าไปด้วย ซึ่งส่งผลกระทบต่อกิจกรรมการเรียนการสอนไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และยังส่งผลให้เด็กพิการไม่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเต็มตามศักยภาพของแต่ละบุคคล จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวมต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี เพื่อทราบสภาพปัญหาและเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการสื่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาในลำดับต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวมต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศและอายุ

ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวมต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ใน 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้รับผิดชอบงาน และด้านการประเมินผลการให้บริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ครูโรงเรียนเรียนรวมที่เป็นผู้ประสานงานการขอรับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา จำนวน 150 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูโรงเรียนเรียนรวมที่เป็นผู้ประสานงานการขอรับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาจำนวน 108 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของเครชีและมอร์แกน (ภาวิดา ธาราศิริสุทธิ และคณะ, 2553, หน้า 172) ได้รับแบบสอบถามคืนที่สมบูรณ์และสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด 108 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง Index of Congruence มีค่าอยู่ระหว่าง .6 – 1 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน

คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวมต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี

เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (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 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือ
2. สร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเรื่องที่จะศึกษา โดยศึกษาปรับปรุงเครื่องมือจาก ลัดดาวัลย์ ใจไว (2558) แล้วนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบภาษาและความถูกต้องทางวิชาการ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าตั้งแต่ .6 ถึง 1 แล้วปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าเชื่อมั่น .98
4. นำเครื่องมือที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไข จัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวมต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวม ตามสถานภาพที่มีตัวแปร 2 ตัวแปรต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยใช้สถิติ t -test แบบ Independent กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวม ที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ตาม อายุ วิเคราะห์โดยการหาค่า One - way Analysis of Variance

ผลการวิจัยผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

จากการศึกษาผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวม ที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 108 คน พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 60 คน มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี

2. ครูมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ตามสถานภาพ ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวม ที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด จำแนกตามเพศและอายุ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวม ที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของครูโรงเรียนเรียนรวม ที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ตามสถานภาพ ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้รับผิดชอบงาน และด้านการประเมินผลการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนารัตน์ มาลีลัย (2550, หน้า 71) พบว่า สภาพการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านบริการ และด้านการประเมินผลการให้บริการ มีระดับการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านการวางแผนการให้บริการ เกี่ยวกับการประสานงานกับศึกษานิเทศก์แต่ละเขตพื้นที่การศึกษาเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานีมี

การวางแผนการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาร่วมกับศึกษานิเทศก์ของแต่ละเขตพื้นที่การศึกษาอย่างเป็นระบบ เริ่มตั้งแต่การศึกษากฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พ.ศ. 2550 การศึกษาคู่มือรายการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553 รวมถึงศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา มีการวางแผนการจัดอบรมให้ความรู้กับครูโรงเรียนเรียนรวมในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อสร้างความตระหนัก สร้างความรู้ ความเข้าใจ ในการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา การอบรมเชิงปฏิบัติการในการจัดทำเอกสาร รวมถึงกระบวนการขั้นตอน ในการขอรับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา การจัดเจ้าหน้าที่ประจำเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเอกสารต่าง ๆ ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ รวมถึงมีการเปิดช่องทางในการจัดส่งเอกสารหลักฐานการขอรับสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น เดินทางมาส่งด้วยตนเอง จัดส่งมาทางไปรษณีย์ หรือฝากกับเพื่อนครูที่อยู่โรงเรียนใกล้เคียง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนารัตน์ มาลีลย์ (2550, หน้า 52) พบว่า สภาพและปัญหาในการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสกลนคร ด้านการวางแผนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ดูเพิ่มในงานวิจัย

1.2 ด้านการให้บริการ ในเรื่องการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้คู่มือการศึกษาแก่ครูและบุคลากรที่รับผิดชอบเด็กพิการมีความเหมาะสม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี มีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้คู่มือการศึกษาแก่ครูโรงเรียนเรียนรวมอย่างเหมาะสม มีการอธิบายกระบวนการ ขั้นตอน ในการรับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาที่ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ มีการเปิดช่องทางในการให้คำปรึกษากับครูโรงเรียนเรียนรวมที่หลากหลาย เช่น มาขอคำปรึกษาที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ บริการให้คำปรึกษาผ่านเว็บไซต์ บริการให้คำปรึกษาทางเฟซบุ๊ก บริการให้คำปรึกษาทางไลน์กลุ่ม รวมถึงการออกไปเป็นวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาให้กับเขตพื้นที่ หรือโรงเรียนต่าง ๆ นอกจากนี้ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ได้ดำเนินการเบิกจ่ายคู่มือการศึกษาโดยยึดตามคู่มือการขอรับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ทำให้การเบิกจ่ายคู่มือ

การศึกษาเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม ส่งผลให้เด็กพิการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาเป็นประจำทุกปี ปีละ 1 ครั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาที่ได้รับมีความหลากหลายและตรงตามความต้องการของผู้เรียนเป็นรายบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนารัตน์ มาลีลัย (2550, หน้า 55) ที่ได้ศึกษาสภาพและปัญหาในการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระวีวรรณ ศรีศด (2552, หน้า 44) ที่ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกระบี่แก่โรงเรียนแกนนำจัดการเรียนร่วม ตามแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษาระบี่ ผลการวิจัยพบว่า การขอรับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ให้เป็นไปตามรายการในบัญชี ข. และบัญชี ค. อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

1.3 ด้านบุคลากรผู้รับผิดชอบงาน เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการติดต่อสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี มีการจัดบุคลากรผู้รับผิดชอบงานให้ทั่วถึงทั้ง 4 เขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดอุดรธานี โดยแบ่งครูผู้รับผิดชอบเป็น 4 กลุ่ม เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งผู้รับผิดชอบงานสิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา เป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดีและมีความเต็มใจในการให้บริการ คงเป็นที่ประทับใจต่อการมารับบริการของครูโรงเรียนเรียนรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปารินารถ จันทรโมศรี ที่ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานวิชาการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ในเครือข่ายที่ 6 สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการบริหารงานวิชาการของศูนย์การศึกษาพิเศษในเครือข่ายที่ 6 สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนั้นด้านบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มและเตรียมความพร้อม ด้านส่งเสริม สนับสนุนการจัดการเรียนร่วม การจัดการศึกษาในห้องเรียนคู่ขนาน ด้านส่งเสริม สนับสนุน การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยครอบครัวและชุมชน ด้านวัดผลและประเมินผล ด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านให้คำปรึกษา แนะนำ และส่งต่อด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและ ความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาด้านบริการช่วยเหลือเฉพาะ

ครอบครัวด้านพัฒนาและฝึกอบรมผู้ดูแล คนพิการ บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง และด้านการจัดการศึกษาสำหรับเด็กเจ็บป่วยเรื้อรังในโรงพยาบาลตามลำดับ

1.4 ด้านการประเมินผลการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ เด็กพิการ/ผู้ปกครอง มีความพึงพอใจที่ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา หลังจากได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาพบว่าเด็กพิการมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาช่วยลดข้อจำกัดของความพิการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนรัตน์ มาลีลัย (2550, หน้า 57) ที่ได้ศึกษาสภาพและปัญหาในการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านการประเมินผลการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวิษฐา สุภินนพงศ์ (2549, หน้า 78) ที่ได้ศึกษาสภาพการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ตามกฎกระทรวง ฯ : กรณีศึกษา ผู้รับบริการในโรงเรียนเรียนร่วม ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของศูนย์การศึกษาพิเศษส่วนกลาง ปีการศึกษา 2547 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจ จากสถานภาพครูโรงเรียนเรียนรวม ที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศและอายุ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ครูโรงเรียนเรียนรวมที่มีเพศและอายุต่างกัน อาจมองว่า ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี มีระบบการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาที่ดี มีมาตรฐาน ทำให้การบริการมีคุณภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง และมีความเต็มใจในการให้บริการ จึงส่งผลให้ครูโรงเรียนเรียนรวมที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กพิการหลังจากได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปกครองที่ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 พร้อมกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- กลุ่มการศึกษาสำหรับคนพิการ. (2550). แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์การศึกษาพิเศษ. กรุงเทพฯ ฯ สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- กลุ่มวิจัยและพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาสำหรับคนพิการ. (2551). คู่มือการขอรับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา. ปทุมธานี: สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.
- กลุ่มวิจัยและพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาสำหรับคนพิการ. (2554). คู่มือรายการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553. ปทุมธานี: สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ.
- คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2550). คู่มือการขอรับเงินอุดหนุนเพื่อรับหรือซื้อสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา โดยใช้ระบบบคุปอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- คุณิ ดิหนอง. (2544). สภาพปัจจุบันของการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางการได้ยินในโรงเรียนโสตศึกษา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล.

พนารัตน์ มาลีลัย. (2550). สภาพและปัญหาในการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสกลนคร. รายงานการศึกษาอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภาวิดา ธาราศิริสุทธิ และคณะ. (2553). การศึกษาอิสระ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มิตรภาพการพิมพ์และสื่อดิจิทัล.

ระวีวรรณ ศรีคิด. (2552). สภาพและปัญหาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกระบี่แก่โรงเรียนแกนนำจัดการเรียนร่วม ตามแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษากระบี่. รายงานการศึกษาอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.