

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงความเหมาะสมของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ศึกษาประโยชน์และปัญหาอุปสรรคในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มเป้าหมายในการศึกษานี้คือ ผู้มารับบริการรวมจำนวนทั้งสิ้น 182 คน คือ 1)คนพิการการเคลื่อนไหว จำนวน 57 คน 2) คนพิการการได้ยิน จำนวน 2 คน 3) คนพิการการเห็น จำนวน 11 คน 3) ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ 70 คน 4)เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจำนวน 42 คน

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลโดยสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด จำนวน 182 ชุด ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 182 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบบรรยายข้อมูลประกอบตารางข้อมูลทางสถิติ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มเป้าหมายคนพิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า คนพิการเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.7 เป็นบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว ร้อยละ 82.9 มีสาเหตุความพิการแต่กำเนิด ร้อยละ 88.6 เชื้อชาติไทย ร้อยละ 100.0 มีภูมิลำเนานอกเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ร้อยละ 85.7 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.7 ดูแลบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว ร้อยละ 81.4 เชื้อชาติไทย ร้อยละ 100.0 ภูมิลำเนาอกเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ร้อยละ 85.7สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.3 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 57.1 มีเชื้อชาติไทย ร้อยละ 100.0 และมีภูมิลำเนาอกเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ร้อยละ 64.3 เป็นครูผู้สอนบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวร้อยละ 42.9 ลักษณะงานบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำรวจรวบรวมข้อมูลผู้พิการร้อยละ 57.1 แหล่งในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือห้องอื่นๆร้อยละ 61.9 และเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 6-10 ปีร้อยละ 40.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของการเข้ามาขอรับบริการของกลุ่มเป้าหมายคนพิการ ผู้ปกครอง หรือผู้ดูแลคนพิการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จำแนกตามกลุ่มได้ดังนี้

ความพอใจของกลุ่มเป้าหมายคนพิการและผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการเกี่ยวกับเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กลุ่มเป้าหมายคนพิการโดยรวมมีความพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$ และ $S.D. = 0.41$) และกลุ่มเป้าหมายผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ โดยรวมมีความพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$ และ $S.D. = 0.44$) ทั้งนี้มีข้อมูลด้านการเข้ามาขอรับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการสื่อเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกจากศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 และสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกมีหลากหลายคือ เครื่องมืออุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรือบริการที่ใช้สำหรับคนพิการ โดยเฉพาะมีการคัดแปลงหรือปรับใช้ให้ตรงกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละบุคคล ตามบัญชี ก มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพอใจของกลุ่มเป้าหมายเจ้าหน้าที่ให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$ และ $S.D. = 0.54$)

ส่วนที่ 3 ประโยชน์ของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกหลังการใช้ของกลุ่มเป้าหมายคนพิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ และหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

จำแนกตามกลุ่มได้ดังนี้

ประโยชน์ของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ หลังการใช้ของกลุ่มเป้าหมายคนพิการ โดยรวมมีประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$ และ $S.D. = 0.48$)

ประโยชน์ของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ หลังการใช้ของกลุ่มเป้าหมายผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ โดยรวมมีประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$ และ $S.D. = 0.66$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการประโยชน์ของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการหลังการให้บริการของกลุ่มเป้าหมายเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$ และ $S.D. = 0.58$)

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคการเข้ามาขอรับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มเป้าหมายคนพิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ และปัญหาอุปสรรคการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากศูนย์การศึกษาพิเศษ

จำแนกตามกลุ่มได้ดังนี้

ปัญหาอุปสรรคของกลุ่มเป้าหมายผู้พิการและผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคการเข้ามาขอรับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มเป้าหมายผู้พิการ โดยรวมมีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$ และ S.D. = 0.47) และกลุ่มเป้าหมายผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ โดยรวมมีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$ และ S.D. = 0.46) ทั้งนี้ผู้มาขอรับบริการมีความรู้เกี่ยวกับ“สื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก” เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์หรือบริการที่ใช้สำหรับคนพิการโดยเฉพาะที่มีการดัดแปลง หรือปรับใช้ให้ตรงกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละบุคคล มีลิฟต์อำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ มีสัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ และมีป้ายสัญลักษณ์เครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการติดบริเวณที่มองเห็นได้ง่ายและมีการติดตั้งสัญญาณไฟสำหรับเตือนภัยหรือเรียกหา ผู้มาขอรับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล ข่าวสาร การสื่อสาร รวมถึงกิจกรรมอื่นใดจากศูนย์ฯ ได้หลายช่องทาง มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาอุปสรรคของกลุ่มเป้าหมายเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$ และ S.D. = 0.40) ทั้งนี้มีสถานที่ลานจอดรถสำหรับคนพิการในบริเวณที่สะดวกในการเข้าสู่อาคาร มีลิฟต์อำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการสื่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีห้องน้ำสำหรับคนพิการเพียงพอสะอาด มีทางลาดสำหรับคนพิการ มีสัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ มีป้ายสัญลักษณ์เครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการติดบริเวณที่มองเห็นได้ง่าย และมีการติดตั้งสัญญาณไฟสำหรับเตือนภัยหรือเรียกหา มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 เกี่ยวกับปัญหาความเหมาะสมและคุณภาพของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ของกลุ่มเป้าหมายผู้พิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลผู้พิการ และเจ้าหน้าที่

ปัญหาความเหมาะสมและคุณภาพของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ของกลุ่มเป้าหมายผู้พิการ โดยรวมมีปัญหาความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$ และ S.D. = 0.39) ปัญหาความเหมาะสมและคุณภาพของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ของกลุ่มเป้าหมายผู้ปกครองหรือผู้ดูแลผู้พิการ โดยรวมมีปัญหาความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$ และ S.D. = 0.37)

ปัญหาความเหมาะสมและคุณภาพของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ของกลุ่มเป้าหมายเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีปัญหาความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$ และ S.D. = 0.44)

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการความต้องการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มเป้าหมายเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็นการให้บริการ พบว่า ควรกระจายงานให้เหมาะสมและตรงตามศักยภาพของเจ้าหน้าที่และสอดคล้องกับประเภทความพิการ ร้อยละ 42.9 ไม่ควรมีงานที่รับผิดชอบมาก อาจทำให้บริการช่วยเหลือผู้พิการไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ร้อยละ 16.7 สื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีความหลากหลายสามารถทดลองใช้ได้ ร้อยละ 9.5 อุปกรณ์สนับสนุนส่งเสริมการทำงานให้การบริการคนพิการมีจำนวนจำกัดไม่ทันสมัยร้อยละ 7.1 ควรมีป้ายให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ ควรมีการประเมินความสามารถของคนพิการโดยนักกิจกรรมบำบัดและกายภาพบำบัดทุกครั้งร้อยละ 7.1 และควรพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความสะดวก รัดกุม กระชับยิ่งขึ้นร้อยละ 7.1 ควรพัฒนาทักษะการใช้ชีวิตและการดูแลคนพิการเพื่อลดการเป็นภาระของผู้ปกครองให้มากขึ้นร้อยละ 4.8

5.2 อภิปรายผล

การเข้ามาขอรับบริการ พบว่ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นคนพิการด้านการเคลื่อนไหว รองลงมาเป็นคนพิการด้านการมองเห็นและคนพิการด้านการได้ยิน การเข้าถึงทางสังคมการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาคบนพื้นฐานของศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และสิทธิพลเมือง เช่นเดียวกับคนอื่นๆ ในสังคม การจัดเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความพิการ รวมทั้งวิธีการปฏิบัติต่อคนพิการที่เหมาะสม โดยมุ่งเน้นการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์การศึกษาพิเศษ หมายถึง การที่คนพิการได้รู้ถึงวิธีในการขอรับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ตามการแบ่งประเภทของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ส่วนใหญ่มีความพอใจอยู่ในระดับมากคือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ สื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกมีหลากหลาย มีการดัดแปลงหรือปรับใช้ให้ตรงกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละบุคคลอย่างเพียงพอและเหมาะสม ความต้องการของแต่ละบุคคล มีการให้คำแนะนำและคู่มือในการใช้ มีการฝึกอบรมในการใช้สื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษาพิเศษ โดยทางศูนย์มีหลักเกณฑ์และขั้นตอนระยะบูรณะเวลาการให้บริการขอยืมคืนสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกชัดเจน และมีการ

แจ้งการอนุมัติการขอยืมสื่อให้คนพิการหรือผู้ปกครอง ซึ่งส่วนใหญ่คนพิการและผู้ปกครองหรือผู้ดูแล ทำสัญญาค้ำประกันยืมคืน สิ่งของที่ยืมเป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด โดยความเห็นชอบของผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทวี เชื้อสุวรรณทวี (2551) พบว่าเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้คนพิการได้เข้าถึงและได้รับโอกาสในการเข้าไปทำงานในตลาดแรงงาน ซึ่งแบ่งกลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกได้ 5 กลุ่มใหญ่คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน สิ่งอำนวยความสะดวกในการประกอบอาชีพ และบุคคลที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือคนพิการ (Personal Assistant) การเข้าถึงบริการของคนพิการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของคนพิการเพราะเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่คนพิการพึงได้รับจากรัฐเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตรา สิริมนูญลัก (บทคัดย่อ 2014) พบว่าการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในประเทศไทย เป็นสิทธิและสวัสดิการของคนพิการที่พึงจะได้รับ โดยมีรูปแบบการจัดประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการดำรงชีวิตประจำวัน ด้านการศึกษา ด้านสถาปัตยกรรม อาคาร สถานที่ และบริการขนส่งสาธารณะด้านการทำงาน และประกอบอาชีพ ด้านข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นบุคคล/สิ่งที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือคนพิการ ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้เข้ามาขอรับบริการเป็นทัศนคติของผู้พิการและผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการที่มีต่อศูนย์การศึกษาพิเศษ ที่มีความต้องการและมีความคาดหวังกับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ ผู้เข้ารับบริการเหล่านั้นก็จะได้รับความพึงพอใจจากผู้ให้บริการ ที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน ซึ่งความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย ทั้งนี้ในส่วนเป้าหมายสำคัญของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ อันได้แก่คนพิการและผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการ จากศูนย์การศึกษาพิเศษ โดยมีหลักการหรือแนวทาง คือการให้บริการอย่างเสมอภาคมีความยุติธรรมในการบริหารงานของศูนย์การศึกษาพิเศษ ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ยึดหลักฐานะที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้เข้ามาขอรับบริการทุกคนควรจะได้รับปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ คนพิการและผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน การให้บริการต้องเพียงพอกับความต้องการ และมีสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมต่อเนื่องที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียม โดยยึดประโยชน์ของผู้ที่เข้ามาขอรับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของ

เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่ให้บริการ การให้บริการสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก นับเป็นการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ คือการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่เท่าเดิม ดังนั้นผลการศึกษาค้นคว้าจึงพบว่าการเข้ามาขอรับบริการและการให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์การศึกษาพิเศษของ คนพิการ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลคนพิการและเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความเหมาะสมของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ส่วนใหญ่ความพอใจอยู่ในระดับมาก

ประโยชน์ของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกหลังการใช้ของผู้พิการ พบว่าส่วนใหญ่ ประโยชน์อยู่ในระดับมาก คือช่วยให้คนพิการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมเพิ่มขึ้น สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ มีความพร้อมและลดข้อจำกัดด้านต่างๆ ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น พึ่งพาผู้อื่นน้อยลงมีพัฒนาการทางด้านร่างกายดีขึ้น ร่าเริงแจ่มใส มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม มีความสุข ช่วยเพิ่มโอกาสทางการศึกษาทำให้ประสบความสำเร็จในการใช้ชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริลักษณ์ มาปง (2551) พบว่าการเข้าใช้ การใช้ประโยชน์ทางวิถีทาง ความสามารถของคนพิการที่เข้าถึงสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จัดขึ้นด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน เพื่อลดข้อจำกัดในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือบริการทางสังคม ได้อย่างเท่าเทียมกัน ทั้งถึงและเป็นธรรมให้แก่คนพิการ เพื่อให้ได้สิทธิประโยชน์มากที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาของประกาย กิจธิคุณ (2551) พบว่าอุปกรณ์ที่ช่วยเหลือทางกายและทางใจ ซึ่งได้แก่การยอมรับทางสังคม การให้ความช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกจากเพื่อนมนุษย์ด้วยกันในสังคมที่จะช่วยเหลือให้คนพิการทำในสิ่งที่คนพิการทำไม่ได้ ดังนั้นผลการศึกษาค้นคว้าจึงพบว่าส่วนใหญ่ประโยชน์อยู่ในระดับมาก เมื่อเทียบก่อนได้รับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกจาก ศูนย์การศึกษาพิเศษ อันส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต คือช่วยให้มี โอกาสเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม เพิ่มขึ้น สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ลดข้อจำกัดด้านต่างๆ ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น พึ่งพาผู้อื่นน้อยลงมีพัฒนาการทางด้านร่างกายดีขึ้น ร่าเริงแจ่มใส มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและมีความสุข

ปัญหาอุปสรรคการเข้ามาขอรับบริการ พบว่าปัญหาที่พบส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่ดูแลและอำนวยความสะดวกมีเวลาให้ความรู้คำปรึกษาไม่มาก และมีสถานที่ลานจอดรถสำหรับคนพิการในบริเวณที่สะดวกในการเข้าสู่อาคารไม่มาก ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานศูนย์ฯ ที่ให้ความช่วยเหลือด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะบุคคล และมีห้องน้ำสำหรับคนพิการไม่เพียงพอแก่ความต้องการและไม่ค่อยสะอาด มีทางลาดสำหรับคนพิการไม่มาก มีช่องทางให้ผู้มาขอรับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล ข่าวสาร การสื่อสาร รวมถึงกิจกรรมอื่นใดจากศูนย์ฯ ไม่มากเท่าที่ควร และมีตัวอย่างสื่อสาธิตเครื่องมือ อุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ สื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้

ขอรับบริการทดลองใช้ก่อนการนำไปใช้จริงมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก มีการส่งต่อข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลคนพิการและมีการประสานงานกับหน่วยงานต้นสังกัดไม่ต่อเนื่อง ขาดการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือในการขอเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นเครือข่าย ขาดการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้พิการที่มาขอรับบริการสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกทำให้ผู้พิการขาดความรู้ความเข้าใจในการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงาน และขาดการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจจากหน่วยงานกับผู้ปกครองหรือผู้ดูแลที่มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานหลายอย่าง การจัดทำทะเบียนรายการพัสดุครุภัณฑ์ (สื่อ) ไม่เป็นระบบหมวดหมู่ ส่วนใหญ่งบประมาณมีจำกัดในการจัดสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกตามนโยบายหน่วยงานดำเนินการได้เพียงเล็กน้อยไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุน หน่วยงานมีอุปสรรคและขาดหลักประกันในการเสนอขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี การจัดเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และหน่วยงานมีภารกิจสำคัญตามบทบาทหน้าที่ขององค์กรหลายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเจษฎา สิงห์พันธุ์ และคณะฯ (2552) พบว่าสภาพและปัญหาการได้รับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาของนักเรียนที่มีปัญหาทางการเรียนรู้ คือมีไม่เพียงพอต่อความต้องการจำเป็นของนักเรียนที่มีปัญหาทางการเรียนรู้ สำหรับปัญหาในการ ขอรับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อบริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาของนักเรียนจากการวิเคราะห์ข้อมูลครูการศึกษาพิเศษ มีปัญหาที่พบมากที่สุด คือมีขั้นตอนในการขอรับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อบริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษามีความยุ่งยากและการดำเนินงานที่ล่าช้า

ปัญหาความเหมาะสม พบว่าปัญหาที่พบส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ดูแลและอำนวยความสะดวกให้ความรู้หรือให้คำปรึกษาไม่มากเท่าที่ควรเกี่ยวกับการดัดแปลงหรือปรับใช้สื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตรงกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละบุคคล ความเหมาะสมของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับไม่ค่อยเหมาะสมหรือตรงกับสภาพความจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละบุคคล และการดูแลรักษาอุปกรณ์ยากลำบาก เครื่องมือไม่มีความปลอดภัยหรือไม่น่าเชื่อถือและไม่น่าใช้ อุปกรณ์ไม่ได้มาตรฐาน ยากลำบากต่อการใช้งานมีน้ำหนักค่อนข้างมากไม่สามารถเคลื่อนย้ายหรือเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่นได้น้อย และสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกมีจำกัดไม่เพียงพอกับความต้องการของคนพิการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฐิติกานต์ นิยมอดุลย์ (2553) พบว่าคนพิการส่วนใหญ่ใช้บริการที่หน่วยงานภาครัฐ ปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการ บริเวณลานจอดรถแคบ และไกลจากตัวอาคาร ความกว้างของประตูห้องน้ำไม่สามารถนำรถเข็นของผู้พิการเข้าใช้งานได้ ความต้องการด้านอาคารคนพิการต้องการพื้นผิวของบันไดต้องมีพื้นผิวที่ไม่ลื่นและพื้นผิวของทางลาดต้องเรียบไม่

สะดวก และต้องการลิฟต์รับ – ส่งคนพิการ ดังนั้นผลการศึกษาคครั้งนี้จึงพบว่าส่วนใหญ่ปัญหาอุปสรรค การเข้ามาขอรับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และความเหมาะสมของเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอยู่ในระดับมาก

ความคิดเห็นการให้บริการความต้องการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ต่อ ศูนย์การศึกษาพิเศษ พบว่า ควรกระจายงานให้เหมาะสมตรงตามศักยภาพของเจ้าหน้าที่สอดคล้องกับ ผู้พิการ ไม่ควรมียานที่รับผิดชอบมาก อาจทำให้บริการช่วยเหลือผู้พิการไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ควรให้ ความรู้แก่ผู้มารับบริการ สื่อควรมีความหลากหลาย ควรมีการประเมินความสามารถหรือความ ต้องการที่แท้จริงโดยผู้เชี่ยวชาญ และควรพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความสะดวก รัดกุม กระชับ ยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการประสานองค์กรเครือข่ายการทำงานระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ใน พื้นที่ใกล้เคียง เพื่อขอความอนุเคราะห์การให้บริการ โดยมีการระดมจัดสรรทรัพยากรการพัฒนาคน พิการและผู้ด้อยโอกาส รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณในการจ้างเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

2. ควรพัฒนาบุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาและสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถบริหารจัดการและวางแผนการจัดการจัดระบบสื่อและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการสื่อเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และ ฝึกอบรมเพื่อคนพิการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีข้อจำกัดเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายของคนพิการคือมุ่ง ศึกษาเฉพาะบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวทางการได้ยินและทางการเห็น ของศูนย์ การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 8 เท่านั้น ในโอกาสต่อไปควรจะศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอื่นๆ เพื่อขยายขอบเขตในการศึกษาวิจัยให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติมุมมองของภาคเอกชนที่มีต่อการเข้าไปมีส่วนร่วมการ จัดการศึกษาของคนพิการในรูปแบบสหกิจศึกษา