

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของครูและผู้บริหารต่อการจัดการศึกษาพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลก มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 1. การจัดการศึกษาพิเศษ

1.1 หลักการจัดการศึกษาพิเศษและรูปแบบการจัดการศึกษาพิเศษ

1.2 ความสำคัญ ปัจจัย แนวทาง กระบวนการ กิจกรรม และกลไกที่เกี่ยวข้อง

ในการพัฒนาศักยภาพคนพิการ

1.3 บทบาท หน้าที่และแนวทางการพัฒนาศักยภาพเด็กพิการ

#### 2. การจัดการศึกษาพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลก

2.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลก

2.2 การจัดการศึกษาพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลก

2.2.1 ด้านการจัดการการเรียนการสอน

2.2.2 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

2.2.3 ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน

2.2.4 ด้านการให้บริการ

2.2.5 ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

#### 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

#### 5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

#### 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## การจัดการศึกษาพิเศษ

### 1. หลักการจัดการศึกษาพิเศษและรูปแบบการจัดการศึกษาพิเศษ

หลักการจัดการศึกษาพิเศษเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแนวคิดการปฏิรูประบบบริหารและการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ จึงยึดหลักการ ดังนี้

1.1 เอกภาพด้านนโยบายและมีความหลากหลายในการปฏิบัติ  
 1.2 กระจายอำนาจไปสู่พื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
 1.3 การมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันทางสังคมอื่น

1.4 คำนึงถึงความประหยัด คุ่มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดและมีความเหมาะสมกับทรัพยากรในการลงทุน ลดความซ้ำซ้อนของหน่วยงานมีการบริหารงานที่โปร่งใส และความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้โดยมุ่งให้องค์กร หน่วยงานทุกระดับและองค์กรอิสระในกำกับของกระทรวงเป็นองค์กรขนาดเล็กกะทัดรัด บริหารงานด้วยความมีประสิทธิภาพและบังเกิดประสิทธิผล

1.5 คำนึงถึงความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันของภารกิจและการประสานการดำเนินงานระหว่างราชการบริหารส่วนกลางส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นรวมทั้งระหว่างส่วนราชการภายในและภายนอกกระทรวง เพื่อให้การจัดการศึกษาบรรลุนโยบายเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติอย่างยั่งยืน

1.6 เป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่ไม่กระทบสิทธิสถานภาพ หรือก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคลากรประจำการน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงความทั่วถึงเท่าเทียม เกิดคุณภาพ และเป็นธรรม ซึ่งมีสาระโดยสรุปของหลักการ คือ หลักการความมีเอกภาพในด้านนโยบาย หลักการกระจายอำนาจ หลักการมีส่วนร่วม หลักการคำนึงถึงความประหยัด คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดหลักการประสานงานการดำเนินงาน

ศรียา นิยมธรรม (2541, หน้า 163) เสนอว่า การจัดการศึกษาโดยทั่วไปควรตั้งอยู่บนรากฐานของความเชื่อมั่นและปรัชญาดังต่อไปนี้

1. ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการที่จะได้รับบริการทางการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นคนพิการหรือคนปกติ ควรถือเป็นหน้าที่ในการจัดการศึกษาเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของคนพิการด้วย

2. เด็กพิเศษควรได้รับการศึกษาควบคู่ไปกับการบำบัด การฟื้นฟูสมรรถภาพทุกด้าน โดยเร็วที่สุดในทันทีหรือแรกพบความพิการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมเด็กให้พร้อมที่จะเรียนต่อไป และมีพัฒนาการทุกด้านถึงขีดสูงสุด

3. การจัดการศึกษาพิเศษ ควรคำนึงถึงการอยู่ร่วมสังคมกับคนปกติให้มีประสิทธิภาพ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หรือหากสภาพบกพร่องนั้นรุนแรงจนไม่อาจเรียนร่วมกับคนปกติได้ ก็ควรให้เด็กสัมผัสกับสังคมคนปกติ

4. การจัดการศึกษาพิเศษต้องปรับให้เหมาะสมกับสภาพความเสียเปรียบของเด็กพิเศษ แต่ละประเภท โดยใช้แนวทางการศึกษาของเด็กปกติ

5. การจัดการศึกษาพิเศษและการฟื้นฟูบำบัดทุกด้าน ควรจัดทำเป็นโปรแกรมให้เป็น รายบุคคล

6. การจัดโปรแกรมการเรียนการสอนควรเน้นที่ความสามารถของเด็ก และให้เด็กได้ ประสบความสำเร็จมากกว่าที่จะคำนึงถึงความพิการ

7. การจัดการศึกษาพิเศษควรมุ่งให้เด็กมีความเข้าใจ ยอมรับตนเอง มีความเชื่อมั่น และมุ่งช่วยเหลือตนเองได้ ตลอดจนความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

8. การจัดการศึกษาพิเศษควรทำอย่างต่อเนื่องเรื่อยไป ขาดตอนไม่ได้ และควรเน้นถึง เรื่องการประกอบอาชีพด้วย

ซึ่งมีสาระโดยสรุปของหลักการ คือ หลักการให้สิทธิและโอกาสสำหรับคนพิการ หลักการ ให้คนพิการได้รับการเตรียมความพร้อมและฟื้นฟูด้านการแพทย์ โดยเน้นการอยู่ร่วมกับคนปกติ หลักการจัดการศึกษาให้มีความสัมพันธ์กับการศึกษาอื่นอย่างต่อเนื่อง

หลักการจัดการศึกษาแก่เด็กพิเศษ (พัฒน์ ภาสบุตร, 2536, หน้า 22 อ้างอิงใน วินัยรูปทำดี , 2550, หน้า 13)

1. จัดให้สอดคล้องกับเป้าหมายและจุดประสงค์ของหลักสูตรเช่นเดียวกับคนปกติ
2. ใช้วิธีสอนและจัดหาอุปกรณ์ในการเรียนการสอนให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ และสภาพของเด็กที่มีความบกพร่องแต่ละประเภท
3. จัดสื่อการเรียนการสอนให้พอเพียง เพื่อให้เด็กพิเศษเรียนได้สะดวกรวดเร็ว
4. การวัดผลการเรียนของเด็กพิเศษ โดยใช้วิธีการที่แตกต่างไปจากเด็กปกติให้สอดคล้องกับความสามารถของเด็กพิเศษที่ทำได้

ซึ่งมีสาระโดยสรุปของหลักการ คือ หลักการจัดการศึกษาพิเศษให้สอดคล้องกับเป้าหมายจุดประสงค์เช่นเดียวกับคนปกติ หลักการจัดการศึกษาพิเศษจัดให้เหมาะสมกับความพิการแต่ละประเภท หลักการจัดการศึกษาพิเศษควรได้รับสื่อการเรียนให้เพียงพอ รวดเร็ว หลักการจัดการศึกษาพิเศษการวัดผลควรใช้วิธีการแตกต่างจากเด็กปกติ

หลักการสำคัญของการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษ (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2550, หน้า 3-4) ในการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการของศูนย์การศึกษาพิเศษยึดหลักที่สอดคล้องกับอุดมการณ์ ดังนี้

1. หลักการพัฒนาผู้เรียนให้พัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ และสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของผู้เรียนแต่ละบุคคลตามที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individualized Education Program: IEP) ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม เป็นผู้ที่มีจริยธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับครอบครัว ชุมชน และสังคมได้อย่างมีความสุข และสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงได้และมีความเป็นประชาธิปไตย

2. หลักการจัดการศึกษาพิเศษเพื่อการดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุขให้มีความรักและภาคภูมิใจในท้องถิ่นและประเทศไทย มีความรู้และทักษะพื้นฐานจำเป็นในการดำรงชีวิต อีสาระเต็มศักยภาพ เช่น การฝึกทักษะการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่และกล้ามเนื้อมัดเล็กเต็มศักยภาพ ทักษะทางสังคมที่เหมาะสม ทักษะชีวิต ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและทักษะการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกและสื่อในการดำเนินชีวิตอิสระมีความมุ่งมั่น ชยัน อดทนในการฝึกทักษะที่จำเป็นควบคู่กับการใฝ่รู้ที่เพียงพอกับการพัฒนาศักยภาพของคนพิการตามที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล รวมทั้งมีลักษณะนิสัยและเจตคติที่พึงประสงค์เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีทั้งครอบครัว ชุมชน สังคมไทย และสังคมโลก

3. หลักแห่งความเสมอภาค คนพิการไทยทั้งปวงต้องมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี อย่างทั่วถึงเท่าเทียมควบคู่ไปกับการมีคุณภาพโดยไม่เลือกชั้นวรรณะหรือความแตกต่างทางสังคมวัฒนธรรม

4. หลักมีส่วนร่วม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศึกษาสำหรับคนพิการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ร่วมกับสำนักบริหารงานการศึกษา สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสถานศึกษาที่จัดการเรียนร่วม สถานศึกษาเฉพาะความพิการ และศูนย์การศึกษาพิเศษ เพื่อเสริมสร้างเอกลักษณ์และตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตามนโยบายของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

5. หลักแห่งความสอดคล้อง อุดมการณ์และมาตรฐานการจัดการศึกษาพิเศษของ ศูนย์การศึกษาพิเศษกับสาระบัญญัติในธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้มีนโยบาย การศึกษาของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภา สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ และสัมพันธ์ เชื่อมโยงกับมาตรฐานการศึกษาพื้นฐานและปฐมวัย

ซึ่งมีสาระโดยสรุปของหลักการ คือ หลักการจัดการศึกษาพิเศษ ควรมีแผนการ จัดการศึกษาเฉพาะบุคคล หลักการจัดการศึกษาพิเศษควรเน้นการดำรงชีวิตประจำวันหลักการ จัดการศึกษาพิเศษ หลักแห่งความเสมอภาค หลักการจัดการศึกษาพิเศษหลักการมีส่วนร่วม หลักการ จัดการศึกษาพิเศษ หลักการแห่งความสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา

จากการศึกษาวิเคราะห์แนวคิดหลักการจัดการศึกษาพิเศษของไทย ซึ่งมีผู้นำเสนอ ในช่วงที่ผ่านมาและที่กำลังเคลื่อนไหวอยู่ในปัจจุบัน ดังที่นำเสนอไปแล้วข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่า แนวโน้มของแนวคิดหลักการสำคัญๆ ในการจัดการศึกษาพิเศษของไทยพอสรุปได้ดังนี้

1. หลักการความมีเอกภาพในด้านนโยบายและการปฏิบัติที่หลากหลาย
2. หลักการกระจายอำนาจ
3. หลักการมีส่วนร่วม
4. หลักการคำนึงถึงความประหยัดมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด
5. หลักการประสานการดำเนินงาน
6. หลักการให้สิทธิและโอกาสสำหรับคนพิการ
7. หลักการให้คนพิการได้รับการเตรียมความพร้อมและฟื้นฟูด้านการแพทย์
8. หลักการเน้นการอยู่ร่วมกับคนปกติ
9. หลักการจัดการศึกษาตามแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล

รูปแบบการจัดการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2547, หน้า 3) ได้เสนอมาตรการจัดการ การศึกษาสำหรับคนพิการดังนี้

1. จัดให้มีคณะกรรมการระดับชาติทำหน้าที่กำกับดูแลการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการ ได้แก่ คณะอนุกรรมการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการ
2. จัดให้มีศูนย์การศึกษาพิเศษแห่งชาติทำหน้าที่บริหารจัดการศึกษาเพื่อคนพิการ
3. จัดให้มีศูนย์การศึกษาพิเศษ จำนวน 13 เขต ทำหน้าที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และการดูแลงานวิชาการการศึกษาพิเศษ

4. จัดให้มีศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดทำหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือในระยะแรกเริ่ม แก่เด็กพิการและครอบครัว และเตรียมความพร้อมแก่คนพิการรวมทั้งการดำเนินการคัดแยก พี่นุฟู และส่งต่อคนพิการไปยังในสถานที่ศึกษา

5. จัดให้มีการเรียนร่วมในทุกสังกัดและทุกระดับการศึกษาทั้งในสถานศึกษาของภาครัฐ และเอกชน

6. จัดโรงเรียนการศึกษาพิเศษเฉพาะคนพิการ

7. จัดการศึกษาออกระบบ

8. จัดการศึกษาโดยองค์กรเอกชน ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9. จัดการสนับสนุนเพื่อการศึกษาตามอัธยาศัย

10. สนับสนุนให้คนพิการได้รับสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และความช่วยเหลืออื่นทางการศึกษา

การจัดการศึกษาพิเศษหรือการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการถือเป็นบริการทางการศึกษา ที่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องจัดและให้บริการแก่บุคคลที่มีความบกพร่อง อาจจัดได้ หลายรูปแบบตามที่ ศรียา นิยมธรรม (2541, หน้า 163) และผดุง อารยะวิญญู (2529, หน้า 16) ได้เสนอไว้ 5 รูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบโรงเรียนเฉพาะหรือโรงเรียนพิเศษ
2. รูปแบบการเรียนร่วมในชั้นปกติเต็มปกติ
3. รูปแบบการเรียนร่วมในชั้นปกติโดยได้รับบริการพิเศษ
4. รูปแบบชั้นเรียนพิเศษในโรงเรียนปกติเรียนร่วมบางเวลา
5. รูปแบบชั้นเรียนพิเศษในโรงเรียนปกติ
6. รูปแบบการศึกษาพิเศษนอกโรงเรียน

เบญจา ชลธารันนท์ (2538, หน้า 41-43) ได้เสนอรูปแบบการให้บริการด้านการ ศึกษาพิเศษไว้ 9 รูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบชั้นเรียนปกติเต็มวัน
2. รูปแบบชั้นเรียนปกติกับการให้คำแนะนำปรึกษา
3. รูปแบบชั้นเรียนปกติกับบริการครูเดินสอน
4. รูปแบบชั้นเรียนปกติกับบริการครูสอนเสริม
5. รูปแบบศูนย์วิจัยและวางแผนแก้ไข
6. รูปแบบการสอนในโรงพยาบาลและบ้าน

7. รูปแบบชั้นเรียนพิเศษในโรงเรียนปกติ

8. รูปแบบโรงเรียนพิเศษไปกลับ

9. รูปแบบโรงเรียนพิเศษประจำ

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 บุคคลที่มีความบกพร่องหรือ  
คนพิการสามารถรับการศึกษาได้ ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษา  
ตามอัธยาศัย (คณะอนุกรรมการคัดเลือกและจำแนกความพิการเพื่อการศึกษา, 2543, หน้า 2  
อ้างอิงใน วินัย รูปขำดี, 2550, หน้า 16) กำหนดการจัดการศึกษาพิเศษได้ 6 รูปแบบ ดังนี้

1. การเรียนร่วม

2. โรงเรียนศึกษาพิเศษเฉพาะความพิการ

3. การจัดโดยครอบครัว

4. การจัดโดยชุมชน

5. การจัดในสถานพยาบาล

6. การจัดการศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัย

กองการศึกษาเพื่อคนพิการ (2543, หน้า 4 อ้างอิงใน วินัย รูปขำดี, 2550, หน้า 16)  
ได้เสนอรูปแบบการจัดการศึกษาดังนี้

1. การให้การช่วยเหลือระยะแรกเริ่มพบความพิการ หมายถึง การให้บริการช่วยเหลือ  
คนพิการตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการตามความจำเป็นของแต่ละบุคคล

2. การศึกษาในศูนย์การศึกษาพิเศษ หมายถึง การจัดการศึกษาให้คนพิการแต่ละ  
ประเภทในลักษณะของการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม พื้นฟูสมรรถภาพ เตรียมความพร้อม  
ทางการศึกษา ส่งเสริมการเรียนร่วม และเป็นแหล่งบริการความรู้เรื่องคนพิการ

3. การเรียนร่วม หมายถึง การจัดให้คนพิการเข้าเรียนในสถานศึกษาทั่วไปในรูปแบบ  
ต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับปฐมวัยจนถึงอุดมศึกษา ตามความจำเป็นแต่ละบุคคล

4. การเรียนในสถานศึกษาเฉพาะความพิการ หมายถึง การจัดให้คนพิการเข้าศึกษา  
ในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนเฉพาะคนพิการแต่ละประเภท

5. การศึกษานอกระบบ หมายถึง การจัดการศึกษาให้คนพิการในลักษณะยืดหยุ่น  
ในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการจัดการศึกษา การวัดผล  
และประเมินผล โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละบุคคล

6. การอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ หมายถึง การจัดการศึกษาให้คนพิการได้เรียนรู้มีประสบการณ์และทักษะด้านวิชาชีพในลักษณะต่าง ๆ ตามความถนัดและความสามารถของแต่ละคน

7. การศึกษาที่จัดโดยครอบครัวและชุมชน หมายถึง การจัดการศึกษาให้คนพิการโดยครอบครัวและชุมชนเป็นแกนหลักในการจัดการเรียนการสอน

จากการศึกษารูปแบบการจัดการศึกษาพิเศษทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่าการจัดการศึกษาพิเศษมีหลายรูปแบบด้วยกัน เช่น โรงเรียนเฉพาะความพิการ การเรียนร่วม การจัดในครอบครัว การจัดในชุมชน การจัดในสถานพยาบาล

## 2. ความสำคัญ ปัจจัย กระบวนการ กิจกรรมและกลไกที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพคนพิการ

ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพคนพิการ ในขณะที่คนทั่วไปส่วนใหญ่ยังคงมีความเชื่อที่สืบทอดมายาวนานว่า คนพิการคือผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เป็นภาวะที่ครอบครัวและสังคมต้องดูแลตลอดชีวิต แต่พัฒนาการขององค์ความรู้ด้านต่างๆ ได้แสดงผลเป็นที่ประจักษ์ชัดว่า คนพิการซึ่งได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ รวมทั้งการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างเหมาะสม จะสามารถช่วยเหลือตนเอง ศึกษาหาความรู้ ประกอบอาชีพ มีรายได้ ดำรงชีวิตอิสระ และสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่สังคมได้ ที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่ง คือ คนพิการเป็นพลเมืองไทยซึ่งทั้งตัวคนพิการเองและครอบครัวเสียภาษีเช่นเดียวกับคนทั่วไป คนพิการย่อมมีสิทธิได้รับบริการสาธารณะจากรัฐเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างเสมอภาคกับคนที่ไม่พิการ ไม่ว่าจะในด้านสาธารณสุข การศึกษา สังคม และอาชีพ เป็นต้น แต่คนส่วนใหญ่ยังเข้าใจว่า คนพิการเป็นผู้ไร้ความสามารถและบริการที่คนพิการพึงได้รับ คือ การสงเคราะห์เลี้ยงดูเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ตามยถากรรม ดังนั้น คนพิการ ผู้ปกครองคนพิการ และผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับคนพิการจึงร่วมกันรณรงค์เสมอมาเพื่อให้สังคมได้เรียนรู้เรื่อง “สังคมฐานสิทธิ” กล่าวคือ คนพิการมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์และมีสิทธิเท่าเทียมกับคนที่ไม่พิการ การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมหรือการลิดรอนสิทธิคนพิการจะกระทำมิได้ ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ประกันสิทธิของคนพิการ โดยระบุใน มาตรา 30 บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกันชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมหรือความคิดเห็นทางการเมือง อันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ จะกระทำมิได้



มาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อเป็นการขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิและเสรีภาพได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น ย่อมไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคสาม

ในสภาพการณ์ปัจจุบัน คนพิการส่วนใหญ่ยังถูกจำกัดสิทธิ และไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการพัฒนาคนพิการ เป็นเหตุให้คนพิการที่ได้รับการศึกษามีเพียงประมาณร้อยละ 20 ของจำนวนคนพิการ มีคนพิการเพียงร้อยละ 5 ที่มีงานทำ อาชีพส่วนใหญ่ของคนพิการคือการค้าสลากกินแบ่งรัฐบาล คนพิการประมาณร้อยละ 2 อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐและเอกชน โดยรัฐจัดงบประมาณดูแลคนพิการในสถานสงเคราะห์ของรัฐประมาณ 42,000 บาท ต่อคนต่อปี ส่วนคนพิการที่เหลือไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 คือ บุคคลที่เป็นภาระให้ครอบครัวเลี้ยงดู และมีคนพิการจำนวนไม่น้อยที่ถูกทอดทิ้ง ไม่มีคนรับผิดชอบดูแลนับได้ว่าสภาพด้อยโอกาสและยากไร้ คนพิการส่วนใหญ่ในปัจจุบันมีผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความมีอารยธรรมของประเทศอย่างมาก ดังนั้น การพัฒนาคนพิการ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง แสดงถึงการพิทักษ์สิทธิของคนพิการ ความเชื่อมั่นในศักยภาพของคนพิการและเปลี่ยนคนพิการจากการเป็น “ภาระสังคม” ไปสู่การเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่เป็น “ทุน/พลังสังคม” ซึ่งสามารถมีส่วนร่วมสร้างความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าให้แก่ครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติได้

จากการศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ปกครองเด็กพิเศษ ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 9 (ส.สีตάνัน, 2552) พบว่ามารดาของเด็ก\*ยอมรับและต้องการกำลังใจจากสมาชิกในครอบครัวโดยเฉพาะบิดาของเด็กซึ่งมีอิทธิพลต่อความเครียดของมารดามากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า ชุมชน คนรอบข้างรู้สึกสงสาร เห็นใจ ครอบครัวคนพิการแต่คิดว่าเห็นหน้าที่ของครอบครัวนั้นๆ ไม่ใช่หน้าที่ของชุมชนในการร่วมรับผิดชอบหรือดูแลคนพิการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาคนพิการ มีทั้งปัจจัยที่เกิดจากสังคม ตัวคนพิการเอง ครอบครัวคนพิการ สภาพแวดล้อม ชุมชน บุคลากรที่ให้บริการคนพิการ และรัฐบาล หรือผู้กำหนดนโยบายในการให้บริการพัฒนาคนพิการ ดังนี้

1. เจตคติต่อคนพิการ - คนพิการ ครอบครัวคนพิการ นักการเมือง บุคลากรองค์การภาครัฐ และสังคมยังขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องคนพิการ และมีเจตคติต่อคนพิการในเชิงของการ “สงเคราะห์” มากกว่าการ “พัฒนา” ดังนั้นคนพิการส่วนใหญ่จึงไม่ได้รับการพัฒนาในฐานะที่เป็นทรัพยากรมนุษย์อย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป

2. ข้อจำกัดจากความพิการ - คนพิการมีข้อจำกัดอันเนื่องมาจากความพิการแต่ละประเภทและระดับความรุนแรงของความพิการซึ่งแตกต่างกัน

2.1 คนตาบอด หมายถึง คนที่สูญเสียการเห็นตั้งแต่ระดับเล็กน้อยจนถึงตาบอดสนิท อาจแบ่งความรุนแรงเป็น 2 ระดับ คือ คนตาบอด หมายถึง คนที่สูญเสียการเห็น หรือไม่สามารถมองเห็น ข้อจำกัดของคนตาบอด คือ ไม่สามารถเรียนรู้โดยการเห็นหรือการดู แต่สามารถเรียนรู้ด้วยประสาทการรับรู้อื่นๆ ทุกประเภท คนตาบอดจึงใช้อักษรเบรลล์ในการอ่าน และเขียน และมักเดินทางด้วยการใช้ไม้เท้าขาว และคนเห็นเลือนราง หมายถึง คนที่มีความบกพร่องทางการเห็นเพียงบางลักษณะ ข้อจำกัดของคนเห็นเลือนราง คือ ไม่สามารถเห็น หรือเรียนรู้ด้วยการเห็นเหมือนเด็กทั่วไป สามารถเห็นเฉพาะสิ่งที่มีขนาดใหญ่ตามศักยภาพของแต่ละคน คนสายตาลีวนางจึงอ่าน และเขียนด้วยอักษรขนาดใหญ่ หรืออ่านโดยใช้แว่นขยายอักษร อาจใช้หรือไม่ใช้ไม้เท้าขาว และอาจใช้หรือไม่ใช้อักษรเบรลล์

2.2 คนหูหนวก หมายถึง คนที่สูญเสียการได้ยินตั้งแต่ระดับน้อยจนถึงระดับรุนแรง อาจแบ่งความรุนแรง เป็น 2 ระดับ คือ คนหูหนวก หมายถึง คนที่สูญเสียการได้ยิน จนไม่สามารถรับรู้ และเข้าใจข้อมูลผ่านทางกรได้ยิน ข้อจำกัดของคนหูหนวก คือ ไม่สามารถเรียนรู้ และสื่อสารด้วยการฟัง และพูด คนหูหนวกจึงเรียนรู้ และสื่อสารด้วยการใช้ภาษามือ การอ่าน และเขียน หนังสือ รวมถึงใช้การดู ดูปากหรือดูการเคลื่อนไหวของอวัยวะที่ใช้ในการพูด และดูสื่อต่างๆ เช่น สี และแสง เป็นต้น คนหูตึง หมายถึง คนที่มีการได้ยินเหลืออยู่พอที่จะรับข้อมูล เรียนรู้ และสื่อสารด้วยการได้ยิน คนหูตึงส่วนใหญ่จึงใช้เครื่องช่วยฟัง ข้อจำกัดของคนหูตึง คือ ไม่สามารถรับรู้ข้อมูลผ่านการได้ยินครบถ้วน อาจได้ยินไม่ชัดเจนเหมือนคนทั่วไป และมักจะพูดไม่ชัด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละคน อย่างไรก็ตามคนหูตึงมักสื่อสารด้วยการฟัง และพูด แต่ต้องใช้อุปกรณ์หรือดูการเคลื่อนไหวของอวัยวะที่ใช้ในการพูดเพื่อช่วยให้เข้าใจเสียงพูดที่ได้ยินมากขึ้น รวมทั้งอาจสื่อสารด้วยการใช้ภาษามือ การอ่าน และเขียนร่วมด้วย

2.3 คนปัญญาอ่อน หมายถึง คนที่เรียนรู้และพัฒนาทักษะที่สำคัญในการดำรงชีวิตช้ากว่าคนปกติทั่วไป โดยเฉพาะในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัย การสื่อสาร การดำรงชีวิตในสังคม การใช้สาธารณสมบัติ การใช้เวลาว่าง การศึกษา และการทำงาน เป็นต้น ข้อจำกัดของคนปัญญาอ่อน คือ เรียนรู้ช้าและอาจช่วยเหลือตนเองได้จำกัดกว่าคนทั่วไป คนปัญญาอ่อนใช้วิธีการสื่อสารเช่นเดียวกับคนทั่วไป แต่ก็มีพัฒนาการของภาษาทั้งความเข้าใจภาษาและการพูดช้ากว่าคนทั่วไปที่อยู่ในวัยเดียวกัน เข้าใจเฉพาะคำศัพท์ง่ายๆ ไม่ซับซ้อน และอาจพูดไม่ชัด

2.4 คนพิการด้านร่างกาย หมายถึง คนที่มีความผิดปกติ หรือความบกพร่องของร่างกายและการเคลื่อนไหว จึงไม่สามารถปฏิบัติกิจวัตรบางประการในชีวิตประจำวันได้ เนื่องจากมีอวัยวะไม่สมบูรณ์ อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนขาดหายไป กระดูก ข้อ หรือกล้ามเนื้อผิดปกติ เป็นอัมพาตหรืออ่อนแรง เป็นอัมพาตเนื่องจากสมองพิการ (Cerebral Palsy) และเจ็บป่วยเรื้อรังรุนแรง เป็นต้น ข้อจำกัดของคนพิการด้านร่างกาย คือมักไม่สามารถใช้อวัยวะบางส่วนเคลื่อนไหว หรือเดินทางได้อย่างคนทั่วไป คนพิการด้านร่างกาย จึงอาจต้องใช้ไม้ค้ำยัน อุปกรณ์ช่วยเดิน แก้วเขียน แขนหรือขาเทียม อุปกรณ์หรือเครื่องช่วยในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน และกายอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น สำหรับคนสมองพิการอาจมีข้อจำกัดในการพูด ทำให้พูดไม่ได้ หรือพูดด้วยความลำบาก พูดไม่ชัด ทั้งที่สามารถฟังและเข้าใจเป็นอย่างดี

2.5 คนพิการทางจิต หมายถึง คนที่มีความผิดปกติหรือความบกพร่องทางจิตใจหรือสมองในส่วนของการรับรู้ อารมณ์ ความคิด จนไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมที่จำเป็นในการดูแลตนเองหรืออยู่ร่วมกับผู้อื่น ข้อจำกัดของคนพิการทางจิต คือรับรู้หรือสื่อสารในระดับจำกัดหรือไม่รับรู้ ไม่สามารถสื่อสารได้ หรือบางคนสื่อสารอย่างสับสน รวมทั้งอาจมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนจากค่านิยมของสังคม เป็นต้น

2.6 คนออทิสติก หมายถึง คนที่มีความบกพร่องทางพัฒนาการด้านสังคม สื่อสาร พฤติกรรม อารมณ์ และจินตนาการ ซึ่งมีสาเหตุจากการทำงานในบางส่วนของสมองผิดปกติ คนออทิสติกจึงมักไม่สบตา แสดงออกทางอารมณ์รุนแรง ชอบเล่นหรืออยู่คนเดียว มักเพ่งดู การเคลื่อนไหวของสิ่งใดสิ่งหนึ่งนานๆ และทำกิจวัตรซ้ำๆ เป็นต้น ข้อจำกัดของคนออทิสติก คือ สื่อสารในระดับจำกัด หรือไม่สื่อสาร มีพฤติกรรมเฉพาะตัวที่แตกต่างจากคนทั่วไป และมักไม่ร่วมกิจกรรมกับคนอื่น ๆ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลสนับสนุนต่อการพัฒนาศักยภาพคนพิการ คนพิการแต่ละคนจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาที่สอดคล้องกับข้อจำกัด และความต้องการจำเป็นของแต่ละคนในด้านต่างๆ ซึ่งยังไม่ได้รับการตอบสนองต่อการพัฒนาศักยภาพคนพิการ เช่น คนพิการหลายคนถูกทอดทิ้ง ไม่ได้รับการเลี้ยงดูอย่างเหมาะสม หรือได้รับการเลี้ยงดูแบบสงเคราะห์ และไม่ได้รับการดูแลให้เข้าสู่กระบวนการพัฒนาคคนพิการ รัฐบาลไม่สามารถจัดบริการเพื่อการพัฒนาคนพิการให้คนพิการสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพอย่างทั่วถึง และเป็นธรรมโดยเฉพาะบริการด้านสาธารณสุข การศึกษาทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในสังคม การประกอบอาชีพและการส่งเสริมการมีงานทำ

1. องค์ความรู้และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาคนพิการขาดการพัฒนาให้ทันสมัย เป็นปัจจุบัน และมีความเป็นสากล รวมถึงขาดการเผยแพร่ คีทชาวิจัย และนำผลการศึกษาไปใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ

2. คนพิการไม่สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ บริการขนส่งสาธารณะ พาหนะที่ใช้เดินทาง ข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น เนื่องจากไม่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของคนพิการแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม

3. ไม่มีนโยบาย แผนปฏิบัติงาน และระบบส่งเสริมการพัฒนาคนพิการที่สนับสนุนให้ทุกภาคส่วนโดยเฉพาะครอบครัวคนพิการ ญาติ ชุมชน องค์กรเอกชนด้านคนพิการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอาสาสมัครมีส่วนร่วมในการพัฒนาคนพิการอย่างครบวงจร เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ

4. โครงสร้างของหน่วยงาน งานบริการคนพิการกระจายอยู่ในกระทรวงต่างๆ ยังไม่มีโครงสร้างที่เชื่อมโยง ประสานงาน และบูรณาการงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ขาดการส่งเสริมการผลิตและพัฒนาบุคลากรหรือนักวิชาชีพด้านการพัฒนาคนพิการ จึงทำให้มีบุคลากรทุกด้านไม่เพียงพอ

6. งบประมาณด้านพัฒนาคนพิการไม่เพียงพอ ไม่มีระบบสนับสนุนงบประมาณชัดเจน

7. ยังมีกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่จำกัดสิทธิคนพิการ ซึ่งยังไม่ได้มีการแก้ไขปรับปรุง ในขณะที่การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับคนพิการยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

8. ระบบติดตามและประสานงานด้านพัฒนาคนพิการยังไม่มี การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

แนวความคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคนพิการ มีดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาคนพิการต้องอยู่บนสังคัมฐานสิทธิ คือ คนพิการมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์และสิทธิเท่าเทียมกับคนไม่พิการ ดังนั้น รัฐจะต้องสร้างหลักประกันสิทธิว่าคนพิการจะไม่ถูกจำกัดหรือลิดรอนสิทธิ ตามที่รัฐธรรมนูญมาตรา 4 ระบุว่า “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง”

## 2. สิทธิสำคัญที่คนพิการต้องได้รับการคุ้มครองเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

คือ การได้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพอย่างเต็มศักยภาพของแต่ละคน การมีส่วนร่วมในสังคมอย่างเต็มที่ด้วยความเสมอภาค และการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับผู้สูงอายุ ผู้ป่วย หญิงตั้งครรภ์ เด็ก และคนพิการ

### 3. กลไกสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพมี 4 ประการได้แก่

3.1 การปรับเปลี่ยนเจตคติของสังคมต่อคนพิการจาก “เวทนานิยม” หรือ “สงเคราะห์นิยม” ไปสู่ “สังคมฐานสิทธิ” การสร้างหลักประกันสิทธิและโอกาสของคนพิการให้เสมอภาคกับบุคคลทั่วไป โดยการปรับปรุงแก้ไขและออกกฎหมายต่างๆ

3.2 การห้ามเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมเพื่อให้คนพิการได้มีโอกาสอย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไปโดยเฉพาะด้านการสาธารณสุข การศึกษา และการมีงานทำ

3.3 การส่งเสริมและขจัดอุปสรรคเพื่อสร้างหลักประกันให้สิทธิของคนพิการเท่าเทียมกับคนไม่พิการ เช่น การใช้ระบบอัตราส่วนรับคนพิการเข้าทำงาน การสร้างแรงจูงใจในการรับคนพิการเข้าศึกษาและจ้างงาน โดยจัดงบประมาณรายหัวสำหรับการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ให้เงินตอบแทนแก่ครูที่สอนเด็กพิการ และลดหย่อนภาษีให้แก่หน่วยงานที่รับคนพิการเข้าทำงาน เป็นต้น

3.4 การใช้มาตรการบังคับทางสังคม เช่น การให้สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติมีอำนาจประกาศโฆษณาข้อมูลการปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วย การส่งเสริมคนพิการให้มีสิทธิเสมอภาคกับคนทั่วไป เพื่อให้เกิดการบังคับทางสังคม

3.5 การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ กฎหมายที่ออกใหม่ และกฎหมายที่แก้ไขปรับปรุงเพื่อจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ เช่น พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 เป็นต้น

3.6 การส่งเสริมความเข้มแข็งขององค์กรด้านคนพิการเพื่อทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิคนพิการและครอบครัว ตลอดจนสนับสนุนและประสานงานให้หน่วยงานของรัฐจัดงบประมาณให้แก่องค์กรด้านคนพิการเพื่อดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

กระบวนการในการพัฒนาศักยภาพคนพิการ ต้องมีการดำเนินงานในเชิงบูรณาการอย่างครบวงจรและต่อเนื่อง เพื่อให้คนพิการเกิดการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพและยั่งยืน ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านคนพิการ ต้องเริ่มให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตั้งแต่แรกเกิด หรือแรกพบ ความพิการ โดยการให้จัดทำแผนพัฒนาคนพิการเฉพาะบุคคล พร้อมทั้งบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ และสร้างเสริมสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านกาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณหรือสติปัญญา อย่างสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของแต่ละบุคคล เพื่อให้คนพิการได้รับการศึกษา สามารถประกอบอาชีพ มีรายได้ พึ่งตนเอง และดำรงชีวิตอย่างเป็นอิสระ

2. ด้านครอบครัวคนพิการ ต้องส่งเสริมศักยภาพของครอบครัวในการเลี้ยงดูคนพิการ โดยการให้ความรู้ สร้างเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการ และความเข้าใจ “สังคมฐานสิทธิ” รวมถึงการพัฒนาทักษะในการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ และการส่งเสริมการดำเนินชีวิตของครอบครัว

3. ด้านกฎหมาย นโยบาย แผนงาน และการบริการคนพิการ ต้องปรับปรุงแก้ไขและออกกฎหมายเพื่อประกันสิทธิของคนพิการอย่างสอดคล้องกับ “อนุสัญญาาระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิคนพิการ” ของสหประชาชาติ กำหนดโครงสร้างองค์กร นโยบาย แผนงาน และกิจกรรมที่สามารถจัดบริการเพื่อการพัฒนาคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ ทัวถึง และทันสมัย ตลอดจนพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ได้รับการออกแบบอย่างเป็นสากล และเป็นธรรม โดยปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล

4. ด้านงบประมาณ หน่วยงานของรัฐต้องจัดงบประมาณเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างเพียงพอ รวมทั้งจัดตั้ง “กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ” ซึ่งมีรายได้ที่ต่อเนื่อง ประกอบด้วยทั้งเงินอุดหนุนจากรัฐบาลและรายได้จากการออกสลากหรือจากภาษีของสินค้าและบริการที่เป็นสาเหตุแห่งความพิการ เป็นต้น

5. ด้านเครือข่ายคนพิการ ต้องส่งเสริมการประสานงาน การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างเสมอภาค ตั้งแต่ระดับกำหนดนโยบาย ถึงระดับปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่เป็นหุ้นส่วนดำเนินงานด้านคนพิการ โดยเน้นการจัดสวัสดิการคนพิการโดยชุมชนด้วยการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นชุมชนและภาคประชาชน ซึ่งรวมถึงองค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคธุรกิจ และองค์กรด้านคนพิการ อันประกอบด้วย “องค์กรของคนพิการ” ได้แก่ กลุ่ม ชมรม สมาคมของคนพิการแต่ละประเภท

#### กิจกรรมของการพัฒนาศักยภาพคนพิการ

1. กิจกรรมการพัฒนาคนพิการที่เชื่อมโยงกับแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ พ.ศ. 2550 – 2554 (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2550, หน้า 18) ซึ่งกำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 4 ประการ ได้แก่

- 1.1 ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการระบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
  - 1.2 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริม สนับสนุนความเข้มแข็งขององค์กรด้านคนพิการ และเครือข่ายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
  - 1.3 ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างเสริมเจตคติที่ดีของคนพิการครอบครัวและสังคมที่มีต่อ ความพิการ และคนพิการ และ
  - 1.4 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการจัดสภาพแวดล้อมที่ปราศจากอุปสรรคต่อการ มีส่วนร่วมของคนพิการ
2. กิจกรรมของการพัฒนาศักยภาพคนพิการที่สำคัญต้องสอดคล้องกับแนวทาง ดังนี้
    - 2.1 พัฒนาระบบบริการคนพิการทุกด้าน ทั้งทางด้านการแพทย์ การศึกษา อาชีพ และสังคม
    - 2.2 ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชนมีการจัดสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใด ล่ามภาษามือ เอกสารอักษรเบรลล์ หนังสือเสียง ภายอุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการ ที่เกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการและการดำรงชีวิตอิสระ
    - 2.3 ส่งเสริมการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านคนพิการให้มีจำนวนเพียงพอและมีความรู้ความสามารถที่จะเป็นผู้ให้บริการทุกด้าน รองรับทันความต้องการจำเป็นด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก
    - 2.4 ผลักดันให้เกิดระบบการจัดสรรงบประมาณ เงินอุดหนุนและเพิ่มรายรับของ กองทุนเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชนสามารถให้บริการทุกด้านแก่คนพิการอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ
    - 2.5 ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ทุกด้านและนำผลงานวิจัยไปปรับใช้เพื่อพัฒนางานด้านคนพิการ รวมทั้งสนับสนุนทุนการวิจัย และการเผยแพร่ผลงาน
    - 2.6 สนับสนุนให้องค์กรที่เกี่ยวข้องมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลด้านคนพิการให้เป็น ระบบบูรณาการที่มีประสิทธิภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
    - 2.7 ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดตั้งและหรือการดำเนินงานขององค์กรด้านคนพิการ และเครือข่าย ในด้านงบประมาณ วิชาการ และการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
    - 2.8 สนับสนุนให้องค์กรด้านคนพิการและเครือข่ายมีบทบาทเป็นที่ปรึกษา หรือเป็น คณะกรรมการระดับท้องถิ่นถึงระดับชาติ เพื่อให้ข้อคิดเห็นนำสู่การตัดสินใจของรัฐและองค์กร ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านคนพิการ

2.9 ยกกระดับความสามารถในการแก้ปัญหาและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ขององค์กรด้านคนพิการและเครือข่าย

2.10 ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้ความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการสนับสนุนองค์กรด้านคนพิการ

2.11 พัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมทางสังคมในทุกระบบ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้อง ให้คนพิการ และครอบครัวสามารถมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง

2.12 ส่งเสริมให้สตรีพิการมีโอกาสแสดงศักยภาพ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

2.13 ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชนจัดกิจกรรมในการเสริมสร้างเจตคติที่ถูกต้องและสร้างสรรคต่อความพิการ คนพิการและครอบครัว

2.14 สนับสนุนการจัดทำสื่อที่มีคุณภาพ เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมศักยภาพการมีส่วนร่วมและความเสมอภาคของคนพิการ

2.15 ส่งเสริมสนับสนุนให้คนพิการมีงานทำ

2.16 ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชน ติดตามประเมินผลจำนวนคนพิการที่สามารถดำรงชีวิตอิสระ

2.17 ผลักดันให้มีนโยบายและวาระแห่งชาติในการจัดสภาพแวดล้อมที่ปราศจากอุปสรรค (Accessible Environment) และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เพื่อก้าวสู่สังคมที่ปราศจากอุปสรรคเพื่อคนทั้งมวล (Barrier free Society for All) และผลักดันให้มีการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

2.18 ยกวาง / ปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวกับอาคาร สถานที่ การขนส่ง บริการสาธารณะ โทรคมนาคม (Telecommunication) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) รวมทั้งเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology) ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อให้มีสภาพแวดล้อมที่ปราศจากอุปสรรคและบริการทุกด้านแก่คนพิการ

2.19 ส่งเสริมการจัดหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนด้านการออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรม (Universal Design)

2.20 ส่งเสริมสนับสนุนสถานศึกษาให้มีการจัดการเรียนการสอนด้านการออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรม (Universal Design)



2.21 พัฒนาและขยายศูนย์ส่งเสริมและสาธิตให้บริการด้านการออกแบบที่เป็นสากล และเป็นธรรม (Universal Design) ทั้งสำหรับการเรียนการสอนและการขยายบริการสู่ชุมชน

2.22 สร้างกลไกการติดตาม กำกับ ดูแล ตรวจสอบด้านสภาพแวดล้อมและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ปราศจากอุปสรรค

การพัฒนาคนพิการในองค์การภาครัฐและเอกชนในสถานการณ์ปัจจุบันจำแนกตาม ลักษณะงานบริการเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. บริการด้านสุขภาพ เช่น ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ สถานือนามัย ศูนย์บริการธารณสุข ศูนย์พัฒนาคนพิการ โรงพยาบาล ศูนย์สิทธิบัตรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ มูลนิธิหรือองค์กรเอกชนที่ให้บริการคนพิการ เป็นต้น

2. บริการด้านการศึกษา เช่น ศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม ศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์การศึกษาพิเศษ หรือศูนย์การศึกษาเพื่อคนพิการ โรงเรียน วิทยาลัย สถาบันราชชมงคล มหาวิทยาลัย มูลนิธิ หรือองค์กรเอกชนที่ให้บริการคนพิการ เป็นต้น

3. บริการสงเคราะห์ เช่น ศูนย์สงเคราะห์ราษฎร สำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ประจำจังหวัด สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สมาคมของคนพิการ หรือองค์กรเอกชนที่ให้บริการคนพิการ เป็นต้น

4. บริการส่งเสริม พัฒนาอาชีพและการมีงานทำ เช่น สถานศึกษา กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน กรม / ศูนย์จัดหางาน ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ ศูนย์ฝึกอาชีพ โรงเรียนสารพัดช่าง สมาคมของคนพิการ มูลนิธิ หรือองค์กรเอกชนที่ให้บริการคนพิการ เป็นต้น

5. บริการนันทนาการ เช่น สถานศึกษา สมาคมของคนพิการ มูลนิธิ หรือองค์กรเอกชนที่ให้บริการคนพิการ ชมรมกีฬาคนพิการประจำจังหวัด สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ สมาคมกีฬาคนพิการแห่งประเทศไทย เป็นต้น

ในสถานการณ์ปัจจุบัน การพัฒนาคนพิการในองค์การภาครัฐและเอกชนไม่ทั่วถึง ไม่มีประสิทธิภาพและไม่ทันสมัยเท่าที่ควร คนพิการส่วนมากไม่สามารถเข้าถึงการรับบริการ คนพิการต้องอยู่ในการดูแลของครอบครัว หรือถูกทอดทิ้ง สถานสงเคราะห์มีไม่เพียงพอต่อการรองรับคนพิการที่ไม่มีคนดูแล คนพิการจำนวนมากไม่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยความพิการ คนพิการไม่ได้รับการดูแลสุขภาพ มีคนพิการได้รับการศึกษาเพียงประมาณร้อยละ 20 ของจำนวนคนพิการทั้งประเทศ คนพิการจึงไม่มีงานทำ ไม่มีรายได้ ยากจน และดำรงชีวิตด้วยความลำบาก

กลไกที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพคนพิการ

## 1. การพัฒนาคนพิการด้วยกลไกของการสาธารณสุข

1.1 กลไกของการสาธารณสุขเป็นกลไกสำคัญที่ในการพัฒนาคนพิการโดยเฉพาะระยะแรกพบความพิการ ซึ่งคนพิการต้องการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลค่าอุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการ และสื่อส่งเสริมพัฒนาการ เพื่อปรับสภาพทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือเสริมสร้างสมรรถภาพให้ดีขึ้น

1.2 กลไกของการสาธารณสุขในการพัฒนาคนพิการในปัจจุบัน ยังมีความไม่ชัดเจน และเหลื่อมล้ำระหว่างบริการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพ บริการของสำนักงานประกันสังคม และบริการที่ได้รับตามสิทธิจากการจดทะเบียนคนพิการ ตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 (25 พฤศจิกายน 2534, หน้า 4) ซึ่งกำลังจะถูกทดแทนด้วย พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 (27 กันยายน 2550, หน้า 4) อย่างไรก็ตามจำนวนคนพิการที่ได้รับการพัฒนาตามกลไกของการสาธารณสุขมีจำนวนน้อยมาก การบริการกระจุกอยู่ในชุมชนเขตเมืองเป็นส่วนใหญ่ การบริการไม่ครอบคลุมทุกวิธีการฟื้นฟูสมรรถภาพ และไม่ครอบคลุมทุกประเภทความพิการ การบริการยังไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีความเป็นสากลเท่าที่ควร ที่สำคัญครอบครัวของคนพิการยังไม่ได้รับการช่วยเหลืออย่างเหมาะสม และไม่ได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคนพิการอย่างจริงจัง

2. การพัฒนาคนพิการด้วยกลไกของครอบครัว ครอบครัวคนพิการส่วนใหญ่ในเขตเมืองและเขตชนบทยังขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการพัฒนาคนพิการ จึงเลี้ยงดูคนพิการในลักษณะของการสงเคราะห์ด้วยความเวทนาสงสาร โดยไม่มีเป้าหมายของการนำไปสู่การพัฒนาคนพิการ เมื่อครอบครัวได้เรียนรู้ มีความเข้าใจเรื่องการพัฒนาคนพิการ และมีความพร้อม ครอบครัวยังคงเป็นกลไกสำคัญในการนำคนพิการเข้าสู่กระบวนการพัฒนา และมีบทบาทอันสำคัญในการทำกิจกรรมพัฒนาคนพิการ ตั้งแต่การฟื้นฟูสมรรถภาพ การสนับสนุนการศึกษา การส่งเสริมการประกอบอาชีพและการร่วมกิจกรรมของสังคม โดยทำงานร่วมกับหน่วยงานบริการทั้งภาครัฐและเอกชน

อย่างไรก็ตาม เมื่อคนพิการไม่สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากหน่วยบริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการ ครอบครัวคนพิการส่วนหนึ่งได้รวมตัวกัน ทำนองเดียวกับการรวมตัวของคนพิการ เพื่อจัดตั้งกลุ่มช่วยเหลือตนเองและพัฒนาเป็นสมาคมต่างๆ เช่น สมาคมเพื่อบุคคลปัญญาอ่อนแห่งประเทศไทย สมาคมผู้ปกครองบุคคลออทิสซึม สมาคมเพื่อผู้บกพร่องทางจิต สมาคมครอบครัวคนพิการ เหล่านี้ขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาคนพิการในทุกด้าน ทั้งสาธารณสุข

การศึกษา สังคม และอาชีพ นอกจากนั้นยังเข้าเป็นองค์ประกอบของสมาชิกรวมของสมาคมนักการศึกษาระดับประเทศ และทำงานร่วมกันในลักษณะเครือข่ายทุกจังหวัดทั่วประเทศ พร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

3. การพัฒนาคนพิการด้วยกลไกการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน โดยที่กลไกการพัฒนาคนพิการของภาครัฐในปัจจุบัน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคนพิการ และครอบครัวได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องจึงให้ความสำคัญกับกลไกการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

3.1 จัดตั้งกองทุนหรือแผนงานสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำกิจกรรมพัฒนาคนพิการโดยภาคประชาชน เช่น กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ แผนงานสร้างเสริมสุขภาพคนพิการในสังคมไทย เป็นต้น

3.2 ริเริ่มโครงการนำร่อง “ การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยชุมชน ” โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และจัดตั้งศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ โดยองค์กรของคนพิการ ซึ่งสนับสนุนชุมชนให้มีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัครและใช้ทรัพยากรของชุมชนสนับสนุนการพัฒนาคนพิการ

3.3 ควรสนับสนุนให้องค์กรภาคธุรกิจสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการพัฒนาคนพิการ ในลักษณะการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

3.4 ส่งเสริมให้คนพิการเป็นสมาชิกของ “สวัสดิการชุมชน” เพื่อเป็นกลไกหนึ่งของการพัฒนาคนพิการ

3.5 ส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สนับสนุนกิจกรรมพัฒนาคนพิการซึ่งจัดโดยองค์กรด้านคนพิการ เช่น “แผนคนพิการเข้มแข็ง” ที่ประกอบด้วยยุทธศาสตร์สร้างคนพิการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในสังคม ยุทธศาสตร์เสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรด้านคนพิการ และยุทธศาสตร์สื่อสารสังคมและสนับสนุนงานอาสาสมัครเพื่อคนพิการ เป็นต้น

4. การพัฒนาคนพิการโดยจิตวิญญาณ “คนพิการ” มีความเป็นมนุษย์อย่างเท่าเทียมกับคนที่ไม่พิการ เพียงแต่คนพิการมีข้อจำกัดที่ไม่เอื้ออำนวยให้สามารถดำเนินชีวิตบางประการในสังคมของคนทั่วไป ดังนั้น ข้อจำกัดของคนพิการจึงไม่ควรมองว่าเป็น “ปัญหา” หรือ “บาปกรรม” ที่ต้องชดใช้ ดั่งนิยามของ “คนพิการ” ในมาตรา 4 ของ พระราชบัญญัติการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 (27 กันยายน 2550, หน้า 4) ที่ว่า “คนพิการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม

เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป

นับแต่วิทยาการความรู้ และเทคโนโลยีด้านต่างๆ ได้พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว คนพิการที่เคยถูกทอดทิ้งให้อยู่กับความพิการอย่างโดดเดี่ยวตลอดชีวิต ต่างได้รับการพัฒนาให้สามารถปรับตัวทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ เพื่อให้ดำรงชีวิตในสังคมอย่างเป็นอิสระมากที่สุด อย่างไรก็ตาม โดยข้อจำกัดของคนพิการ ครอบครัว ชุมชน บุคลากรที่ให้บริการคนพิการ และรัฐบาลหรือคณะผู้กำหนดนโยบายจึงยังมีอุปสรรคในการปรับตัวของคนพิการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิตของคนพิการเป็นอย่างยิ่ง

ดังนั้น เพื่อให้คนพิการซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีสิทธิและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับคนทั่วไป ได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสม และสามารถดำเนินชีวิตในชุมชนได้อย่างมีความสุขตามควร บุคลากร นักวิชาชีพ หรือผู้ที่ทำหน้าที่พัฒนาคนพิการจำเป็นต้องเสริมสร้างความรู้ เจตคติเชิงสร้างสรรค์ ประสบการณ์ ทักษะในงานพัฒนาคนพิการ เพื่อให้สามารถพัฒนาคนพิการด้วยความเข้าใจและมีจิตวิญญาณที่สำคัญ คือ ความเชื่อมั่นใน “สังคมฐานสิทธิ” สังคมที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวลและความเสมอภาค จากผลการศึกษาของมูลนิธิวิจัยสาธารณสุขกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ในประเทศไทย มีคนพิการประมาณ ร้อยละ 8.1 ของประชากรทั้งประเทศ ซึ่งต่ำกว่าผลการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ ที่ได้ประมาณการว่า มีคนพิการประมาณ ร้อยละ 10 ของประชากร นั่นหมายความว่า ประเทศไทยมีคนพิการที่รัฐต้องจัดบริการช่วยเหลือมากกว่า 6 ล้านคน ทั้งนี้ หากนับรวมจำนวนสมาชิกในครอบครัวของคนพิการ ประมาณ ครอบครัวละ 2 – 3 คน ซึ่งได้รับผลกระทบจากการรับภาระเลี้ยงดูคนพิการในครอบครัว และต้องการบริการช่วยเหลือจากรัฐเช่นเดียวกัน รัฐต้องจัดบริการช่วยเหลือที่เกี่ยวกับคนพิการให้ประชากรเป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 18 – 24 ล้านคน หากคนพิการจำนวนดังกล่าวไม่ได้รับการช่วยเหลือ เขาจะเป็นภาระของครอบครัว สังคม และประเทศชาติ ในทางตรงกันข้าม หากคนพิการได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและครอบครัวของคนพิการได้รับการช่วยเหลืออย่างเหมาะสม เขาเหล่านั้น จะเป็น “ต้นทุนทางสังคม” ที่สามารถพึ่งตนเองดำรงชีวิตอย่างเป็นอิสระ และมีศักดิ์ศรีรวมทั้งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สร้างคุณประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติได้ไม่น้อยกว่าคนทั่วไป

### 3. บทบาทหน้าที่และแนวทางการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษ

การจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษเป็นการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการทุกประเภทในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการเพื่อให้เป็นไปตามตามกฎหมายและนโยบายในการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการ วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์การศึกษาพิเศษ ในประกาศกระทรวงศึกษาธิการ (31 กรกฎาคม 2543) เรื่อง ตั้งศูนย์การศึกษาพิเศษ ได้ระบุถึงวัตถุประสงค์ของศูนย์การศึกษาพิเศษ คือ เพื่อจัดการศึกษาในลักษณะศูนย์บริการช่วยเหลือระยะเริ่มแรกและเตรียมความพร้อมของคนพิการ จัดสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริการ และสนับสนุนการเรียนการสอน ความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้อง จัดครูเดินสอนแก่คนพิการและสถานศึกษา

ตามที่สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน นำเสนอไว้ สามารถสรุปบทบาทของศูนย์การศึกษาพิเศษ ได้ดังต่อไปนี้

1. เป็นศูนย์บริการช่วยเหลือระยะเริ่มแรกและเตรียมความพร้อมของคนพิการ
2. เป็นหน่วยจัดการศึกษา สนับสนุนการเรียนการสอนแก่คนพิการและสถานศึกษา
3. เป็นหน่วยนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ
4. เป็นศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศด้านการศึกษาสำหรับคนพิการ
5. เป็นหน่วยประสานงานและเครือข่ายด้านการศึกษาสำหรับคนพิการ
6. เป็นหน่วยสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาพิเศษ
7. เป็นหน่วยจัดการศึกษาแก่บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือสุขภาพ

จากวัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของศูนย์การศึกษาพิเศษตามประกาศการจัดตั้งและตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารการศึกษาเพื่อคนพิการได้ศึกษาและเสนอไว้ สามารถสรุปหน้าที่ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ได้ดังต่อไปนี้

1. วางแผน กำหนดนโยบาย แผนงานการจัดการศึกษาพิเศษให้สอดคล้องกับนโยบายการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการและการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ
2. เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาสำหรับคนพิการ
3. วิจัยและพัฒนาหลักสูตร รูปแบบการศึกษา สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการทุกประเภท
4. พัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรที่จัดการศึกษาสำหรับคนพิการ
5. จัดระบบส่งคนพิการประสานงานและกำกับดูแลการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในเขตพื้นที่การศึกษาในความรับผิดชอบ
6. นิเทศ ติดตาม ประเมินผลการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ
7. ประสานงานด้านการศึกษาสำหรับคนพิการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8. จัดการศึกษาในลักษณะศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มและเตรียมความพร้อมให้คนพิการ
9. จัดระบบสนับสนุนการเรียนการสอน จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา รวมถึงการจัดครูเดินสอนแก่คนพิการทั้งในและนอกสถานที่
10. ส่งเสริม ประสานงาน จัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลให้แก่คนพิการ
11. จัดการศึกษาแก่บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือสุขภาพหรือเจ็บป่วยเรื้อรังในโรงพยาบาล โดยจัดให้มีศูนย์การเรียนในโรงพยาบาลที่อยู่ในจังหวัดและเขตพื้นที่การศึกษา
12. จัดทำรายงานการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการและผลการปฏิบัติงานของศูนย์การศึกษาพิเศษ
13. จัดการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัยเพื่อคนพิการในจังหวัดและเขตพื้นที่การศึกษา
14. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย การพัฒนาศักยภาพเด็กพิการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เป็นการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มโดยการฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กพิการ ได้แก่ การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการศึกษา การฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคม และการฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพ

การพัฒนาศักยภาพผู้พิการ หมายถึง การเสริมสร้างสมรรถภาพ หรือการเสริมสร้างคนพิการให้มีสภาพดีขึ้น โดยอาศัยวิธีการทางการแพทย์ การศึกษา สังคม เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมหรือมีโอกาสได้ทำงานทัดเทียมคนทั่วไป (ดารุณี อุทัยรัตนกิจ, 2538, หน้า 40) แนวคิดการพัฒนาศักยภาพผู้พิการ "มนุษย์นั้นอยากพึ่งตนเอง อยากทันโลก อยากมีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเองและท้องถิ่น"

แนวทางในการดำเนินการการพัฒนาศักยภาพผู้พิการตามบทบาทภาระหน้าที่ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ในการพัฒนาศักยภาพเด็กพิการมีแนวทางในการดำเนินการที่นอกเหนือจากให้บริการโดยตรงของบุคลากรของศูนย์การศึกษาพิเศษแล้วยังส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ โดยการเน้นให้ชุมชน และสังคมมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพเด็กพิการ ได้แก่ ค้นหาคนพิการเพื่อให้การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบบริการให้เอื้อต่อคนพิการ ในการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมคนปกติ เปิดโอกาสให้ประชาคมตำบล ร่วมคิดและตัดสินใจการดำเนินงานด้วยตนเอง โดยอาศัยทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่นในเบื้องต้น สนับสนุนความรู้และการจัดการที่เอื้อต่อการดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ อำเภอและตำบล และภูมิปัญญา ท้องถิ่นในเบื้องต้น เพื่อให้ระบบการส่งต่อมีความเข้มแข็งขึ้นเป็นลำดับ

เพื่อส่งเสริมให้คนพิการสามารถมีชีวิตที่ดีขึ้นในสังคมให้เขาสามารถดำเนินชีวิตทัดเทียมคนปกติ โดยให้โอกาสคนพิการได้ร่วมคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง และสังคมร่วมสนับสนุนด้านความรู้ และการฟื้นฟูทางการแพทย์กับคนพิการ ดังนี้

1. การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ หมายถึง การใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์มาช่วย ปรับสภาพความพิการทางกายภาพ จนสามารถใช้ชีวิตได้พอสมควรประกอบด้วยกิจกรรมบำบัด กายภาพบำบัด การฝึกและแก้ไขการพูดและกายอุปกรณ์ (ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา, 2549, หน้า 23)

1.1 กิจกรรมบำบัด (Occupational Therapy) หมายถึง การกระทำที่เกี่ยวกับ ความสามารถของบุคคลที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย สุขภาพ จิตใจ การเรียนรู้ และการ พัฒนาการ โดยการตรวจประเมิน ส่งเสริม ป้องกัน บำบัดและฟื้นฟูสมรรถภาพ ให้สามารถ ทำกิจกรรมต่างๆได้ เพื่อให้บุคคลดำเนินชีวิตได้ตามศักยภาพ โดยการนำกิจกรรม วิธีการ และ อุปกรณ์ที่เหมาะสมเป็นวิธีการในการบำบัดรักษา โดยมีเป้าหมายในการบำบัดรักษาผู้พิการ ดังนี้

1.1.1 เพิ่มพูนทักษะการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อใหญ่และมัดเล็ก

1.1.2 เพิ่มพูนทักษะการรับรู้และการเรียนรู้

1.1.3 เพิ่มพูนทักษะของผู้ในการทำกิจวัตรประจำวัน

1.1.4 เพิ่มพูนทักษะในการเข้าสังคม

1.1.5 เพิ่มพูนทักษะความสามารถที่ต้องใช้ในการเรียน

1.1.6 เพิ่มพูนทักษะความสามารถในการเล่น

1.1.7 ช่วยให้ผู้มีพฤติกรรมและพัฒนาการที่เหมาะสมกับวัย

สื่อที่ช่วยในการบำบัดรักษา คือ กิจกรรมการเล่นในลักษณะต่างๆ เช่น การเล่นสำรวจ การเล่นเกม การเล่นเกม การเล่นเกม การเล่นเกม การเล่นเกม กิจกรรมที่ใช้ในงานกิจกรรมบำบัด นักกิจกรรมบำบัดจะคอยช่วยเหลือผู้ให้มีทักษะในด้านต่างๆ โดยอาศัยกิจกรรมเป็นสื่อในการฝึกกล้ามเนื้อใหญ่ ฝึกกล้ามเนื้อเล็ก ฝึกการทรงตัว ฝึกการเขียน ฝึกวิธีการเล่น ฝึกวิธีการเคลื่อนไหว ฝึกการประกอบกิจวัตรประจำวัน เป็นต้น

แนวทางการช่วยเหลือผู้พิการทางกิจกรรมบำบัดนักกิจกรรมบำบัดช่วยเหลือผู้พิการ คือ ช่วยให้เอาชนะความบกพร่องช่วยให้สามารถทำสิ่งต่างๆได้ดี แม้จะยังมีความพิการหลงเหลืออยู่ เช่น แต่งตัวโดยใช้แขนข้างเดียว สามารถทำงานต่างๆได้ แม้จะยังมีความพิการหลงเหลืออยู่ เช่น แต่งตัวโดยใช้แขนข้างเดียว การจัดการเกี่ยวกับการบริหารเวลา การจัดการเกี่ยวกับเงิน ใช้จ่ายเงิน ของตนเองให้เป็นประโยชน์ ประสานการทำงานของกล้ามเนื้อให้ดีขึ้น มีสมาธิมากขึ้น ช่วยปรับ สภาพแวดล้อมในการดำรงชีวิตให้อุปกรณ์ช่วยอุปกรณ์เสริมในการประกอบกิจวัตรประจำวัน

ได้แก่ การใช้เครื่องเปิดกระป๋องที่ใช้มือข้างเดียว ใช้เครื่องช่วยในการไขกุญแจบ้าน ใช้อุปกรณ์ช่วยในการแต่งตัว อุปกรณ์ตาม และช่วยปรับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานจัดห้องทำงานให้เหมาะสม ความกว้างของประตูที่เหมาะสม ความสูงของเคาน์เตอร์และโต๊ะทำงานที่เหมาะสมจัดกิจกรรมนันทนาการในชุมชน ให้การศึกษาและความรู้แก่บุคลากรในชุมชนเกี่ยวกับวิธีการช่วยเหลือผู้พิการ

1.2 การฝึกและแก้ไขการพูด (Speech Therapy) ผู้พิการพูดได้เร็ว โอกาสที่จะมีพัฒนาการทางภาษาใกล้เคียงปกติก็จะเพิ่มมากขึ้น ในขณะเดียวกัน การใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมก็ลดลงด้วย ดังนั้น ในการฝึกและแก้ไขการพูด ควรมีการเตรียมความพร้อมผู้ก่อนที่จะสอนพูด เช่น ฝึกการเปล่งลม เคลื่อนไหวปาก โดยการเป่ามือ เป่ากระดาษ เป่าฟองสบู่ ฝึกการเคลื่อนไหวลิ้น โดยการอมลูกอม เลียอมยิ้ม ฝึกการเล่นเสียงในถ้วย ข้อปฏิบัติที่จะช่วยให้ผู้พูดได้เหมาะสมตามวัยของตนเอง มีดังนี้ ( เดือนฉาย แสงรัตนายนต์, 2545, หน้า 16)

1.2.1 พยายามพูดกับผู้ที่เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้กำลังมอง หรือกำลังทำอยู่ เพื่อสร้างเป้าหมายในการมองอย่างมีความหมาย

1.2.2 ขณะที่มีเสียงใดเสียงหนึ่งเกิดขึ้นรอบตัว ควรชี้ชวนให้ผู้สนใจฟังอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจพูดเลียนแบบเสียงที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างเป้าหมายในการฟังอย่างมีความหมาย

1.2.3 ขณะที่ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้กับผู้ ควรพูดให้ผู้ฟังถึงสิ่งที่ท่านกำลังทำอยู่ เพื่อให้ผู้เรียนรู้คำศัพท์และเนื้อหาของคำศัพท์ ซึ่งเป็นการสร้างการเรียนรู้ความหมายจากการปฏิบัติที่เห็นจริง

1.2.4 ควรสอนจากความเข้าใจคำศัพท์ก่อนนำมาสู่การพูด

1.2.5 ควรสอนให้ผู้พูดฝึกพูดโดยใช้คำนามที่มองเห็นเป็นรูปธรรมชัดเจน ค้นเคยจดจำง่าย และอยู่ใกล้ตัวผู้

1.2.6 ควรให้ผู้พิการมีโอกาสได้เปล่งเสียงออกมาบ้าง โดยสอนพูดนำแล้วเว้นระยะให้ผู้ออกเสียงรอเวลา อย่าแย่งผู้พูด

1.2.7 เป็นแบบอย่างในการพูดที่ดีให้ผู้พูดให้ชัดเจน ใช้คำให้ถูกต้อง เนื่องจากผู้พูดจะลอกเลียนแบบจากผู้พิการที่พูดกับเขา

1.2.8 อาจใช้โคลงกลอนหรือเพลงช่วยกระตุ้นการพูดของผู้ เพราะช่วยให้ผู้สนใจและจดจำได้ง่าย

1.2.9 ผู้พิการบางรายต้องใช้เทคนิคพิเศษเพื่อดึงความสนใจสร้างความพร้อมในการสอนภาษาและการพูด โดยเตรียมการมอง การฟังอย่างมีความหมาย การเคลื่อนไหวปากลิ้น การเปล่งเสียง ผู้เชี่ยวชาญที่ฝึกและแก้ไขการพูด คือ “ นักแก้ไขการพูด ”



หรือ “นักอรรถบำบัด” (Speech Therapist/ Speech Pathologist) แต่เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญในสาขานี้มีไม่เพียงพอกับความต้องการในปัจจุบัน ดังนั้น สามารถเข้ารับการฝึกจาก “ครูฝึกพูด” ซึ่งเป็นครูการศึกษาพิเศษ ที่ผ่านการอบรมในด้านการฝึกและแก้ไขการพูด ในเบื้องต้นได้เช่นกัน แต่ควรมีการประเมิน ติดตามความก้าวหน้าในการฝึก และคำแนะนำเพิ่มเติมจากนักแก้ไขการพูดเป็นระยะ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการฝึกและแก้ไขการพูด ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญ แต่คือผู้ปกครองซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับผู้ ดังนั้นไม่ใช่การรอจนถึงวันนัดแล้วค่อยฝึกเท่านั้น เพราะจะไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร ผู้ปกครองสามารถกระตุ้นให้มีการพูดได้โดยผ่านการเล่นได้เช่นกัน พยายามสร้างสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารขึ้น เช่น เวลาเล่นต่อจิ๊กซอว์ ก็อาจเอาไปซ่อนชิ้นหนึ่งเพื่อให้ผู้ถามหา หรืออาจเอารองเท้าของคนอื่นมาให้ผู้ใส่ เพื่อให้ได้บอกว่าเป็น “ไม่ใช่” หรือถามหารองเท้าของตนเอง เป็นต้น นอกจากนี้ควรนำเทคนิควิธีการฝึก ซึ่งได้รับการแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ มาปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การพูดเป็นวิธีการสื่อความหมายที่สำคัญที่สุด แต่ถ้ายังไม่สามารถพูดได้ ก็จำเป็นต้องหาวิธีการอื่นมาทดแทน เพื่อให้สามารถบอกความต้องการของตนเองได้ ซึ่งเรียกวิธีการเหล่านี้ว่า การสื่อความหมายทดแทน (Augmentative and Alternative Communication; AAC) เพื่อใช้ทดแทนการพูดเป็นการชั่วคราว หรือโดยถาวรในรายที่มีความบกพร่องทางการพูดอย่างรุนแรง ตัวอย่างเช่น กลวิธีการรับรู้ผ่านการมอง (Visual Strategies) โปรแกรมแลกเปลี่ยนภาพเพื่อการสื่อสาร (Picture Exchange Communication System; PECS) เครื่องโอบา (Communication Devices) และโปรแกรมปราคาศรัย เป็นต้น กลวิธีการรับรู้ผ่านการมองเป็นการกระตุ้นการรับรู้ในการสื่อสาร โดยการมองเครื่องมือต่างๆ ที่จัดทำขึ้นเพื่อบอกข้อมูล แสดงสิ่งต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นให้ผู้เห็นได้ชัดเจน เช่น ตารางเวลา ปฏิทิน สมุดบันทึก รายการซื้อของ เมนูอาหาร เป็นต้น โปรแกรมแลกเปลี่ยนภาพเพื่อการสื่อสาร เป็นการจัดระบบการเรียนรู้ในเรื่องการสื่อสาร โดยให้ผู้หยิบภาพให้ผู้ร่วมสนทนาเพื่อสื่อสารถึงสิ่งที่ต้องการ โดยมีการฝึกอย่างเป็นระบบรวม 6 ขั้นตอน จนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ต่างๆ ได้ โปรแกรมปราคาศรัย เป็นซอฟต์แวร์มัลติมีเดีย เพื่อช่วยในการสื่อสารสำหรับผู้ที่มีความบกพร่องทางการพูด โดยใช้ร่วมกับเครื่องโอบา วิจัยและพัฒนาโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) เป็นเครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นเสมือนกล่องที่บรรจุเสียงพูดที่ใช้ในการสนทนาไว้อย่างไม่จำกัดจำนวน โดยแบ่งเสียงเป็นหมวดหมู่ตามการใช้งาน ซึ่งแต่ละเสียงจะประกอบด้วย หน่วยเสียงพูด รูปภาพ และข้อความ

1.3 กายภาพบำบัด หมายถึง การฝึกกล้ามเนื้อมัดใหญ่โดยเฉพาะการนั่ง ยืน เดิน และทรงตัว รวมทั้งการฝึกใช้กายอุปกรณ์ และเครื่องช่วยคนพิการ เพื่อให้สามารถเคลื่อนไหวร่างกาย และอวัยวะต่างๆ ได้อย่างเต็มศักยภาพ

นักกายภาพบำบัดจะให้บริการผู้พิการ โดยเริ่มดำเนินการตรวจประเมินความผิดปกติของผู้พิการ วิเคราะห์และวางแผนการรักษา เลือกและให้การรักษาด้วยวิธีการทางกายภาพบำบัดที่เหมาะสม ให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้พิการและผู้เกี่ยวข้อง ส่งต่อผู้พิการแก่บุคลากรข้างเคียงที่สามารถแก้ปัญหาให้ผู้พิการได้ ค้นคว้าวิจัยเพื่อปรับเปลี่ยนหรือประยุกต์วิธีการรักษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขั้นตอนการทำงานของนักกายภาพบำบัด เริ่มจากเมื่อได้รับผู้พิการจากแพทย์ นักกายภาพบำบัดจะทำการตรวจประเมินด้วยวิธีทางกายภาพบำบัด จากนั้นจะสรุปปัญหาและตั้งเป้าหมายให้สอดคล้องกับปัญหาที่แท้จริง การวางแผนการรักษาและการเลือกวิธีการรักษา จะต้องสอดคล้องกับผลของการตรวจประเมิน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดต่างๆ ดังนี้

1.3.1 การตรวจประเมินโดยนักกายภาพบำบัดจะตรวจ วัดและทดสอบผู้พิการ ให้ได้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับระบบต่างๆ เช่น ระบบกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อต่อ ระบบประสาท ระบบทางเดินหายใจ ระบบหายใจและหลอดเลือด และการตรวจเฉพาะปัญหาอื่นๆ รวมทั้งประเมินความสามารถในการเคลื่อนไหว ปรับเปลี่ยนท่าทางจากนอน นั่ง ยืน และเดิน จะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวางแผนเป้าหมายว่าผู้พิการสามารถพึ่งตนเองได้มากน้อยเพียงใด

1.3.2 เป้าหมายการบำบัดในผู้พิการแต่ละรายจะมีความจำเพาะที่ประกอบด้วยเป้าหมายระยะสั้นระยะยาว แต่เป้าหมายหลักทางกายภาพบำบัดคือ การป้องกันภาวะแทรกซ้อนต่างๆ การลดอาการเจ็บปวดและการทำให้ผู้พิการสามารถกลับไปเคลื่อนไหวหรือทำงานได้อย่างปกติ หรือใกล้เคียงปกติมากที่สุด ในสังคมและสิ่งแวดล้อมที่บ้านหรือที่ทำงาน

1.3.3 การบำบัดรักษาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเบื้องต้น มีเทคนิคและวิธีการบำบัดรักษา คือ การออกกำลังกายเพื่อเพิ่มกำลังกล้ามเนื้อและเพื่อการเคลื่อนไหวข้อต่อต่างๆ การตัดติ่งและเคลื่อนไหวข้อต่อ โปรแกรมการออกกำลังกายเพื่อฝึกให้เกิดความทนทานของระบบหัวใจและหลอดเลือด

การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการศึกษา (Educational Rehabilitation) สำหรับประเทศไทย การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการศึกษากำลังอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 43

กล่าวว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกัน ในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐจัดให้ อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 10 วรรค 2 กล่าวว่าไว้ว่า “การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสาร และการเรียนรู้หรือมีร่างกายพิการหรือทุพพลภาพ หรือบุคคลซึ่งไม่สามารถพึ่งตนเองได้ หรือไม่มีผู้ดูแล หรือผู้ด้อยโอกาส ต้องจัดให้บุคคลดังกล่าว มีสิทธิและโอกาสที่รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ” ปัจจุบันมีทางเลือกในการศึกษาเพิ่มขึ้น ทั้งในรูปแบบโรงเรียนการศึกษาพิเศษเฉพาะทาง โรงเรียนเรียนร่วม ห้องเรียนคู่ขนาน ห้องเรียน ปกติ รวมถึงการศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัย

การฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคม (Social Rehabilitation) การฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคม ซึ่งสามารถทำได้ 2 ขั้นตอน คือ ตัวคนพิการจะต้องปรับตัวเองให้เข้ากับสังคมและสังคมก็ควร จะปรับมุมมองตนเองเสียใหม่ เมื่อคนพิการได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพแล้วคนพิการก็สามารถออกไป ทำงานได้ งานของคนพิการอาจแบ่งได้ 3 ลักษณะคือ การประกอบธุรกิจของตนเอง เช่น ค้าขาย การทำงานในโรงงานอารัักษ์ ซึ่งจะเหมาะกับคนพิการที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวไปข้างนอกสะดวก และการทำงานในตลาดแรงงานทั่วไปซึ่งเป็นที่ใฝ่ฝันของคนพิการทุกคนการฟื้นฟูสมรรถภาพทาง สังคม ประกอบด้วยการฝึกฝนทักษะในชีวิตประจำวัน และการฝึกฝนทักษะสังคม สามารถ ดำรงชีวิตในสังคมได้ตามปกติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียด ต่างๆดังนี้

1. การฝึกฝนทักษะในชีวิตประจำวัน (Activity of Daily Living Training) ควรมีการจัด กระบวนการเรียนรู้ในเรื่องกิจวัตรประจำวัน ให้ผู้สามารถทำได้ด้วยตนเองเต็มความสามารถที่เขา มีอยู่โดยต้องการความช่วยเหลือน้อยที่สุด ในการฝึกฝนผู้จำเป็นต้องเรียนรู้ทีละขั้นตอนจนสามารถ ปฏิบัติได้ และเกิดเป็นความเคยชินติดตัวไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ เพื่อให้ผู้ช่วยเหลือตัวเองได้ตาม ศักยภาพ ลดการดูแลของพ่อแม่หรือผู้ปกครอง และผู้เกิดความภาคภูมิใจเมื่อเขาสามารถทำอะไร ได้ด้วยตัวเอง

2. การฝึกฝนทักษะสังคม (Social Skill Training) ทักษะทางสังคมเป็นความบกพร่อง ที่สำคัญ ดังนั้นจึงต้องให้การฝึกฝนด้านนี้เป็นพิเศษ ซึ่งทำได้โดยจำลองเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ ทางสังคมต่างๆ เพื่อให้ทดลองปฏิบัติจนเกิดความชำนาญ หรือการสอนโดยให้จดจำรูปแบบ บทสนทนาในสถานการณ์ต่างๆเพื่อนำมาใช้โดยตรง การสอนเรื่องราวทางสังคม (Social Stories) ซึ่งมี แครอล เกรย์ (Gray, 1991 อ้างอิงใน สุนทรีย์ ฟางนอก, 2552) เป็นต้นตำรับ จะกำหนด เรื่องราวหรือสถานการณ์ต่างๆ ในสังคม มาสอนผู้ฝึกฝน โดยเน้นในเรื่องลักษณะทางสังคมที่สำคัญ

ปฏิกริยาโต้ตอบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากผู้ทั่วไป และรวมถึงเหตุผลที่แสดงปฏิกริยาโต้ตอบเช่นนั้น เพื่อช่วยให้สามารถเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม เข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่นและวิถีปฏิบัติตนที่เหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ ปรับตัวเข้าสังคมได้โดยลดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาลง เรื่องราวทางสังคมที่นำมาสอนจะเป็นเหตุการณ์ที่พบได้จริงเป็นปัจจุบัน ใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 และถ้ามีการวาดภาพประกอบก็ยิ่งทำให้เข้าใจง่ายขึ้น ตัวอย่างเรื่องราวทางสังคม เช่น “ผู้ส่วนมากตั้งใจทำการบ้านเพื่อให้เสร็จก่อนแล้วค่อยไปเล่น” “ผมจะพยายามเดินอย่างสงบในแถว”

การฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพ (Vocational Rehabilitation) การฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพ ให้คนพิการใช้อวัยวะที่ยังปกติมาฝึกฝนให้ทำงานได้ โดยที่ครูฝึกเป็นผู้มีประสบการณ์ และเชี่ยวชาญในเรื่องที่ตัวเองสอน และแนวคิดการฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพ ในปัจจุบันเปลี่ยนจากการให้ทำงานในสถานพยาบาลหรือโรงงานในอารักขา มาสู่ตลาดแรงงานจริงหรือการประกอบอาชีพส่วนตัว ภายใต้การชี้แนะการฝึกอาชีพ การจัดหางาน และการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ เพื่อไปสู่เป้าหมายให้ผู้พิการสามารถทำงาน มีรายได้และดำรงชีวิตโดยอิสระ พึ่งพาผู้อื่นน้อยที่สุด จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมทักษะที่จำเป็นในการทำงาน เช่น การตรงต่อเวลา การปรับตัวเข้ากับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น และฝึกทักษะพื้นฐานเฉพาะทางอาชีพ ควบคู่กันไป ในการทำงานจะมีผู้ฝึกสอนงาน (Job Coach) ฝึกให้ ณ ที่ทำงานจริง คอยช่วยเหลือแนะนำในเรื่องเทคนิคการทำงาน และทักษะสังคม ให้คำปรึกษา ประเมินผล และพัฒนาในจุดที่ยังบกพร่องอยู่ สามารถประกอบอาชีพได้ปกติตามความถนัดของแต่ละคน ถ้ามีการเตรียมความพร้อมอย่างเหมาะสมและสังคมมีความเข้าใจ

แนวทางการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษเป็นการจัดการศึกษาแบบนอกระบบ เป็นสถานศึกษาที่ให้บริการแก่เด็กพิการตั้งแต่อายุ 0 – 19 ปี โดยให้บริการฟื้นฟูและเตรียมความพร้อมในลักษณะการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention : EI) และมีการจัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individualized Education Program : IEP) ดังนี้

ศูนย์การศึกษาพิเศษได้รับการประกาศจัดตั้งเป็นสถานศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีแนวทางการจัดการศึกษาในการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพ และเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กพิการเพื่อการส่งต่อโดยเฉพาะเด็กพิการที่สามารถเข้าสู่ระบบโรงเรียน โดยเน้นการให้บริการระยะแรกเริ่ม (Early Intervention : EI) การให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม หมายถึง กระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพและเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กที่มีความบกพร่องประเภทต่างๆ ตั้งแต่แรกเกิดหรือตั้งแต่ทราบว่ามีความบกพร่องโดยมีจุดประสงค์เพื่อช่วยเหลือเด็กให้ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพที่มีอยู่โดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งต้องมีการประเมินศักยภาพเบื้องต้น สภาพความบกพร่อง

การรวบรวมข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาวิเคราะห์และวางแผนร่วมกับผู้ปกครอง การปฏิบัติการฟื้นฟูสมรรถภาพตามแผนร่วมกันระหว่างผู้ปกครองที่มีความรู้ ตลอดจนการ ประเมินผลทั้งระหว่างให้บริการและหลังให้บริการช่วยเหลือ

โปรแกรมในการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จัดขึ้น ต้องเป็นตามความจำเป็นของเด็กแต่ละบุคคล (สมพร หวานเสรีจ, 2543, หน้า 38) และมูลนิธิเพื่อเด็กพิการ (2543, หน้า13) การให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention : EI) เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาการในด้าน ต่างๆ ของมนุษย์ที่จำเป็นต้องได้รับการกระตุ้นจากสภาพแวดล้อมตั้งแต่แรกเกิดจากประสาทสัมผัส ต่าง ๆ ที่มีอยู่ และสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ สำหรับคนพิการแล้วอาจขาดสิ่งดังกล่าวมาน้อย แล้วแต่ความพิการที่เกิดขึ้น ทำให้ต้องได้รับการช่วยเหลือเป็นพิเศษและควรได้รับการช่วยเหลือ ตั้งแต่แรกเกิด ความเป็นมาการบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention : EI) ตามแผน บริหารราชการแผ่นดิน (พ.ศ. 2548 – 2551) ของรัฐบาล ได้กำหนดยุทธศาสตร์หลัก 9 ประการ สำหรับส่วนราชการได้ถือปฏิบัติและพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคนและ สังคมที่มีคุณภาพโดยมีกลยุทธ์หลักที่รัฐจัดคาราวานเสริมสร้างเด็กโดยเริ่มตั้งแต่แรกเกิดเพื่อให้เกิด การเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการพัฒนาให้มีความรู้ มีจริยธรรม และให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม ที่เหมาะสม ครอบครัวที่อบอุ่น ปลูกฝังความรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 10 วรรค 3 ที่ต้องจัดการศึกษาให้ตั้งแต่แรกเกิด หรือแรกพบความพิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและการศึกษาปฐมวัยให้แก่เด็ก เยาวชนไทยทุกคน อย่างทั่วถึง เสมอภาค และมีคุณภาพโดยเน้นเด็กเป็นศูนย์กลางโดยเฉพาะเด็กพิการ ผู้ด้อยโอกาส ซึ่งจะต้องจัดให้เหมาะสมตรงตามความต้องการจำเป็นพิเศษเฉพาะบุคคล

สถานศึกษาในสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีรูปแบบการจัดการศึกษา 2 ลักษณะ คือ โรงเรียนเฉพาะความพิการและ ศูนย์การศึกษาพิเศษ มีหน้าที่จัดการศึกษาให้แก่เด็กพิการตั้งแต่แรกเกิด หรือแรกพบความพิการใน ลักษณะของการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention : EI) เปรียบความพร้อมแก่ เด็กพิการและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานร่วมกับ ผู้ปกครอง พ่อแม่ ชุมชน ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆใน ระดับจังหวัดอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดโปรแกรมที่เป็นระบบในการให้บริการ ด้านต่างๆ โดยเร็วที่สุดแก่เด็กที่มีความเสี่ยงทุกระดับทั้งนี้ตั้งแต่แรกเกิดหรือทันทีที่ได้รับการวินิจฉัย ว่ามีความพิการโดยมุ่งเน้นการให้การศึกษากับพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้มุ่งพัฒนาเด็กให้ได้รับ บริการจากนักวิชาชีพที่หลากหลายทั้งด้านการศึกษา ด้านสุขภาพอนามัย การบำบัดรักษา

ความสำคัญในการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention : EI) เบญจาชลธารินทร์ (2538, หน้า 15) กล่าวถึงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. การให้การช่วยเหลือในระยะแรก ๆ ของชีวิตจะช่วยค้ำจุนพัฒนาการของเด็กและทำให้เด็กสามารถพัฒนาได้ถึงขีดสูงสุด

2. หากไม่ให้การช่วยเหลือที่ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านจิตวิทยา และการศึกษาแล้ว เด็กที่มีความบกพร่องและเด็กที่อยู่ในกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง (High risk group) ที่มีปัญหาในเรื่องพัฒนาการ อาจไม่สามารถพัฒนาทักษะของเขาในวัยตอนต้นของชีวิตและพัฒนาความสัมพันธ์ที่จำเป็นที่จะดำเนินชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

3. การให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อป้องกันความผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นก่อนหรือระหว่างคลอด และแก้ไขความบกพร่องนั้น

4. การที่ประเทศไทยได้ยึดถือเอา “ การเรียนร่วม ” เป็นรูปแบบหนึ่งในการจัดบริการการศึกษาพิเศษให้แก่เด็กที่มีความบกพร่องต่างๆ เด็กเหล่านี้จึงจำเป็นต้องได้รับบริการการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม หรือการศึกษาระยะแรกเริ่ม เพื่อเตรียมให้สามารถเข้าเรียนร่วมในระดับอนุบาลศึกษาและประถมศึกษาต่อไป

ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือเด็กพิการจึงควรเริ่มโดยเร็วที่สุด การให้ความช่วยเหลือเร็วเท่าใดยิ่งทำให้เด็กได้รับประโยชน์มากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการค้นหาลักษณะความพิการได้เร็ว นั่นเอง

แนวคิดทฤษฎีในการจัดให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มประมวลได้จากทฤษฎีต่างๆ ตามหลักการและแนวคิดของนักการศึกษา ซึ่งนำมาผสมผสานกันโดยเน้นเด็กเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นกระตุ้นพัฒนาการเด็กและการเรียนรู้โดยยึดหลักแนวคิดทฤษฎี 6 ประการด้วยกันดังนี้

ประการที่ 1 อิงพัฒนาการเด็ก “ ทั่วไป ” เป็นเกณฑ์ เพราะหลักของพัฒนาการตามปกติจะช่วยเป็นแนวทางให้เข้าใจเด็กทุกคนได้ แม้ว่าเด็กแต่ละคนอาจจะมีอัตราเร็วของพัฒนาการในแต่ละด้านหรือในแต่ละช่วงเวลาแตกต่างกันออกไป นอกจากนั้นยังได้กล่าวว่า พัฒนาการปกติของเด็กนั้นจะดำเนินไปที่ละขั้น และขั้นตอนก่อนหน้าเป็นพื้นฐานของขั้นต่อไป

ประการที่ 2 แนวคิดทฤษฎีว่าด้วยพฤติกรรมมนุษย์ แนวคิดทฤษฎีในข้อนี้มุ่งเน้นเรื่องการปรับพฤติกรรมและการสอนสิ่งที่เหมาะสมแก่เด็กตัวเล็ก มุ่งสอนทักษะต่างๆ ให้เด็กนำไปใช้เป็นไปตามลำดับขั้นตอน ใช้ยุทธศาสตร์ในการสอน เช่น การสาธิต การให้ทดลองทำตาม การกระตุ้นเตือน

การใช้แรงเสริม การฝึกทักษะการทำงานให้สำเร็จโดยไม่ต้องให้ครูบอกหรือปฏิบัติเป็นตัวอย่าง โดยทั่วไปใช้แนวคิดทฤษฎีนี้ประมาณ 6% เพื่อให้เด็กประสบความสำเร็จมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

ประการที่ 3 แนวคิดทฤษฎีการบูรณาการทฤษฎีต่างๆ คือ การนำเอาหลักการในหลายทฤษฎีมาผสมผสานกัน เช่น เอาหลักการเกี่ยวกับขั้นตอนพัฒนาการของเด็ก เปียเจต์ (Piaget) มาผสมผสานกับหลักการในหลายๆ ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดหลักสูตร และเนื้อหาในการสอน การใช้ยุทธศาสตร์การสอนที่เหมาะสมกับกิจกรรมที่จัดให้เด็กแต่ละคนซึ่งจากรายงานการจัดโปรแกรม EI พบว่า จำเป็นต้องใช้แนวคิดทฤษฎีนี้ถึง 53%

ประการที่ 4 การทำงานพื้นฐานร่วมกับแพทย์ เน้นการวินิจฉัยความบกพร่องของเด็ก เพื่อช่วยเด็กในเรื่องการบำบัดรักษาโดยเฉพาะหลักการทำงานเป็นที่ปรึกษานักวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น จิตแพทย์ จักษุแพทย์ นักกายภาพบำบัด นักอาชีพบำบัด ครู นักการศึกษา ตลอดจนพ่อแม่ผู้ปกครองของเด็กที่มีลักษณะเป็นคณะสหวิทยาการ (Multidisciplinary Team)

ประการที่ 5 การมีส่วนร่วมของคณะทำงาน ในเรื่องนี้มีข้อพิจารณาถึงผู้ใหญ่ที่จะทำงานกับเด็กในการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม ทักษะการทำงานบริการเป็นทักษะที่ละเอียดอ่อน ผู้ทำงาน (Intervener) จะต้องได้รับการฝึกในเรื่องการสังเกต การแปลพฤติกรรมที่เด็กแสดงออก ตลอดจนวิธีการตอบสนองต่อพฤติกรรมของเด็กที่ถูกต้องเหมาะสม

ประการที่ 6 ยืดครอบครัวเป็นศูนย์กลาง ทุกโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับเด็กจะประสบความสำเร็จได้ ถ้าได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากครอบครัว และหลักสำคัญอีกประการหนึ่งคือ แต่ละครอบครัวจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไป ดังนั้นในการจัดโปรแกรมให้บริการจะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละครอบครัวและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการวางแผนให้บริการกับครอบครัว (Individualized Family Service Plan : IFSP)

สมพร หวานเสรีจ (2543, หน้า 13) การจัดบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแก่คนพิการควรยึดหลักการ ดังนี้

1. จัดให้บุคคลพิการเป็นรายบุคคลและครอบครัว
2. สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของคนพิการแต่ละคนและครอบครัว
3. มุ่งพัฒนาคนพิการอย่างเต็มศักยภาพทุกด้าน
4. ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดบริการ
5. ครอบคลุม ยืดหยุ่น ทันสมัยและสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
6. ติดตาม ประเมินผลและปรับปรุงการให้บริการเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง

สมพร หวานเสรีจ (2543, หน้า 14) ได้กล่าวถึง ความสำคัญการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม

1. การให้ความช่วยเหลือในช่วงแรกของชีวิตจะช่วยค้ำจุนพัฒนาการของเด็กและทำให้เด็กสามารถพัฒนาได้ถึงขีดสูงสุด
2. หากไม่ให้การช่วยเหลือที่ครอบคลุมทั้ง 3 ด้านคือ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านจิตวิทยา และการศึกษาแล้ว เด็กที่มีความบกพร่องและเด็กที่อยู่ในกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงที่จะมีปัญหา ด้านพัฒนาการ อาจไม่สามารถพัฒนาทักษะของเขาในวัยตอนต้นของชีวิต และพัฒนาความสำคัญที่จำเป็นในการที่จะดำเนินชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
3. การให้ความช่วยเหลือระยะแรกเริ่มมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อป้องกันความผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นก่อนหรือระหว่างคลอดและแก้ไขความบกพร่อง
4. การที่ประเทศไทยได้ยึดถือเอาการเรียนซ่อมเสริมเป็นรูปแบบสำคัญรูปแบบหนึ่งในการจัดบริการการศึกษาพิเศษให้แก่เด็กที่มีความบกพร่อง เด็กเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มหรือการศึกษาระยะแรกเริ่ม เพื่อเตรียมให้สามารถเข้าเรียนร่วมในระดับอนุบาลและประถมศึกษาต่อไป

สมพร หวานเสรีจ (2543, หน้า 15) กล่าวถึงผลดีของการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม คือ

1. ช่วยให้ผู้พิการได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นอิสระและมีความสุข
  2. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพทุกด้าน
  3. ช่วยให้การครอบครัวและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถค้นพบความต้องการจำเป็นของคนพิการได้เร็วขึ้น
  4. ส่งเสริมให้ผู้พิการเข้าสู่สถานศึกษาทั่วไปได้เร็วและมีประสิทธิภาพ
  5. ปัญหาต่างๆ มากมายที่ตามมาจากการที่พ่อแม่มีลูกพิการ ซึ่งทำให้พ่อแม่รู้สึกผิด โกรธและคับข้องใจลดน้อยลง เพราะในสภาพแวดล้อมของการให้บริการพ่อแม่จะได้รับความเห็นใจ กำลังใจ ความเข้าใจ และการสนับสนุนจากผู้ให้บริการและครอบครัวอื่นที่มีปัญหาอย่างเดียวกัน
  6. การที่พ่อแม่เรียนรู้จากการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มในการใช้สิ่งเสริมแรงอย่างสม่ำเสมอของตนตลอดโปรแกรมจะเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดรูปแบบการพัฒนารอบตัวในเด็กได้
- การจัดบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแก่คนพิการที่มีประสิทธิภาพ คือ ความร่วมมือและยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ครอบครัว ชุมชนและผู้ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านต่างๆ เช่น แพทย์ นักจิตวิทยา นักกายภาพบำบัด นักโสตสัมผัสวิทยา และครูการศึกษาพิเศษ เป็นต้น



การจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individualized Education Program : IEP) เป็นแผนการให้บริการทางการศึกษาพิเศษรายปีที่จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับเด็กพิการหรือที่มีความบกพร่องเป็นเฉพาะบุคคล โดยพ่อแม่หรือผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดทำ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป
2. ข้อมูลทางการศึกษา
3. การวางแผนการจัดการศึกษา
4. ความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อบริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา
5. คณะกรรมการจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล
6. ความเห็นชอบของบิดา / มารดา / ผู้ปกครองหรือผู้เรียน

#### **การจัดการศึกษาพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลก**

ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลกตั้งอยู่ เลขที่ 264 หมู่ 8 ตำบลท่าทอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เปิดรับนักเรียนที่มีความบกพร่องทุกประเภท ทั้งแบบอยู่ประจำและไป-กลับ ได้แก่ เด็กบกพร่องทางสติปัญญา เด็กบกพร่องทางร่างกายและสุขภาพ เด็กบกพร่องทางการได้ยิน เด็กบกพร่องทางการเห็น เด็กบกพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์ เด็กที่มีปัญหาทางการเรียนรู้ เด็กบกพร่องทางการพูดและภาษา เด็กออทิสติก และเด็กพิการซ้อน ในปีการศึกษา 2552 มีจำนวนนักเรียน 291 คน ครู 42 คน (ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลก, 2552, หน้า 2) บทบาทหน้าที่ของศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลกมีดังนี้

1. จัดการศึกษาในลักษณะศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มและเตรียมความพร้อมของคนพิการ
2. วางแผน กำหนดนโยบาย และแผนงานการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการให้สอดคล้องกับนโยบายจัดการศึกษาเพื่อคนพิการแห่งชาติและนำนโยบายระดับชาติไปปฏิบัติ
3. จัดทำ ส่งเสริมและประสานงานการจัดทำโปรแกรมการศึกษาเฉพาะบุคคลให้แก่คนพิการ
4. จัดระบบส่งต่อคนพิการ ประสานงานและกำกับดูแลการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการในเขตการศึกษาที่รับผิดชอบ

5. พัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรที่จัดการศึกษาเพื่อคนพิการ
6. นิเทศติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการ
7. เป็นศูนย์ข้อมูล รวมทั้งจัดระบบข้อมูลข่าวสารสนเทศด้านการศึกษาเพื่อคนพิการ

ระดับเขตการศึกษา

8. ประสานงานด้านการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
9. จัดทำและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนจัดการศึกษาเพื่อคนพิการ
10. จัดทำรายงานการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการในเขตการศึกษา
11. จัดการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัยเพื่อคนพิการในจังหวัดที่ศูนย์การศึกษา

พิเศษ เขตการศึกษาตั้งอยู่

12. จัดตั้งสหวิทยาเขตเพื่อคนพิการ สำหรับสถานศึกษาเพื่อคนพิการในเขตบริการ
13. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลก มีดังนี้

(ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลก, 2552, หน้า 3)

วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรให้บริการบำบัดฟื้นฟู เตรียมความพร้อมแก่เด็กพิการทุกประเภท เพื่อให้เด็กพัฒนาตนเองให้เต็มตามศักยภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศและบริการสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการศึกษาของคนพิการ

พันธกิจ

1. ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในการจัดการศึกษาและฟื้นฟูบำบัดให้แก่เด็กพิการ
  2. ส่งเสริมให้มีการบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มและเตรียมความพร้อมเพื่อการส่งต่อ
  3. สนับสนุนการเรียนการสอน จัดสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อบริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาแก่คนพิการและสถานศึกษา
  4. เร่งรัด ส่งเสริมและประสานงานเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน
  5. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านคนพิการในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มีความครบถ้วนถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน
  6. พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในด้านการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการ
  7. สนับสนุนให้บุคลากรให้ศึกษา ค้นคว้าและวิจัยด้านการศึกษาเพื่อคนพิการ
- เป้าประสงค์ คือ เด็กพิการที่ได้รับการบริการบำบัด ฟื้นฟู สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และมีความพร้อมในการเข้าศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วมหรือโรงเรียนเฉพาะทาง

กลยุทธ์การพัฒนาศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลก

1. ส่งเสริมการบริการบำบัดฟื้นฟูเตรียมความพร้อมแก่เด็กพิการทุกประเภทเพื่อการส่งต่อ
2. ส่งเสริมการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร
3. ส่งเสริม สนับสนุนบริการสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านการจัดการศึกษาแก่

คนพิการและสถานศึกษา

4. ส่งเสริมการประสานงานเครือข่ายกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ

5. พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในด้านการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการ

6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้มีความเหมาะสมกับเด็กพิการ

## 2. การจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษพิษณุโลก

2.1 ด้านการเรียนการสอน ขวัญเรือน เสรรรมย์ (2550) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญของการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนี้

- 1.1 หลักการพัฒนาผู้เรียนอย่างครบถ้วนสมบูรณ์
- 1.2 หลักการจัดการศึกษาเพื่อความเป็นไทย
- 1.3 หลักแห่งความเสมอภาค
- 1.4 หลักการมีส่วนร่วม
- 1.5 หลักแห่งความสอดคล้อง

การจัดการเรียนการสอนใช้กิจกรรมเชิงบูรณาการ จะช่วยพัฒนาทักษะที่ต้องการให้เกิดแก่นักเรียนหลายประการไปพร้อมๆ กันทั้งทักษะการคิด ทักษะการจัดการ ทักษะการสื่อสารทักษะการทำงานร่วมกันโดยนักเรียนต้องมีการ ใช้ความรู้จากการเรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำกิจกรรม อีกทั้งนักเรียนยังได้เรียนรู้คุณธรรม การอยู่ร่วมกันโดยไม่ต้องท่องจำหรือบังคับให้ทำหลักการสำคัญอยู่ที่ต้องทำอย่างสม่ำเสมอและจริงจัง ทำด้วยความสุข ครูต้องเป็นผู้ที่สามารถชี้แนะตั้งคำถามให้นักเรียนได้แก่งคิด อดทนที่จะเห็นนักเรียนได้ลงมือคิด วางแผนปฏิบัติด้วยตนเอง

ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลก (2552, หน้า 22) กล่าวว่าไว้ว่า การจัดการศึกษาสำหรับนักเรียนของศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลกมีหลักการจัดการศึกษาที่คล้ายคลึงกับเด็กปกติแต่แตกต่างในเรื่องจุดมุ่งหมายของการสอน วิธีสอนและเทคนิคการสอน รวมทั้งการกำหนดเนื้อหาวิชาความรู้และเวลาเรียน โดยให้มีความเหมาะสมตามความบกพร่องของนักเรียนประกอบด้วย 5 ทักษะหลัก ดังนี้

1. ทักษะกล้ามเนื้อมัดใหญ่
2. ทักษะกล้ามเนื้อมัดเล็ก
3. ทักษะการรับรู้และเข้าใจภาษา
4. ทักษะการช่วยเหลือตนเอง
5. ทักษะทางวิชาการ

ในบางกลุ่มของความบกพร่องจะมีทักษะที่จำเป็นเพิ่มเติม เช่น กลุ่มเด็กบกพร่องร่างกาย ต้องเพิ่มเติมทักษะการใช้กายอุปกรณ์ เป็นต้น

การจัดชั้นเรียนตามความสามารถของนักเรียน แบ่งเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการเห็น
2. กลุ่มนักเรียนที่มีความบกพร่องทางร่างกายสุขภาพ
3. กลุ่มนักเรียนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาและมีปัญหาทางการเรียนรู้
4. กลุ่มนักเรียนที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์ และออทิสติก
5. กลุ่มนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินและบกพร่องทางการพูดและภาษา

มีการจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลและแผนการสอนรายบุคคล การจัดการกิจกรรมการเรียนการสอน การผลิตสื่อนวัตกรรม การวัดและประเมินผลทักษะพัฒนาการของนักเรียนตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล มีการจัดสภาพห้องเรียนและบรรยากาศที่เอื้อการเรียนรู้และจัดครูให้สอนตรงตามวุฒิและความชำนาญ

สรุปได้ว่า ด้านการจัดการเรียนการสอน หมายถึง กระบวนการที่ครูถ่ายทอดความรู้ ความคิด ประสบการณ์ให้กับนักเรียน เพื่อให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ การจัดกิจกรรม ที่สนับสนุนการเรียนการสอน การเสริมสร้างประสบการณ์เรียนรู้ให้แก่นักเรียน รวมทั้งการกำหนดเนื้อหาวิชา ความรู้และเวลาเรียน ได้แก่ ความเหมาะสมของแนวทางการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มกับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ การจัดชั้นเรียนตามความสามารถของนักเรียนแต่ละกลุ่ม การจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล และแผนการสอนรายบุคคล การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การผลิตสื่อนวัตกรรม การวัดและประเมินผลทักษะพัฒนาการของนักเรียน และการฝึกอาชีพนักเรียน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน การจัดสภาพห้องเรียนและบรรยากาศที่เอื้อการเรียนรู้ การจัดครูให้สอนตรงตามวุฒิและความชำนาญ

2.2 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม การมีบรรยากาศในสถานศึกษาที่ดีเป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้การเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลถึงความเจริญงอกงามทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญาของนักเรียน

สุชาติ วงศ์ยงศิลป์ (2549, หน้า 22) กล่าวถึงการจัดสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา ควรจัดให้เหมาะสมและที่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของเด็กในการจัดการเรียนการสอนของครู ทั้งในด้านของควมมีระเบียบเรียบร้อยของห้องเรียน ความสะอาดของห้องเรียน ห้องน้ำ โรงอาหาร ร้านค้า ที่พักผ่อน การตกแต่งสถานที่และสภาพความปลอดภัย ความสะอาดของเก้าอี้ วัสดุอุปกรณ์ ในการจัดสถานที่สำหรับพักผ่อนภายในโรงเรียนก็เป็นสิ่งสำคัญ (วิจิตร วรุตบางกูร, 2525, หน้า 2) การตกแต่งอาคารสถานที่และบริเวณให้สวยงาม มีส่วนเกื้อกูลต่อการเรียนรู้ของเด็กให้เกิด ความสดชื่นมีความรักและภูมิใจในโรงเรียน

สมคิด จูทอง (2528, หน้า 41 อ้างอิงใน รั้งสรรพค์ จันทรเจเนจบ, 2551, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของอาคารสถานที่ว่า หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน การใช้อาคาร สถานที่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด การควบคุมดูแล การบำรุงรักษา การพัฒนาอาคารต่าง ๆ การจัด บริเวณโรงเรียนให้อยู่ในสภาพที่สวยงาม เหมาะสมกับสภาพการใช้งานอยู่เสมอ การรักษาความ สะอาด ความคงทนแข็งแรง ความปลอดภัย และสามารถสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ

ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลก (2552, หน้า 29) ได้กล่าวถึงการจัดอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมว่า ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลกเป็นสถานศึกษาที่มีนักเรียน ทุกประเภทความพิการ ซึ่งมีความต้องการด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน การจัดอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม จึงควรจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน และส่งเสริมพัฒนาการของนักเรียนดีขึ้นด้วย เช่น จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปยัง สถานที่ต่างๆภายในสถานศึกษา ได้แก่ ทางลาด หรือลิฟท์สำหรับนักเรียนที่ความบกพร่องทาง ร่างกายและสุขภาพ จัดให้มีราวจับสำหรับเด็กบกพร่องทางการเห็น จัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย และเหมาะสมกับนักเรียนความบกพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์ สมารถยืน ไม่อยู่นิ่ง ออกัสติก เช่น ห้องเรียนมีพื้นที่มีเบาะรองรับ มีเครื่องเล่นและอุปกรณ์สำหรับออกกำลังกาย เป็นต้น

สรุปว่าด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง อาคารเรียน ซึ่งประกอบด้วย ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด ห้องน้ำ ห้องส้วม อาคารประกอบ เช่น โรงอาหาร โรงหุงต้ม โรงอาบน้ำนักเรียน หอพักนักเรียน สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นที่พักผ่อน หย่อนใจ สถานที่เล่นกีฬา และสุขลักษณะของสภาพแวดล้อม การจัดสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน สถานศึกษาในฐานะที่เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังคม จัดตั้งขึ้นด้วยความต้องการของคนในสังคมโดยความร่วมมือของประชาชน ดังนั้น สถานศึกษา จึงเป็นสถานที่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี ทั้งในแง่การให้บริการและรับ บริการจากชุมชน

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2540, หน้า 71) กล่าวไว้ว่า ปัจจุบันการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนช่วยในการพัฒนาโรงเรียน ไม่ว่าจะ เป็นด้านอาคารสถานที่ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน จะเห็นได้ว่า แนวคิดหลักของการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนตามหลักสูตรที่กำลังใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้มุ่งเน้นให้ใช้แหล่งวิทยาการ สถาน ประกอบการและสถานประกอบอาชีพของชุมชนมาเสริมการเรียนรู้ในโรงเรียน ดังนั้นสถานศึกษา กับชุมชนจึงจำเป็นต้องมีความร่วมมือและมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

วิธีสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนโดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ (วิไลวรรณ วิทย์โรจน์ 2525, หน้า 22 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง 2542, หน้า 62)

#### 1. การนำโรงเรียนออกสู่ชุมชน อาจใช้วิธีการดังนี้

- 1.1 เสนอรายงานให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษา
- 1.2 สร้างความเชื่อถือและความมั่นใจตลอดจนความนิยมในโรงเรียนให้เกิดขึ้นในหมู่ ประชาชน
- 1.3 ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้าใจในความสำคัญของการศึกษา
- 1.4 ส่งเสริมให้ครูและผู้บริหารมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันยิ่งขึ้น สนับสนุนให้ครู ออกเยี่ยมผู้ปกครอง
- 1.5 พาเด็กออกไปศึกษานอกสถานที่
- 1.6 สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างบ้านกับสถานศึกษา
- 1.7 ประเมินความต้องการของผู้ปกครองในท้องถิ่นเกี่ยวกับการศึกษา
- 1.8 แก้วไข บัดเป่า และคลีคลายข้อข้องใจในสิ่งที่ทำให้ประชาชนเข้าใจผิด เพื่อช่วยให้ประชาชนมองสถานศึกษาในแง่ดี
- 1.9 นำนักเรียนออกสำรวจชุมชนที่นักเรียนตั้งอยู่เพื่อจะได้รับทราบปัญหา และความต้องการ

## 2. การนำชุมชนมาสู่โรงเรียน

2.1 โรงเรียนควรรื้อใช้แหล่งวิชาในชุมชนให้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน ซึ่งครูอาจใช้แหล่งวิชาดังนี้

2.1.1 ผู้ปกครองเด็กให้ความช่วยเหลือในการเป็นวิทยากร

2.1.2 ผู้เชี่ยวชาญในอาชีพเฉพาะอย่างมาให้ความรู้และแนะนำแก่เด็ก

2.1.3 คณะกรรมการสภาตำบลอาจให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการในท้องถิ่น

2.2 วิธีการอื่น ๆ ในการนำชุมชนมาสู่โรงเรียนนอกเหนือจากแหล่งวิชาในชุมชน มีดังนี้

2.2.1 จัดงานประจำปีแล้วเชิญผู้ปกครองและประชาชนมาร่วมงาน

2.2.2 จัดนิทรรศการแสดงผลงานของสถานศึกษา

2.2.3 จัดการแสดงละครหรือการแข่งขันกีฬา

2.2.4 จัดตั้งสมาคมผู้ปกครองและครู

2.2.5 เชิญประชาชนที่สนใจเป็นคณะกรรมการสถานศึกษา

จากแนวคิดต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าสถานศึกษากับชุมชนมีความสัมพันธ์ที่แยกออกจากกันไม่ได้ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจและการปฏิบัติในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

งานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนนั้นมีความสำคัญ เนื่องจากสถานศึกษาย่อมสัมพันธ์กับชุมชน เพราะผู้เรียนในสถานศึกษามาจากครอบครัวที่อยู่ในชุมชน สถานศึกษาให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนหรือจัดการศึกษา ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ยังได้กำหนดให้สถานศึกษามีความสัมพันธ์กับชุมชนด้วย ซึ่งกำหนดไว้หลายมาตราด้วยกัน ตัวอย่างเช่น ในหมวด 4 แนวการจัดการศึกษา มาตรา 29 กล่าวว่า "ให้สถานศึกษาร่วมกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันทางสังคมอื่น ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนโดยจัดกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีการจัดการศึกษาอบรม มีการแสวงหาความรู้ข้อมูล ข่าวสาร และรู้จักเลือกสรรภูมิปัญญาและวิทยาการต่างๆ เพื่อพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ รวมทั้งหาวิธีการสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลง ประสพการณ์การพัฒนาระหว่างชุมชน"

ในหมวด 8 ทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา มาตรา 58 กล่าวว่า "ให้มีการระดม ทรัพยากรและการลงทุนด้านงบประมาณ การเงิน และทรัพย์สิน ทั้งจากรัฐ องค์กรปกครองท้องถิ่น บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชนเอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถาน ประกอบการ สถาบันสังคมอื่นและต่างประเทศมาใช้จัดการศึกษา การบริหารสถานศึกษาด้านการ สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

มงคล รุณธาตุ (2542, หน้า 54) กล่าวว่า สถานศึกษาดำเนินงานในการสร้างความสัมพันธ์ กับชุมชนได้หลากหลายดังนี้

1. การสอนให้นักเรียนนำความรู้ไปใช้ในครอบครัวและชุมชน เช่น การละเว้นยาเสพติด การปลูกผักปลอดสารพิษ การปลูกป่ารักษาธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ฯลฯ เนื้อหาวิชาเหล่านี้เมื่อนักเรียนเรียนในศูนย์การศึกษาพิเศษแล้วจะย้าให้ผู้เรียนนำไปใช้ในครอบครัวและชุมชน และติดต่อประสานงานกับผู้ปกครองให้อบรมดูแลว่าผู้เรียนว่านำความรู้ไปใช้หรือไม่อย่างไรอีกด้วย

2. สถานศึกษาขอความร่วมมือจากชุมชน ซึ่งจะขอความร่วมมือจากชุมชนในด้านต่างๆ

2.1 ขอความร่วมมือในด้านการเป็นวิทยากร หรือเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ ในชุมชนมี ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ศิลปินพื้นบ้าน ช่างทอผ้า ช่างจักสาน ช่างแกะสลัก ช่างปั้น และช่างตัดผม ซึ่งจะเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้อย่างยิ่ง สามารถดำเนินการได้โดยเชิญมาเป็นวิทยากรหรือให้ผู้เรียนไปศึกษา ไปฝึกงานกับภูมิปัญญาท้องถิ่นเหล่านี้

2.2 ขอความร่วมมือในด้านทุนทรัพย์ วัสดุครุภัณฑ์จากชุมชน เช่น ขอบริจาคเงินจาก ธนาคาร บริษัทห้างร้าน ในชุมชนเพื่อนำมาใช้จ่ายในสถานศึกษา หรือเป็นเงินทุนสำหรับผู้เรียนที่ ยากจน ขอบริจาคหนังสือเครื่องเขียนจากสำนักพิมพ์ โรงพิมพ์ ร้านจำหน่ายเครื่องเขียนแบบเรียน ขอบริจาคข้าวสาร ผัก ผลไม้ ไข่ไก่ จากประชาชนในชุมชนเพื่อนำมาทำอาหารกลางวันแก่ผู้เรียนใน สถานศึกษา เป็นต้น

2.3 สถานศึกษาให้ความช่วยเหลือหรือบริการชุมชน อาจจะทำดำเนินการได้หลากหลาย เช่น จัดให้มีการสอนหรือฝึกอบรมเกี่ยวกับวิชาชีพให้กับประชาชนในชุมชน ให้ความช่วยเหลือใน ด้านความรู้และเผยแพร่ความรู้ใหม่ๆแก่ประชาชนในชุมชน เช่น ความรู้เกี่ยวกับอาหาร ยารักษาโรค การรักษาโรคแบบธรรมชาติบำบัด อันตรรายจากยาฆ่าแมลงในผักผลไม้ การเกษตรทฤษฎีใหม่ เกษตรกรรมทางเลือก เป็นต้น จัดบริการข้าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น สถานศึกษาทำหออกระจายข้าว แล้วถ่ายทอดเสียงจากรายการวิทยุที่เป็นความรู้เพื่อประชาชน จะได้นำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ หรืออ่านข้าวสารความรู้เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพอนามัย เป็นต้น



3. การเป็นผู้นำและให้ความร่วมมือในการพัฒนาชุมชน สถานศึกษาจะดำเนินการได้ โดยจัดโครงการพัฒนาชุมชน โดยชุมชนสนับสนุนด้านบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ เช่น ชุดลอก คูคลองที่ตื่นเขิน ชุดคุ้บระบายน้ำ ซ่อมสร้างถนนเข้าหมู่บ้าน ทำความสะอาดวัดและตลาด เป็นต้น
4. บริการเกี่ยวกับอาคารสถานที่ของสถานศึกษาแก่ประชาชนในชุมชน เช่น ให้ประชาชน ในชุมชนใช้หอประชุม ใช้ห้องสมุด ใช้โรงอาหารและใช้สนามกีฬา เป็นต้น
5. การออกเยี่ยมเยียนผู้ปกครองและผู้เรียนตามบ้าน เช่น เมื่อผู้เรียนเจ็บป่วยหรือผู้สอน ไปแนะนำผู้เรียนทำแปลงเกษตรที่บ้าน การเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน เช่น ร่วมงานการทอดกฐิน ร่วมงานมงคลในชุมชน เป็นต้น
6. การประชาสัมพันธ์สถานศึกษา เช่น จัดให้มีสื่อ สิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม ของสถานศึกษา อาจทำในรูปของจดหมายข่าว วารสาร จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อสอบถามหรือให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อสถานศึกษา
7. การเชิญผู้ปกครองและประชาชนในชุมชนมาประชุม เช่น ในวันปฐมนิเทศนักเรียน วันเปิดเรียนในภาคเรียนแรกของปีการศึกษา เป็นต้น
8. การรายงานผลการเรียนและอื่นๆให้ผู้ปกครองทราบ เช่น การรายงานเป็นประจำวัน หรือการทำสมุดพกประจำตัวนักเรียน ซึ่งจะมีทั้งผลการเรียน ความประพฤติ สุขภาพ และอื่นๆ
9. การใช้ทรัพยากรท้องถิ่นในงานวิชาการ  
ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลก(2552, หน้า 35) ได้กล่าวถึงการส่งเสริม ความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชน ดังนี้
1. ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ฯ มีการเชิญชุมชนเข้าร่วมงาน เช่น นักวิชาชีพ โรงพยาบาลพุทธชินราช อาจารย์คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้ปกครอง เป็นต้น
2. นำนักเรียนไปร่วมกิจกรรมต่างๆของชุมชน เช่น วันเด็ก วันคนพิการ เป็นต้น
3. การประชาสัมพันธ์ เช่น จัดให้มีแผ่นพับเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ จัดรายการวิทยุและ ทางเวปไซด์ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อสอบถาม หรือให้ความ สะดวกแก่ผู้มาติดต่อ
4. บริการเกี่ยวกับอาคารสถานที่ของศูนย์ฯให้แก่ประชาชนในชุมชน เช่น ห้องประชุม ห้องสมุด เป็นต้น
5. เป็นวิทยากรในเรื่องการจัดการศึกษาพิเศษและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการให้กับชุมชน และโรงเรียนจัดการเรียนร่วม
6. ออกเยี่ยมบ้านนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ

7. ขอความร่วมมือชุมชนในเรื่องทุนทรัพย์ เช่น บริจาคเงิน สิ่งของ อุปกรณ์การเรียน การสอนและเลี้ยงอาหารนักเรียน เป็นต้น

8. ร่วมมือกับชุมชนในการฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กพิการ

สรุปได้ว่า ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน หมายถึง การส่งเสริมช่องทางในการติดต่อ ประสานงานความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับชุมชนโดยรอบโรงเรียน องค์กรต่างๆทั้งภาครัฐและ เอกชน เพื่อให้ชุมชนเข้ามามีบทบาทหรือส่งเสริมทางการศึกษา เช่น การบริจาค การเลี้ยงอาหาร นักเรียน การรวมกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น

2.4 ด้านการให้บริการ สถานศึกษาสามารถจัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้ หลากหลายวิธี ดังนี้

2.4.1 จัดเรื่องสวัสดิการ บริการนักเรียนในระดับของตนให้เหมาะสม

2.4.2 จัดและดูแลการบริการอาหารกลางวัน อาหารเสริมและอาหารว่าง ที่สะอาดและถูกสุขลักษณะให้นักเรียน

2.4.3 จัดและดูแลเรื่องน้ำดื่ม น้ำใช้ให้พอเพียง สะอาดปลอดภัย

2.4.4 ดูแลรักษาความสะอาดห้องปฐมพยาบาล จัดยาสามัญประจำบ้าน ให้มีประจำตัว จัดผู้ดูแลนักเรียนที่เจ็บป่วยและนำส่งโรงพยาบาลในกรณีที่เป็น

2.4.5 จัดทำบัญชีนักเรียนที่ป่วย โดยทำสถิติประจำเดือน

2.4.6 จัดทำข้อมูลนักเรียนที่ป่วยโดยประสานงานกับครูประจำชั้น ผู้ปกครอง

2.4.7 ดูแลห้องน้ำ ห้องส้วมให้อยู่ในสภาพที่สะอาดอยู่เสมอ

2.4.8 ดูแลสถานที่บริเวณทั่วไป และเครื่องเล่นในโรงเรียนให้อยู่ในสภาพดี สะอาด ปลอดภัย

2.4.9. จัดเวรอาคารสถานที่ เวรรถ เพื่อดูแลความปลอดภัยให้นักเรียน

ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลก (2552, หน้า 41) กล่าวถึงด้านการให้บริการ นักเรียนว่ามีการให้บริการนักเรียนคล้ายกับโรงเรียนปกติแต่มีให้บริการที่เพิ่มเติม คือ การบริการ หอพักสำหรับนักเรียนและผู้ปกครองพร้อมอาหารทุกมื้อ ค่าเสื้อผ้าตามความจำเป็น เครื่องใช้ส่วนตัว เช่น ผงซักฟอก สบู่ ยาสีฟัน เป็นต้น โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย รวมทั้งการดูแลนักเรียนของครู หอพักและครูประจำชั้น

สรุปว่า ด้านการให้บริการ หมายถึง การดูแลและให้บริการต่างๆกับนักเรียนในโรงเรียน ได้แก่ การจัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน การดูแลสุขภาพอนามัยนักเรียน การให้บริการ ด้านโภชนาการ เสื้อผ้า และเครื่องใช้ต่างๆ รวมทั้งการดูแลนักเรียนของครูหอพักและครูประจำชั้น

2.5 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษา เพ็ญศรี สมร่วง (2550, หน้า 6) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ดังนี้

1. การอบรมเลี้ยงดูในฐานะของผู้ปกครอง คือ ความรับผิดชอบพื้นฐานของครอบครัว ได้แก่ การจัดสภาพบ้าน สุขภาพ โภชนาการ เครื่องนุ่งห่ม ความปลอดภัย ทักษะของผู้ปกครอง ในการดูแลเด็ก

2. การสื่อสาร คือ ความรับผิดชอบของทางสถานศึกษา ได้แก่ การสื่อสารจากบ้าน สู่วิทยาลัยและจากโรงเรียนสู่บ้าน

3. การมีส่วนร่วมทำงานของสถานศึกษาที่สามารถทำได้ เช่น ร่วมระดมทุน จัดกีฬา จัดโครงการต่างๆ มอบทุน หรือประสานหน่วยงานในการระดมทุนทางการศึกษา

4. การเรียนรู้ที่บ้าน คือ จัดสภาพบ้านให้เป็นแหล่งเรียนรู้

5. การตัดสินใจ คือ การตัดสินใจในการเป็นผู้นำในการทำงานกับทางโรงเรียน เช่น สมาคมผู้ปกครองและครู

6. การมีส่วนร่วมกับชุมชน คือ การเชื่อมโยงชุมชนให้มาช่วยเหลือสถานศึกษา นักเรียน และครอบครัว หรือการเชื่อมโยงสถานศึกษาให้ไปช่วยชุมชน

สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ (2552, หน้า 47) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาสำหรับผู้ปกครองเด็กพิเศษ โดยผู้ปกครองควรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตัวเมื่อนำเด็กมารับการบริการที่ศูนย์การศึกษา ดังนี้

1. ฝึกเด็กในเรื่องกิจวัตรประจำวัน การช่วยเหลือตนเองพื้นฐานก่อน เช่นการแต่งกาย การทานอาหาร การล้างหน้าแปรงฟัน การเข้าห้องน้ำและการบอกความต้องการ ฯลฯ

2. ฝึกให้เด็กมีระเบียบวินัย โดยการฝึกให้เด็กทำตามคำสั่ง ให้ทำงานจนเสร็จจึงจะได้ทำกิจกรรมใหม่และใช้วิธีการฝึกอย่างสม่ำเสมอ

3. ฝึกให้เด็กรู้จักระเบียบของสังคม พาเด็กออกสังคม ไปในสถานที่ต่างๆ และใช้โอกาสนั้นสอนลูก เช่น ฝึกการรอคอย การเข้าแถวซื้อของ ไม่ส่งเสียงดังในที่สาธารณะ ฯลฯ

4. ให้ความรัก ความอบอุ่นแก่ลูก เช่นเดียวกับลูกคนอื่นๆ

5. สังเกตพฤติกรรมลูกที่ยังเป็นปัญหา และรีบหาทางแก้ไข

6. พาลูกไปที่สถานศึกษาเพื่อการสร้างความรู้ความคุ้นเคย

7. รับทราบนโยบายของสถานศึกษาและต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

8. จัดเตรียมอุปกรณ์การเรียนให้พร้อม

9. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับเด็กกับทางสถานศึกษา เพื่อจะได้เป็นประโยชน์สำหรับครูในการดูแลเด็กต่อไป

10. การให้ข้อมูลไม่ควรขายหรือกลัวทางสถานศึกษาจะไม่รับ หรือรังเกียจ ไม่จับผิด หรือสร้างความกดดันกับครูผู้สอนมากเกินไป

11. พยายามเป็นผู้ที่เสนอตัวแสดงความช่วยเหลือและแสดงน้ำใจกับครูผู้สอนหาทางร่วมกิจกรรมและอาสาสมัครในกรณีที่ทางสถานศึกษาต้องการ

12. ร่วมวางแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลกับทีมสหวิทยาการ

ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพิษณุโลก (2552, หน้า 43) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษา โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการวางแผนการจัดการศึกษาและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของนักเรียน เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองให้ผู้ปกครองสนับสนุนทรัพยากรการเงิน วัสดุอุปกรณ์ในการจัดการศึกษา และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจการของศูนย์ฯ ผลิตกายอุปกรณ์สำหรับนักเรียน รวมถึงการดูแลรักษาความสะอาดของอาคารเรียนและหอพัก

สรุปว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา หมายถึง ผู้ปกครองนักเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนของบุตรหลานตนเอง ได้แก่ การส่งเสริมพัฒนาการ การเข้าร่วมกิจกรรม การสนับสนุนทรัพยากร การให้คำแนะนำ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจการของสถานศึกษา

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและการจัดการ

คำว่า “Management” อาจแปลว่า การจัดการหรือการบริหารหรือการบริหารจัดการก็ได้ ซึ่งในหนังสือองค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์ โดย รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545, หน้า 18-19) ได้รวบรวม ความหมายของการบริหารจะใช้ในการบริหารระดับสูงโดยเน้นที่การกำหนดนโยบายสำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูงเป็นค่านิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ หรือใช้ในหน่วยงานราชการ ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐ หรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร (Schermerhorn, 1999, p. 2) การบริหารกลุ่มของกิจกรรมประกอบด้วย การวางแผนการจัดองค์กร การสั่งการ หรือการอำนาจและการควบคุม ซึ่งมักจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร (6 M's) เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มี 4 ประการ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การวางแผนเป็นสะพานเชื่อมระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคตซึ่งทำได้โดยการให้บรรลุเป้าหมายผลลัพธ์ที่ต้องการ การวางแผนจึงต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่ประสิทธิภาพ แม้ว่าพื้นฐานของการจัดการโดยทั่วไปเป็นงานของผู้บริหารการวางแผนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติตามกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จและการประเมินกลยุทธ์ เพราะว่า การจัดการองค์กร การจูงใจ การจัดบุคคลเข้าทำงาน และกิจกรรมควบคุม ขึ้นกับการวางแผน กระบวนการวางแผนจะต้องประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กรการวางแผนจะช่วยให้องค์กรกำหนดข้อดีจากโอกาสภายนอกและทำให้เกิดผลกระทบจากอุปสรรคภายนอกต่ำสุด โดยต้องมองเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบันเพื่อคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การวางแผน ประกอบด้วย การพัฒนาภารกิจ (Mission) การคาดคะเนเหตุการณ์ปัจจุบัน เหตุการณ์อนาคตและแนวโน้มการกำหนดวัตถุประสงค์และการเลือกกลยุทธ์ที่ใช้การวางแผนจะช่วยให้ธุรกิจปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงของตลาดสามารถกำหนดเป้าหมายได้ การบริหารเชิงกลยุทธ์นั้นต้องการให้องค์กรติดตามในลักษณะเชิงรุก (Proactive) มากกว่าที่จะเป็นเชิงรับ (Reactive) องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องควบคุมอนาคตขององค์กรมากกว่าที่จะรอรับผลจากอิทธิพลสภาพแวดล้อมภายนอกและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การตัดสินใจ (Decision Making) ถือเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน การปรับตัวเป็นสิ่งจำเป็นเพราะว่ามีการเปลี่ยนแปลงของตลาด เศรษฐกิจ และคู่แข่งทั่วโลก จุดเริ่มต้นของความสำเร็จที่ดีของธุรกิจคือการวางแผนที่เหมาะสม เห็นผลได้จริง ยืดหยุ่น และมีประสิทธิผล

2. การจัดการองค์กร (Organizing) จุดมุ่งหมายของการจัดการองค์กรคือ การใช้ความพยายามทุกกรณีโดยการกำหนดงานและความสำคัญของอำนาจหน้าที่ การจัดการองค์กรหมายถึง การพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำและผู้ที่จะทำรายงานมีตัวอย่างในประวัติศาสตร์ของธุรกิจที่มีการจัดองค์กรที่ดี สามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันและสามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นได้ ธุรกิจที่มีการจัดองค์กรที่ดีสามารถจูงใจผู้บริหารและพนักงานให้มองเห็นความสำคัญของความสำเร็จขององค์กรการกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน (Work Specialization) โดยการแบ่งงานประกอบด้วยงานที่กำหนดออกมาเป็นแผนก การจัดแผนก และการมอบอำนาจหน้าที่ (Delegating Authority) การแบ่งแยกงานออกเป็นงานย่อยตามการพัฒนารายละเอียดของงาน (Job Description) และคุณสมบัติของงาน (Job Specification) เครื่องมือเหล่านี้มีความชัดเจนสำหรับผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งต้องการทราบลักษณะของงานการกำหนดแผนกในโครงสร้างขององค์กร (Organization Structure) ขนาดของการควบคุม (Span of Control) และสายการบังคับบัญชา (Chain of Command) การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ต้องการการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างเพราะตำแหน่งใหม่ๆ ที่สร้างขึ้นหรือลดลงหรือรวมกัน โครงสร้างองค์กรจะต้องระบุถึงวิธีการใช้ทรัพยากรและวิธีการซึ่งวัตถุประสงค์มีการกำหนดขึ้นในธุรกิจ การสนับสนุนทรัพยากรและกำหนดวัตถุประสงค์ตามสภาพทางภูมิศาสตร์จะมีความแตกต่างจากโครงสร้างด้านผลิตภัณฑ์หรือลูกค้ารูปแบบทั่วไปของการจัดแผนก คือ ตามหน้าที่ (Functional) ตามฝ่าย (Divisional) ตามหน่วยธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Strategic business unit) และด้านเมทริกซ์ (Matrix)

3. การนำหรือการสั่งการ (Leading/Directing) เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์กรทำงานร่วมกันได้ด้วยวิธีการต่างๆ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่ซับซ้อนและเข้าใจถ่องแท้ได้ยาก การนำหรือการสั่งการจึงต้องใช้ความสามารถหลายเรื่องควบคู่กันไป อาทิ ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร การจูงใจ การติดต่อสื่อสารในองค์กร และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น หน้าที่ในการนำหรือสั่งการนี้ มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าหน้าที่อื่น ผู้บริหารต้องแสดงบทบาทของผู้สั่งการอย่างมีคุณภาพ ถ้าไม่เช่นนั้น แผนงานที่วางไว้ตลอดจนทรัพยากรที่จัดเตรียมไว้อาจไม่เกิดประสิทธิผล ถ้าผู้บริหารดำเนินกิจกรรมด้านการสั่งการไม่ดีพอ ดังนั้น การสั่งการจึงเป็นเรื่องของความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์ และความสามารถที่จะชักจูงให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติงานไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้องค์กรประสบความสำเร็จตามต้องการ

4. การควบคุม (Controlling) การใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร ถือเป็นกระบวนการตรวจสอบ หรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ ของพนักงาน เพื่อรักษาให้องค์กรดำเนินไปในทิศทางสู่เป้าหมายอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ในระยะเวลาที่กำหนดไว้ องค์กรหรือธุรกิจที่ประสบความสำเร็จล้มเหลวอาจเกิดจากการขาดการควบคุม หรือมีการควบคุมที่ไร้ประสิทธิภาพ และหลายแห่งเกิดจากความไม่ใส่ใจในเรื่องของการควบคุม ละเลยเพิกเฉย หรือในทางกลับกันคือมีการควบคุมมากเกินไปจนเกิดความผิดพลาดขององค์กรเอง การควบคุมจึงเป็นหน้าที่หลักทางการบริหารที่มีความสำคัญ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการทางการบริหาร

ความหมายของการจัดการ (Management) คือ ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่างๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร (Robbins and DeCenzo, 2004, p. 6) ซึ่งตามความหมายนี้องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ได้แก่ ขบวนการ (process) ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ขบวนการ (process) ในความหมายของการจัดการนี้หมายถึงหน้าที่ต่างๆ ด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำองค์กร และการควบคุม ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) เป็นเรื่องเกี่ยวกับลักษณะของการจัดการ โดยประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานอย่างถูกวิธี เป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (inputs) กับผลผลิต (outputs) ถ้าหากว่าเราสามารถทำงานได้ผลผลิตมากกว่าในขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยกว่าหรือเท่ากัน ก็หมายความว่าเราทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งปัจจัยนำเข้าในการจัดการก็คือทรัพยากรขององค์กร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร และทุน ทรัพยากรเหล่านี้มีจำกัด และเป็นต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นการจัดการที่ดีจึงต้องพยายามทำให้มีการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และให้เกิดผลผลิตมากที่สุด ประสิทธิผล (effectiveness)

ประสิทธิผลในการจัดการ หมายถึง การทำได้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การจัดการที่มีเพียงประสิทธิภาพนั้นยังไม่เพียงพอต้องคำนึงว่า ผลผลิตนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ตัวอย่างเช่น สถาบันศึกษาที่ผลิตผู้สำเร็จการศึกษาพร้อมกันทีละมากๆ หากไม่คำนึงถึงคุณภาพการศึกษาก็อาจจะได้แต่ประสิทธิภาพ คือ ใช้ทรัพยากรในการผลิตหรือต้นทุนต่อผู้เรียนต่ำ แต่อาจจะไม่ได้ประสิทธิผลในการศึกษา เป็นต้น และในทางกลับกันหากทำงานที่ได้ประสิทธิผลอย่างเดียวก็ไม่ได้ ต้องคำนึงถึงต้นทุนและความมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น บริษัท Hewlett-Packard อาจจะทำตลาดหมึกสีสำหรับเครื่อง Laser printer ที่มีสีเหมือนจริงและทนนานมากกว่าเดิมได้แต่ต้องใช้เวลา แรงงาน และวัตถุดิบที่สูงขึ้นมาก ทางด้านประสิทธิผลออกมาดี แต่นับว่าไม่มีประสิทธิภาพ เพราะต้นทุนรวมสูงขึ้นมาก เป็นต้น

ในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นต้องอาศัยความเข้าใจ ในสาขาวิชาอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านมนุษยศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ปรัชญา การเมือง จิตวิทยา และสังคมศาสตร์ เพื่อให้เข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ความได้เปรียบในการแข่งขัน การค้าเสรี ความขัดแย้ง การใช้อำนาจ และความสัมพันธ์ของมนุษย์ในสังคม

การจัดองค์การเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดโครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาว่า การที่จะทำได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น ต้องมีงานอะไรบ้างและงานแต่ละอย่างจะสามารถจัดแบ่งกลุ่มงานได้อย่างไร มีใครบ้างเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานนั้นและมีการรายงานบังคับบัญชาตามลำดับชั้นอย่างไร ใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ การโน้มนำพนักงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการให้พนักงานทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งต้องใช้องค์การ ประสานงาน การติดต่อสื่อสารที่ดี การจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ลดความขัดแย้ง อคติ และความตึงเครียดในองค์การ การควบคุม เมื่อองค์การมีเป้าหมายและได้มีการวางแผนแล้วก็ทำการจัดโครงสร้างองค์การ ว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรม และสร้างแรงจูงใจให้ทำงาน และเพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งต่างๆจะดำเนินไปตามที่ควรจะเป็น ผู้บริหารก็ต้องมีการควบคุม ติดตามผลการปฏิบัติการ และเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ บทบาทของการจัดการ (Managerial roles)

เมื่อกล่าวถึงหน้าที่ที่ เกี่ยวกับการจัดการในองค์การมักมุ่งไปที่หน้าที่ต่างๆในขบวนการจัดการ 4 ประการ (การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำ และการควบคุม) ดังที่กล่าวข้างต้น ซึ่งผู้บริหารแต่ละคนให้ความสำคัญและเวลาในการทำหน้าที่การจัดการเหล่านี้แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังขึ้นกับลักษณะการดำเนินงานขององค์การที่แตกต่างกันด้วย (เช่น มีลักษณะการดำเนินงานเป็นองค์การที่แสวงหากำไรหรือองค์การที่ไม่แสวงหากำไร) ระดับของผู้บริหารที่ต่างกัน (ระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง) และขนาดขององค์การที่ต่างกัน ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารที่อยู่ในระดับบริหารที่แตกต่างกันจะให้เวลาในการทำกิจกรรมของแต่ละหน้าที่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาถึงกิจกรรมของผู้บริหารในองค์การ

คีวีวรรณ เสรีรัตน์ (2545, หน้า 18-19) ได้ให้ความหมายของการจัดการว่าควรจะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบายซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business management)

สรุปความหมายของคำว่า การจัดการ (Management) คือ ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่างๆ สำเร็จลงได้อย่าง มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์การ



การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ (Certo, 2000, p. 55) หรือจะเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ คำว่าการบริหารและการจัดการมีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ดี ตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2543, หน้า.3)

กระบวนการการบริหารจัดการ (Management Process) หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งกระบวนการการบริหารจัดการนี้ จะสามารถแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวเนื่องกันได้อย่างมีปฏิสัมพันธ์สอดคล้องและต่อเนื่อง การควบคุมเป็นการตรวจตราและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและดำเนินการปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่าจะบรรลุผลลัพธ์ตามต้องการ นอกจากนี้การควบคุมยังเป็นกระบวนการรวบรวมและแสดงถึงข้อมูลย้อนกลับเรื่องของการดำเนินงานในฐานะที่เป็นพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติและการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอีกด้วย (Schermerhorn, 1999, p. 32) อาจกล่าวถึงบทบาทสำคัญของการควบคุมได้ว่าอยู่ที่มาตรฐาน (Standard) การวัดผล (Measurement) การเปรียบเทียบ (Comparison) และการปฏิบัติ (Take Action) โดยการควบคุมจะครอบคลุมดูแลพื้นที่ 4 พื้นที่ใหญ่ๆ ของการบริหาร

### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา**

ความสัมพันธ์ระหว่างปรัชญาการศึกษาและทฤษฎีการศึกษานั้น เป็นสิ่งที่แยกกันไม่ออก โดยทั่วไปปรัชญาการศึกษาจะมุ่งศึกษาวิเคราะห์ปัญหาทางการศึกษา โดยกำหนดหลักการกว้างๆ ส่วนทฤษฎีการศึกษาเป็นการประยุกต์เอาหลักการจากปรัชญาสาขาใดสาขาหนึ่งหรือหลายสาขามาสร้างเป็นทฤษฎีการศึกษาขึ้นเป็นการเฉพาะ (วิจิตร ศรีสอ้าน, ประยูร ศรีประสาธน์ และประจวบจิตร คำจัตุรัส, 2544, หน้า 270) จากการรวบรวมเกี่ยวกับเนื้อหาของทฤษฎีการศึกษาพบว่า ทฤษฎีการศึกษาที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการศึกษาในประเทศไทยประกอบด้วยทฤษฎีทางการศึกษาดังต่อไปนี้

ทฤษฎีการศึกษาพัฒนาชาติ เป็นทฤษฎีการศึกษาที่อาศัยหลักการของปรัชญาการศึกษา สาขาประสบการณ์นิยมเป็นหลัก กลุ่มนักปรัชญาการศึกษาที่ร่วมกันบุกเบิกทฤษฎีนี้ คือ จอห์น ดิวอี้ (John Dewey) วิลเลียม คิลแพทริก (William Kilpatrick) และจอห์น ไชล์ดส์ (John Childs) ทฤษฎีการศึกษาพัฒนาชาติซึ่งได้ชื่อว่า เป็นหนทางก้าวหน้าไปสู่การเปลี่ยนแปลง ทางสังคมและวัฒนธรรม (Progressive Road to Culture) มีหลักการสำคัญ 6 ประการ คือ

1. การศึกษาคือชีวิต ไม่ใช่การเตรียมตัวเพื่อการดำเนินชีวิต หมายความว่า โรงเรียนควร เป็นที่จำลองชีวิตจริงมาให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ทางสังคม เป็นแหล่งจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนมี ประสบการณ์ ได้ฝึกฝนค้นคว้า แก้ปัญหาทดลอง และพัฒนาให้ดีขึ้นเพื่อให้สามารถดำรงตนใน สังคมได้

2. การศึกษาควรจัดให้สอดคล้องกับความสนใจของผู้เรียน โดยถือผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความเจริญงอกงามรอบด้านทั้งด้านอารมณ์ สังคม ร่างกายและจิตใจ

3. การเรียนรู้โดยวิธีการแก้ปัญหา ควรจะได้รับการเน้นมากกว่าการมุ่งสอนเนื้อหาวิชา

4. บทบาทของครูควรจะเป็นที่ปรึกษามากกว่าเป็นผู้กำกับการเรียนการสอนหรือเป็น ผู้ออกคำสั่ง

5. โรงเรียนควรส่งเสริมความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน

6. วิถีชีวิตและค่านิยมประชาธิปไตยควรได้รับการเน้นเป็นพิเศษ

การจัดการศึกษาตามแนวทฤษฎีนี้มีลักษณะดังนี้

1. หลักสูตรเน้นที่ประสบการณ์ของผู้เรียนเป็นหลักสำคัญ และควรเป็นประสบการณ์ ที่สัมพันธ์กับสังคมด้วย เนื้อหาที่ได้รับความสนใจเป็นพิเศษ คือ สังคมศึกษาและภาษาที่ใช้สื่อ ความหมาย นอกจากนั้นมีวิชาทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ที่เน้นหนักทางด้านวิธีการมากกว่า ตัวเนื้อหา เช่น วิธีการทางวิทยาศาสตร์ในการแก้ปัญหาและวิชาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสภาพและ ปัญหาต่าง ๆ ของสังคมก็จะจัดให้มีการสอนด้วย

2. บทบาทของสถานศึกษา ความหมายของสถานศึกษา คือ สถานที่จัดประสบการณ์ การเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะดังที่กำหนด สถานศึกษาจึงเป็นที่จำลองชีวิตจริงมาให้ผู้เรียน ได้ฝึกฝนค้นคว้า แก้ปัญหาทดลอง และพัฒนาให้ดีขึ้น

3. การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ มุ่งให้ผู้เรียนได้ลงมือกระทำ ได้คิด และได้พัฒนา ด้านต่าง ๆ อย่างสอดคล้องกับความพร้อมและความต้องการของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วม ในการเรียน ได้ลงมือปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ได้พัฒนาความคิดและวิธีการในการแสวงหา ความรู้ต่อไป และผู้เรียนควรได้รับการสอนเรื่องหลักการของประชาธิปไตยด้วย

4. บทบาทของผู้สอน ความหมายของผู้สอน คือ ผู้อำนวยการความสะอาด ผู้ช่วยเหลือ ผู้ชี้แนะสร้างสถานการณ์การเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนได้โต้ตอบ เป็นผู้ให้กำลังใจและชักนำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้มากกว่าผู้บอกเนื้อหาวิชา ผู้สอนจะเป็นผู้ชี้แนะ กระตุ้นให้ผู้เรียนได้คิด ได้วินิจฉัย ตัดสินใจเลือกอย่างชาญฉลาด

5. บทบาทของผู้เรียน ความหมายของผู้เรียน คือ ผู้แสวงหาความรู้ด้วยการลงมือค้นคว้า ด้วยตนเองภายใต้การช่วยเหลือของครูผู้สอน ผู้เรียนจึงไม่ใช่ผู้รับความรู้จากผู้สอน แต่เป็นผู้วินิจฉัย ผู้ตัดสินใจเลือกและทำอย่างชาญฉลาด ผู้เรียนจึงต้องเป็นผู้ใฝ่รู้ ค้นคว้า ทดลองพิสูจน์หาความรู้ อยู่ตลอดเวลา ผู้เรียนจึงเป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอน มีส่วนร่วมในบทเรียน

แนวความคิดตามทฤษฎีนี้ในประเทศไทย มีการศึกษาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษาของไทยอย่างแพร่หลาย และถูกนำมาใช้มากภายหลังจากการปฏิรูปการศึกษา เรียกการจัดการศึกษาตามแนวคิดนี้ว่า การศึกษาแบบพัฒนาการ เน้นตัวเด็กและกระบวนการเรียนการสอน เป็นศูนย์กลางของการจัดการศึกษา การจัดการเรียนการสอนตามทฤษฎีนี้เน้นให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ (Experience) เรียนจากการคิด จากการลงมือทำ (Learning by doing) และการแก้ปัญหาด้วยตนเอง

ทฤษฎีการศึกษาสารัตถภาพ เป็นทฤษฎีที่ไม่ได้ผูกติดกับปรัชญาสาขาใดๆ เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาภายหลังทฤษฎีการศึกษาพัฒนาภาพประมาณ 10 ปี โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ การรณรงค์ต่อต้านแนวคิดของพวกพัฒนาภาพ กลุ่มนักปรัชญาและนักการศึกษาที่ร่วมกันบุกเบิกทฤษฎีนี้ คือ วิลเลียม แบกเลย์ (William Baley) ไอแซค แคนเดล (Isaac Kandel) และเฮอ์แมน ฮอร์น (Herman Horne) ทฤษฎีการศึกษาสารัตถภาพซึ่งได้ชื่อว่า เป็นหนทางแห่งการอนุรักษ์วัฒนธรรมของสังคม (Conservative Road to Culture) ยึดถือสิ่งที่เป็นแก่นสารสาระเป็นหลัก ในการจัดการศึกษามีหลักการสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. การศึกษาเป็นงานหนักที่ผู้เรียนจะต้องเอาจริงเอาจัง โดยการเรียนอย่างมีวินัยและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่จึงจะได้ผล
2. ความคิดริเริ่มมาจากครูมากกว่าจากเด็ก ทั้งนี้เพราะครูเป็นผู้ที่มีความรู้และมีประสบการณ์มากกว่า ในขณะที่เดียวกันโดยธรรมชาติของเด็กก็ต้องการการแนะนำและการควบคุมจากผู้ใหญ่ ทฤษฎีการศึกษาสารัตถภาพจึงถือเอาครูเป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอน ตรงข้ามกับทฤษฎีการศึกษาพัฒนาภาพ
3. หัวใจของการศึกษาคือ การจดจำเนื้อหาวิชาที่กำหนด ต่างจากทฤษฎีการศึกษาพัฒนาภาพที่เน้นกระบวนการเรียนรู้

4. โรงเรียนควรมีการรักษาวิธีการดั้งเดิมที่ใช้ระเบียบวินัยและการอบรมทางด้านจิตใจ เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการเรียนรู้ การฝึกการคิด

การจัดการศึกษาตามแนวทฤษฎีนี้มีลักษณะดังนี้

1. หลักสูตรจะเน้นเนื้อหา (Subject Matter) เป็นหลักสำคัญ ได้แก่

1.1 ความรู้พื้นฐาน (Basic Knowledge) เช่น ภาษา คณิตศาสตร์ ประวัติศาสตร์

1.2 เนื้อหาทางด้านศิลปะ ค่านิยม และวัฒนธรรมของสังคม ความรู้พื้นฐานทาง

วิทยาศาสตร์และธรรมชาติ

2. บทบาทของสถานศึกษา ทำหน้าที่อบรม ปลูกฝังและถ่ายทอดสรรพความรู้ และ วัฒนธรรมที่ดั่งงามที่ปรากฏในหลักสูตรให้กับผู้เรียน สถานศึกษาจึงเป็นแบบอย่างของการจำลอง สังคมที่ดีมาให้ผู้เรียนได้สัมผัส ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา

3. การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เรียน มุ่งให้ผู้เรียน จดจำทำความเข้าใจ และซาบซึ้งในสรรพความรู้ทั้งหลายที่บรรจุในหลักสูตร วิธีสอนจึงนิยมใช้การ บรรยาย อภิปรายซักถาม ควบคู่กับการอบรมจิตใจผู้เรียนให้มีระเบียบวินัย

4. บทบาทของผู้สอน เป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอน เป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหา วิธีสอน และการประเมินผล ผู้สอนจึงเป็นผู้นำทางความรู้และเป็นแบบฉบับของคนที่ ผู้เรียนจะต้องยึดถือลอกเลียนแบบและปฏิบัติตาม

5. บทบาทของผู้เรียน ความหมายของผู้เรียน คือ ผู้รับ ผู้ฟัง และผู้ปฏิบัติตามในสิ่งที่ ผู้สอนถ่ายทอดให้เพราะต่อไปผู้เรียนจะต้องถ่ายทอดสรรพความรู้และวัฒนธรรมให้กับคนรุ่นต่อไป จึงต้องซึมซับความรู้และการปฏิบัติตัวจากผู้สอนให้มากที่สุดเพื่อจะได้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อไป

ทฤษฎีการศึกษาสารัตถภาพเน้นเรื่องบทบาทและความสำคัญของครูและเนื้อหาวิชาใน ฐานะเป็นศูนย์กลางของกิจกรรมการศึกษา การจัดการเรียนการสอนตามทฤษฎีนี้จึงเน้นการให้ ผู้เรียนแสวงหาข้อมูล ข้อเท็จจริงและการสรุปกฎเกณฑ์จากข้อมูลข้อเท็จจริงเหล่านั้น โดยครูจะมี บทบาทในการถ่ายทอดความรู้และสาระต่างๆ รวมทั้งคุณธรรมและค่านิยมที่สังคมเห็นว่าดีงามแก่ ผู้เรียน

ทฤษฎีการศึกษานิรันดรภาพเกิดขึ้นมาพร้อมกับทฤษฎีการศึกษาสารัตถภาพ โดยที่มี เป้าหมายเพื่อรองรับต่อต้านทฤษฎีการศึกษาพัฒนาภาพ มีรากฐานความคิดจากปรัชญาสำคัญ 2 สาขา คือ มโนคตินิยมและประจักษ์นิยม ทฤษฎีการศึกษานี้ ได้ชื่อว่าเป็นหนทางที่ย้อนกลับไปสู่ วัฒนธรรมอันดีงามในอดีต (Regressive Road to Culture) ยึดถือแบบอย่างที่ดีงามอันเป็นนิรันดร เป็นหลักการจัดการศึกษา มีหลักการสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วเหมือนกันทุกหนทุกแห่งในโลกนี้ เพราะฉะนั้นการศึกษาจึงควรจะเป็นแบบอย่างเดียวกันสำหรับทุกคน
2. เนื่องจากความมีเหตุผลรู้จักคิด จุดมุ่งหมายสำคัญของการจัดการศึกษาจึงควรจะเน้นการพัฒนาความมีเหตุผลและความรู้จักคิด รู้จักใช้วิธีการแห่งปัญญาเป็นสำคัญ
3. หน้าที่ของการศึกษา คือ การแสวงหาและการนำมาซึ่งความรู้อันเป็นนิรันดรเป็นสากลและไม่เปลี่ยนแปลง
4. การศึกษามีใช่การลอกเลียนแบบของชีวิตแต่เป็นการเตรียมตัวเพื่อการดำรงชีวิต
5. นักเรียนควรได้เรียนรู้วิชาพื้นฐานของวิชาเพื่อจะได้เข้าใจและสามารถเข้าถึงสิ่งซึ่งเป็นสิ่งถาวรของโลก
6. การศึกษาควรจะช่วยให้ผู้เรียนได้เข้าใจลักษณะอันเป็นสากลของมนุษยชาติ  
การจัดการศึกษาตามแนวทฤษฎีนี้มีลักษณะดังนี้
  1. หลักสูตร เนื้อหาวิชาที่จัดให้โรงเรียนตามแนวนิรันดรนิยมทำการสอนมีดังนี้
    - 1.1 วิชาพื้นฐาน คือ 3 R'S ได้แก่ อ่าน (Reading) เขียน (Writing) เลข (Arithmetic) และวิชาศิลปศาสตร์ ได้แก่ ศิลปะในการอ่าน การฟัง การเขียน การพูด การคิด โดยถือเป็นวิชาจำเป็นและบังคับให้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนใช้เป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ต่อไปในทุกสิ่งทุกอย่างในโลก
    - 1.2 เรียนผลงานอมตะของโลก ประมวลมาจากวรรณคดี ประวัติศาสตร์ วิทยาศาสตร์ จากหนังสือชุดอมตะวิทยา (Great Books) ซึ่งจะคัดเลือกผลงานจากอดีตและปัจจุบันประมวลขึ้นเป็นชุด เพื่อใช้เป็นแหล่งค้นคว้าความรู้อันเป็นอมตะของโลก
    - 1.3 สอนศาสนา
  2. บทบาทของสถานศึกษา โรงเรียนจะเสริมสร้างสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดพัฒนาการทางปัญญา เป็นสถานที่ฝึกให้ผู้เรียนได้เรียนรู้วัฒนธรรมที่ดีงาม
    - 2.1 การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดให้นั้นมุ่งพัฒนาสติปัญญาของผู้เรียน การเน้นให้ตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งที่ดีงามที่ได้บรรจุไว้ในหลักสูตร วิธีสอนที่นิยมใช้ คือ การบรรยาย การอภิปราย การทดลองทางวิทยาศาสตร์ เป็นต้น นอกจากนั้นจะเน้นในเรื่องระเบียบวินัย ความประพฤติของนักเรียนให้อยู่ในกรอบ บรรยากาศในการเรียนการสอนจะเข้มงวด
    - 2.2 บทบาทผู้เรียน ผู้เรียนเป็นผู้รับความรู้ คิดใคร่ครวญตามที่คุณสอนถ่ายทอด

2.3 บทบาทของผู้สอน คือ ผู้นำทางปัญญาให้แก่ผู้เรียน เป็นผู้รอบรู้ในเนื้อหาวิชานั้น อย่างกว้างขวาง เป็นผู้ช่วยเหลือให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาสติปัญญาได้มากที่สุด เป็นผู้ตัดสินใจ กำหนดวัตถุประสงค์ของการสอน เนื้อหาวิชา วิธีสอนและการประเมินผล รวมถึงการเป็นแบบอย่าง ของความดีงามที่ผู้เรียนพึงลอกเลียนแบบ

ทฤษฎีการศึกษารัตนวิชา จะเน้นเรื่องความสำคัญของครูและเนื้อหาวิชา เช่นเดียวกับ สารัตถวิชา การจัดการเรียนการสอนตามทฤษฎีนี้จึงมุ่งเน้นให้ผู้เรียนจดจำ ใช้เหตุผลและตั้งใจ กระทำสิ่งต่างๆ โดยผู้สอนใช้การบรรยาย ชักถามเป็นหลัก รวมทั้งเป็นผู้ควบคุมดูแลให้นักเรียน อยู่ในระเบียบวินัย การจัดการเรียนการสอนที่ปล่อยให้ผู้เรียนมีอิสระมากเกินไปในการที่จะเลือก เรียนตามใจชอบเป็นการขัดขวางโอกาสที่ผู้เรียนจะได้พัฒนาความสามารถที่แท้จริง

ทฤษฎีการศึกษามุรณวิชา เป็นทฤษฎีการศึกษาที่อาศัยหลักการของปรัชญาการศึกษา สาขาประสบการณ์นิยมเป็นหลัก เช่นเดียวกันกับทฤษฎีการศึกษาพิพัฒนาวิชา เกิดขึ้นภายหลัง ทฤษฎีพิพัฒนาวิชานานประมาณ 10 ปี เป็นช่วงที่ทั่วโลกเผชิญกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจซึ่งมี ภาวะตกต่ำทั่วโลก ทำให้นักการศึกษากลุ่มหัวก้าวหน้าเรียกร้องให้มีการปฏิรูปการศึกษา เพื่อเป็น หนทางไปสู่การสร้างสังคมใหม่ที่มีความเสมอภาคและความเป็นธรรมมาก ทฤษฎีการศึกษามุรณวิชา ได้ชื่อว่าเป็นหนทางปฏิรูปเพื่อสร้างวัฒนธรรมใหม่ (Reconstructive Road to Culture) ยึดถือ การศึกษาเพื่อปฏิรูปสังคม มีหลักการสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษาก็คือการส่งเสริมให้โรงเรียนมีบทบาทในการปฏิรูปสังคม
2. การศึกษาจะต้องมีพันธกิจในการเสริมสร้างระเบียบสังคมใหม่ที่สอดคล้องกับ สภาพการณ์ทางสังคมและเศรษฐกิจของโลกในยุคปัจจุบัน
3. สังคมใหม่จะต้องเป็นสังคมประชาธิปไตยที่แท้จริง โดยที่สถาบันและทรัพยากร ทั้งหลายอยู่ในความควบคุมของประชาชน
4. โรงเรียนควรจะเน้นขนาดมากกว่าปัจจุบัน เพื่อเตรียมเยาวชนให้เป็นผู้ใหญ่ที่ดี สำหรับสังคมในอนาคต
5. การจัดการศึกษาควรจะอาศัยผลการวิจัยค้นคว้าทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ให้มาก ยิ่งขึ้น
6. เด็ก โรงเรียน และการศึกษาต้องตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของพลังทางสังคม และ วัฒนธรรม การศึกษาจึงต้องมุ่งสร้าง สัจการแห่งตนและสังคมให้เกิดขึ้น

การจัดการศึกษาตามแนวทฤษฎีนี้มีลักษณะดังนี้

1. หลักสูตรเกี่ยวกับสภาพและปัญหาของสังคมในปัจจุบัน โดยเน้นในวิชาสังคมศึกษา  
 2. บทบาทของสถานศึกษา โรงเรียนจะมีบทบาทจริงจังต่อสังคม มีส่วนในการรับรู้ปัญหาของสังคม ร่วมแก้ปัญหาของสังคม และส่งเสริมสนับสนุนรวมทั้งสร้างสังคมใหม่ที่เหมาะสม ถูกต้องเป็นธรรม และเป็นประชาธิปไตย

3. การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ กระบวนการเรียนการสอนจะคล้ายคลึงกับปรัชญาพิพัฒนานิยม คือ ให้เด็กเรียนรู้ด้วยตนเอง ลงมือทำเอง มองเห็นปัญหาและเข้าใจเรื่องราวต่างๆ ด้วยตนเอง วิธีการเรียนรู้ อาจใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) วิธีการของโครงการ (Project Method) วิธีการแก้ปัญหา (Problem – solving Method) แต่ในขณะเดียวกันก็ยังมีอาศัยวิธีการของประวัติศาสตร์ (Historical Method) และวิธีการปรัชญา (Philosophical Method) ประกอบไปด้วยเพื่อให้การศึกษาปัญหาต่าง ๆ เป็นไปอย่างกว้างขวางรัดกุม ถูกต้อง และสมบูรณ์

4. บทบาทของผู้สอน ครูจะต้องเป็นนักบุกเบิก นักแก้ปัญหา สนใจเรื่องของสังคม และปัญหาของสังคมอย่างจริงจัง และต้องสนใจวิชาการควบคู่กันไปด้วย ครูจะต้องแนะนำให้ผู้เรียนรู้จักรวบรวม สรุปและวิเคราะห์ปัญหาและมีความเป็นประชาธิปไตย เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการคิด พิจารณาแก้ปัญหาต่าง ๆ และต้องเห็นความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงแก้ไขทัศนคติและหลักการ

5. บทบาทของผู้เรียน เด็กจะได้รับการปลูกฝังให้ตระหนักในคุณค่าของสังคมได้เรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันเพื่อเป้าหมายในการแก้ปัญหาของสังคมในอนาคต

การจัดการเรียนการสอนตามทฤษฎีนี้จะเน้นให้ผู้เรียนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสังคมและเน้นกระบวนการประชาธิปไตยเพื่อการเป็นสมาชิกที่ดีในสังคมประชาธิปไตย

การผสมผสานทฤษฎีการศึกษาต่างๆ สามารถกระทำได้หลายวิธี โดยทั่วไปมักใช้วิธีผสมผสาน โดยเลือกสรรหลักการที่ดีของหลายทฤษฎีที่พอจะประมวลเข้าด้วยกันได้โดยไม่ขัดแย้งกันมาใช้เป็นแนวการจัดการศึกษา การจัดการเรียนการสอนตามทฤษฎีนี้จึงเป็นการนำเอาวิธีการจัดการเรียนการสอนตามแนวทางของทฤษฎีมากกว่า 1 ทฤษฎีที่ได้มาผสมผสานหรือบูรณาการกันนั่นเอง การจัดการศึกษาในประเทศไทย เป็นการจัดแบบตะวันตกโดยได้ประยุกต์เอาหลักการศึกษาดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการศึกษาอยู่ไม่น้อย บางยุคอาจมีแนวโน้มไปทางทฤษฎีการศึกษาสารัตถภาพ บางสมัยก็ใช้ทฤษฎีการศึกษามูลฐาน ปัจจุบันภายหลังจากการปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทย จะเห็นได้ชัดเจนว่า ทฤษฎีการศึกษาพัฒนาภาพมีอิทธิพลต่อการจัดการศึกษาไทยเป็นอย่างมาก

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545, หน้า 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

กฤษณี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุณหนันท์ (2548, หน้า 68) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริโภคสินค้า ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคน ๆ นั้น ในทางตรงข้ามถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 171) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีต่องานและประเมินได้จากความแตกต่างของปริมาณผลตอบแทนที่ได้กับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ หากบุคคลได้รับผลตอบแทนมากกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่คาดหวังไว้ ก็จะเกิดเป็นความพึงพอใจในงาน แต่หากว่าผลตอบแทนที่ได้มีค่าน้อยกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ ก็จะเกิดเป็นความไม่พึงพอใจในงานขึ้นแทนที่

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้ศึกษาสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ เป็นความต้องการที่ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกได้

### ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 172) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหวังที่จะจูงใจผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้



1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลกระทบต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้รับการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะอาดสวยงาม และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่างๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อยๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น งานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลกระทบต่อลักษณะการบริการ ส่งผลทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการจากผู้ให้บริการที่มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

สาโรช ไสยสมบัติ (2543, หน้า 15) ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญ ประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

พิภพ อุดร (2549, หน้า 22-23) ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

อย่างสม่ำเสมอ

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ แบ่งออกได้เป็น ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการและความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 173) ได้กล่าวว่า เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน อันได้แก่

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับการบริการ (expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (performance) ถ้าหากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (confirmation) ต่อการบริการ มักจะทำให้เกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (disconfirmation) และเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้

3. ความพึงพอใจจะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ขึ้นกับปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลา บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลง ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไป

สรุปได้ว่าลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ มี 3 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างและความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ทฤษฎีความพึงพอใจในงานจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (Korman, A.K., 1977, p. 88 อ้างอิงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542, หน้า 61-162)

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ถือว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

ส่วนมัมฟอร์ด (Manford, E., 1972, pp.107-109 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลิ โพธิ์ทอง, 2542, หน้า 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานออกเป็น 5 กลุ่ม

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ กลุ่มนี้มองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงานความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1943, p. 90 อ้างอิงใน สมพร เฟื่องจันทร์, 2547, หน้า 47-48) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยา มนุษยนิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์มาสโลว์ มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นความสำคัญกล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow)

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อนหนาว ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัย เพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของ อาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญในเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่นต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) ซึ่งเป็นความต้องการ หลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและการเป็นเจ้าของแล้วจะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอก และหันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นอันสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murry's Manifest Needs, 1995, p. 178) สามารถอธิบายได้ว่า ในเวลาเดียวกันบุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานซึ่งมีอยู่ 4 ประการ คือ ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Needs for affiliation) ความต้องการอิสระ (Needs for autonomy)

ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg (1960, p. 285 อ้างอิงใน สมยศ นาวีกร, 2552, หน้า 376-378) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหา การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับ นี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม การศึกษาต่อ

2. ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของคุณคนมีอยู่ตลอดเวลา และถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การ จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ เงินเดือน หรือโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริการ สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่าเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูนหรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg (1960, p. 285 อ้างอิงใน สมยศ นาวิการ, 2552, หน้า 379) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่หากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านจูงใจ ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค่าจูนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว ปัจจัยทั้งสองนี้ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของคุณคนเพิ่มขึ้น จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญโดยจะขวัญมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจและการจูงใจ ซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูนนั่นเอง

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความพึงพอใจ การกล่าวถึงมนุษย์มีความต้องการที่ได้มาซึ่งการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน หรือขั้นต่ำก่อนจึงจะเกิดความพึงพอใจขึ้น จากนั้นจึงมนุษย์จึงพยายามค้นหาวิธีการกระทำที่สิ่งต่างๆที่นำมาสู่การตอบสนองขั้นสูงขึ้นไปเรื่อยๆไม่มีที่สิ้นสุด

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มงคล รุณธาตุ (2542) ได้ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ชุมชนในโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครพนม พบว่า มีการปฏิบัติโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการให้บริการด้านอาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้บริการข่าวสารข้อมูลการให้บริการด้านสวัสดิการ การให้บริการด้านวิชาการ และการให้บริการด้านอาชีพ ตามลำดับ

จากผลการศึกษาพบว่า มีการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นที่หลากหลายในการบริหารสถานศึกษา ทั้งประเภททรัพยากรบุคคล ประเภททรัพยากรทางวัตถุที่มนุษย์สร้างขึ้น ประเภททรัพยากรทางธรรมชาติ และประเภททรัพยากรทางสังคม สถานศึกษาให้บริการด้านอาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์แก่ชุมชน สถานศึกษากับชุมชนใกล้ชิดกันดี, ผู้เรียนออกไปร่วมกิจกรรมกับชุมชน และชุมชนเข้าใจสถานศึกษาดีขึ้น

สิกขวัฒน์ ขวัญแก้ว (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนการศึกษาพิเศษ กรณีศึกษาโรงเรียนสงขลาพัฒนาปัญญา ด้านบริหารงานทั่วไปด้านบริหารแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารบุคลากร ด้านบริหารวิชาการ ด้านบริหารกิจการนักเรียน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนการศึกษาพิเศษ กรณีศึกษาโรงเรียนสงขลาพัฒนาปัญญา ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านบริหารบุคลากร ด้านบริหารกิจการนักเรียน ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารแผนงานและงบประมาณและด้านบริหารวิชาการ

2. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนการศึกษาพิเศษ : กรณีศึกษาโรงเรียนสงขลาพัฒนาปัญญา พบว่า

2.1 ผู้ปกครองที่จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ มีความพึงพอใจ ต่อการบริหารของโรงเรียนไม่แตกต่างกัน

2.2 การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองจำนวนครั้งต่อปีในกิจกรรมของโรงเรียนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ปกครองที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนจำนวนครั้งต่อปี 6 ครั้งขึ้นไป แตกต่างจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน จำนวน 1-3 ครั้งต่อปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการเปรียบเทียบผู้อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้ปกครองที่มีนักเรียนระดับสติปัญญาต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการบริหารบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านอื่นผู้ปกครองมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน



ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 4 จังหวัดตรัง (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 4 จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2549 ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ศูนย์ของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 4 จังหวัดตรัง ในด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป ด้านงบประมาณและด้านวิชาการ

2. ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่บ้านของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 4 จังหวัดตรัง ในด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านวิชาการและด้านงบประมาณ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ และด้านการบริหารงานทั่วไป

สุธีภรณ์ ไตรธรรม และคณะ(2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาพิเศษของโรงเรียนสุพรรณบุรีปัญญานุกูล จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีการศึกษา 2550 ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาพิเศษของโรงเรียนสุพรรณบุรีปัญญานุกูล จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีการศึกษา 2550 โดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการ ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษา

2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาพิเศษของโรงเรียนสุพรรณบุรีปัญญานุกูล จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ปกครองพบว่า ผู้ปกครองที่ไม่ได้รับการศึกษา และที่ได้รับการศึกษาในทุกระดับการศึกษา (ประถม-ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า) ได้มีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาพิเศษสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา เด็กออทิสติก เด็กพิการซ้อนของโรงเรียนสุพรรณบุรีปัญญานุกูล ประจำปีการศึกษา 2550 เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

นิรมล เปาะทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาล สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตบางกะปิ ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ปกครองมีความคาดหวังในการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาล สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านหลักสูตรที่เหมาะสม รองลงมา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับครอบครัวเด็ก ด้านกิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก ด้านการประเมินพัฒนาการและการเรียนรู้ ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็ก ด้านการบูรณาการ การเรียนรู้

2. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ และระดับชั้นของบุตรหลานแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชน เขตบางกะปิ ไม่แตกต่างกัน

อัจฉรา ทิวพรภานุกุล และคณะ (2550) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ของนักเรียนประจำโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครอง เกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ของนักเรียนที่อยู่ประจำ รายการที่อยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือการดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดจากครูหอนอน การที่นักเรียนได้รับการดูแลเมื่อได้รับอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย การบริการอาหารและน้ำดื่มที่เพียงพอต่อการบริโภค สำหรับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่เคยขึ้นไปบนหอนอน เกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ภายในหอนอนของนักเรียนที่อยู่ประจำ มีผู้ปกครองตอบแบบสอบถามจำนวน 25 คน พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครอง เกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ภายในหอนอนของนักเรียนที่อยู่ประจำ โดยมีรายการที่มีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ คือ ความสะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก เครื่องนอนมีความเพียงพอ สภาพเตียงนอนและเครื่องนอนสะอาดเรียบร้อย และการที่โรงเรียนมีห้องแต่งตัว ตู้เสื้อผ้าสำหรับเก็บสัมภาระของนักเรียน สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตเกี่ยวกับตู้เก็บสัมภาระที่มีสภาพไม่ดีนัก เนื่องจากมีอายุการใช้งานมาเป็นเวลานาน นักเรียนไม่รู้จักรักษา และมีการจัดตู้เพื่อขโมยของ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา คือ ผู้ปกครองควรมีส่วนร่วมสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของหอนอน มีการเขียนชื่อและนามสกุลติดไว้ที่เสื้อผ้าก่อนเข้าหอนอน และรับนักเรียนกลับบ้านอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง

วารุณี ภาชนนท์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านวิชาการและกิจกรรมหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแม่ใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรและบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกิจกรรมหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยและด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากรและบริหารจัดการผู้ปกครองมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก มีการดูแลเอาใจใส่เด็กอย่างทั่วถึง ด้านวิชาการและกิจกรรมหลักสูตร พบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผู้ดูแลเด็กมีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความเหมาะสมและปลอดภัย ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้ปกครองได้ทราบข่าวสารของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นประจำ มีการประชาสัมพันธ์งานกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างต่อเนื่อง