

บทความวิจัย (Research Article)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการพัฒนาคุณภาพ
ชีวิตคนพิการ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8
SATISFACTION OF ASSISTIVE TECHNOLOGY ON LIFE QUALITY
DEVELOPMENT FOR PEOPLE WITH DISABILITIES FROM SPECIAL
EDUCATION CENTER REGION 8

Received: December 12, 2017

Revised: March 21, 2018

Accepted: April 2, 2018

จันทนี อินตะปัน^{1*} รัตนา ณ ลำพูน² และเคนเนท แอล แคมป์³
Chanthani Intapan^{1*} Ratana Na Lamphun² and Kenneth L. Kampe³

^{1,2,3}คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

^{1,2,3}Faculty of Education, Chiang Mai University, Chiang Mai 50200, Thailand

*Corresponding Author, E-mail: jantanee08@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความเหมาะสม ประโยชน์ และอุปสรรคที่ได้รับจากศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มเป้าหมาย คือ คนพิการด้านการเคลื่อนไหว จำนวน 57 คน ด้านการได้ยิน จำนวน 2 คน ด้านการเห็น จำนวน 11 คน ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ จำนวน 70 คน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 42 คน ด้วยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจการขอรับบริการของคนพิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก อันเป็นผลของการมีกระบวนการ นโยบายและการจัดการเวลาที่ชัดเจน มีการปรับหรือจัดเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของแต่ละบุคคล ทำให้ผู้พิการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม สามารถพัฒนาศักยภาพของตน ลดข้อจำกัดต่างๆ มีพัฒนาการทางด้านกายภาพดีขึ้น และช่วยเพิ่มโอกาสให้ประสบความสำเร็จในการใช้ชีวิต ความพึงพอใจของคนพิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเกี่ยวกับประโยชน์ของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตหลังจากการใช้ของคนพิการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เทคโนโลยีดังกล่าวเอื้ออำนวยความสะดวกให้คนพิการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ได้มากขึ้น ลดข้อจำกัดด้านต่างๆ ทำให้มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น พึงพาผู้อื่นน้อยลง ผู้พิการมีพัฒนาการที่ดีทางด้านสุขภาพจิต มีความร่าเริงแจ่มใส มีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างอย่างมี

ความสุข ทำให้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมและได้รับการยอมรับจากสังคมมากขึ้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอุปสรรค พบว่า ผู้รับบริการประสบอุปสรรคในระดับมาก ได้แก่ การขาดความรู้เกี่ยวกับสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีการดัดแปลงหรือปรับใช้ให้ตรงกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละบุคคล ไม่มีตัวอย่างสื่อสาธิตให้ผู้ขอรับบริการทดลองใช้ก่อนการนำไปใช้จริง ขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการ ส่วนอุปสรรคการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์การศึกษาพิเศษยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ รวมทั้งขาดการส่งต่อข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลคนพิการ ทำให้หน่วยงานมีข้อมูลไม่ต่อเนื่อง ขาดทักษะการประสานงาน การร่วมมือกับหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานหลายอย่าง มีงบประมาณจำกัดในการจัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และหน่วยงานมีภารกิจสำคัญหลายด้านตามบทบาทหน้าที่ขององค์กร

ผู้พิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลผู้พิการ เห็นว่าความเหมาะสมและคุณภาพของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในภาพรวมมีปัญหาในระดับมาก นั่นคือ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้หรือให้คำปรึกษาเพียงระดับพื้นฐานเกี่ยวกับการดัดแปลง หรือการปรับใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตรงกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละบุคคล เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานได้รับไม่ค่อยสอดคล้องกับสภาพความจำเป็นพิเศษของแต่ละบุคคล การดูแลรักษาอุปกรณ์ทำได้ยาก อุปกรณ์ไม่มีความปลอดภัยและไม่สะดวกต่อการใช้งาน ตลอดจนมีน้ำหนักค่อนข้างมาก ไม่สามารถเคลื่อนย้ายหรือเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่นได้ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ ด้านความเหมาะสมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีปัญหาความเหมาะสมในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ความพึงพอใจ

Abstract

The purposes of this research were to study: the satisfaction of clients on assistive technology for life quality development, the suitability of facilities, the benefits and the barriers of the Special Educational Center, Region 8. The target group included: 57 persons with physical disabilities, 2 persons with impaired hearing, 11 persons with visual impairment, 70 parents or caregivers of disabled persons, and 42 staff of the Center, all selected through purposive sampling. Data were collected by questionnaires, and percentages, means, and standard deviations were calculated for statistical analysis.

The results showed that the satisfaction with service accessed by the target group, in terms of technology facilities, positively affected the life quality of disabled persons at a high level. This was due to the process, policy and clear time management adapted or adopted for the special needs of individuals. This enabled them to participate in social activities, improved their potential, reduced the limiting factors, improved them physically, and increased their chances for successful life. Technology facilities benefited the development of following their use by parents, caretakers and staff. This included

development their own potential to be good learners of various skills, reduction of factors limiting a better life, and reduction of dependency on others. Disabled persons improved their mental health, were more cheerful, and increased social interaction with others around them happily. Moreover, they had the opportunity to participate in social activities and be the part of social life. Overall, barriers were high in terms of knowledge of media technology facilities, which were adapted or adopted to meet the special needs of individuals with disabilities. In addition, they should be offered samples of media and demonstrations. Technologies are provided to applicants for trial use. There were some problems concerning the service mindedness of staff. Overall, barriers were at a moderate level. The staff of the special educational center lack sufficient knowledge about the use of specialized equipment and how to transfer information to the persons responsible for collecting data continuously. They also lack skills in coordination or collaboration with related agencies. The staff are responsible for too many tasks, budget is limited, and there are critical roles in many organizations.

The appropriateness and quality of technology facilities that affect the life quality development of disabled persons, parents and caregivers face considerable problems at a high level. Staff are not as knowledgeable enough nor well-advised about how to adapt or adopt technology and facilities to meet the special needs to each disabled person. Technology facilities are insufficient to fully assist disabled persons; moreover, there are problems with equipment maintenance. The service evaluated by the staff is at a moderate level.

Keywords: Assistive Technology, Life Quality Development for People with Disabilities, The Satisfaction

บทนำ

องค์การอนามัยโลก ให้ความสำคัญและให้คำอธิบายเกี่ยวกับคนพิการ โดยจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรก ความบกพร่อง คือ มีการสูญเสียหรือมีความผิดปกติทางจิต ทางร่างกายหรือโครงสร้างทางสรีรวิทยา หรือการทำงานของอวัยวะ กลุ่มต่อมา ความพิการ ซึ่งเป็นข้อจำกัดหรือการขาดความสามารถ อันเป็นผลมาจากความบกพร่องทางร่างกายหรือจิตที่ประพฤติกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะท่าที หรือในระดับที่ถือว่าเป็นปกติสำหรับบุคคลทั่วไป และอีกกลุ่มหนึ่ง ความเสียเปรียบ เป็นการเสียโอกาสของบุคคลใดๆ อันเป็นผลมาจากความบกพร่องทางกาย หรือความพิการ อันเป็นข้อจำกัดบุคคลนั้นๆ ไม่ให้สามารถกระทำสิ่งที่เข็นปกติ ตามอายุ เพศ สภาพแวดล้อมของสังคม และวัฒนธรรมของบุคคลนั้น (Pongpeaw, n.d., p. 21) สำหรับพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 4 (Ministry of Social Development and Human Security, 2009) ได้กำหนดว่า “คนพิการ” คือ บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบ

กับมีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับการช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป

ประเทศไทยได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ด้วยเหตุผลว่า “คนพิการเป็นทรัพยากรส่วนหนึ่งของประเทศ แต่เนื่องจากสภาพของความพิการเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิตในการประกอบอาชีพ และในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม โดยที่สมควรสนับสนุนส่งเสริมให้คนพิการได้มีโอกาสในด้านต่างๆ สามารถดำรงชีวิตประกอบอาชีพและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคมเท่าเทียมกับคนปกติทั่วไป ในการนี้สมควรให้คนพิการได้รับการคุ้มครองการสงเคราะห์การพัฒนาและการฟื้นฟูสมรรถภาพ โดยวิธีการทางการแพทย์ทางการศึกษา ทางสังคมและการฝึกอาชีพ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาและการจัดอุปสรรค ทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่คนพิการ รวมทั้งให้สังคมมีส่วนร่วมในการเกื้อกูลและฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ” ต่อมา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 10 วรรคสาม ได้ระบุว่า “การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในวรรคสอง ให้จัดตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง” ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 30 ได้แสดงการคุ้มครองสิทธิคนพิการผ่านบทบัญญัติที่ว่าด้วยความเสมอภาค อันเป็นการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์โดยไม่เลือกปฏิบัติ และส่งเสริมให้คนพิการสามารถใช้สิทธิ และเสรีภาพในการศึกษา การได้รับบริการสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐ โดยรัฐต้องจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนทุกชนชั้น ไม่ว่าจะเป็นผู้ยากไร้ คนพิการหรือทุพพลภาพก็ต้องได้รับการศึกษาที่ทัดเทียมบุคคลอื่น อีกทั้งคนพิการมีสิทธิและสามารถใช้ประโยชน์จากสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมจากรัฐ

Maslow (1970) ได้จำแนกความต้องการของมนุษย์เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นความต้องการระดับพื้นฐาน คือ ความต้องการที่เกิดจากการขาดแคลน ได้แก่ ความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการระดับสูง คือ ความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง ได้แก่ ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน สำหรับ “คนพิการ” จะพบว่า องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน มีการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่จะให้คนพิการมีโอกาสได้รับและเติมเต็มความต้องการดังกล่าว อาทิ การจัดหาและให้บริการเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ การจัดกิจกรรมทางสังคมเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าร่วม ตลอดจนการรับคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการต่างๆ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการมีบทบาทและทวีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้นักพิการสามารถออกไปดำรงชีวิตนอกบ้านได้สะดวกขึ้น พึ่งพาผู้อื่นน้อยลง เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอุปกรณ์หรือเครื่องมือทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นสำหรับบุคคลเฉพาะกลุ่ม ช่วยเพิ่มโอกาสทางการศึกษาและทางสังคมให้คนพิการ เอื้ออำนวยให้นักพิการสามารถพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทำให้มีความพร้อมด้านต่างๆ มากยิ่งขึ้น และช่วยลดข้อจำกัดในการดำรงอยู่ แต่การจะใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เกิดประโยชน์สูงสุดเทคโนโลยีเหล่านั้น ก็ต้องตอบสนองความต้องการจำเป็นของคนพิการแต่ละคนให้มากที่สุด มีการปรับใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการเป็นรายบุคคล เพราะแต่ละบุคคลมีข้อจำกัด และมีวิถีชีวิตที่แตกต่างกัน การจะทำให้คนพิการ สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณค่า มีศักดิ์ศรีและ

มีความภาคภูมิใจ อันจะเกื้อหนุนและส่งผลให้ประเทศชาติมีทรัพยากรที่มีคุณภาพ และช่วยก่อให้เกิดความเท่าเทียมกัน ในสังคม ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Scherer (1996, p. 439) ที่เสนอว่า เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกช่วยให้คนพิการ มีโอกาสเพิ่มขึ้นในสังคม และจะให้ประโยชน์แก่คนพิการมากที่สุด เมื่อเทคโนโลยีนั้นตอบสนองความต้องการที่แท้จริง ทั้งด้านอารมณ์และสถานะทางสังคม ต้องมีการปรับใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมและเป็นไปตาม ความต้องการของแต่ละคน เทคโนโลยีนี้ยังเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้คนพิการประสบความสำเร็จในการใช้ชีวิตตามแนวคิด การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ อันหมายถึง การที่คนสามารถกำหนดแนวทางการดำรงชีวิตของตนเองได้อย่าง สมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยไม่ขึ้นอยู่กับความพิการว่าจะรุนแรงมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ อาศัยบริการและ ความช่วยเหลือเท่าที่จำเป็น (Ruangritsak, n.d, p. 1)

การใช้สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อบริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้ ความสามารถในการใช้ ความชอบและประสบการณ์ของคนพิการเอง ฉะนั้น เป้าหมาย ในการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อบริการและความช่วยเหลือทางการศึกษา คือ ควรดำเนินการอย่างไรจึงจะ สามารถจัดหาและนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตรงกับความต้องการ มีลักษณะที่สะดวกต่อการใช้งาน เหมาะสมกับ ประเภทความพิการ กล่าวคือ เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้งานได้ง่าย มีน้ำหนักเบา สามารถเคลื่อนย้ายและเชื่อมต่อกับ อุปกรณ์อื่นได้ ดูแลรักษาง่าย มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ นำมาใช้ และมีลักษณะคล้ายคลึงกับอุปกรณ์ที่คนทั่วไปใช้ (Scherer, 1996, p. 440)

สำหรับศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีความรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่อื่นของศูนย์การศึกษาพิเศษ พ.ศ. 2553 ในเขตพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ ศูนย์นี้เป็นหน่วยบริหารจัดการ เน้นการกำกับดูแลส่งเสริมและประสานงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบดูแลเด็กพิการทุกประเภท ตั้งแต่แรกเกิดหรือแรกพบความพิการจนตลอดชีวิต โดยบทบาทหน้าที่ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ คือ 1) จัดและส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาในลักษณะศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม และ เตรียมความพร้อมของคนพิการเพื่อเข้าสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล โรงเรียนเรียนร่วม โรงเรียนเฉพาะ ความพิการ ศูนย์การเรียนเฉพาะความพิการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) พัฒนาและฝึกอบรมผู้ดูแลคนพิการ บุคลากร ที่จัดการศึกษาสำหรับคนพิการ 3) จัดระบบและส่งเสริมสนับสนุนการจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล และ 4) มีหน้าที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการ

เมื่อ พ.ศ. 2551 กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำคู่มือการขอรับ สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ประกอบด้วย ระเบียบและแบบฟอร์ม การขอรับสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งได้จัดทำและเผยแพร่ คู่มือรายการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และ ความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พ.ศ. 2553 รายการสิ่งอำนวยความสะดวกนี้ มีรายการอุปกรณ์ช่วยเหลือการเห็น อุปกรณ์ช่วยเหลือการได้ยิน อุปกรณ์ช่วยเหลือการเขียน อุปกรณ์ช่วยการอ่าน เครื่องช่วยการจัดทำทางและที่นั่ง คอมพิวเตอร์และการใช้งานคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ช่วยการสื่อสาร อุปกรณ์พลศึกษาและนันทนาการ และสื่อการเรียนรู้ อุปกรณ์และสื่อเหล่านี้เป็นสิทธิประโยชน์ที่คนพิการพึงได้รับ เพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถพึ่งพาตนเองได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความเหมาะสม ประโยชน์และอุปสรรคที่ได้รับจากศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ศูนย์แห่งนี้ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเหมาะสม ประโยชน์และอุปสรรคที่ได้รับจากศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเหมาะสม ประโยชน์และอุปสรรคที่ได้รับจากศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. กำหนดกลุ่มที่ศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายการเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย ผู้พิการ ผู้มาขอรับบริการและผู้ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 เมื่อปีการศึกษา 2558 (พฤษภาคม 2558 – เมษายน 2559) รวมจำนวน 182 คน ประกอบด้วย ผู้พิการด้านความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว (ร่างกาย) จำนวน 57 คน การได้ยิน (หู) จำนวน 2 คน การเห็น (ตาบอด) จำนวน 11 คน ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการจำนวน 70 คน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 42 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ข้อมูลการขอรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 ด้านความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ส่วนที่ 3 ประโยชน์ของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ส่วนที่ 4 อุปสรรคการขอรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 และอุปสรรคด้านความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการแจกแบบสอบถามและซักถามข้อมูลกลุ่มเป้าหมายผู้พิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ และเจ้าหน้าที่ ด้วยตนเอง

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในลักษณะสถิติเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 มีผลสรุปการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของคนพิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการและเจ้าหน้าที่ด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของคนพิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการและเจ้าหน้าที่ด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1) คนพิการ	3.85	0.41	พึงพอใจมาก
2) ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ	3.80	0.44	พึงพอใจมาก
3) เจ้าหน้าที่	4.00	0.54	พึงพอใจมาก

ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก

ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความเพียงพอ ความสอดคล้องกับความต้องการ การตัดแปลงหรือการปรับใช้ให้ตรงกับความต้องการ มีการให้คำแนะนำและมีคู่มือการใช้ มีการฝึกอบรมการใช้อุปกรณ์ ศูนย์ฯมีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระเบียบและการกำหนดระยะเวลาชัดเจนในการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ และความหลากหลายของสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

2. การประเมินของคนพิการ ผู้ปกครอง หรือผู้ดูแลคนพิการ เกี่ยวกับประโยชน์ของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกหลังการใช้ของคนพิการ และหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประเมินของคนพิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการเกี่ยวกับประโยชน์ของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกหลังการใช้ของคนพิการ และหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1) คนพิการ	4.11	0.48	ประโยชน์มาก
2) ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ	4.13	0.66	ประโยชน์มาก
3) เจ้าหน้าที่	3.99	0.58	ประโยชน์มาก

ภาพรวมมีประโยชน์ในระดับมาก

ประโยชน์ของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกหลังการใช้ของคนพิการที่ได้รับการประเมิน ได้แก่ การช่วยให้คนพิการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมมากขึ้น การเอื้ออำนวยให้คนพิการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้

ทำให้มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น การมีพัฒนาการดีขึ้นทั้งร่างกายและจิตใจ การมีปฏิสัมพันธ์มากขึ้นและมีความสุข ช่วยเพิ่มโอกาสทางการศึกษา การเพิ่มโอกาสให้คนพิการประสบความสำเร็จในการใช้ชีวิต และการได้รับการยอมรับจากสังคม

3. การประเมินอุปสรรคการรับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก โดยคนพิการ ผู้ปกครอง หรือ ผู้ดูแลคนพิการ และอุปสรรคการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การประเมินอุปสรรคการรับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก โดยคนพิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ และอุปสรรคการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1) คนพิการ	3.71	0.47	อุปสรรคมาก
2) ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ	3.63	0.46	อุปสรรคมาก
3) เจ้าหน้าที่	3.49	0.40	อุปสรรคปานกลาง
ภาพรวมมีอุปสรรคในระดับมาก			

อุปสรรคที่ผู้ให้ข้อมูลประเมินและปรากฏผลข้างต้น ได้แก่ ระยะเวลาของการเดินทางมารับบริการ ลานจอดรถ ทางลาด ลิฟต์ และห้องน้ำสำหรับคนพิการ สัญญาณเสียงและแสงเพื่อขอความช่วยเหลือ ป้ายสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายทางไปรับบริการ ความหลากหลายของแหล่งข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสาร จำนวนตัวอย่างสื่อสาธิต ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ รวมทั้งสื่อสิ่งอำนวยความสะดวก การให้คำปรึกษา ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ การรวบรวมข้อมูลคนพิการ การจัดทำทะเบียนรายการครุภัณฑ์ การส่งต่อข้อมูลภายในหน่วยงาน งบประมาณจำกัด หน่วยงานมีภารกิจหลายด้าน ตามบทบาทหน้าที่ขององค์กร

4. ผลการประเมินของคนพิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ และเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความเหมาะสมของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการประเมินของคนพิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ และเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความเหมาะสมของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1) คนพิการ	3.80	0.39	เหมาะสมมาก
2) ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ	3.80	0.37	เหมาะสมมาก
3) เจ้าหน้าที่	3.39	0.44	เหมาะสมปานกลาง
ภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก			

ความเหมาะสมของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย การดัดแปลงหรือการปรับใช้สื่อเทคโนโลยีให้ตรงกับความต้องการจำเป็นพิเศษเป็นรายบุคคล ความเหมาะสมของสื่อเทคโนโลยีที่ได้รับ มีมาตรฐาน สะดวกต่อการใช้ น้ำหนักเบา เคลื่อนย้ายและเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่นได้ ดูแลรักษาง่าย นำใช้และมีลักษณะคล้ายคลึงกับอุปกรณ์ที่บุคคลทั่วไปใช้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปราย ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกมีหลากหลาย การได้รับความพึงพอใจระดับมาก อาจเป็นผลของการมีกระบวนการ นโยบาย และการจัดการเวลาที่ชัดเจน มีการฝึกอบรมการใช้ มีการดัดแปลง ปรับหรือ จัดเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของแต่ละบุคคลอย่างเพียงพอ และเหมาะสม ทำให้ผู้พิการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม สามารถพัฒนาศักยภาพของตน ลดปัจจัยที่เป็นข้อจำกัดต่างๆ มีพัฒนาการทางด้านกายภาพดีขึ้น และช่วยเพิ่มโอกาสให้ประสบความสำเร็จในการใช้ชีวิต สอดคล้องกับการศึกษาของ Cheursuwantavee (2008) ที่พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้ คนพิการได้เข้าถึงและได้รับโอกาสในการเข้าไปทำงานในตลาดแรงงาน โดยได้แบ่งกลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเป็น 5 กลุ่ม คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติ กิจวัตรประจำวัน สิ่งอำนวยความสะดวกในการประกอบอาชีพ และบุคคลที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือคนพิการ (Personal Assistance) การเข้าถึงบริการของคนพิการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของคนพิการ เพราะเป็นหนึ่งใน ปัจจัยสำคัญที่คนพิการพึงได้รับจากรัฐเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และสอดคล้องกับการศึกษาของ Sirisomboonlarp (2014) ที่ระบุว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในประเทศไทย เป็นสิทธิและสวัสดิการของคนพิการที่ พึงจะได้รับ โดยมีรูปแบบการจัดประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการดำรงชีวิตประจำวัน ด้านการศึกษา ด้านสถาปัตยกรรม อาคาร สถานที่ และบริการขนส่งสาธารณะ ด้านการทำงาน และการประกอบอาชีพ ด้านข้อมูล ข่าวสาร การสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นบุคคล/สิ่งที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือคนพิการ ซึ่ง Turner (1974) จัดเป็น สวัสดิการสังคม กล่าวคือ เป็นความพยายามส่งเสริมให้ประชาชนมีมาตรฐาน มีความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานที่มั่นคง โดยครอบคลุมการบริการกับบุคคล และชุมชนในลักษณะการพัฒนาสังคม

2. ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 การที่ ผู้พิการ เห็นว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต หลังการใช้ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ พบว่า ในภาพรวมมีประโยชน์ในระดับมากเช่นกัน สำหรับ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการก็ประเมินว่า ในภาพรวมมีประโยชน์ในระดับมากด้วย ในประเด็นช่วยให้คนพิการมีโอกาสเข้าร่วม กิจกรรมทางสังคมเพิ่มขึ้น สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ มีความพร้อมและลดข้อจำกัด

ด้านต่างๆ ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น พึ่งพาผู้อื่นน้อยลง มีพัฒนาการทางด้านร่างกายดีขึ้น มีความร่าเริงแจ่มใส มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม มีความสุข ช่วยเพิ่มโอกาสทางการศึกษาทำให้ประสบความสำเร็จในการใช้ชีวิต พบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ Mapong (2008) ซึ่งเสนอผลการค้นคว้าว่า การเข้าใช้ การใช้ประโยชน์ หนทาง วิถีทาง ความสามารถของคนพิการที่เข้าถึงสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน เพื่อลดข้อจำกัดในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือบริการทางสังคมแก่คนพิการได้อย่างเท่าเทียม ทั้งถึงและเป็นธรรม เพื่อให้ได้สิทธิประโยชน์มากที่สุด อีกทั้งเป็นไปตามการศึกษาของ Kitthikhun (2008) ที่พบว่า อุปกรณ์ที่ช่วยเหลือทั้งทางกายและทางใจ เป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ยิ่งแก่คนพิการ ได้แก่ การยอมรับทางสังคม การให้ความช่วยเหลือ และการอำนวยความสะดวกจากเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เพื่อให้คนพิการสามารถทำในสิ่งที่ทำไม่ได้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Pooprasert and Mupattararoj (2017) ที่ระบุว่า เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถเพิ่มศักยภาพทางการเรียนให้เข้าถึงโอกาสทางการศึกษา และมีความมั่นใจเพิ่มขึ้นจากการสื่อสารด้วยการเขียน สามารถดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคม ให้สามารถเรียนรู้ไปสู่ความรู้ความเข้าใจต่างๆ เพื่อให้สามารถประกอบอาชีพโดยไม่เป็นภาระกับสังคม

3. อุปสรรคด้านการใช้และด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 คนพิการเห็นว่า มีอุปสรรคด้านการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 ในภาพรวมในระดับมาก ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ พบว่า มีอุปสรรคในระดับมากเช่นกัน สำหรับเจ้าหน้าที่ประเมินว่า มีอุปสรรคโดยรวมในระดับปานกลาง อุปสรรคที่ผู้รับบริการประสบ คือ เจ้าหน้าที่ดูแลและอำนวยความสะดวกมีเวลาให้ความรู้ คำปรึกษาไม่มาก ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกจากศูนย์ฯ มีช่องทางไม่หลากหลายในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล ข่าวสาร การสื่อสาร รวมถึงกิจกรรมอื่นใดของศูนย์ฯ และตัวอย่างเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ขอรับบริการทดลองใช้ก่อนการนำไปใช้จริงมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอกับความต้องการ เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก การส่งต่อข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบ การประสานงานกับหน่วยงานต้นสังกัดไม่ต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและการขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในลักษณะเครือข่ายเกี่ยวกับการขอสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้พิการที่มาขอรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ทำให้ผู้พิการขาดความรู้ความเข้าใจในการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงาน เจ้าหน้าที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานหลายอย่าง หน่วยงานได้รับงบประมาณจำกัด ในการจัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และหน่วยงานมีภารกิจสำคัญตามบทบาทหน้าที่ขององค์กรหลายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Singpundon et al. (2009) ที่นำเสนอว่า สภาพและปัญหาการได้รับบริการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาของนักเรียนที่มีปัญหา ทางการเรียนรู้ คือ มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการจำเป็นของนักเรียนที่มีปัญหาทางการเรียนรู้ สำหรับปัญหาหรืออุปสรรคในการขอรับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อบริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาของนักเรียน จากการพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูล ครูการศึกษาพิเศษ ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและมีการดำเนินงานล่าช้าในการขอรับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อบริการและความช่วยเหลือต่างๆ ทางการศึกษา

ผู้พิการ ผู้ปกครอง หรือผู้ดูแลผู้พิการ เห็นว่า เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 ในภาพรวมมีอุปสรรคด้านความเหมาะสมในระดับมาก นั่นคือ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้หรือให้คำปรึกษาเพียง

ระดับพื้นฐาน เกี่ยวกับการดัดแปลงหรือปรับใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตรงกับความต้องการจำเป็นพิเศษของ คนพิการแต่ละบุคคล เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานได้รับไม่ค่อยสอดคล้องกับสภาพความจำเป็นพิเศษ เป็นรายบุคคล การดูแลรักษาอุปกรณ์ทำได้ยาก อุปกรณ์ไม่ปลอดภัย ไม่สะดวกต่อการใช้งาน อุปกรณ์มีน้ำหนัก ค่อนข้างมาก ไม่สามารถเคลื่อนย้ายหรือเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่นได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นของ Scherer (1996, p. 440) ที่ระบุว่า ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการต้องสะดวกต่อการใช้งาน ตรงตามความต้องการ น้ำหนักเบา สามารถเคลื่อนย้ายและเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่นได้ ดูแลรักษาง่าย ปลอดภัยต่อการใช้ มีลักษณะคล้ายคลึงกับ อุปกรณ์ที่บุคคลทั่วไปใช้

อุปสรรคด้านความเหมาะสมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ Kaewjinda and Chatruprachewin (2017) ที่สรุปว่า การจัดกิจกรรมที่เหมาะสมจะทำให้นักเรียนมีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ถ้านักเรียนได้รับการส่งเสริมและการพัฒนาที่เหมาะสมกับความพิการ และสภาพปัญหาที่จะส่งเสริมและนำนักเรียนไปสู่ความเป็นเลิศในด้านต่างๆ หากได้รับการพัฒนาที่ไม่เหมาะสม ก็อาจเป็นผลเสียกับเด็กพิการเหล่านั้น ตลอดจนสอดคล้องกับการศึกษาของ Niyomadul (2010) นั่นคือ คนพิการส่วนใหญ่ใช้บริการที่หน่วยงานภาครัฐจัดทำได้ ซึ่งมักประสบปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ บริเวณลานจอดรถแคบ และอยู่ไกลจากตัวอาคาร ไม่สามารถนำรถเข็นของผู้พิการเข้าประตูห้องน้ำ สำหรับความต้องการ ด้านอาคาร พบว่า คนพิการต้องการพื้นผิวบันไดที่ไม่ลื่น พื้นผิวทางลาดต้องเรียบ และต้องการลิฟต์รับ – ส่งคนพิการ

ข้อค้นพบจากการวิจัยด้านคุณภาพชีวิตของคนพิการ

จากการศึกษาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พบว่า ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการมีปฏิสัมพันธ์และความใกล้ชิดกับผู้พิการมากขึ้น คนพิการมีสุขภาพแข็งแรงขึ้น สามารถเคลื่อนไหวและช่วยเหลือตนเองได้มากขึ้นอย่างชัดเจนในเวลาไม่นานนัก มีสุขภาพจิตในระดับ ดีมาก มีความเบิกบาน ยิ้มแย้มแจ่มใส คนพิการมีพัฒนาการที่ดีขึ้นทั้งด้านร่างกายและจิตใจ คนพิการและผู้ปกครองหรือผู้ดูแลต่างมีความผ่อนคลาย มีการปฏิบัติที่ดีต่อกัน ส่งผลให้ทุกคนสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันทั้งในครอบครัวและในสังคมได้อย่างมีความสุข นับเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการให้เป็นบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่า และสมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 พบว่า เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับส่งผลกระทบต่อผู้พิการและผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ มีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกันมากขึ้น คนพิการมีพัฒนาการที่ดีขึ้นทั้งด้านร่างกายและจิตใจ นับเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการให้เป็นบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตมีคุณค่า ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ระดับการกำหนดนโยบาย ควรตระหนักและให้ความสำคัญอย่างจริงจัง กับความเหมาะสม

ประโยชน์ ของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ภาครัฐได้จัดสรรผ่านมาทางศูนย์การศึกษาพิเศษ เพื่อส่งต่อไปยัง ผู้พิการ อันส่งผลต่อพัฒนาการทางด้านร่างกายจิตใจ และการดำเนินชีวิตของผู้พิการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกระดับ ควรนำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไข ในด้านการบริหารจัดการทรัพยากร งบประมาณ วางแผนแนวทางในการพัฒนาบุคลากร อย่างคุ้มค่า คุ้มทุน มุ่งและเน้นการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เข้ามา ขอรับบริการ เสนอให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อจำกัดข้อบกพร่องของสิ่งอำนวยความสะดวกร่วมกับศูนย์ การศึกษาพิเศษอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับความจำเป็นพิเศษของผู้พิการแต่ละประเภท ในการศึกษาส่งเสริมสนับสนุน ในการพัฒนาคุณภาพเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาการให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์การศึกษาพิเศษ ทุกเขต การศึกษา เพื่อให้แต่ละศูนย์มีความพร้อมด้านข้อมูลที่จะนำไปใช้วางแผนและดำเนินงานบริการให้สอดคล้องกับ ความต้องการของคนพิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแล เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบขององค์กรภาครัฐในการจัดให้ คนพิการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมจากรัฐ มีสิทธิ มีความเสมอภาคที่จะดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี มีคุณภาพ และมีคุณค่าเสมอ

References

- Cheursuwantavee, T. (2008). *Prospective on disability through concept and theory*. Bangkok: Thana Press. [in Thai]
- Kaewjinda, K., & Chatruprachewin, C. (2017). Development of the student care system for disabled in the inclusive schools of basic education. *Journal of Education Naresuan University*, 19(3), 118 – 132. [in Thai]
- Kitthikhun, P. (2008). *Cross the limit with mind over*. Bangkok: Ki-lane Printing. [in Thai]
- Mapong, S. (2008). *Access to rehabilitation service of the disabled capability after the disabled registration in particular the comprehensive disability registration at Saraburi Hospital (Master thesis)*. Bangkok: Thammasat University. [in Thai]
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper & Row.
- Ministry of Social Development and Human Security. (2009). *Act of promotion and improvement the life quality of the disabled 2007* (2nd ed.). Bangkok: Deesuwon Supply Service. [in Thai]
- Niyomadul, T. (2010). *Facilities needs of disabled persons to access social services: A case study of Kathu District Phuket Province* (Master thesis). Bangkok: Thammasat University. [in Thai]
- Pongpeaw, J. (n.d.). *Law for disabilities, council of disable people of Thailand*. Bangkok: C.P.Y Supply. [in Thai]

- Pooprasert, O., & Mupattararoj, T. (2017). Assistive technology: Writing tool “Thai word search program” for students with learning disabilities in Thailand. *Journal of Education Naresuan University*, 19(3), 370 – 383. [in Thai]
- Ruangrittisak, N. (n.d.). *IL (Independent Living)*. Retrieved August 15, 2017, from <https://www.dcy.go.th/> [in Thai]
- Scherer, M. J. (1996). Outcomes of assistive technology use on quality of life. *Disability and Rehabilitation*, 18(9), 439-448.
- Singpundon, J., Attathammarat, R., & Waansej, S. (2009). State and problems receive of assistive technology for students with learning disability the Office of Khon Kaen Educational Service Area 1-5. *Journal of Education Khon Kaen University*, 32(2), 22-30. [in Thai]
- Sirisomboonlarp, J. (2014). *The guidelines of assistive technology for people with disabilities in Thailand to step into ASEAN*. Bangkok: Ministry of Education, Department of Empowerment of Persons with Disabilities. [in Thai]
- Turner, J. (1974). *Development and administration: Operational implications for social welfare*. New York: United States Committee, International Council on Social Welfare.