

การศึกษาสภาพการบริหารจัดการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง

First Step Model

A Study of the Condition of Administration in Early Intervention

Service Aligning the First Step Models

ศุภเกียรติ วรสาร (Supakeat Worasan) * ดร.ปิยะวรรณ ศรีสุรักษ์ (Dr. Piyawan Srisuruk) **

บทคัดย่อ

การช่วยเหลือระยะแรกเริ่มในรูปแบบ First step มีแนวทางการเข้าถึงข้อมูลโดยการส่งต่อจากแพทย์ผู้ที่มีนักสหวิชาชีพโดยตรง ทำให้มีการดำเนินการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและทันเวลาที่ จึงเป็นที่มาของงานวิจัยนี้ที่มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษตามแนวทาง First Step Model และ 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการรับบริการการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษตามแนวทาง First Step Model กลุ่มเป้าหมายที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนและผู้ปกครอง โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แบบประเมินความพึงพอใจของครอบครัวนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ 2) แบบสัมภาษณ์ 3) รูปแบบการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษตามแนวทาง First Step Model สภาพการบริหารจัดการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษตามแนวทาง First Step Model มีความคล่องตัว และผู้ปกครองมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ

ABSTRACT

First Step Models provides access to information through direct referral to a multidisciplinary team. Resulting in rapid and timely assistance actions. It is therefore the origin of this research with objectives 1) to study the management of early intervention services for students with special needs according to the FSM and 2) to assess the satisfaction of parents. Target groups used for this research were students and parents which purposive sampling was used. The research methodology used descriptive research. The research tools were 1) the family satisfaction assessment form of students with special needs, 2) interview form, 3) FSM service form guidelines. The study found that the satisfaction of the parents of early intervention services for students with special needs in accordance with the FSM, management condition of early assistance services for students with special needs according to the FSM is flexible and the parents had overall satisfaction.

คำสำคัญ: สภาพการบริหารจัดการ การช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม First Step Model

Keywords: Condition of Administration, Early Intervention and First Step Models

*นักศึกษา หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาและการให้คำปรึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**รองศาสตราจารย์ สาขาจิตวิทยาการศึกษาและการให้คำปรึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

First Steps Model เป็นโปรแกรมที่ออกแบบมาสำหรับครอบครัว ที่มีเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ เพราะครอบครัวมีความสำคัญเป็นอันดับแรกสำหรับเด็กพิเศษจะได้มีส่วนร่วมมากที่สุด ผู้เชี่ยวชาญจะพบเด็กและครอบครัวในสภาพแวดล้อมตามบริบทจริงที่อยู่ตามสภาพปัจจุบัน และเด็กก็มีการเรียนรู้ผ่านการเล่น FSM มีที่มนักวิชาชีพที่เข้ามาให้บริการจะแบ่งตามประเภทความพิการที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ของเด็ก เช่น นักกิจกรรมบำบัด, นักกายภาพบำบัด, นักแก้ไขการพูดและภาษา, ครูการศึกษาพิเศษและนักแก้ไขด้านการฟัง นักวิชาชีพเหล่านี้จะประเมินแต่ละครอบครัวขึ้นอยู่กับความต้องการและผลลัพธ์ที่ระบุไว้ใน IFSP (Individualized Family Service Plan) โดยกระบวนการของ First Steps Model จะมีกระบวนการช่วยเหลือโดยทำงานร่วมกับครอบครัว 9 ขั้นตอนดังนี้

1. กระบวนการสมัครรับบริการโดยการส่งต่อมาจากแพทย์ (referral)
2. การสร้างเจตคติกับครอบครัว/การเสริมแรง (intake)
3. การประเมินพัฒนาการของเด็ก (initial evaluation)
4. การตัดสินใจร่วมระหว่างครอบครัวกับนักวิชาชีพ (eligibility determination)
5. การประเมินและวางแผนพัฒนา (assessment & IFSP planning)
6. การจัดบริการพัฒนาตามแผน (IFSP development)
7. การประเมินผลการพัฒนาและทบทวนแผน (IFSP implementation & review)
8. การประเมินผลการพัฒนาตามแผน (annual IFSP meeting)
9. การส่งต่อ (transition)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงมีความสนใจที่จะนำรูปแบบการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice) ในรูปแบบ First step ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีจุดเด่นของการจัดการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มในรูปแบบที่มีการเข้าถึงข้อมูลโดยการส่งต่อจากแพทย์สู่นักวิชาชีพโดยตรง จึงทำการดำเนินการช่วยเหลือรวดเร็วและทันช่วงที่ จึงต้องมีการศึกษาสภาพการบริหารจัดการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ โดยนำแนวทาง First Step Model มาปรับใช้ที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสุรินทร์ หน่วยบริการชุมพลบุรี เนื่องจากผู้วิจัยเห็นถึงข้อแตกต่างที่เกิดขึ้นของการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มในรูปแบบ First step ของประเทศสหรัฐอเมริกา มีการเข้าถึงข้อมูลโดยการส่งต่อจากแพทย์สู่นักวิชาชีพโดยตรง จึงทำการดำเนินการช่วยเหลือรวดเร็วและทันช่วงที่ โดยผู้วิจัยเริ่มต้นดำเนินการปฏิบัติ การฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ ในด้านการศึกษาและเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ ตลอดทั้งปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูล สารสนเทศ ศึกษาวิจัย วินิจฉัยความพิการ และให้บริการวิชาการด้านการศึกษาพิเศษ สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และได้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม รวมทั้งฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ผู้พิการประเภทต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้พิการให้สามารถช่วยเหลือตนเองและอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมได้อย่างมีความสุข เพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นเฉพาะของเด็กพิการ เป็นการสร้างโอกาสและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมของนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ ที่มารับบริการที่หน่วยบริการได้เข้าถึงการพัฒนาทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และสังคมอย่างต่อเนื่อง สามารถช่วยเหลือตนเองได้ตามศักยภาพของแต่ละบุคคล โดยการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ครอบครัวและสังคม สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขในสังคมปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษตามแนวทาง First Step Model
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการรับบริการการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษตามแนวทาง First Step Model

วิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ผู้ปกครองและนักเรียนที่รับบริการที่ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสุรินทร์ หน่วยบริการชุมพลบุรี จำนวน 6 ครอบครัว โดยการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) คือ

- 1) รับบริการทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสุรินทร์ หน่วยบริการชุมพลบุรี ปีการศึกษา 2563
- 2) อายุ 0-3 ปี
- 3) ไม่เคยได้รับการศึกษามาก่อน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาสภาพการบริหารจัดการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง first step model มีเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ข้อมูลพื้นฐาน เป็นแบบสัมภาษณ์โดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 10 ข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญทราบถึงการรับบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มของบุตรหลาน หลังจากทราบข้อมูลดังกล่าวแล้วผู้วิจัยจึงจัด โปรแกรมการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model แต่ละบุคคล
2. โปรแกรมการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model ประกอบด้วยกระบวนการช่วยเหลือโดยทำงานร่วมกับครอบครัว 9 ขั้นตอน ตามแผนภาพดังนี้คือ



3. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model มี 4 ด้าน จำนวน 18 ข้อ ส่วนที่3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีจำนวน 8 ข้อ โดยใช้เกณฑ์การประเมินที่ 5 ระดับ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model ดังนี้

พอใจมาก หมายถึง พึงพอใจมากในการรับบริการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model อยู่ในระดับ 80% ขึ้นไป

ค่อนข้างพอใจ หมายถึง พึงพอใจในการรับบริการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model อยู่ในระดับ 70% ขึ้นไป

เฉยๆ หมายถึง พึงพอใจในการรับบริการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model อยู่ในระดับ 60% ขึ้นไป

ไม่ค่อยพอใจ หมายถึง พึงพอใจในการรับบริการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model อยู่ในระดับ 50% ลงไป

ไม่พอใจ หมายถึง ไม่พึงพอใจในการรับบริการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model

วิธีดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม
2. ประชุมคณะกรรมการผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model อันได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูการศึกษาพิเศษ ทีมนักสหวิชาชีพ และผู้ปกครองนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ
3. ดำเนินการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model ซึ่งมีกระบวนการดังนี้
 - 1) กระบวนการสมัครรับบริการโดยการส่งต่อมาจากแพทย์ (referral) : การสมัครเข้ารับบริการโดยผู้ปกครองที่ได้รับคำแนะนำหรือส่งต่อจากกระบวนการบำบัดรักษาโดยบุคลากรทางการแพทย์ เมื่อแรกพบความพิการ
 - 2) การสร้างเจตคติกับครอบครัว/การเสริมแรง (intake) : การให้ข้อมูลกับครอบครัวด้วยภาษาที่เหมาะสม เข้าใจได้ง่ายและครบถ้วน เพื่อนำไปสู่การยอมรับและเข้ารับบริการโดยการลงลายมือชื่อในเอกสาร
 - 3) การประเมินพัฒนาการของเด็ก (initial evaluation) : การประเมินโดยนักสหวิชาชีพโดยระบุความสามารถปัจจุบันที่เด็กทำได้และระบุความต้องการจำเป็นพิเศษเพื่อการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มที่ตรงกับความต้องการจำเป็นพิเศษที่จำเพาะกับเด็ก
 - 4) การตัดสินใจร่วมระหว่างครอบครัวกับนักสหวิชาชีพ (eligibility determination) : การแจ้งข้อมูลการประเมินของนักสหวิชาชีพแบบเป็นลายลักษณ์อักษรต่อครอบครัว โดยต้องให้ข้อมูลสิทธิ์ที่พึงได้รับ ความสามารถปัจจุบันของเด็กเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจร่วมกันในการวางแผนและตั้งเป้าหมายสำหรับเด็ก
 - 5) การประเมินและวางแผนพัฒนา (assessment & IFSP planning) : การนำผลการประเมินของนักสหวิชาชีพมาใช้ในการวางแผนการให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว โดยมุ่งเน้นพัฒนาการเด็กและความรู้ความเข้าใจของครอบครัวเป็นหลัก
 - 6) การจัดบริการพัฒนาตามแผน (IFSP development) : การให้บริการตามแผนที่วางไว้โดยให้ครอบครัวเป็นศูนย์กลางและเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนแผนให้เป็นไปตามเป้าหมาย

7) การประเมินผลการพัฒนาและทบทวนแผน (IFSP implementation & review) : การประเมินผล โดยทีม ต้องมีการประเมินและทบทวนทุก ๆ 6 เดือน

8) การประเมินผลการพัฒนาตามแผน (annual IFSP meeting) : การประชุมคณะกรรมการเพื่อ ประเมินผลการพัฒนาเด็กและมีการบันทึกที่เป็นลายลักษณ์อักษร

9) การส่งต่อ (transition) : มีการพบครอบครัวของผู้ประสานบริการก่อนการส่งต่อ การประชุมทีม เพื่อให้แน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเหมาะสมกับเด็กและครอบครัว

4. ประเมินความพึงพอใจของครอบครัวนักเรียนและผู้ปกครองที่รับบริการที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด สุรินทร์ หน่วยบริการชุมพลบุรี จำนวน 6 ครอบครัว ผู้วิจัยจะนำการประเมินเด็กและครอบครัว IFSP มาประเมินเด็ก 0-3 ขวบ ที่บ้านของนักเรียน ในปีการศึกษา 2563 หลังจากประเมินแล้วจะทำการแก้ไขปัญหาให้เด็กและครอบครัวอย่างเป็น ระบบ หลังจากนั้น จะประเมินว่าบรรลุวัตถุประสงค์อย่างไรบ้างเมื่อเสร็จสิ้นการประเมินและแก้ไขปัญหาจนถึงเวลาที่ นักเรียนเปลี่ยนผ่านไปได้ ก็จะวัดความพึงพอใจของผู้ปกครองทั้ง 6 ครอบครัว

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการให้บริการ ช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. สัมภาษณ์ผู้ปกครองโดยแบบสัมภาษณ์พื้นฐานอย่างไม่เป็นทางการ
2. นำโปรแกรมการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model เก็บข้อมูลกับครอบครัว กลุ่มเป้าหมายทั้ง 6 ครอบครัว
3. การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการบริหารจัดการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model
4. ประเมินความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการรับบริการการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับนักเรียนที่มี ความต้องการจำเป็นพิเศษตามแนวทาง First Step Model

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ผู้ปกครองอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสรุปข้อมูลเกี่ยวกับ ความเข้าใจและสิทธิการเข้าถึงระบบการศึกษาของบุตรหลาน

การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการบริหารจัดการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model เพื่อสรุปเกี่ยวกับการมารับบริการในรูปแบบต่างๆ ของแต่ละครอบครัว

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการรับบริการการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับนักเรียน ที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษตามแนวทาง First Step Model เพื่อหา สถิติพื้นฐาน ค่าร้อยละ และการหาค่าเฉลี่ย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- (1) สถิติพรรณนา
- (2) สถิติพื้นฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ดังนี้

การหาค่าเฉลี่ย Mean คำนวณจากสูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{x} คือ ค่าเฉลี่ย

$$\begin{array}{ll} \sum x & \text{คือ ผลรวมทั้งหมด} \\ N & \text{คือ จำนวนทั้งหมด} \end{array}$$

(3) สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ข้อมูลพื้นฐาน โปรแกรมการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม คลอบคลุมเนื้อหา โดยผู้วิจัยกำหนดคะแนนในแต่ละข้อมีรายละเอียดดังนี้

- 1 หมายถึง เห็นด้วยว่าเครื่องมือที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าเครื่องมือที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยว่าเครื่องมือที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

แล้วนำผลความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด หากผลลัพธ์ได้มากกว่า 0.5 ถือว่ามีความเที่ยงตรงจากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

$\sum R$ คือ ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสภาพการบริหารจัดการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ ตามแนวทาง First Step Model พบว่า ด้านการเข้ารับบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model มีอัตราการเข้ารับบริการเฉลี่ยร้อยละ 46

ด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการรับบริการการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษตามแนวทาง First Step Model จำนวน 6 ครอบครัว ที่รับบริการที่ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสุรินทร์ หน่วยบริการชุมพลบุรี โดยมีความพึงพอใจความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ ค่อนข้างพอใจ (\bar{X} =4.86, SD = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 97.25 โดยจำแนกด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =4.88, SD = 0.31), ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =4.87, SD = 0.33), ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =4.87, SD = 0.27) และด้านคุณภาพการให้บริการ (\bar{X} =4.84, SD = 0.30)

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model

ความพึงพอใจ	\bar{X}	SD.	ความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.41	ค่อนข้างพอใจ
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	4.83	0.41	ค่อนข้างพอใจ
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.83	0.41	ค่อนข้างพอใจ
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	5.00	0.00	พอใจมาก

เฉลี่ย	4.87	0.085	ค่อนข้างพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	5.00	0.00	พอใจมาก
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	4.83	0.41	ค่อนข้างพอใจ
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.83	0.41	ค่อนข้างพอใจ
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.83	0.41	ค่อนข้างพอใจ
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.83	0.41	ค่อนข้างพอใจ
เฉลี่ย	4.86	0.076	ค่อนข้างพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.83	0.41	ค่อนข้างพอใจ
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	4.67	0.52	ค่อนข้างพอใจ
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.83	0.41	ค่อนข้างพอใจ
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	5.00	0.00	พอใจมาก
14. ความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	5.00	0.00	พอใจมาก
เฉลี่ย	4.86	0.138	ค่อนข้างพอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
15. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.67	0.52	ค่อนข้างพอใจ
16. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	4.83	0.41	ค่อนข้างพอใจ
17. ผลการให้บริการในภาพรวม	5.00	0.00	พอใจมาก
เฉลี่ย	4.83	0.165	ค่อนข้างพอใจ
รวม/เฉลี่ย	4.85	0.017	ค่อนข้างพอใจ

พบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ ค่อนข้างพอใจ ($\bar{X}=4.86$) โดยมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.88$), ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.87$), ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.87$) และด้านคุณภาพการให้บริการ($\bar{X}=4.84$) โดยสรุปผู้ปกครองมีความพึงพอใจที่ร้อยละ 97.25

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากรายงานผลการศึกษาศาสนาภาพการบริหารจัดการการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ ตามแนวทาง First Step Model สามารถอภิปรายผล ดังนี้

จากผลการศึกษาด้านการเข้ารับบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model มีอัตราการเข้ารับบริการเฉลี่ยร้อยละ 46 สูงกว่า การเข้ารับบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับผู้เรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ ที่ร้อยละ 11.25 เนื่องจากการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม ตามแนวทาง First Step Model มีความคล่องตัวต่อการบริหารจัดการและมีความเชื่อมต่อที่รวดเร็วระหว่างหน่วยงานที่ส่งต่อเข้ามาสู่ระบบการศึกษาของนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ ตรงกับผลการศึกษาของ นระรงค์ ชาวเพชร ที่พบว่า แนวทางการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มเด็กพิการ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน 1. ด้านครอบครัว 2.ด้านความช่วยเหลือจากชุมชนองค์กรภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3.ด้านการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม 4.ด้านสื่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ซึ่งการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มตามแนวทาง First Step Model มีกระบวนการที่ครอบคลุมองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลให้การเข้ารับบริการได้อย่างสม่ำเสมอและด้วยความถี่ที่มากขึ้น

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษตามแนวทาง First Step Model ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสุรินทร์ หน่วยบริการชุมพลบุรี มีความพึงพอใจความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ ค่อนข้างพอใจ ($\bar{X}=4.86$, $SD = 0.30$) คิดเป็นร้อยละ 97.25 สามารถจำแนกด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.88$, $SD = 0.31$), ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.87$, $SD = 0.33$), ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.87$, $SD = 0.27$) และด้านคุณภาพการให้บริการ($\bar{X}=4.84$, $SD = 0.30$)

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). คู่มือแผนการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention : EI) สำหรับโรงเรียนเฉพาะความพิการและศูนย์การศึกษาพิเศษ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
- ญาณิศา เทียนงูเหลือม. (2556). การศึกษาศาสนาภาพการปฏิบัติงานการจัดการบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มของครูศูนย์การศึกษาพิเศษภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง . วิทยานิพนธ์ สาขาการศึกษาพิเศษ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา.
- นระรงค์ ชาวเพชร. (2553). การศึกษาการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มเด็กพิการในกลุ่มชาติพันธุ์ ไทยลาว. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา.(2560). เด็กพิเศษ. [Online] .สืบค้นวันที่ 14 สิงหาคม 2561
Available URL:<http://www.happyhomeclinic.com/sc01-special-child.html>.

- บุรินทร์ สารีคำ. (2560). ระบบการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กพิการวัยเรียนตามบ้าน. วิทยานิพนธ์
ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- บุญสิตา วงศรี. (2560). ศึกษาสภาพการดำเนินงานการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กพิการของ
ศูนย์การศึกษาพิเศษในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. การศึกษาด้วยตนเอง สาขาการ
บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา.
- เบญญา ชลธาร์นนท์. (2538). รวมบทความวิชาการทางการศึกษาพิเศษ. กรุงเทพมหานคร: สหธรรมมิก.
- ผดุง อารยะวิญญู. (2542). การศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: แวนแก้ว.
- สมพร หวานเสรีจ. (2543). การให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มโดยครอบครัวและชุมชน. กองการศึกษาเพื่อคนพิการ
กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- สุจิตรพร สีพันธ์. (2550). การพัฒนาการให้บริการในระยะเชื่อมต่อเฉพาะบุคคลสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษจากระบบ
การให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มเข้าสู่ระบบโรงเรียน. ปริญญาานิพนธ์ สาขาการศึกษาพิเศษ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวรรณ บัวพันธ์. (2557). ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มเด็กที่มี ความพิการด้านการ
เคลื่อนไหว โดยใช้กลไกเชิงพื้นที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ สาขานวัตกรรมเพื่อการพัฒนา
ท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- First Steps. [Online] . accessed 13August 2019. Available. <https://www.mofirststeps.com/>.
- First Steps. [Online] . accessed 14August 2019 [Online]. Available.
[https://dese.mo.gov/special- education/first- steps](https://dese.mo.gov/special-education/first-steps).
- Individuals with Disability Education Act-IDEA, Amendment of 1997.U.S. Department of
Education/Office of Special Education and Rehabilitative Services/Office of Special Education
programs.
- NICHCY. Early Intervention, [Online]. accessed 7August 2019. Available from
[http : // WWW. Kid sohrce. Com/NICHCY/in fantpub. html](http://WWW.Kidsohrc.Com/NICHCY/infantpub.html), 2505.
- Noonan, Mary J. and McCormick, L. Early Intervention in Natural Environments . U.s. 1993.