

การพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่องงานบริการร้านอาหาร
สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนโสตศึกษา

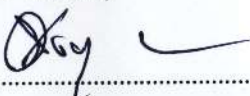
เปมกร หนูเหลือง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ เปมกร หนูเหลือง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

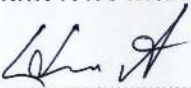
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.วิระพันธ์ พานิชย์)

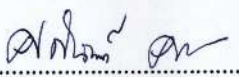

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี)


..... กรรมการ
(ดร.วิระพันธ์ พานิชย์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ)


..... กรรมการ
(ดร.ศศินันท์ ศิริธาดากุลพัฒน์)

คณะศึกษาศาสตร์อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.สฎายุ ชีระวิชิตระกุล)

วันที่ 25 เดือน กันยายน พ.ศ. 2561

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.วีระพันธ์ พานิชย์
ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี ประธานสอบวิทยานิพนธ์
และ ดร.ศศินันท์ ศิริธาดากุลพัฒน์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทาง
ที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา
ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คุณครูนั้นทนา ลำเทียน คุณครูละเอียด อัมพะวะมัต ที่กรุณาให้
ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาในการทำวิจัยเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณผู้อำนวยการ โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ โรงเรียนโสตศึกษานนทบุรี
พร้อมทั้งคณะผู้บริหารทุกท่าน ตลอดจนคณะครูและนักเรียนในโรงเรียนที่ให้ความอนุเคราะห์
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือและดำเนินการทดลองในการวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้บิดา มารดา
ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้กำเนิด เป็นที่เคารพรัก อบรมสั่งสอน ให้การศึกษาและเลี้ยงดูเป็นอย่างดี และคณาจารย์
ภาควิชา นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาทุกท่าน ที่ให้ความรู้ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัย
ด้วยดี พร้อมทั้งพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ บริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่คอยให้
กำลังใจ แบ่งปันความรู้และคำปรึกษาที่ดีเสมอมา

เปมากร หนูเหลือง

55920471: สาขาวิชา: เทคโนโลยีการศึกษา; กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา)

คำสำคัญ: บทเรียนวีดิทัศน์/ งานบริการร้านอาหาร/ ผู้บกพร่องทางการได้ยิน

เปมากร หนูเหลือง: การพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่องงานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสตศึกษา (THE DEVELOPMENT OF INSTRUCTIONAL VIDEO PROGRAM ON RESTAURANT SERVICE FOR SENIOR HIGH SCHOOL HEARING IMPAIRED STUDENTS IN SCHOOL FOR THE DEAF) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: วีระพันธ์ พานิชย์, ประ.ด., พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ, กศ.ด. 121 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสตศึกษา ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ $E1/ E2 = 90/ 90$ 2) ศึกษาดัชนีประสิทธิผลของบทเรียน วีดิทัศน์ เรื่องงานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสตศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน โรงเรียน โสตศึกษานนทบุรี ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่จะออกฝึกปฏิบัติงานบริการ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 จำนวน 12 คน โดยผู้วิจัยศึกษากับกลุ่มประชากรทั้งหมดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่องงานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสตศึกษา และแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ $E1/ E2 = 90.63/ 90.28$ 2) ดัชนีประสิทธิผล (E.I.) การเรียนจากบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่องงานบริการร้านอาหาร เท่ากับ 0.654 หมายความว่า นักเรียนที่เรียนโดยใช้บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น

55920471: MAJOR: EDUCATIONAL TECHNOLOGY; M.Ed. (EDUCATIONAL TECHNOLOGY)

KEYWORDS: VIDEO PROGRAM/ RESTAURANT SERVICES/ HEARING IMPAIRED NIKHOMWITTAYA SCHOOL/ THE SECONDARY EDUCATION SERVICE PEMAKORN NULUEANG: THE DEVELOPMENT OF INSTRUCTIONAL VIDEO PROGRAM ON RESTAURANT SERVICE FOR SENIOR HIGH SCHOOL HEARING IMPAIRED STUDENTS IN SCHOOL FOR THE DEAF. ADVISORY COMMITTEE: WEERAPUN PANICH, Ph.D., PONGPRASERT HOKSUWAN, Ed.D., 121 P. 2018.

The purposes of this research were to; 1) develop an instructional video program on restaurant service for senior high school hearing impaired student to meet the 90/ 90 efficiency, and 2) to measure the effective index of the developed program. The population consisted of 12 students in senior high school for hearing impaired students at Nonthaburi Deaf School. The research instruments were a video program on restaurant service, a pre-test, and a post-test.

The results were that; 1) The efficiency of the developed video program on restaurant service for senior high school hearing impaired student in school for the deaf was 90.63/ 90.28 which met the set criteria, 2) the effective index of the developed video program instruction was at 0.654.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ผู้บกพร่องทางการได้ยิน.....	8
การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในประเทศไทย.....	23
สาระและมาตรฐานการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี.....	30
ความรู้เกี่ยวกับงานบริการเบื้องต้น.....	35
สื่อวีดิทัศน์.....	44
การทดสอบประสิทธิภาพของสื่อ.....	54
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการใช้สื่อวีดิทัศน์สำหรับผู้บกพร่อง ทางการได้ยิน.....	57
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	58
การสำรวจปัญหาและความต้องการ.....	59
การกำหนดคุณลักษณะของบทเรียนวีดิทัศน์.....	60
การออกแบบพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์และสร้างแบบทดสอบก่อนเรียนและ หลังเรียน.....	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การทดสอบประสิทธิภาพบทเรียนวีดิทัศน์.....	67
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	84
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	84
สรุปผลการวิจัย.....	84
อภิปรายผล.....	85
ข้อเสนอแนะ.....	87
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก.....	93
ภาคผนวก ก.....	94
ภาคผนวก ข.....	96
ภาคผนวก ค.....	101
ภาคผนวก ง.....	110
ภาคผนวก จ.....	113
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	121

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	รายละเอียดของสาระที่ 1 การดำรงชีวิตและครอบครัว..... 30
2	รายละเอียดของสาระที่ 2 การออกแบบและเทคโนโลยี..... 31
3	รายละเอียดของสาระที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร..... 33
4	รายละเอียดของสาระที่ 4 การงานอาชีพ..... 34
5	ผู้เชี่ยวชาญประเมินด้านเนื้อหาและด้านเทคโนโลยีการศึกษา..... 64
6	ผลการประเมินบทเรียนวีดิทัศน์จากผู้เชี่ยวชาญ..... 65
7	ผลการประเมินบทเรียนวีดิทัศน์จากผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา..... 66
8	ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบทดสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้ จากผู้เชี่ยวชาญ..... 68
9	จำนวนแบบทดสอบบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร จำนวน 24 ข้อ.... 70
10	ขั้นตอนการทดลองบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร..... 71
11	แสดงผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์..... 82
12	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีประสิทธิผล (E.I.)..... 83

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์.....	58
3 ขั้นตอนการพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร.....	62
4 แนะนำบทเรียนวีดิทัศน์.....	76
5 ตอนที่ 1 ความหมายและความสำคัญของการบริการ.....	77
6 แบบฝึกหัดของตอนที่ 1 ความหมายและความสำคัญของการบริการ.....	78
7 ตอนที่ 2 จิตบริการ (Service mind กับงานบริการ).....	79
8 แบบฝึกหัดของตอนที่ 2 จิตบริการ (Service mind กับงานบริการ).....	80
9 ตอนที่ 3 ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส.....	81
10 แบบฝึกหัดของตอนที่ 3 ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส.....	82

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จของธุรกิจ ที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก ในปัจจุบันหน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ มุ่งแข่งขันเพื่อแข่งขันลูกค้า หากกลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ การให้บริการ จึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ หัวใจของการบริการ (Service-mind) หมายถึง มีจิตบริการ ซึ่งนักวิชาการบางท่านให้ความหมายว่า หัวใจบริการ หรือการบริการด้วยใจ (พัฒนาธร ธรปณณะเศรษฐ์, 2552) ที่ปลูกฝังให้พนักงานมีใจรักงานบริการ พนักงานบริการเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจงานบริการประสบผลสำเร็จ พนักงานบริการเป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท ช่วยประชาสัมพันธ์ให้กับองค์กร เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความเติบโต พนักงานเหล่านี้ เป็นบุคคลที่ผู้รับบริการได้พบตั้งแต่แรก การสร้างความประทับใจขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการที่ทุกคนมีจิตบริการเป็นคุณสมบัติ และหากผู้ให้บริการทุกคนมีจิตบริการเป็นคุณสมบัติ ย่อมก่อให้เกิดการทำงานด้วยความเต็มใจ มีความสุข ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ องค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ รวมทั้งทัศนคติที่ดี เพื่อให้ทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พรภักตรา แดงอ่อน, 2550)

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2556) มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งมีบทบัญญัติกำหนดมาตรการสำคัญเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพและคุ้มครองการมีงานทำของคนพิการ เพื่อให้คนพิการได้มีโอกาสใช้ความสามารถ มีรายได้ พึ่งพาตนเองได้ และลดภาระของครอบครัวและสังคม ที่ต้องให้การอุปการะเลี้ยงดู รวมทั้งเป็นการส่งเสริมให้คนพิการเป็นพลังสำคัญในการเสริมสร้างทางเศรษฐกิจของครอบครัวและประเทศต่อไป จึงกำหนดวิธีการ เพื่อให้คนพิการได้มีการประกอบอาชีพไว้ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 มีผลใช้บังคับในวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2550 กฎหมายฉบับนี้ ส่งผลกระทบต่อเจ้าของสถานประกอบการทั่วไปและหน่วยงานของรัฐ จะต้องรับคนพิการเข้าทำงาน ทั้งนี้ ตามจำนวนที่กำหนดโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ตามมาตรา 33 คือ นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการทั่วไป ที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป ให้รับคนพิการที่สามารถทำงานได้ ไม่ว่าจะอยู่ตำแหน่งใด ในอัตราส่วนลูกจ้าง 100 คน ต่อคนพิการ

1 คน เศษของลูกจ้าง 100 คน หากเกิน 50 คน จะต้องรับคนพิการเพิ่มอีก 1 คน หลาย ๆ องค์กรต่างเล็งเห็นถึงความสำคัญของกลุ่มคนผู้พิการ จึงเกิดนโยบายเพื่อช่วยเหลือสังคม ร่วมมือกับโรงเรียน โสตศึกษาต่าง ๆ ในประเทศไทย รับนักเรียน นักศึกษา ที่มีความพิการ มีความบกพร่องทางการได้ยินเข้ามาฝึกอาชีพ เพื่อช่วยเหลือกลุ่มคนเหล่านี้ ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างภาคภูมิใจ นอกจากนี้กลุ่มผู้พิการยังจะได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการปฏิบัติงานจริง ฝึกความอดทน ความมีระเบียบวินัย ให้มีความรับผิดชอบและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี และเพื่อเป็นการขยาย โอกาสทางสังคม ให้การศึกษาวิชาชีพแก่เยาวชน ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานอาชีพ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีและมีคุณภาพชีวิต เช่นคนปกติทั่วไป

โรงเรียน โสตศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ เป็นโรงเรียนสอนผู้พิการ ผู้บกพร่องทางการได้ยิน ต่างมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ให้เป็นคนเก่ง คนดี และสามารถใช้ชีวิตในสังคมได้ ทางโรงเรียนได้ทำความร่วมมือกับสถานประกอบการประเภทธุรกิจการบริการต่าง ๆ ส่งนักเรียน นักศึกษา ผู้บกพร่องทางการได้ยินระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เข้ารับการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยสถานประกอบการจะเป็นผู้ให้ความรู้เกี่ยวกับงานบริการสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ที่เข้ารับการฝึกปฏิบัติงานบริการต่าง ๆ

ผู้บกพร่องทางการได้ยินที่เข้าฝึกอาชีพงานบริการนั้น จะมีข้อจำกัดในเรื่องของการใช้ภาษาสำหรับการสื่อสาร เนื่องจากสูญเสียการได้ยิน ทำให้มีอุปสรรคทั้งในด้านการฟัง การพูด และการเขียน ระหว่างพี่เลี้ยงหรือผู้สอนงานบริการ เป็นไปได้อย่างยากลำบาก จึงทำให้กลุ่มคนเหล่านี้เรียนรู้งานได้ช้ากว่าคนปกติ ส่งผลถึงความสุขในการทำงานบริการและประสิทธิภาพของงาน เพราะมีพัฒนาการทางภาษาน้อยกว่าคนปกติ ซึ่งสอดคล้องกับ สัมพันธู์ จันทรดี (2554) ที่ได้กล่าวว่า ผู้บกพร่องทางการได้ยินนั้น มีความสามารถและการรับรู้อย่างจำกัด ดังนั้น การพัฒนาความรู้ความสามารถ ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานด้านการบริการสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน สำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะการทำงานและเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนก้าวเข้าสู่โลกแห่งการทำงานจริง จากข้อกำหนดเรื่องสิทธิเสรีภาพของชนชาวไทย ตามที่กล่าวไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 23 และในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 หมวด 1 ความมุ่งหมาย และหลักการ มาตรา 6 ได้บัญญัติไว้ว่า การจัดการศึกษา ต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

ผู้บกพร่องทางการได้ยิน มีการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ไม่เท่าเทียมกัน ต่างจากคนปกติทั่วไป ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการพัฒนาสังคม การสร้างโอกาสการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้ทุกกลุ่ม ทุกวัย ได้มีทางเลือกและสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และความรู้ที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นวัฒนธรรม ภูมิปัญญาและความรู้ใหม่ (ผคม ลิมปิพิพัฒน์, 2554) การนำสื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา มาใช้ในการเรียนรู้ ให้ประสบการณ์แทนผู้สอน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้ข้อมูล ช่วยให้ เรียนรู้ได้ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เวลาสั้นลง และทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้มากขึ้น เข้าใจเรื่องราวตรงกัน เช่น สื่อวีดิทัศน์ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer assisted instruction) ซีดีรอม (CD Rom) อินเทอร์เน็ต (Internet) หรือในรูปแบบเว็บเพจ (Web page) โดยเฉพาะสื่อที่มีทั้งภาพเคลื่อนไหว และเสียงประกอบในการนำเสนอเนื้อหาบทเรียน สามารถสร้างความสนใจให้เกิดการเรียนรู้ ได้มาก ทำให้ผู้เรียนเกิดความสนใจเรียนรู้และเข้าใจเนื้อหา รวมทั้งนำเสนอประสบการณ์สู่ผู้เรียน ได้ดี สะดวกในการใช้งาน สามารถนำเสนอได้หลายครั้ง เนื้อหามีความคงที่

สื่อวีดิทัศน์ มีความเหมาะสมสำหรับกระตุ้นให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินเกิดการเรียนรู้ ได้ดี ตามหลักการของ Edgar Dale ที่กล่าวว่า “มนุษย์เรียนรู้ได้ดีขึ้น หากการเรียนรู้เกิดจาก ประสบการณ์รูปธรรม และการเรียนรู้ที่น้อยลง หากการเรียนรู้เกิดจากประสบการณ์นามธรรม” ทำให้เกิดการจูงใจและทำให้เข้าใจถึงความคิดรวบยอดได้ดีในการสอนผู้เรียนจำนวนมาก (Botticelli, Janda, Botticelli, Mattheos & Roff, 2005 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ โอฐเจริญชัย, 2553) สื่อวีดิทัศน์มีการผสมผสานกันหลายรูปแบบ ทั้งกราฟิก ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เพื่อให้ ผู้เรียนมีส่วนร่วม ซึ่งองค์ประกอบของมัลติมีเดียดังกล่าว จะเอื้อต่อวิธีการเรียนรู้ของผู้บกพร่อง ทางการได้ยิน กล่าวคือ มีทั้งตัวหนังสือ รูปภาพ ทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว รวมถึงภาพ จากวีดิทัศน์ ซึ่งเป็นภาพการแสดงท่าภาษามือในเนื้อหาต่าง ๆ จะมีส่วนช่วยให้ผู้บกพร่อง ทางการได้ยิน เข้าใจเรื่องราวในเนื้อหาวิชาที่สอนได้ดีกว่าการใช้สื่อที่เป็นตัวหนังสือหรือภาพ เพียงอย่างเดียว (นิภาธร สาระพันธ์, 2558) ดังนั้น จึงเหมาะสมสำหรับสร้างการเรียนรู้แก่ผู้บกพร่อง ทางการได้ยิน

จากการศึกษาข้อมูลของนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน และจากการสัมภาษณ์ ครูผู้สอนโรงเรียนโสตศึกษา พบปัญหาต่าง ๆ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. พบว่า ปัจจุบันยังขาดสื่อสำหรับให้ความรู้เกี่ยวกับงานบริการ ที่ตอบสนองต่อ ความต้องการของนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน สื่อส่วนใหญ่เป็น Power point เรียนพร้อมกัน ทั้งห้อง นักเรียนไม่สามารถนำกลับไปศึกษาทบทวนด้วยตัวเองได้
2. การเรียนการสอน จะต้องอธิบายพร้อมกันหลายครั้ง แต่ครั้งก็จะอธิบายต่างกัน ทำให้ผู้เรียนสับสนและใช้เวลาในการสอนนาน เพราะจะต้องอธิบายด้วยภาษามือ

3. นักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ที่เข้าฝึกอาชีพงานบริการในสถานประกอบการนั้น มีช่องทางการรับรู้ที่จำกัด ทำให้เรียนรู้งานได้ช้ากว่าคนปกติ ส่งผลถึงความสุขในการทำงาน และประสิทธิภาพของทำงาน

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไป เข้ามาช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถและศักยภาพของผู้พิการด้านต่าง ๆ เป็นสิ่งที่เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรค เนื่องจาก ผู้พิการมีการเรียนรู้ และการตอบสนองที่ช้ากว่าคนทั่วไป แต่ถึงอย่างไรก็ตาม ผู้พิการเหล่านั้น ยังคงต้องการผู้สนใจและให้การสนับสนุนทางการศึกษาแก่เด็กเหล่านั้น (มาลี เทพเมือง, 2554) เพราะอุปสรรคที่สำคัญในการรับรู้ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน คือ ความพิการของประสาทหู จึงต้องอาศัยการรับรู้ทางสายตาแทน สื่อวีดิทัศน์ที่ผลิตขึ้นเฉพาะ จึงตอบสนองความต้องการของผู้บกพร่องทางการได้ยิน อย่างชัดเจน เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยเสริมประสิทธิภาพในการสื่อสาร การสอนงานเบื้องต้น ช่วยให้นักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน สามารถเตรียมตัวก่อนที่จะเข้ามาฝึกปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และสามารถเปิดดูซ้ำได้ด้วยตนเอง จากปัญหาเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงเกิดความคิดต้องการที่จะพัฒนา “บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสคศึกษา เพื่อเป็นการพัฒนาสื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

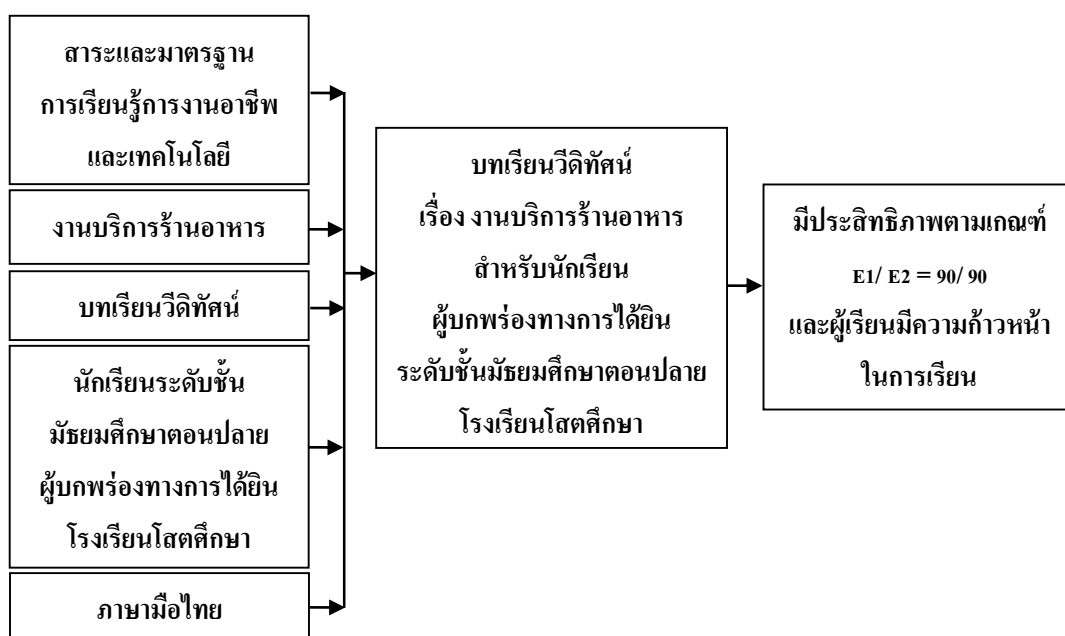
1. เพื่อพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสคศึกษา ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ $E1/E2 = 90/90$
2. เพื่อศึกษาดัชนีประสิทธิผลของบทเรียนของบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสคศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยนี้เป็นรูปแบบการวิจัยและพัฒนา
2. ลักษณะของบทเรียน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสคศึกษา ประกอบด้วย ภาพเคลื่อนไหว ภาพนิ่ง ภาษามือ ไทยพร้อมคำบรรยายภาษาไทย
3. ขอบเขตเนื้อหาของวีดิทัศน์ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ความหมายและความสำคัญของงานบริการ
 ตอนที่ 2 จิตบริการ (Service mind) กับงานบริการ
 ตอนที่ 3 ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส.
 4. ข้อมูลที่จัดทำขึ้นเก็บในรูปแบบของ DVD Video
 5. ประชากร เป็นนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน โรงเรียนโสตศึกษาธนบุรี ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่จะออกฝึกปฏิบัติงานบริการ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 จำนวน 12 คน โดยผู้วิจัยศึกษากับกลุ่มประชากรทั้งหมด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนโสตศึกษา ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ $E_1/ E_2 = 90/ 90$ สามารถใช้ในการเรียนการสอน เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มฝึกปฏิบัติงานบริการร้านอาหารได้ และเกิดประโยชน์กับงานบริการ

2. ได้แนวทางการออกแบบและพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ในการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยินเรื่องอื่น ๆ

3. บทเรียนวีดิทัศน์ ช่วยให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินเรียนรู้เรื่องงานบริการร้านอาหาร ได้ดี โดยมีความก้าวหน้าทางการเรียนเพิ่มขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

บทเรียนวีดิทัศน์ หมายถึง การนำเสนอหาความรู้เรื่องงานบริการร้านอาหาร มาจัดทำเป็น วีดิทัศน์ ลักษณะวีดิทัศน์เป็นแบบบรรยายพร้อมยกตัวอย่าง ประกอบด้วยภาพเคลื่อนไหว ภาพนิ่ง พร้อมคำบรรยายภาษาไทย บนที่กลงแผ่นดีวีดี เพื่อให้ความรู้เรื่องงานบริการร้านอาหาร สำหรับ ผู้บกพร่องทางการได้ยิน ซึ่งแบ่งออกเป็น เรื่องความหมายและความสำคัญของงานบริการ จิตบริการ (Service mind กับงานบริการ) และความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส.

ผู้บกพร่องทางการได้ยิน หมายถึง นักเรียนนักศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้สูญเสียความสามารถในการได้ยิน โรงเรียน โสตศึกษา ที่จะเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานบริการ ร้านอาหาร ที่มีระดับสติปัญญาปกติและไม่มีความพิการอื่นแทรกซ้อน

งานบริการร้านอาหาร หมายถึง งานสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ที่ปฏิบัติงานบริการ ที่ร้านอาหาร ได้แก่ การเสิร์ฟ การต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ผู้มาใช้บริการประทับใจ

ประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ หมายถึง คะแนนระหว่างเรียนและหลังเรียน ที่ผู้เรียน ทำได้จากบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ค่าดัชนีประสิทธิผล หมายถึง ตัวเลขที่แสดงความก้าวหน้าในการเรียนของผู้เรียน โดยใช้ บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ได้มาจากการเปรียบเทียบคะแนนที่เพิ่มขึ้นจากการทดสอบก่อนเรียน กับคะแนนที่ได้จากการทดสอบ หลังเรียน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ผู้บกพร่องทางการได้ยิน

1.1 พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556

1.2 การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในประเทศไทย

1.3 พฤติกรรมของผู้ที่มีปัญหาทางการได้ยิน

1.4 การเรียนรู้ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน

1.5 ความรู้เกี่ยวกับภาษามือ

1.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

2. สาระและมาตรฐานการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี

3. ความรู้เกี่ยวกับงานบริการเบื้องต้น

3.1 ความหมายของการบริการที่ดี

3.2 ความสำคัญของการบริการ

3.3 ลักษณะที่สำคัญของการบริการ

3.4 คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

3.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดี

4. สื่อวีดิทัศน์

4.1 ความหมาย

4.2 ประโยชน์และความสำคัญของวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา

4.3 ประเภทของวีดิทัศน์

4.4 ขั้นตอนการผลิตวีดิทัศน์

5. การพัฒนาและการสร้างสื่อการเรียนการสอนสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

6. การทดสอบประสิทธิภาพของสื่อ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการใช้สื่อวีดิทัศน์สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ผู้บกพร่องทางการได้ยิน

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้ โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้ เรียกว่า “พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550”

มาตรา 2 พระราชบัญญัตินี้ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา 3 ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534

มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้

“คนพิการ” หมายความว่า บุคคล ซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับ มีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม ได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด

1. ความพิการทางการเห็น ได้แก่

1.1 ตาบอด หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการเห็น เมื่อตรวจวัดการเห็นของสายตาข้างที่ดีกว่า เมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้ว อยู่ในระดับต่ำกว่า 3 ส่วน 60 เมตร (3/ 60) หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต (20/ 400) ลงมา จนมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือมีลานสายตาแคบกว่า 10 องศา

1.2 ตาเห็นเลือนราง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการเห็น เมื่อตรวจวัดการเห็นของสายตาข้างที่ดีกว่า เมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้วอยู่ใน

ระดับตั้งแต่ 3 ส่วน 60 เมตร (3/ 60) หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต (20/ 400) จนถึงแยกว่า 6 ส่วน 18 เมตร (6/ 18) หรือ 20 ส่วน 70 ฟุต (20/ 70) หรือมีลานสายตาแคบกว่า 30 องศา

2. ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ได้แก่

2.1 หูหนวก หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการได้ยิน จนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทาง การได้ยิน เมื่อตรวจการได้ยิน โดยใช้คลื่นความถี่ที่ 500 เฮิรตซ์ 1,000 เฮิรตซ์ และ 2,000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินดีกว่า จะสูญเสียการได้ยินที่ความดังของเสียง 90 เดซิเบล ขึ้นไป

2.2 หูตึง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการได้ยิน เมื่อตรวจวัดการได้ยิน โดยใช้คลื่นความถี่ที่ 500 เฮิรตซ์ 1,000 เฮิรตซ์ และ 2,000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินดีกว่า จะสูญเสียการได้ยินที่ความดังของเสียงน้อยกว่า 90 เดซิเบล ลงจนถึง 40 เดซิเบล

2.3 ความพิการทางการสื่อความหมาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องทางการสื่อความหมาย เช่น พูดไม่ได้ พูดหรือฟังแล้วผู้อื่นไม่เข้าใจ เป็นต้น

3. ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ได้แก่

3.1 ความพิการทางการเคลื่อนไหว หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว ได้แก่ มือ เท้า แขน ขา อาจมาจากสาเหตุอัมพาต แขน ขา อ่อนแรง แขน ขาขาด หรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรัง จนมีผลกระทบต่อการทำงานมือ เท้า แขนและขา

3.2 ความพิการทางร่างกาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลจากการบกพร่องหรือความผิดปกติของศีรษะ ใบหน้า ลำตัว และภาพลักษณ์ภายนอกของร่างกาย ที่เห็นได้อย่างชัดเจน

4. ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม ได้แก่ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องหรือความผิดปกติทางจิตใจหรือสมอง ในส่วนของการรับรู้ อารมณ์ หรือความคิด

5. ความพิการทางสติปัญญา ได้แก่ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีพัฒนาการช้ากว่าปกติ หรือมีระดับเข่าปัญญาต่ำกว่าบุคคลทั่วไป โดยความผิดปกตินั้น แสดงก่อนอายุ 18 ปี

6. ความพิการทางการเรียนรู้ ได้แก่ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม โดยเฉพาะด้านการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางสมอง ทำให้เกิดความบกพร่องในด้านการอ่าน การเขียน การคิดคำนวณ หรือกระบวนการเรียนรู้พื้นฐานอื่น ในระดับความสามารถที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานตามช่วงอายุและระดับสติปัญญา

7. ความพิการทางออทิสติก ได้แก่ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางพัฒนาการด้านสังคม ภาษาและการสื่อความหมาย พฤติกรรมและอารมณ์ โดยมีสาเหตุมาจากความผิดปกติของสมองและความผิดปกติอื่น แสดงก่อนอายุ 2 ปีครึ่ง ทั้งนี้ ให้รวมถึงการวินิจฉัยกลุ่มออทิสติกสเปกตรัมอื่น ๆ

“การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ” หมายความว่า การเสริมสร้างสมรรถภาพ หรือความสามารถของคนพิการให้มีสภาพที่ดีขึ้น หรือดำรงสมรรถภาพหรือความสามารถที่มีอยู่เดิมไว้ โดยอาศัยกระบวนการทางการแพทย์ การศาสนา การศึกษา สังคม อาชีพ หรือกระบวนการอื่นใด เพื่อให้คนพิการได้มีโอกาสทำงาน หรือดำรงชีวิตในสังคมอย่างเต็มศักยภาพ

“การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต” หมายความว่า การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ การจัดสวัสดิการการส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิ การสนับสนุนให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอิสระ มีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์และเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป มีส่วนร่วมทางสังคมอย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“องค์กรคนพิการแต่ละประเภท” หมายความว่า องค์กรสมาชิกระดับชาติ ตามประเภทความพิการ ที่ได้แจ้งชื่อไว้กับสำนักงานตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

“กองทุน” หมายความว่า กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ

“ผู้ดูแลคนพิการ” หมายความว่า บิดา มารดา บุตร สามี ภรรยา ญาติ พี่น้อง หรือบุคคลอื่นใดที่รับดูแลหรืออุปการะคนพิการ

“ผู้ช่วยคนพิการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งให้ความช่วยเหลือคนพิการเฉพาะบุคคล เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมที่สำคัญในการดำรงชีวิต ทั้งนี้ ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 5 ให้มีคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ประกอบด้วย

นายกรัฐมนตรี เป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นรองประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงการคลัง ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ปลัดกระทรวงคมนาคม ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงยุติธรรม ปลัดกระทรวงแรงงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ ผู้แทนองค์กรคนพิการแต่ละประเภท จำนวน 7 คน ซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้ง โดยคำนึงถึงจำนวนสมาชิกขององค์กรคนพิการนั้น และผู้ทรงคุณวุฒิอีก 6 คน ซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้ง เป็นกรรมการ ให้เลขาธิการ เป็นกรรมการและเลขานุการ และให้คณะกรรมการแต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

มาตรา 6 ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. เสนอนโยบาย แผนหลัก และโครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและมอบหมายให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าว ต้องคำนึงถึงพันธกรณีระหว่างประเทศที่ประเทศไทยมีอยู่ด้วย

2. ให้ความเห็นต่อรัฐมนตรีผู้รับผิดชอบในการออกกฎกระทรวงตามมาตรา 20 (6) มาตรา 33 มาตรา 34 วรรคหนึ่ง และมาตรา 37 วรรคหนึ่ง

3. เสนอความเห็นและให้คำปรึกษาต่อรัฐมนตรีผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับนโยบายหรือกฎหมายอื่นใดของรัฐ ที่อาจมีผลกระทบต่อคนพิการ

4. กำหนดระเบียบและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแก่หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ เงินอุดหนุน สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

5. วินิจฉัยและมีคำสั่งเพิกถอนการกระทำ หรือห้ามมิให้กระทำการที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

6. พิจารณาให้การสนับสนุนและช่วยเหลือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐและเอกชนเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

7. กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการบริหารกองทุน การจัดหาผลประโยชน์ และการจัดการกองทุน โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง ระเบียบเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติการจ่ายเงินเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ระเบียบเกี่ยวกับการจัดทำรายงานสถานะการเงิน และการบริหารกองทุนระเบียบเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินกองทุน และการตัดหนี้เป็นสูญ โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง และระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

8. จัดกิจกรรมหลักระดับชาติ เพื่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

9. อนุมัติโครงการหรือแผนงานที่จะใช้เงินกองทุน ในส่วนที่เกินกว่าอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารกองทุน

10. กำหนดมาตรฐาน ให้การรับรองหรือเพิกถอนการรับรององค์กรด้านคนพิการ หรือองค์กรอื่นใด ที่ให้บริการแก่คนพิการ ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

11. ปฏิบัติการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรา 7 กรรมการ ซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้ง มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 3 ปี นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง

เมื่อครบกำหนดวาระตามวาระหนึ่ง ให้ดำเนินการแต่งตั้งกรรมการขึ้นใหม่ภายใน 60 วัน ในระหว่างที่ยังไม่ได้แต่งตั้งกรรมการขึ้นใหม่ ให้กรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้นอยู่ในตำแหน่ง เพื่อดำเนินงานต่อไป จนกว่ากรรมการซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

กรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระ อาจได้รับแต่งตั้งอีกได้

มาตรา 8 นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้ง พ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

1. ตาย
2. ลาออก
3. เป็นบุคคลล้มละลาย

4. เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

5. ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ในความผิดอันได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

6. นายกรัฐมนตรีให้ออก

มาตรา 9 ในกรณีที่กรรมการ ซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้นายกรัฐมนตรีแต่งตั้งผู้อื่นเป็นกรรมการแทนตำแหน่งที่ว่าง ทั้งนี้ ให้ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง ให้ดำรงตำแหน่งแทน อยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน

ในกรณีที่มีการแต่งตั้งกรรมการเพิ่มขึ้น ในระหว่างที่กรรมการซึ่งแต่งตั้งไว้แล้วยังมีวาระอยู่ในตำแหน่ง ให้ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้เป็นกรรมการเพิ่มขึ้นอยู่ในตำแหน่งได้เท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการ ซึ่งได้รับแต่งตั้งไว้แล้ว

มาตรา 10 การประชุมของคณะกรรมการ ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

ในกรณีที่ประธานกรรมการไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการทำหน้าที่แทน ถ้ารองประธานกรรมการไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ได้ให้กรรมการซึ่งมาประชุม เลือกกรรมการคนหนึ่งขึ้นทำหน้าที่แทน

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุม ให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด ให้มีการประชุมคณะกรรมการไม่น้อยกว่าปีละสามครั้ง

มาตรา 11 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ให้เป็นการทั่วถึง ให้คณะกรรมการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการตามประเภทความพิการ คณะอนุกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการประจำจังหวัดในแต่ละจังหวัด และคณะอนุกรรมการอื่นเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

องค์ประกอบ คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม และการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของคณะอนุกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด

คณะอนุกรรมการแต่ละคณะตามวรรคหนึ่ง ให้มีคนพิการซึ่งมีบัตรประจำตัวคนพิการตามมาตรา 19 อย่างน้อย 1 คน เป็นอนุกรรมการ

ให้นำความในมาตรา 10 มาใช้บังคับแก่การประชุมของคณะอนุกรรมการตามวรรคหนึ่งโดยอนุโลม

มาตรา 12 ให้มีสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติขึ้น เป็นส่วนราชการในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งไม่มีฐานะเป็นกรม

ตามมาตรา 18 วรรคสี่แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 โดยมีเลขานุการซึ่งมีฐานะเป็นอธิบดี เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและบุคลากรของสำนักงาน

ให้เลขานุการ เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ ซึ่งการแต่งตั้งให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติ

มาตรา 13 ให้สำนักงานมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ของรัฐบาล ส่วนราชการหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในการดำเนินงาน การทำงานร่วมกันในระดับนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานด้านคนพิการ เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
 2. สำรวจ ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมและเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับคนพิการ สถานการณ์ของคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อประโยชน์ต่อการป้องกัน การรักษา การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ และจัดทำแผนงานวิเคราะห์ วิจัย ติดตาม ประเมินผลเสนอต่อคณะกรรมการ
 3. จัดทำแผนงานเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ
 4. สนับสนุนให้มีการจัดตั้ง การดำเนินงาน การสร้างความเข้มแข็งขององค์กรด้านคนพิการ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิคนพิการ ตลอดจนสนับสนุนและประสานงานให้หน่วยงานของรัฐจัดงบประมาณให้แก่องค์กรด้านคนพิการ เพื่อดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
 5. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือตามกฎหมายอื่น หรือตามที่คณะรัฐมนตรีหรือคณะกรรมการมอบหมาย
- มาตรา 14 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้
1. มีหนังสือแจ้งให้นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือความเห็นในการปฏิบัติงาน ส่งผู้แทนมาชี้แจงหรือให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่น มาประกอบการพิจารณา
 2. มีหนังสือแจ้งให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง มาให้ถ้อยคำหรือมีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งเอกสารหรือพยานหลักฐานอื่น มาประกอบการพิจารณา

มาตรา 15 การกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ หรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใดในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการจะกระทำมิได้

การกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามวรรคหนึ่งให้หมายความรวมถึงการกระทำหรืองดเว้นกระทำการ ที่แม้จะมีได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการโดยตรง แต่ผลของการกระทำนั้นทำให้คนพิการต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เพราะเหตุแห่งความพิการด้วย

การเลือกปฏิบัติที่มีเหตุผลทางวิชาการ จารีตประเพณี หรือประโยชน์สาธารณะ สนับสนุนให้กระทำได้ตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณี ไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง แต่ผู้กระทำการนั้น จะต้องจัดให้มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยา หรือรักษาซึ่งสิทธิหรือประโยชน์แก่คนพิการ ตามความจำเป็นเท่าที่จะกระทำมิได้

มาตรา 16 คนพิการที่ได้รับหรือจะได้รับความเสียหาย จากการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามมาตรา 15 มีสิทธิร้องขอต่อคณะกรรมการให้มีคำสั่งเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้กระทำการนั้น ได้ คำสั่งของคณะกรรมการให้เป็นที่สุดท้าย

การร้องขอตามวรรคหนึ่ง ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้ร้องในอันที่จะฟ้องเรียกค่าเสียหายฐานละเมิดต่อศาลที่มีเขตอำนาจ โดยให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายอย่างอื่น อันมิใช่ตัวเงินให้แก่คนพิการที่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมได้ และหากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการนั้น เป็นการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ศาลจะกำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษให้แก่คนพิการ ไม่เกินสี่เท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงด้วยก็ได้

หลักเกณฑ์และวิธีการในการร้องขอ และการวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา 17 ในการใช้สิทธิตามมาตรา 16 คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ อาจขอให้องค์กรด้านคนพิการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ร้องขอหรือฟ้องคดีแทนได้

การฟ้องคดีตามมาตรา 16 วรรคสอง ไม่ว่าคนพิการเป็นผู้ฟ้องเองหรือองค์กรด้านคนพิการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ฟ้องแทน ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียม

มาตรา 18 ให้สำนักงานเป็นสำนักงานทะเบียนกลางสำหรับคนพิการในกรุงเทพมหานคร โดยมีเลขาธิการ เป็นนายทะเบียนกลาง สำหรับจังหวัดอื่น ให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ทำหน้าที่เป็นสำนักงานทะเบียนจังหวัดสำหรับคนพิการในจังหวัดของตนอีกหน้าที่หนึ่ง โดยมีพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เป็นนายทะเบียนจังหวัด

มาตรา 19 เพื่อประโยชน์ในการได้รับสิทธิตามมาตรา 20 คนพิการอาจยื่นคำขอ มีบัตรประจำตัวคนพิการ ต่อนายทะเบียนกลางหรือนายทะเบียนจังหวัด ณ สำนักงานทะเบียนกลาง สำนักงานทะเบียนจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

ในกรณีที่คนพิการเป็นผู้เยาว์ คนเสมือนไร้ความสามารถหรือคนไร้ความสามารถหรือในกรณีที่คนพิการมีสภาพความพิการ ถึงขั้นไม่สามารถไปยื่นคำขอด้วยตนเองได้ ผู้ปกครอง ผู้พิทักษ์ ผู้อนุบาลหรือผู้ดูแลคนพิการ แล้วแต่กรณี จะยื่นคำขอแทนก็ได้ แต่ต้องนำหลักฐานว่าเป็นคนพิการ ไปแสดงต่อนายทะเบียนกลางหรือนายทะเบียนจังหวัด แล้วแต่กรณี ด้วยการยื่นคำขอ มีบัตรประจำตัวคนพิการและการออกบัตร การกำหนดสิทธิหรือการเปลี่ยนแปลงสิทธิการขอสถานะ สิทธิของคนพิการ และอายุบัตรประจำตัวคนพิการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

มาตรา 20 คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นสาธารณะ ตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ดังต่อไปนี้

1. การบริการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์และค่าใช้จ่าย ในการรักษาพยาบาลค่าอุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการ และสื่อส่งเสริมพัฒนาการ เพื่อปรับสภาพ ทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือเสริมสร้างสมรรถภาพ ให้ดีขึ้น ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนด

2. การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติหรือแผนการศึกษาแห่งชาติ ตามความเหมาะสมในสถานศึกษาเฉพาะหรือในสถานศึกษาทั่วไป หรือการศึกษาทางเลือก หรือ การศึกษานอกระบบ โดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการ ให้การสนับสนุนตามความเหมาะสม

3. การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ การให้บริการที่มีมาตรฐาน การคุ้มครองแรงงาน มาตรการเพื่อการมีงานทำ ตลอดจนได้รับการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระและบริการสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก เทคโนโลยีหรือความช่วยเหลืออื่นใด เพื่อการทำงานและประกอบอาชีพ ของคนพิการ ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานประกาศ กำหนด

4. การยอมรับและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานแห่งความเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ตลอดจนได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับคนพิการ

5. การช่วยเหลือให้เข้าถึงนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม การพัฒนาและบริการ อันเป็นสาธารณะ ผลิตรักษ์ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต การช่วยเหลือทางกฎหมาย และการจัดหาทุนความว่าต่างแก้ต่างคดี ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

6. ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการ โทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภทตลอดจนบริการ สื่อสาธารณะ จากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนด ในกฎกระทรวง

7. บริการล่ามภาษามือตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

8. สิทธิที่จะนำสัตว์นำทางเครื่องมือหรืออุปกรณ์นำทางหรือเครื่องช่วยความพิการใด ๆ ติดตัวไปในยานพาหนะหรือสถานที่ใด ๆ เพื่อประโยชน์ในการเดินทาง และการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ โดยได้รับการยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าเช่าเพิ่มเติม สำหรับสัตว์ เครื่องมืออุปกรณ์ หรือเครื่องช่วยความพิการดังกล่าว

9. การจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในระเบียบ

10. การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย การมีผู้ช่วยคนพิการ หรือการจัดให้มีสวัสดิการอื่น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

ผู้ช่วยคนพิการ ให้มีสิทธิได้รับการลดหย่อนหรือยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

คนพิการที่ไม่มีผู้ดูแลคนพิการ มีสิทธิได้รับการจัดสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยและการเลี้ยงดูจากหน่วยงานของรัฐ ในกรณีที่มิมีสถานสงเคราะห์เอกชนจัดที่อยู่อาศัยและสวัสดิการไว้แล้ว รัฐต้องจัดเงินอุดหนุนให้แก่สถานสงเคราะห์เอกชนนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบผู้ดูแลคนพิการมีสิทธิได้รับบริการ ให้คำปรึกษา แนะนำ ฝึกอบรมทักษะ การเลี้ยงดู การจัดการศึกษาการส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำ ตลอดจนความช่วยเหลืออื่นใด เพื่อให้พึ่งตนเองได้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ มีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษีหรือยกเว้นภาษี ตามที่กฎหมายกำหนด

องค์กรเอกชนที่จัดให้คนพิการได้รับสิทธิประโยชน์ตามมาตรา ๖ มีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษีหรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรา 21 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ให้ราชการส่วนท้องถิ่นออกข้อบัญญัติ เทศบัญญัติ ข้อกำหนด ระเบียบหรือประกาศ แล้วแต่กรณี ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 22 ให้หน่วยงานของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องใด มีหน้าที่ให้การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ตามอำนาจหน้าที่นั้น

มาตรา 23 ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่งในสำนักงาน เรียกว่า “กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ” เพื่อเป็นทุนสำหรับการใช้จ่ายเกี่ยวกับการคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการการ ส่งเสริมและการดำเนินงานด้านการสงเคราะห์ช่วยเหลือคนพิการ การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการการศึกษาและการประกอบอาชีพของคนพิการ รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ โดยจัดสรรให้อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

มาตรา 24 กองทุนประกอบด้วย

1. ทรัพย์สิน สิทธิ หนี้ เงินงบประมาณ และรายได้ในกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ที่โอนมาตามมาตรา 42

2. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ทั้งนี้ ให้รัฐบาลจัดสรรให้เพียงพอแก่การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

3. เงินหรือทรัพย์สินที่ได้รับบริจาค เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ของกองทุน

4. เงินรายได้จากการออกสลากหรือที่ได้มาจากการจัดกิจกรรม

5. เงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ ส่งเข้ากองทุนตามมาตรา 34

6. ดอกผลที่เกิดจากเงินหรือทรัพย์สินของกองทุน

7. รายได้จากการขาย การลงทุน หรือการหาประโยชน์จากทรัพย์สินของกองทุน

8. เงินหรือทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุน หรือที่กองทุนได้รับตามกฎหมาย

หรือนิติกรรม

9. รายได้บางส่วนจากภาษีของสินค้าและบริการ ที่เป็นสาเหตุแห่งความพิการตามที่กฎหมายกำหนด

10. รายได้อื่น

เงินและทรัพย์สินของกองทุนตามวรรคหนึ่ง ไม่ต้องส่งคลังเป็นเงินรายได้แผ่นดิน การบริจาคเงินหรือทรัพย์สินเข้ากองทุน ให้ผู้บริจคนำไปหักลดหย่อนหรือยกเว้นภาษีได้ตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรา 25 ให้มีคณะกรรมการบริหารกองทุนคณะหนึ่ง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นประธานอนุกรรมการ ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย ผู้แทนกระทรวง

แรงงาน ผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการ ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข ผู้แทนสำนัก บปรมาณ ผู้แทนกรมบัญชีกลาง ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้ง จำนวน 9 คน ในจำนวนนี้ ต้องเป็นผู้แทนองค์กรคนพิการอย่างน้อย 7 คน เป็นอนุกรรมการ และให้เลขาธิการเป็น อนุกรรมการและเลขานุการ

มาตรา 26 ให้คณะกรรมการบริหารกองทุนมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. บริหารกองทุน รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการลงทุน การหาประโยชน์และการจัดการ กองทุน ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

2. พิจารณานุมัติการจ่ายเงิน อนุมัติโครงการ กำหนดวงเงินและรายการค่าใช้จ่าย เพื่อสนับสนุนแผนงานหรือโครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ตามที่ คณะอนุกรรมการตามประเภทความพิการ คณะอนุกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการประจำจังหวัด หรือคณะอนุกรรมการอื่นเสนอ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

3. รายงานสถานะการเงินและการบริหารกองทุนต่อคณะกรรมการ ตามระเบียบ ที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา 27 ให้สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย ได้รับเงินสนับสนุน สำหรับค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการจากกองทุน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ กำหนดในระเบียบ

มาตรา 28 การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินกองทุน และการตัดหนี้เป็นสูญ ให้ เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

มาตรา 29 ให้คณะกรรมการบริหารกองทุน จัดทำงบการเงินส่งผู้สอบบัญชีตรวจสอบ ภายใน 120 วัน นับแต่วันสิ้นปีบัญชีทุกปี

ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นผู้สอบบัญชีของกองทุน ทุก 6 ปี แล้วทำรายงาน ผลการสอบบัญชีของกองทุนเสนอต่อคณะกรรมการ

มาตรา 30 ให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน จำนวน 7 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ซึ่งคณะกรรมการ แต่งตั้งจากผู้ซึ่งมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการเงิน การประเมินผล และ การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งในจำนวนนี้ จะต้องเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ ด้านการประเมินผล จำนวน 2 คน และคนพิการ ซึ่งมีบัตรประจำตัวคนพิการตามมาตรา 19

อย่างน้อย 1 คน เป็นกรรมการ โดยมีรองปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
ซึ่งปลัดกระทรวงมอบหมายเป็นกรรมการและเลขานุการ

ผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการตามวรรคหนึ่ง ต้องไม่เป็นผู้แทนขององค์กรที่ได้รับเงิน
อุดหนุนจากกองทุนนี้

มาตรา 31 คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน มีอำนาจ
หน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน
2. รายงานผลการปฏิบัติงานพร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการ

ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน มีอำนาจเรียก
เอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกองทุนจากบุคคลใดหรือเรียกบุคคลใด มาชี้แจงข้อเท็จจริง
เพื่อประกอบการพิจารณาประเมินผลได้

มาตรา 32ให้นำบทบัญญัติมาตรา 7 มาตรา 8 มาตรา 9 มาตรา 10 และมาตรา 11 วรรค 3
มาใช้บังคับกับการดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่ง และการประชุมของคณะกรรมการบริหาร
กองทุนตามมาตรา 25 และคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน
ตามมาตรา 30 โดยอนุโลม

มาตรา 33 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ให้นายจ้าง
หรือเจ้าของสถานประกอบการ และหน่วยงานของรัฐรับคนพิการเข้าทำงาน ตามลักษณะของงาน
ในอัตราส่วนที่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการหรือหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้
ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานออกกฎกระทรวงกำหนดจำนวนที่นายจ้างหรือเจ้าของ
สถานประกอบการ และหน่วยงานของรัฐจะต้องรับคนพิการเข้าทำงาน

มาตรา 34 นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการที่มีได้รับคนพิการเข้าทำงาน
ตามจำนวนที่กำหนดตามมาตรา 33 ให้ส่งเงินเข้ากองทุนตามมาตรา 24 (5) ทั้งนี้ ให้รัฐมนตรี
ว่าการกระทรวงแรงงานออกกฎกระทรวง กำหนดจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถาน
ประกอบการ จะต้องนำส่งเข้ากองทุนนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการที่ต้องส่งเงินเข้า
กองทุนตามวรรคหนึ่ง แต่มิได้ส่ง ส่งล่าช้าหรือส่งเงินไม่ครบถ้วน ให้เสียดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ
เจ็ดครึ่งต่อปี ของจำนวนเงินที่ยังไม่ได้ส่งเข้ากองทุน

นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งรับคนพิการเข้าทำงานหรือส่งเงินเข้ากองทุน
ตามวรรคหนึ่งมีสิทธิ ได้รับยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าจ้างที่จ่ายให้แก่คนพิการ
หรือเงินที่ส่งเข้ากองทุนแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรา 35 ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่ประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33

หรือนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการไม่รับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33 และไม่ประสงค์จะส่งเงินเข้ากองทุนตามมาตรา 34 หน่วยงานของรัฐ นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการนั้น อาจให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาช่วงงาน ฝึกงาน หรือให้การช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการแทนก็ได้ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

มาตรา 36 เลขานุการมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้อายัดทรัพย์สินของนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งไม่ส่งเงินที่จะต้องส่งตามมาตรา 34

การมีคำสั่งให้อายัดทรัพย์สินตามวรรคหนึ่ง จะกระทำได้อต่อเมื่อได้ส่งคำเตือนเป็นหนังสือ โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ให้นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ นำเงินส่งเข้ากองทุนหรือส่งเงินที่ค้างจ่ายภายในเวลาที่กำหนด แต่ต้องไม่น้อยกว่า 30 วัน นับแต่วันที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการได้รับหนังสือนั้น และนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการไม่จ่ายภายในเวลาที่กำหนด

หลักเกณฑ์และวิธีการอายัดทรัพย์สินตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กำหนด ทั้งนี้ ให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา 37 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ออกกฎกระทรวง เพื่อกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะบริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่น ให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เจ้าของอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือผู้ให้บริการสาธารณะอื่น ซึ่งได้จัด อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง มีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษี หรือยกเว้นภาษี เป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรา 38 นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการที่จ้างคนพิการเข้าทำงาน มากกว่า ร้อยละหกสิบของลูกจ้างในสถานประกอบการนั้น โดยมีระยะเวลาจ้างเกินกว่าหนึ่งร้อยแปดสิบวัน ในปีภาษีใด มีสิทธิได้รับยกเว้นภาษีเงินได้ในปีภาษีนั้น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรา 39 ให้สำนักงานมีอำนาจประกาศโฆษณาข้อมูลการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตาม มาตรา 33 มาตรา 34 และมาตรา 35 ต่อสาธารณะอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

ในกรณีที่รัฐหรือหน่วยงานของรัฐจะพิจารณาให้สัมปทาน การส่งเสริมการลงทุน การประกาศเกียรติคุณ สินเชื่อ รางวัล เครื่องราชอิสริยาภรณ์ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใด แก่นายจ้างหรือสถานประกอบการใด ให้นำข้อมูลที่ได้ประกาศตามวรรคหนึ่งมาประกอบการพิจารณาด้วย

มาตรา 40 ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 14 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท

มาตรา 41 ให้ถือว่าบัตรประจำตัวคนพิการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 เป็นบัตรประจำตัวคนพิการตามมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 42 ให้โอนบรรดาทรัพย์สิน สิทธิ หนี้ เงินงบประมาณ และรายได้ที่ประกอบเป็นกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ไปเป็นของกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามพระราชบัญญัตินี้

ให้โอนงบประมาณและบุคลากรของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ สังกัดสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา ไปเป็นของสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ

มาตรา 43 ในระหว่างที่ยังมิได้แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติตามพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ซึ่งดำรงตำแหน่งอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ทำหน้าที่คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติตามพระราชบัญญัตินี้ จนกว่าคณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งขึ้นใหม่จะเข้ารับหน้าที่ ทั้งนี้ไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

มาตรา 44 ให้บรรดากฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งที่ออกตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ยังคงใช้บังคับต่อไป เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ จนกว่าจะมีกฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 45 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้รัฐมนตรีแต่ละกระทรวงมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ออกกฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ในส่วนที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวงนั้น

กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้ใช้บังคับได้ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556

สรุปได้ว่า ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 “คนพิการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป และคนพิการแต่ละประเภท มีรายละเอียดความพิการออกตามความในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 กำหนดลักษณะความพิการออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. ความพิการทางการมองเห็น
2. ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
3. ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย
4. ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม
5. ความพิการทางสติปัญญา
6. ความพิการทางการเรียนรู้
7. ความพิการทางออทิสติก

การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในประเทศไทย

การจัดการศึกษาให้กับผู้บกพร่องทางการได้ยินหลายช่องทาง มีทั้งการจัดให้เรียนร่วมกับคนปกติในสถานศึกษาต่าง ๆ และการศึกษาสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน โดยเฉพาะตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงระดับมหาวิทยาลัย การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในประเทศไทย โดยภาพรวมมีดำเนินการในหลายรูปแบบ ดังนี้

1. ศูนย์การศึกษาพิเศษ เป็นศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early intervention) ที่ช่วยฟื้นฟูและเตรียมความพร้อมเด็กพิการทุกประเภท เพื่อการส่งต่อไปยังโรงเรียน หรือสถานบริการที่เหมาะสมกับเด็ก อีกทั้งบริการวิชาการ บริการและความช่วยเหลืออื่น ๆ ซึ่งมีศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา จำนวน 13 แห่ง ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด จำนวน 63 แห่ง ครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศ และมีศูนย์การศึกษาพิเศษของมหาวิทยาลัยราชภัฏอีก 6 แห่ง ในภูมิภาคต่าง ๆ (นาดชา แก้วใส, 2556)
2. โรงเรียนศึกษาพิเศษเฉพาะความพิการ เป็นโรงเรียนสำหรับบริการแก่เด็กพิการค่อนข้างรุนแรง ไม่สามารถไปเรียนกับเด็กทั่วไปได้ มีโรงเรียนศึกษาพิเศษเฉพาะความพิการของรัฐ จำนวน 43 แห่ง (โรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน จำนวน 20 แห่ง โรงเรียน

สำหรับเด็กบกพร่องทางสติปัญญา จำนวน 19 แห่ง โรงเรียนสำหรับเด็กบกพร่องทางร่างกาย หรือสุขภาพ จำนวน 2 แห่ง และ โรงเรียนสอนคนตาบอด จำนวน 2 แห่ง) นอกจากนั้น ยังมี สถานศึกษาของเอกชนให้บริการอีกมากกว่า 10 แห่ง

3. โรงเรียนจัดการเรียนร่วม เป็น โรงเรียนปกติทั่วไปในระดับประถมศึกษา และ มัธยมศึกษา ที่จัดให้เด็กพิการมีโอกาสเรียนร่วมกับเด็กทั่วไป ซึ่งได้ดำเนินมาหลายปี และพัฒนา ให้เป็นรูปแบบมากยิ่งขึ้น ภายใต้โครงการ โรงเรียนแกนนำจัดการเรียนร่วม ซึ่งได้ดำเนินการ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2547 ซึ่งมีแนวโน้มจะดำเนินการให้มีโรงเรียนจัดการเรียนร่วมที่เข้มแข็ง ให้ครบทุกตำบล เพื่อบริการทางการศึกษาสำหรับคนพิการให้ทั่วและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ในปัจจุบันมีการจัดการศึกษาให้กับผู้บกพร่องทางการได้ยินหลายช่องทาง ตามรูปแบบการจัดการศึกษาที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ทั้งนี้ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่มีความพิการให้สามารถมีอาชีพเลี้ยงตนเองได้ และสามารถ ดำเนินชีวิตร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข

พฤติกรรมของผู้ที่มีปัญหาทางการได้ยิน

ตามที่ ฤทัยพร ม่วงเทศ (2556) กล่าวว่า ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะมีพัฒนาการ ที่แตกต่างจากผู้ที่ได้ยินเสียงปกติ ดังนี้

1. พัฒนาการทางภาษาและการพูด ผู้ที่มีปัญหาในการได้ยินจะมีปัญหาในการพัฒนา ความสามารถทางภาษาควบคู่ไปด้วย ยิ่งถ้าผู้มีความบกพร่องทางการได้ยินมาแต่กำเนิด ก็ยังมีปัญหา เกี่ยวกับพัฒนาการทางภาษาและการพูดมากขึ้นด้วย บางคนมีปัญหามากจนไม่อาจสอบภาษาพูด ได้เลย สาเหตุที่ทำให้ผู้ที่มีปัญหาในการฟังมาตั้งแต่กำเนิด มีปัญหาเกี่ยวกับพัฒนาการทางภาษา และการพูดมากกว่าผู้ที่มีปัญหาในการฟัง ซึ่งเกิดขึ้นภายหลัง คือ

- 1.1 เขาไม่ได้ยินเสียงที่ตัวเองเปล่งออกมา (ขาดข้อมูลย้อนกลับ)
- 1.2 เขาไม่ได้ยินคำพูดที่เป็นการเสริมกำลังใจจากผู้อื่น
- 1.3 เขาไม่ได้ยินคำพูดที่เป็นแบบอย่างที่ต้องจากผู้อื่น

2. ความสามารถทางสติปัญญา การเจริญเติบโตทางเชาวน์ปัญญาจะเกิดขึ้นควบคู่ไปกับ พัฒนาการทางภาษา ผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับพัฒนาการทางภาษา จึงมีปัญหาด้านการเจริญเติบโต ของเชาวน์ปัญญาด้วย แต่ก็มีผู้ไม่เห็นด้วยกับแนวคิดข้างต้น โดยเชื่อว่าผู้บกพร่องทางการได้ยิน ไม่จำเป็นต้องมีสติปัญญาที่ต่ำกว่าเด็กปกติ โดยสรุปได้ว่า ความแตกต่างของความสามารถ ทางสติปัญญาหรือความสามารถในการแก้ปัญหาที่ต่างจากเด็กปกติ โดยสรุปได้ว่า ความแตกต่างของความสามารถ ทางสติปัญญาหรือความสามารถในการแก้ปัญหาที่ต่างจากเด็กปกติ เกิดขึ้นจากประสบการณ์การเรียนการสอน และการรับรู้ที่แตกต่างกัน ไม่ใช่เกิดจากความแตกต่างของความสามารถทางการฟัง

3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เด็กที่มีปัญหาในการฟังจะมีอุปสรรคในการเรียน ทำให้

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ เพราะว่าเขาจะขาดความสามารถทางภาษา ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทั้งนี้ เป็นเพราะการเรียนการสอนและการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนส่วนใหญ่ใช้ภาษาเป็นเครื่องมือ

4. ความสามารถทางสังคมและการทำงาน พัฒนาการทางสังคมและบุคลิกภาพของบุคคล ขึ้นอยู่กับกระบวนการสื่อความหมายติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ จากการศึกษา พบว่า ความสามารถทางสังคมและลักษณะบุคลิกภาพของผู้บกพร่องทางการได้ยินจะแตกต่างจากคนปกติ ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะมีปัญหาในการดำรงชีวิตมากกว่าคนปกติ โดยเฉพาะในด้านการใช้ชีวิตคู่ การทำงานและปัญหาทางสังคม ทั้งนี้ เนื่องจากเขาไม่สามารถติดต่อสื่อสารตามปกติกับบุคคลทั่วไป

สรุปได้ว่า ผู้บกพร่องทางการได้ยิน จะมีพัฒนาการการเรียนรู้ที่แตกต่างจากผู้ที่ได้ยิน เสียงปกติ มีผลต่อพัฒนาการทางด้านภาษาและการพูดการสื่อสาร ความสามารถทางสติปัญญา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการเข้าสังคม เนื่องจากปัญหาจากการไม่ได้ยิน แต่ผู้บกพร่องทางการได้ยิน สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ จากประสบการณ์และการเรียนรู้

การเรียนรู้ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน

จากการค้นคว้าตำราภาษาอังกฤษของต่างประเทศ ได้มีผู้ศึกษาเพื่อหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการสอนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ได้มีการวิเคราะห์ห้วงวิจัยเพื่อหาวิธีการในการศึกษา ถ่ายทอดความรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ และมีการศึกษารวบรวมข้อมูล สรุปเป็นหลักการในการเรียนรู้ของผู้บกพร่องทางการได้ยินไว้ โดย Schleper (1995 อ้างถึงใน กษมศรยุทธ จันทภูงคเดช, 2544) ที่อธิบายถึงหลัก 15 ประการในการเรียนรู้ โดยวิธีการอ่านของผู้บกพร่องทางการได้ยิน ซึ่งได้จากการรวบรวมงานวิจัยต่าง ๆ แบ่งเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. คนหูหนวก จะแปลเรื่องที่อ่านให้เป็นภาษามือที่ตนใช้อยู่
2. คนหูหนวก จะเก็บข้อมูลเป็นทั้งภาษาทั่วไปและภาษามือ
3. คนหูหนวก ไม่ถูกจำกัดอยู่ที่ตัวหนังสือ
4. คนหูหนวก จะอ่านเป็นแบบการเล่าเรื่องที่เป็นลำดับต่อเนื่อง
5. คนหูหนวก จะเลียนแบบจากผู้นำกลุ่มหรือผู้ที่มีความเข้าใจเรื่องนั้นมาก่อน
6. คนหูหนวก จะทำเรื่องที่อ่านให้มีความหมายชัดเจนขึ้น
7. คนหูหนวก จะปรับเรื่องให้เป็นท่าทางภาษามือที่พอเหมาะ
8. คนหูหนวก จะปรับเรื่องให้เป็นภาษามือท้องถิ่นที่กระชับขึ้น
9. คนหูหนวก จะสร้างแนวคิดรวบยอดให้เป็นเสมือน โลกแห่งความจริง
10. คนหูหนวก ใช้ความระมัดระวังในการดำเนินเรื่องอย่างมีขั้นตอน
11. คนหูหนวก ใช้ตาฟังมองเรื่องเพื่อดึงความคิดออกมา

12. คนหูหนวก จะเชื่อมต่อบทบาทสมมติขึ้น เพื่อขยายแนวคิดให้ได้มากที่สุด

13. คนหูหนวก จะใช้ภาษามือเปลี่ยนเรื่องให้อยู่ในรูปของภาษาทั่วไป

14. คนหูหนวก จัดกระบวนการความคิดของตนเองให้สนับสนุนสภาพแวดล้อม

ในการเรียนรู้

15. คนหูหนวก คาดหมายให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินด้วยกัน มาเป็นผู้ถ่ายทอดความคิดหรือความรู้ต่าง ๆ ให้

สรุปได้ว่า จากหลักการต่าง ๆ ทั้ง 15 ข้อในการเรียนรู้โดยวิธีการอ่านของผู้บกพร่องทางการได้ยิน จะพบว่า ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะเรียนรู้โดยใช้การมองเห็นเป็นหลัก เรียนรู้ผ่านภาษามือ ผ่านภาพประกอบ จากหลักการข้างต้น สามารถนำมาพัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้กับผู้บกพร่องทางการได้ยินได้ สอดคล้องกับ ภาวินิ ภาวนันทาพุฒิ, 2554) ที่กล่าวว่า จากหลักการต่าง ๆ ทั้ง 15 ข้อนี้ เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดแต่ละข้อแล้ว จะเป็นวิธีการเรียนรู้ของผู้บกพร่องทางการได้ยินที่รับรู้ได้อย่างไร และแปลความหมายของสิ่งต่าง ๆ ที่เห็น ให้เป็นความเข้าใจของตน ตามวิธีการของพวกเขาเหล่านั้น ซึ่งเขาเหล่านั้นจะสร้างข้อมูลที่รับมาได้นั้น ให้เป็นองค์ความรู้ใหม่ต่าง ๆ ไว้อีกด้วย จึงถือได้ว่าหลักทั้ง 15 ข้อนี้ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับความต้องการและวิถีชีวิตของผู้บกพร่องทางการได้ยิน รวมทั้งกระบวนการทางความคิดที่มีต่อการรับรู้ของตนเอง ให้สนับสนุนสภาพแวดล้อมที่ได้

ความรู้เกี่ยวกับภาษามือ

ภาษามือ ได้มีผู้ให้ความหมายของภาษามือ ไว้หลาย ๆ ความหมาย ดังนี้

จิตประภา ศรีอ่อน (2543) ได้ให้ความหมายของภาษามือ ไว้ดังนี้ ภาษามือ เป็นภาษาภาษาหนึ่ง ที่มีคุณสมบัติทางภาษาศาสตร์ครบถ้วนเช่นเดียวกับภาษาอื่นทั่วไป ที่มีในโลก ภาษามือของแต่ละชาติ จะมีความแตกต่างกันตามวัฒนธรรมของชาตินั้น ๆ แม้แต่ประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาประจำชาติ เช่น อังกฤษ อเมริกา และออสเตรเลีย ยังใช้ภาษามือแตกต่างกัน เช่น ประเทศอังกฤษใช้ภาษามืออังกฤษ British sign language (BSL) ประเทศอเมริกาใช้ภาษามืออเมริกัน American sign language (ASL) และประเทศออสเตรเลียใช้ภาษามือออสเตรเลีย Austrian sign language (ASL) ภาษามือ เป็นภาษาที่รับรู้ด้วยตา ส่วนประกอบของภาษามือมีอยู่ 5 ส่วนคือ

1. ท่ามือ (Hand shape)
2. ระดับของมือ (Position)
3. ทิศทางการหันของมือ (Location)
4. การเคลื่อนไหวของมือ (Movement)

5. การแสดงสีหน้า (Facial expression)

ผดุง อารยะวิญญู (2544) กล่าวว่า ภาษามือ เป็นระบบสื่อสารอย่างหนึ่งของผู้บกพร่องทางการได้ยิน “ผู้พูด” ใช้มือทั้งสองข้างแสดงท่าทางหรือแสดงการวางมือในตำแหน่งแตกต่างกันแต่ละท่า แต่ละตำแหน่งของมือจะมีความหมายเหมาะสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ภาษามือ (หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2544) คือ ภาษาสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ใช้มือ สีหน้า และกิริยาท่าทางประกอบในการสื่อความหมาย และถ่ายทอดอารมณ์แทนการพูด ภาษามือของแต่ละชาติมีความแตกต่างกันเช่นเดียวกับภาษาพูด ซึ่งแตกต่างกันตามขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม และลักษณะภูมิประเทศ เช่น ภาษามือจีน ภาษามืออเมริกันและภาษามือไทย เป็นต้น ภาษามือ เป็นภาษาที่นักการศึกษาทางการศึกษาของผู้บกพร่องทางการได้ยินตกลงและยอมรับกันแล้วว่า เป็นภาษาหนึ่งสำหรับติดต่อสื่อความหมายระหว่างผู้บกพร่องทางการได้ยินกับผู้บกพร่องทางการได้ยินด้วยกัน และระหว่างคนปกติกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ในภาษาอังกฤษเรียกว่า “Sign language” หรือ “Manual communication”

รูปแบบของภาษามือ

หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2544) ได้กล่าวถึง รูปแบบของภาษามือ ที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินใช้ติดต่อกัน สามารถแบ่งได้ 2 แบบ ดังนี้

1. ภาษามือธรรมชาติ (Sign language) ผู้บกพร่องทางการได้ยิน เป็นผู้สร้างขึ้นและใช้ร่วมกันในแต่ละชุมชนหรือในแต่ละชาติ เช่น American sign language, British sign language, Swedish sign language ซึ่งส่วนมากเป็นท่าเลียนแบบธรรมชาติ ที่จะช่วยให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีพัฒนาการในภาษาประจำชาติเท่าเทียมกับคนปกติ ได้แก่ ว่ายน้ำ โทรศัพท รถไฟ เป็นต้น

2. ภาษามือประดิษฐ์ (Signed) คือ ภาษามือที่ครู ผู้ปกครอง หรือญาติมิตรของผู้บกพร่องทางการได้ยินคิดขึ้นแทนภาษาพูดและภาษาเขียนประจำชาติ เพื่อให้มีคำใช้เพียงพอในการศึกษา และการสื่อความหมายโดยเฉพาะเรื่องนามธรรม ภาษามือที่ประดิษฐ์ขึ้นนี้ บางทีเรียกว่า ภาษามือที่ใช้ในห้องเรียนหรือภาษามือที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นภาษาที่ทำคำแต่ละคำตามไวยากรณ์ ภาษาพูดหรือภาษาเขียนของคนปกติ ภาษามือประดิษฐ์มักจะนำแบบสะกดนิ้วมือ (Finger spelling) มาประสมด้วย เช่น ดีใจ ย่า ยาย ประชาชน (คน+ป) พลเมือง (คน+พ)

ภาษามือที่ใช้ในประเทศไทย โดยทั่วไปมี 2 แบบ คือ

1. ภาษามือไทย (Thai sign language: TSL) เป็นภาษาที่ใช้ในชุมชนผู้บกพร่องทางการได้ยินไทย เป็นภาษาหนึ่งที่มีโครงสร้างทางภาษาและไวยากรณ์เป็นของตนเอง และมีโครงสร้างทางภาษาและไวยากรณ์ของภาษามือไทยแตกต่างกับภาษาไทยอย่างสิ้นเชิง และ

ยังถือว่าเป็นภาษาแรกและภาษาพูดของผู้บกพร่องทางการได้ยินไทย และยังถือว่าเป็นภาษาประจำชาติของผู้บกพร่องทางการได้ยินไทยอีกด้วย ภาษามือไทยในปัจจุบัน จากการวิจัย พบว่า “...ภาษามือที่ใช้ในชุมชนผู้บกพร่องทางการได้ยินไทย แต่ละท้องถิ่นมีความเหมือนกันถึง 83 เปอร์เซ็นต์ (ตามหลักภาษาศาสตร์ ถ้าภาษาที่มีความเหมือนกันระหว่าง 83-100 เปอร์เซ็นต์ แสดงว่าเป็นภาษาเดียวกัน) และพบว่า 52 เปอร์เซ็นต์ ของภาษามือไทย ได้รับอิทธิพลมาจากภาษามืออเมริกัน...” (จิตประภา ศรีอ่อน, 2543)

2. ทำมือตามแบบภาษาไทย (Signed Thai) “...เป็นการใช้ทำมือ ซึ่งอาจนำมาจากคำศัพท์ของภาษามือไทย หรืออักษรสะกดนิ้วมือไทย (Thai hand alphabet) นำมาใช้เรียงตามโครงสร้างทางภาษาและไวยากรณ์ของภาษาไทยแบบคำต่อคำ ทำมือตามภาษาไทย ไม่ใช่เรื่องยากสำหรับผู้ที่มีการได้ยิน แต่การใช้ทำมือแบบนี้ ไม่ได้ใช้ภาษามือ เพียงแต่ใช้ทำมือแทนเท่านั้น...” (จิตประภา ศรีอ่อน, 2543) ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะมีปัญหาอย่างมากกับการทำความเข้าใจความหมายของทำมือตามแบบภาษาไทย เพราะภาษาไทยมีโครงสร้างทางภาษาไม่เหมือนภาษาอื่น การใช้ทำมือตามแบบภาษาไทย หมายถึง การใช้ทำมือแทนการพูดเท่านั้น

สรุปได้ว่า ภาษามือ เป็นสิ่งสำคัญ เป็นเครื่องมือใช้สื่อสารของผู้บกพร่องทางการได้ยิน ผู้บกพร่องทางการได้ยินส่วนใหญ่ ใช้ภาษามือสื่อความหมายแทนคำพูด เป็นภาษาที่ได้ตกลงและรับรองว่าเป็นภาษามาตรฐานสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ในปัจจุบันภาษามือถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ดังจะเห็นได้จากในรายการ โทรทัศน์ต่าง ๆ โรงเรียน โสตศึกษา ฯลฯ แต่ด้วยความแตกต่างของสถานที่ที่ใช้ภาษามือ ก็มีความแตกต่างกัน จึงต้องมีอาจารย์หรือผู้สอนภาษามือ ที่เรียกว่าเป็น ล่ามกลาง คล้ายกับภาษากลางนั่นเอง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

1. ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic interaction)

จากแนวคิดของ John Dewey, William I. Thomas และ George Herbert Mead สมาชิกในสังคม กระทำและตีความหมายของความจริงทางสังคม โดยใช้สัญลักษณ์ร่วมกัน แนวคิดของ George Herbert Mead ความคิด ประสบการณ์ และพฤติกรรมมีส่วนสำคัญต่อสังคม เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการเชื่อมโยงกันของปัจเจกบุคคลในสังคม โดยใช้ระบบสัญลักษณ์ โดยให้ความสำคัญต่อกระบวนการทางจิต (Mental process) และกระบวนการสร้างความรู้ความเข้าใจ (Cognition) ที่จะมีส่วนต่อการรับรู้และการแสดงพฤติกรรมได้ตอบ แนวคิดนี้ เชื่อว่ามีไข่มุกกระตุ้นหรือสิ่งเร้า (Stimulus) เท่านั้น ที่จะทำให้มนุษย์มีการตอบสนอง (Response) เหมือนเช่นสัตว์ทดลอง แต่มนุษย์มีสมองที่ทำให้เกิดกระบวนการคิดและกระบวนการทางจิต ที่จะช่วยให้มนุษย์เข้าใจความหมายสิ่งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี (กาญจนา แก้วเทพ, 2541)

การสื่อสารในทุกสังคม จะต้องอาศัยสัญลักษณ์เป็นสื่อกลางในการมีปฏิสัมพันธ์ ในแต่ละวัฒนธรรมก็ย่อมจะใช้สัญลักษณ์และให้ความหมายที่แตกต่างกันไป เช่น ของสิ่งหนึ่ง อาจจะมีสัญลักษณ์ได้หลายอย่างและมีหลายความหมาย เมื่ออยู่ในวัฒนธรรมที่ต่างออกไป ระบบ สัญลักษณ์อย่างหนึ่งที่สมาชิกในสังคมใช้ในทางที่ค่อนข้างเป็นมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความหมาย ร่วมกัน คือ ภาษา (Language) (วลัยลักษณ์ คงนิล, 2542)

สรุปได้ว่า ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic interaction) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึง การเชื่อมโยงกันของบุคคลในสังคม โดยใช้ระบบสัญลักษณ์ แนวคิดนี้เชื่อว่า ไม่ใช่แค่ตัวกระตุ้น หรือสิ่งเร้า แต่มนุษย์มีสมองที่ทำให้เกิดกระบวนการคิดและกระบวนการทางจิตใจ ที่จะช่วยให้มนุษย์ เข้าใจความหมายสิ่งต่าง ๆ ได้ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้กับ ผู้ปกครองทางการได้ยิน โดยกระตุ้นให้เกิดกระบวนการคิดและประสบการณ์การได้เป็นอย่างดี

2. ทฤษฎีการสื่อสารแบบอวัจนภาษา (Theories of non-verbal communication)

การสื่อสารแบบอวัจนภาษา หรือ Non-verbal communication (NVC) หมายถึง การสื่อสารโดยใช้ท่าทางและการแสดงออก เป็นสัญลักษณ์สื่อความหมายแทนภาษาพูด หรือตัวอักษรโดยตรง James (1997 อ้างถึงใน วลัยลักษณ์ คงนิล, 2542) ได้แบ่งประเภทหลัก ของสัญลักษณ์ทางการสื่อสารแบบอวัจนภาษาไว้ 7 ประเภท ดังนี้

1. สัมผัสภาษา (Haptics/ Touch) เป็นการใช้ส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ในการสัมผัส เพื่อสื่อสาร บอกถึงความรู้สึกและอารมณ์ เช่น การปลัก การโอบกอด การจับมือ เป็นต้น

2. เทศภาษา (Proxemics/ Space) หมายถึง ระยะห่างที่ใช้ในการสื่อสาร ซึ่งการติดต่อสื่อสารแต่ละประเภท ก็ต้องการระยะห่างที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ จะขึ้นอยู่กับผู้ที่สื่อสาร กันอีกด้วย คนส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะคำนึงถึงระยะห่างในการสื่อสารของแต่ละสถานการณ์ ในชีวิตประจำวันเสมอ โดยไม่รู้ตัว

3. อากาษา (Kinesics/ Body movement) เป็นการเคลื่อนไหวส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น ศรีษะ แขน และขา ซึ่งเป็นรูปแบบของอวัจนภาษาที่ใช้กันค่อนข้างมากในการสื่อสาร เพราะ มนุษย์เรียนรู้การเคลื่อนไหวร่างกาย เพื่อแสดงท่าทางมาตั้งแต่ตอนเด็ก ดังนั้น เมื่อโตขึ้น การแสดง ท่าทางต่าง ๆ จึงเป็นไปโดยธรรมชาติ

4. เนตรภาษา (Oculesics/ Eye contact) เป็นการใช้การสัมผัสทางสายตา เพื่อการสื่อสาร หรือบอกความหมาย โดยเฉพาะการสื่อถึงความสนใจและความตั้งใจ รวมไปถึง การแสดงออก ทางสีหน้า (Facial expression)

5. ปรึภษษ (Vocalics/ Paralinguistic) เป็นการใช้น้เสียงหรือออรณัของเสียง รวมถึงคุณภาพ ความดัง ความถี่ การเน้น การเว้นช่วงจ้งหวะและการออกเสียงต้ง ๆ ที่ไม่ใช่คำพูด หรือถ้อยคำโดยตรง ซึ่งสามารถแสดงได้ถึงทัศนคติและออรณัของผู้สื่อสร

6. กาลภษษ (Chronemics/ Time) หมายถึง การใช้เวลเป็นตัวสื่อความหมาย การใช้เวลของบุคคลสามารถสื่อต้งต้ง ๆ ได้เกี่ยวกับตัวเขา

7. วัตถุภษษ (Objectics) หมายถึง วัตถุต้งของและลักษณะภษษนอกต้ง ๆ ที่ม้องเห็นเป็นรูปร่าง ที่สามารถสื่อความหมายได้ เช่น เครื่องแต่งกาย

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการสื่อสรแบบอวจนภษษ เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึง อวจนภษษ นอกจากที่จะทำให้คนปกติเข้ใจการสื่อสรได้ดีย้งขึ้น การสื่อสรโดยใช้ท่าทางและการแสดงออก เป็นสัญลักษณ์สื่อความหมายแทนภษษพูด และยังสรุปได้ว่า อวจนภษษ เป็นภษษที่สำคัญของผู้บกพร่องทางการได้ยิน ที่สามารถนำมาพัฒนาเป็นสื่อการเรียนการสอน ส่งเสริมให้ ผู้บกพร่องทางการได้ยิน รับรู้และเข้ใจสรที่ผู้ส่งสรส่งไปยังผู้บกพร่องทางการได้ยิน ได้ดีเพิ่มเติม

สรและมาตรฐานการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี

กลุ่มสรการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 มีรายละเอียดดังนี้ (กระทรวงศีกษาธิการ, 2554)

สรที่ 1 การดำรงชีวิตและครอบครัว

มาตรฐาน ง 1.1 เข้ใจการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ มีทักษะกระบวนการทำงาน ทักษะการจัดการ ทักษะกระบวนการแก้ปัญหา ทักษะการทำงานร่วมกัน และทักษะการแสวงหาความรู้ มีคุณธรรมและลักษณะนิสัยในการทำงาน มีจิตสำนึกในการใช้พลังงาน ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เพื่อการดำรงชีวิตและครอบครัว

ตารางที่ 1 รายละเอียดของสรที่ 1 การดำรงชีวิตและครอบครัว

ตัวชี้วัด	ผู้เรียนรู้อะไร	ผู้เรียนทำอะไรได้
1. อธิบายวิธีการทำงานเพื่อการดำรงชีวิต	การเรียนรู้วิธีการทำงานเพื่อการดำรงชีวิตในลักษณะต้ง ๆ จะทำให้สามารถทำงานนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง เกิดความมั่นใจและปฏิบัติได้จริง	อธิบายวิธีการทำงานเพื่อการดำรงชีวิต

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ผู้เรียนรู้อะไร	ผู้เรียนทำอะไรได้
2. สร้างผลงานอย่างมีความคิดสร้างสรรค์ และมีทักษะการทำงานร่วมกัน	การวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยของงาน แสวงหาแนวทางใหม่ ๆ และ คุณภาพที่ดีกว่า โดยร่วมคิดร่วมกัน	สร้างผลงานได้อย่างมีความคิดสร้างสรรค์ มี ทักษะการทำงานร่วมกัน
3. มีทักษะการจัดการ ในการทำงาน	การมีทักษะต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ทักษะการทำงานร่วมกัน ทักษะการแสวงหาความรู้ ทักษะ การจัดการและทักษะการแก้ปัญหา มีคุณธรรมและมีลักษณะนิสัย ในการทำงาน สามารถปฏิบัติงาน ตามบทบาทที่ต้องรับผิดชอบอย่างมี ประสิทธิภาพ	ใช้ทักษะการจัดการ ทักษะ กระบวนการแก้ปัญหา
4. มีทักษะกระบวนการ แก้ปัญหาในการทำงาน		ทักษะในการแสวงหา ความรู้ มีคุณธรรม
5. มีทักษะในการแสวงหา ความรู้เพื่อการดำรงชีวิต		มีลักษณะนิสัยการทำงาน เพื่อการดำรงชีวิต
6. มีคุณธรรมและลักษณะ นิสัยในการทำงาน		
7. ใช้พลังงาน ทรัพยากร ในการทำงานอย่างคุ้มค่า และยั่งยืน เพื่อการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม	การทำงาน เพื่อให้สามารถดำรงชีวิต อยู่ได้ รู้จักใช้พลังงาน ทรัพยากร อย่างประหยัด คุ้มค่า และอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม	

สาระที่ 2 การออกแบบและเทคโนโลยี

มาตรฐาน ง 2.1 เข้าใจเทคโนโลยีและกระบวนการเทคโนโลยี ออกแบบและสร้างสิ่งของ เครื่องใช้ หรือวิธีการตามกระบวนการเทคโนโลยีอย่างมีความคิดสร้างสรรค์ เลือกใช้เทคโนโลยี ในทางสร้างสรรค์ต่อชีวิต สังคม สิ่งแวดล้อม และมีส่วนร่วมในการจัดการเทคโนโลยีที่ยั่งยืน

ตารางที่ 2 รายละเอียดของสาระที่ 2 การออกแบบและเทคโนโลยี

ตัวชี้วัด	ผู้เรียนรู้อะไร	ผู้เรียนทำอะไรได้
1. อธิบายและเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ระหว่าง เทคโนโลยีกับศาสตร์อื่น ๆ	ความสัมพันธ์ระหว่าง เทคโนโลยีกับศาสตร์อื่น ๆ	อธิบายและเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ระหว่าง เทคโนโลยีกับศาสตร์อื่น ๆ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ผู้เรียนรู้อะไร	ผู้เรียนทำอะไรได้
2. วิเคราะห์ระบบเทคโนโลยี	วิธีวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยี	วิเคราะห์ระบบเทคโนโลยี
3. สร้างและพัฒนาสิ่งของ เครื่องใช้ หรือวิธีการ ตามกระบวนการเทคโนโลยี อย่างปลอดภัย โดยถ่ายทอด ความคิดเป็นภาพฉาย และแบบจำลอง เพื่อนำไปสู่ การสร้างชิ้นงาน หรือ ถ่ายทอดความคิดของวิธีการ เป็นแบบจำลองความคิด และการรายงานผล โดยใช้ ซอฟต์แวร์ช่วย ในการออกแบบ หรือนำเสนอผลงาน	การสร้างและพัฒนาสิ่งของ เครื่องใช้ หรือวิธีการตาม กระบวนการเทคโนโลยี อย่างปลอดภัย โดยถ่ายทอด ความคิดเป็นภาพฉาย และแบบจำลอง เพื่อนำไปสู่ การสร้างชิ้นงาน หรือถ่ายทอด ความคิดของวิธีการ เป็นแบบจำลองความคิด และการรายงานผล โดยใช้ ซอฟต์แวร์ช่วยในการออกแบบ หรือนำเสนอผลงาน	สร้างและพัฒนาสิ่งของ เครื่องใช้หรือ วิธีการ ตามกระบวนการเทคโนโลยี อย่างปลอดภัย โดยถ่ายทอด ความคิดเป็นภาพฉาย และแบบจำลอง เพื่อนำไปสู่ การสร้างชิ้นงาน หรือ ถ่ายทอดความคิดของวิธีการ เป็นแบบจำลองความคิด และการรายงานผลโดยใช้ ซอฟต์แวร์ช่วย ในการออกแบบ หรือนำเสนอผลงาน
4. มีความคิดสร้างสรรค์ ในการแก้ปัญหา หรือสนอง ความต้องการในงานที่ผลิต เอง หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ ที่ผู้อื่นผลิต	ความคิดสร้างสรรค์ 4 ลักษณะ ในการแก้ปัญหาหรือสนอง ความต้องการในงานที่ผลิตเอง หรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ที่ผู้อื่นผลิต	ออกแบบและสร้างงานเอง หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ผู้อื่น ผลิต อย่างสร้างสรรค์
5. วิเคราะห์และเลือกใช้ เทคโนโลยีที่เหมาะสม กับชีวิตประจำวัน อย่างสร้างสรรค์ต่อชีวิต สังคมและสิ่งแวดล้อม และ มีการจัดการเทคโนโลยี ที่ยั่งยืน ด้วยวิธีการ ของเทคโนโลยีสะอาด	วิธีเลือกใช้เทคโนโลยีในชีวิต อย่างสร้างสรรค์ต่อชีวิต สังคม และสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี สะอาด จากการจัดการ เทคโนโลยีที่ยั่งยืน ด้วยวิธีการ ของเทคโนโลยีสะอาด	เลือกใช้เทคโนโลยี อย่างสร้างสรรค์ต่อชีวิต สังคมและสิ่งแวดล้อม จัดการเทคโนโลยีที่ยั่งยืน ด้วยวิธีการของเทคโนโลยี สะอาด

สาระที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มาตรฐาน ง 3.1 เข้าใจ เห็นคุณค่าและใช้กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการสืบค้นข้อมูลการเรียนรู้ การสื่อสาร การแก้ปัญหา การทำงานและอาชีพ อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและมีคุณธรรม

ตารางที่ 3 รายละเอียดของสาระที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตัวชี้วัด	ผู้เรียนรู้อะไร	ผู้เรียนทำอะไรได้
1. อธิบายองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ	องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ	อธิบายองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ
2. อธิบายองค์ประกอบและหลักการทำงานของคอมพิวเตอร์	หลักการทำงานของคอมพิวเตอร์ที่ประกอบด้วย หน่วยสำคัญ 5 หน่วย	อธิบายองค์ประกอบและหลักการทำงานของคอมพิวเตอร์
3. อธิบายระบบสื่อสารข้อมูลสำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระบบสื่อสารข้อมูลสำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ปฏิบัติเขียนแผนที่ความคิดเครือข่ายคอมพิวเตอร์
4. บอกคุณลักษณะของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง	คุณลักษณะของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	บอกคุณลักษณะของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
5. แก้ปัญหาด้วยกระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ	ขั้นตอนกระบวนการแก้ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ	ปฏิบัติการแก้ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. เขียนโปรแกรมภาษา	วิธีการเขียนโปรแกรมภาษา	เขียนโปรแกรมภาษา
7. พัฒนาโครงงานคอมพิวเตอร์	กระบวนการพัฒนาโครงงานคอมพิวเตอร์	ปฏิบัติการพัฒนาโครงงานคอมพิวเตอร์
8. ใช้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้เหมาะสมกับงาน	วิธีการใช้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้เหมาะสมกับงาน	ปฏิบัติการใช้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้เหมาะสมกับงาน
9. ติดต่อสื่อสาร ค้นหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต	วิธีการติดต่อสื่อสาร ค้นหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต	ปฏิบัติติดต่อสื่อสาร ค้นหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ผู้เรียนรู้อะไร	ผู้เรียนทำอะไรได้
10. ใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจ	วิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจ	ตัดสินใจจาก การประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ
11. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนำเสนอ งานในรูปแบบที่เหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์	วิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนำเสนอ งาน	นำเสนอ งานโดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ
12. ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสร้างชิ้นงานหรือโครงการอย่างมีจิตสำนึกและความรับผิดชอบ	ขั้นตอนการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการสร้างชิ้นงานหรือโครงการ	ปฏิบัติการทำโครงการหรือสร้างชิ้นงาน
13. บอกข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ปฏิบัติในการใช้เทคโนโลยี

สาระที่ 4 การอาชีพ

มาตรฐาน ง 4.1 เข้าใจ มีทักษะที่จำเป็น มีประสบการณ์ เห็นแนวทางในงานอาชีพ ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาอาชีพ มีคุณธรรมและมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ

ตารางที่ 4 รายละเอียดของสาระที่ 4 การงานอาชีพ

ตัวชี้วัด	ผู้เรียนรู้อะไร	ผู้เรียนทำอะไรได้
1. อภิปรายแนวทางสู่อาชีพที่สนใจ	การรู้จักตนเองทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะคติ	สามารถอภิปรายแนวทางสู่อาชีพที่สนใจ โดยเลือกใช้
2. เลือกและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมกับอาชีพ	ความสนใจ ความถนัด และเลือกใช้เทคโนโลยี มีความรู้	เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมกับอาชีพ
3. มีประสบการณ์ในอาชีพที่ถนัดและสนใจ	แนวโน้มด้านอาชีพที่ต้องการของตลาดแรงงาน จะเป็นข้อมูล	
4. มีคุณลักษณะที่ดีต่ออาชีพ	เพื่อการตัดสินใจเลือกอาชีพ	

ความรู้เกี่ยวกับงานบริการเบื้องต้น

ความหมายของการบริการ

การบริการ เป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้าง ซึ่งยังไม่มีคำจำกัดความใดที่สามารถครอบคลุมถึงความหมายของคำว่าบริการได้ดีที่สุด ทั้งนี้ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้พยายามให้คำจำกัดความของคำว่าบริการ ดังต่อไปนี้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ หรือ ใช้บริการ เป็นต้น คำว่า การบริการ Service หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ ดังนี้

S = Service mind คือ การมีใจใฝ่บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำ ว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่าและสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือ พนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน.

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคน โดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2551) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง บุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วยการให้แก่อีกบุคคลหนึ่ง หรืออีกหลาย ๆ คน เพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง อย่างมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ

ปัทมา คงทอง (2547) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

กานต์สินี ปิติสุข (2550) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความตั้งใจที่จะอำนวยความสะดวกช่วยเหลือ เกื้อกูล ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอก

องค์กรด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีความสุขต่อการให้บริการ

นันทนา ทองนุ่ม (2551) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดี จะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจ ให้กับผู้รับบริการนั้น โดยสินค้านั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ โดยสามารถพิจารณาความสำคัญต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ (Performance) ใด ๆ ของธุรกิจให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ
2. สินค้าที่ไม่มีตัว (Intangible goods) หมายถึง การบริการซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ได้แก่ การประกันและการให้บริการทางการเงิน
3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังจากการบริการนั้น ๆ
4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการใด ๆ ที่ผู้บริการนำเสนอให้กับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจ โดยผู้ให้บริการจะต้องมี Service mind คือ การบริการด้วยใจ ที่เป็นคุณสมบัติของนักบริการที่ดี

ความสำคัญของการบริการ

ศิริพร วิลัยหาร (2552) การบริการ เป็นสิ่งสำคัญในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองเป็นสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี

การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ตาม จะต้องมีบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ กรณีเป็นองค์กรหรือธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าทั้งในภาครัฐหรือภาคธุรกิจเอกชนจะอยู่ได้ ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้ได้ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำหรือการกลับมาใช้บริการอีก และมีการชักนำให้มีลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ ๆ เกิดขึ้น ตามมาความสำคัญของการบริการ พิจารณาใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ดังที่กล่าวมาข้างต้น เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อม อันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2546) ลักษณะของการบริการในธุรกิจร้านอาหาร อาจกล่าวได้ว่าประกอบด้วยบริการ 2 ประเภทใหญ่ คือ การบริการโดยตรงกับการบริการทางอ้อม

1. การบริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริการเฉพาะหน้า ซึ่งในธุรกิจร้านอาหารนั้น การบริการโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับ การรับคำสั่งจากลูกค้า การส่งมอบสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า การให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก่ลูกค้า

ไปจนกระทั่งลูกค้ากลับ ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า การบริการโดยตรงในธุรกิจร้านอาหารนั้น เป็นการบริการ ณ จุดจำหน่าย โดยมีพนักงานบริการเป็นผู้ส่งมอบบริการแก่ลูกค้า

2. การบริการทางอ้อม เป็นการบริการหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ อาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย ซึ่งในธุรกิจร้านอาหารนั้น ลักษณะการบริการทางอ้อม ได้แก่ บรรยากาศ ความสวยงาม ความสะอาดของสถานที่ การตกแต่งร้าน ภาชนะใส่และใช้รับประทานอาหาร โต๊ะเก้าอี้ เป็นต้น ดังนั้น ลักษณะการให้บริการในธุรกิจร้านอาหาร จึงเป็นรูปแบบหนึ่งของการให้บริการ ณ จุดจำหน่าย โดยมีทั้งการบริการโดยตรง ที่พนักงานบริการหรือบริการส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการและการบริการทางอ้อม ซึ่งได้แก่ บรรยากาศ ความสวยงาม และความสะอาดของร้าน ของภาชนะที่ใช้ในการรับประทานอาหาร

นักวิชาการได้กล่าวไว้ว่า การบริการมีความสำคัญและมีคุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้
 ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ต้องไม่让客户คอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม แสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้าการติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีความซื่อสัตย์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าว การเข้าใจรู้จักลูกค้า (Understanding, Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

พัฒนาธร ธรปิ่นณะเศรษฐ์ (2552) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการ คือ การบริการต้องอาศัยตัวบุคคล คือ ผู้ให้บริการ เป็นผู้กระทำให้เกิดการบริการที่ดีและมอบการบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้ใช้บริการ การบริการที่ส่งมอบอยู่ในรูปแบบของนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งเป็นการยากมากที่จะแสดงให้ผู้ใช้บริการประจักษ์ในสายตาว่า บริการที่ตนเองได้รับนั้น เป็นบริการที่ดีและมีรูปธรรมที่จับต้องได้ ดังนั้น การที่จะทำอย่างไรให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้

มองเห็น หรือสามารถสัมผัสได้ถึงคุณภาพบริการที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้ ทั้งกระบวนการบริการ อย่างเป็นรูปธรรม เป็นสิ่งที่คนหรือผู้ให้บริการต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวที่มีอยู่ ต้องใช้ความรู้เฉพาะทางและความรู้รอบตัว ต้องใช้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ เข้าใจตัวบริการหรือสินค้าของตนเอง ต้องมีเทคนิคบริการและต้องรู้ในรายละเอียด ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการให้บริการ จนถึงสิ้นสุดกระบวนการให้บริการในทุก ๆ บริการที่อยู่

สรุปได้ว่า การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดี เกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการอีก การบริการที่ดีมีความจำเป็นมากในธุรกิจร้านอาหาร และธุรกิจด้านการบริการอื่น ๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติของนักบริการที่ดี

ลักษณะที่สำคัญของการบริการ

ปรางค์วัลย์ โชติรัตน์ศักดิ์ (2560) กล่าวว่า การบริการ มีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ ไม่สามารถบอกได้ว่า ตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหา เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการ ต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการ ต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.4 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงาน จะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.5 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.6 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงามสเลนเดอร์ เป็นต้น

1.7 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัด ขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดี มีการเตรียมตัวดี จะสอนดี ในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ปกติและขาดการเตรียมตัวคุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรมและธนาคาร ต้องเน้นด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการ ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่าง รถประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วน คนจะแน่น ต้องใช้จำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น สถาบันเท็กซัสในวันศุกร์-เสาร์ คนจะแน่น ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่เพียงพอ กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอและปรับการให้บริการ ไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป

4.1 กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ (Demand) มีดังนี้

4.1.1 การตั้งราคาให้แตกต่างกัน (Differential pricing) เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงในช่วงความต้องการซื้อสูง และตั้งราคาต่ำในช่วงความต้องการซื้อน้อย เช่น จัดอาหารบุฟเฟ่ต์ราคาพิเศษในช่วงปลายเดือนในโรงแรม

4.1.2 กระตุ้นในช่วงที่มีความต้องการซึ่่น้อย (Nonpeak demand can be cultivated) โดยจัดกิจกรรมลดราคาและส่งเสริมการขาย เช่น โรงแรมมีการจัดรายการเทศกาลอาหารฝรั่งเศส เป็นต้น

4.1.3 การให้บริการเสริม (Complementary service) เช่น มีเครื่องเอทีเอ็มไว้หน้าธนาคาร เพื่อลดจำนวนลูกค้าในธนาคาร

4.1.4 ระบบการนัดหมาย (Reservation systems) เพื่อให้ทราบถึงจำนวนลูกค้าที่แน่นอน เพื่อการวางแผนการให้บริการที่เหมาะสม และเพื่อปรับระดับปริมาณให้เหมาะสม เช่น โรงแรมจัดระบบการจองห้องพัก สายการบินจัดระบบการจองที่นั่ง เป็นต้น

4.2 กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการเสนอขาย (Supply) มีดังนี้

4.2.1 เพิ่มพนักงานชั่วคราว (Part-time employees) เช่น ห้างสรรพสินค้าจ้างนักเรียนในช่วงปิดภาคเรียน ภัตตาคารเพิ่มพนักงานชั่วคราวในช่วงลูกค้ามาก เป็นต้น

4.1.2 การกำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงคนมาก (Peak-time efficiency routines) เช่น ช่วงทำผมที่มีชื่อเสียง จะทำงานเฉพาะตัด-ซอย-เซ็ต เท่านั้น

5. ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ (Increased consumer participation) เช่น

1) ที่ทำการไปรษณีย์ ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนและติดแสตมป์เอง เพื่อประหยัดเวลาของผู้ขายในการให้บริการ 2) การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ขาย (Shared service) เช่น ใช้เครื่อง ATM ร่วม สำหรับธนาคารหลายแห่งเพื่อลดค่าใช้จ่าย 3) โครงการใช้เครื่องมือด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลร่วมกัน เพื่อลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย 4) การขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต (Facilities for future expansion) เช่น สวนสนุกมีการจัดเครื่องเล่นใหม่ ๆ หรือการขยายพื้นที่การให้บริการ

สรุปได้ว่า การบริการ ประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ ขายการบริการ สินค้า เป็นต้น โดยใช้ การกลยุทธ์ การประชาสัมพันธ์ การตลาดถึงผู้รับบริการ และผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก เพราะ ผู้ให้บริการสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ คือ ลักษณะที่สำคัญของการบริการ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะคงไม่มีผู้รับบริการคนใดอยากติดต่อกับคนที่ทำท่าที่ไม่รับแขก ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติ ให้ความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการยื่นไมตรีหรือการบริการต้อนรับที่ดีที่สุด

2. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจเป็นสิ่งที่กำหนดท่าทีและพฤติกรรมของพวกเรา ดังนั้น หากตั้งความคิดว่าอยากให้อื่นได้รับความพึงพอใจ จึงจะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ

3. ความกระตือรือร้นในการต้อนรับ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ หากผู้ให้บริการมีท่าทีเช่นนั้นย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเกิดความประทับใจเมื่อมาใช้บริการ

4. การมีมนุษยสัมพันธ์ การทักทายด้วยไมตรีจิต เป็นคุณสมบัติที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ให้บริการ

5. การมีศิลปะในการพูด รวมถึงการใช้ถ้อยคำวาจาโดยสุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงเหล่านี้ เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความประทับใจ

6. บุคลิกภาพดี หมายรวมถึง การแต่งกาย เสื้อผ้า เครื่องประดับ สีสันทั้งหมดที่อยู่ในตัวเรา รวมทั้งการแต่งหน้า ทรงผม ควรให้เหมาะสมกับกาลเทศะ และภาระหน้าที่ตำแหน่งงาน ซึ่งจะส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดี ต้องตาต้องใจผู้ที่ได้พบเห็น (นันทนา ทองนุ่น, 2551)

สรุปได้ว่า นักบริการที่ดี จะต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเกิดความประทับใจเมื่อมาใช้บริการ มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตวิญญาณของการให้บริการ คือ บริการด้วยใจ กระตือรือร้น อยู่เสมอ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักพูด การใช้ถ้อยคำวาจาโดยสุภาพอ่อนน้อม รวมถึงบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดี

การบริการ เป็นงานหลักที่สำคัญขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณลักษณะการบริการที่ดี เพื่อประสิทธิภาพในองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการแนวทางการบริการที่ดีไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดี ต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการ จำเป็นจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม หรือเท่าเทียมกัน นับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน

Parsuraman and Barry (1985) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ ได้แก่ ความสม่ำเสมอและความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะบริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการและการสื่อสาร
4. การเข้าถึงบริการ ได้แก่ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือบริการได้สะดวก มีระเบียบขั้นตอน ไม่ควรซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการเสียเวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการ เป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อสะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ได้แก่ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่า งานบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักความพึงพอใจของลูกค้า ว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด และจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณลักษณะของนักบริการที่ดี เพื่อประสิทธิภาพในองค์กร อันจะนำมาซึ่งความประทับใจ หรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

สื่อวีดิทัศน์

ความหมายของสื่อวีดิทัศน์

วีดิทัศน์ เดิมรู้จักกันแพร่หลายทั่วไปกับคำว่า เทปโทรทัศน์ แถบบันทึกภาพ ภาพทัศน์ หรือที่เรามักเรียกทับศัพท์จากภาษาต่างประเทศว่า วิดีโอ (Video) คณะกรรมการบัญญัติศัพท์วิทยาศาสตร์แห่งราชบัณฑิตยสถาน เห็นว่า คำในภาษาต่างประเทศว่า “Video” เป็นเครื่องไฟฟ้าประเภทเดียวกับ “Television” ซึ่งมีศัพท์บัญญัติว่า “โทรทัศน์” แล้วจึงสมควรบัญญัติคำว่า Video ขึ้นใช้เป็นชื่อทางการในภาษาไทย ด้วยศัพท์ที่จะบัญญัติก็ควรมีคำว่า “ทัศน์” ประกอบอยู่ด้วย เพื่อให้เข้าชุดกัน คณะกรรมการบัญญัติศัพท์วิทยาศาสตร์ สรุปได้เป็น “วีดิทัศน์” (จิรวรรณ ศรีวิสัย, 2553)

ความหมายของสื่อวีดิทัศน์ ตามหนังสือราชกิจจานุเบกษาว่าด้วยพระราชบัญญัติภาพยนตร์และสื่อวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 สื่อวีดิทัศน์ หมายถึง วัสดุที่มีการบันทึกภาพ หรือภาพและเสียง ซึ่งสามารถนำมาฉายให้เห็นเป็นภาพที่เคลื่อนไหวได้อย่างต่อเนื่อง หรือลักษณะอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

สรุปได้ว่า วีดิทัศน์ หรือ วิดีโอ (Video) มีความถึง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่แสดงภาพและเสียง นำมาฉายให้เห็นเป็นภาพที่เคลื่อนไหวได้อย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์และความสำคัญของวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา

วีดิทัศน์ ได้เข้ามามีบทบาทในวงการสื่อ สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจและนำวีดิทัศน์มาใช้มากขึ้น ประโยชน์ของวีดิทัศน์ มีดังนี้

1. เป็นเครื่องมือที่เข้าถึงคนหมู่มาก ได้พร้อม ๆ กัน โดยสะดวกและประหยัด
2. เป็นการผสมผสานที่ดีที่สุดระหว่างวิทยุกับโทรทัศน์
3. เป็นเครื่องมือที่เอาชนะอุปสรรคของการเรียนรู้หลายประการ เพราะวีดิทัศน์สามารถ

เสนอความคิด สร้างทัศนคติให้ข่าวสาร โดยที่ผู้รับไม่จำเป็นต้องมีความสามารถทางภาษาอย่างสูง หรือต้องอยู่ในเหตุการณ์ด้วย

4. เป็นการขยายความสามารถส่วนตัวของครูที่เก่ง ๆ หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านใด ด้านหนึ่ง โดยเฉพาะ ให้ถึงผู้รับได้มาก ๆ

5. มีความเป็นปัจจุบันทันด่วน ทำให้ผู้รับสนใจมาก ย่อมก่อให้เกิดการเรียนรู้สูง

6. สามารถนำอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น ของจริง รูปภาพ ภาพยนตร์ ฯลฯ มาใช้ร่วมกับ เทปวีดิทัศน์ได้สะดวก และการใช้อุปกรณ์หลายอย่างร่วมกันนี้ ผู้เรียนย่อมเกิดการเรียนรู้ได้ดี

7. การวิจัย พบว่า วีดิทัศน์ใช้สอนหลักการ ความคิดรวบยอดและกฎเกณฑ์ได้ดีที่สุด

ประเภทของสื่อวีดิทัศน์

การพัฒนาการใช้วีดิทัศน์เพื่อการเรียนการสอน มีรูปแบบการนำเสนออยู่หลายรูปแบบ จีรวรรณ ศรีวิทย์ (2553) ได้จำแนกรายการวีดิทัศน์ออกเป็น 2 ประเภท ตามลักษณะของรายการ ดังนี้

1. รายการวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา (Education television: ETV) รายการประเภทนี้ มุ่งส่งเสริมให้ความรู้ทั่วไปในด้านต่าง ๆ แก่ผู้ชม

2. รายการวีดิทัศน์เพื่อการสอน (Instructional television: ITV) รายการประเภทนี้ มุ่งเน้นในเรื่องการเรียนการสอนแก่กลุ่มผู้ชมบางกลุ่มโดยตรง มักจะเป็นรายการหลักที่ครอบคลุม กระบวนการเรียนการสอนที่สมบูรณ์ ตั้งแต่วางวัตถุประสงค์กระบวนการเรียนการสอน และการวัดผล ใช้ได้ทั้งภายในสถานศึกษาโดยตรงหรือการศึกษาระบบเปิด

วิภา อุดมฉันท (2538) จำแนกไว้ 3 ประเภท คือ

1. รายการพูดคนเดียว (Straight talk program) โดยทั่วไป มักเป็นรายการที่ผลิต ในสตูดิโอ ผู้พูดจะพูดคนเดียวหน้ากล้อง ซึ่งเสมือนเป็นตัวแทนกลุ่มผู้ชม ศิลปะการพูดและบุคลิก ของผู้พูด จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับรายการประเภทนี้ การพูดจะต้องเป็นไปอย่างธรรมชาติ วิธี ที่จะช่วยการพูดให้น่าสนใจและเข้าใจง่าย ผู้พูดควรใช้แผ่นภาพ วัตถุแผนผัง กระดานดำ หรืออุปกรณ์อื่น ๆ เข้าช่วย บางครั้งอาจแทรกภาพ (Insert) หรือตัดเข้าสู่ภาพที่ถ่ายทำมาก่อน หรือถ่ายทอดตรงมาจากที่อื่น ช่วยเพิ่มความหลากหลายให้แก่รายการ ลักษณะเด่นของรูปแบบ รายการชนิดนี้ คือ เพื่อให้ข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในลักษณะที่กระชับและน่าเชื่อถือ

2. รายการสัมภาษณ์และสนทนา (Interview and forum program) การสัมภาษณ์ คือ การพูดคุยระหว่างคนสองคน ส่วนการสนทนา หมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในกลุ่ม คนร่วมรายการมากกว่าสองคนขึ้นไป แต่ทั้งสองแบบล้วนมีคนหนึ่งที่ทำหน้าที่พิธีกรคอยกำกับ รายการในกรณีสัมภาษณ์ พิธีกรจะทำหน้าที่เป็นผู้สัมภาษณ์ไปด้วยในเวลาเดียวกัน ในขณะที่ ทำหน้าที่ พิธีกรจะต้องพยายามดึงประเด็นที่คิดว่าเป็นความสนใจของผู้ชมมากที่สุด เข้าสู่คำถาม

หรือวงสนทนาให้ได้ สภาพตรงกันข้ามที่ต้องพยายามหลีกเลี่ยงก็คือ พิธีกรไม่มีจุดรวมความสนใจ มุ่งแต่จะให้ผู้ชมได้รับรู้หมดทุกเรื่อง ลักษณะนี้ กลับจะทำให้ประเด็นปัญหาไม่ชัดเจน ผู้ชมเกิดความสับสน ความสำเร็จของรายการจึงอยู่ที่พิธีกร ซึ่งจะต้องสามารถนำการสนทนาอย่างราบรื่น ไม่วกวนและขาดความต่อเนื่อง

3. รายการสารคดี (Documentaries) สารคดีทำหน้าที่เสนอเหตุการณ์และเรื่องราวที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง สารคดีไม่เพียงบรรยายเรื่องราวต่าง ๆ ตามที่เกิดขึ้นจริงและบันทึกเอาไว้เท่านั้น แต่ยังสามารถนำเรื่องราวในอดีตมาเสนอใหม่ตาม โอกาส เช่น สามารถใช้ฟิล์มภาพยนตร์ ประวัติศาสตร์รูปภาพหรือโบราณวัตถุต่าง ๆ มาผลิตรายการสารคดีประวัติศาสตร์ขึ้นมาใหม่ ปัจจุบันกล้องวิดีโอที่มีขนาดเล็ก กะทัดรัด ช่วยให้การผลิตรายการสารคดีง่ายและแพร่หลายมากขึ้น

สรุปได้ว่า รายการวิทยทัศน์ สามารถจำแนกออกได้หลายรูปแบบตามวัตถุประสงค์ของรายการวิทยทัศน์ที่นำไปใช้ เช่น วิทยทัศน์เพื่อการศึกษา นำเสนอเพื่อความรู้ วิทยทัศน์เพื่อการค้า เป็นรายการทีวีที่พบเห็นได้ทั่วไป เป็นต้น

ขั้นตอนการผลิตวิทยทัศน์

หลักพื้นฐานของการวางแผนเพื่อการผลิตวิทยทัศน์ มีดังนี้ (จิรวรรณ ศรีวิสัย, 2553)

WHY: วัตถุประสงค์อะไรในการผลิตรายการ มีความจำเป็นอะไรที่ต้องผลิต

WHO: เพื่อใคร เป้าหมายผู้ชมคือใคร

WHAT: ผลิตเรื่องอะไร เมื่อกำหนดเป้าหมายแล้ว ต้องกำหนดเนื้อหาสาระให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

HOW: ใช้รูปแบบอย่างไรในการนำเสนอ

ในการผลิตรายการวิทยทัศน์เพื่อศึกษานั้น มีขั้นตอนในการผลิตแตกต่างจากรายการอื่น ๆ ที่ต้องพิจารณาถึงประสิทธิภาพของการให้การเรียนรู้แก่กลุ่มผู้ชมอย่างสูง งานเทคนิคต่าง ๆ จึงต้องเสริมต่อการส่งเสริมสมรรถนะการเรียนรู้ทั้งสิ้น ขั้นตอนในการผลิตรายการโทรทัศน์ เป็นสิ่งแรกที่ควรศึกษาในเรื่องนี้ ทั้งนี้ พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ (2542) ได้เสนอแนะขั้นตอนในการผลิตรายการวิทยทัศน์เพื่อการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผนการผลิต

1.1 การกำหนดแนวคิด เป็นการแสวงหาเรื่องราวที่จะนำมาผลิตเป็นรายการเทปบันทึกภาพ แนวความคิด (Idea) คือ สถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรือสิ่งที่บ่งชี้ถึงความต้องการทางการเรียน ซึ่งนักออกแบบการสอนวางแผนเอาไว้ สำหรับหน่วยการสอนหรือวิชาในหลักสูตร แนวความคิด จะเป็นจุดเริ่มต้นของการผลิตสื่อ เพราะแนวความคิดจะช่วยจำกัดขอบข่ายที่ควรให้ความสนใจ เช่น ในการสอนนิเวศวิทยาและสิ่งแวดล้อม มีแนวความคิด คือ ต้องการสอนการใช้

พลังงานจากแสงอาทิตย์ จะนำไปสู่การผลิตรายการเกี่ยวกับวิธีการนำพลังงานจากแสงอาทิตย์มาใช้ในบ้าน เช่น ใช้กับเครื่องทำความร้อนหรือเครื่องทำน้ำอุ่นในบ้าน

1.2 การกำหนดลักษณะการนำไปใช้ ก่อนที่จะก้าวต่อไปในการวางแผนผลิตรายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษา ควรต้องพิจารณาให้รอบคอบว่า รายการที่ผลิตขึ้นจะถูกนำไปใช้อย่างไร เพราะรายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษา สามารถใช้ได้หลายอย่าง เช่น รายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษาที่ใช้สอนโดยตรง รายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษาที่ใช้เป็นสื่อการสอน และรายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษาที่ใช้เสริมความรู้

1.3 รายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษาที่ใช้สอนโดยตรง (Direct teaching) เป็นรายการเทปบันทึกภาพที่จัดทำขึ้น เพื่อสอนเนื้อหาสาระเรื่องที่กำหนดไว้ในหลักสูตร มีเนื้อหาสาระที่จับสมบูรณ์ในรายการ การนำไปใช้ จึงเป็นการใช้แทนการสอน โดยให้ผู้เรียนชมต่อเนื่องตั้งแต่ต้นจนจบรายการในคราวเดียว มักใช้กับผู้เรียนกลุ่มใหญ่

1.4 รายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษาที่ใช้เป็นสื่อการสอน (Teaching aids) เป็นรายการเทปบันทึกภาพที่แบ่งเนื้อหาออกเป็นส่วนย่อย ๆ หลาย ๆ ส่วน แต่ละส่วนจะเสนอเนื้อหาเฉพาะบางประเด็น การนำไปใช้ จึงเป็นการใช้ประกอบการสอน โดยให้ผู้เรียนชมทีละช่วงสั้น ๆ ในชุดรายการ เมื่อจบแต่ละช่วง จะหยุดเทปและมีกิจกรรมต่อเนื่องให้ผู้เรียนปฏิบัติ มักใช้ในการเรียนกลุ่มย่อยหรือรายบุคคล

1.5 รายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษาที่ใช้เสริมความรู้ (Enrichment) เป็นรายการเทปบันทึกภาพที่จัดทำขึ้น เพื่อเสริมความรู้ ความเข้าใจ เนื้อหาในหลักสูตร สาระของรายการจึงไม่ตรงกับหัวข้อที่กำหนดไว้ในหลักสูตรทีเดียว แต่เป็นเนื้อหาสาระที่ช่วยเสริมให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนได้ดีขึ้น การนำไปใช้จึงมีไว้เพื่อการสอนเนื้อหาโดยตรง แต่ใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

1.6 การวิเคราะห์ผู้ชม รายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษาต่างกับรายการเทปบันทึกภาพทั่วไป เพราะมีกลุ่มผู้ชมเป้าหมายเฉพาะ การวิเคราะห์ผู้ชมเป็นการพิจารณาถึงคุณลักษณะของผู้เรียน เช่น อายุ ระดับการศึกษา ความรู้ในเนื้อหาวิชา ทักษะที่เกี่ยวข้อง เจตคติ วัฒนธรรม ความแตกต่างระหว่างบุคคลและกลุ่ม เพราะคุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยให้ในการวางแผนขั้นต่อ ๆ ไป ให้เหมาะสมกับความสนใจและความสามารถของผู้เรียน เช่น การกำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหาในบท คำบรรยาย จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในรายการ การมีส่วนร่วมของผู้เรียน

1.7 การกำหนดวัตถุประสงค์ เมื่อได้กำหนดแนวความคิด กำหนดลักษณะการนำไปใช้และวิเคราะห์ผู้ชมแล้ว ผลที่ได้จะนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ทางการเรียนที่ชัดเจน แจ่มแจ้ง ซึ่งอาจมีเพียงหนึ่งหรือหลายวัตถุประสงค์ โดยเขียนออกมาเป็นวัตถุประสงค์

ทางการศึกษาที่เด่นชัด เจาะจง การวัดผลได้ในรูปของวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เช่น หลังจากชมรายการเทปบันทึกภาพ เรื่อง “การวางแผนผลิตรายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษา” แล้ว ผู้เรียนสามารถบอกขั้นตอนในการวางแผนผลิตรายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษาได้ถูกต้อง

1.8 การเตรียมโครงร่างเนื้อหา เป็นการกำหนดเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ จนพบว่า เนื้อหาอะไรบ้างที่จำเป็นและตอบสนองวัตถุประสงค์ของรายการ การเตรียมโครงร่างเนื้อหา ทำโดยปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา หรือถ้าผู้วางแผนเป็นผู้รู้เนื้อหาอยู่แล้ว ก็สามารถสำรวจสิ่งที่จำเป็น เช่น ความจริงและรายละเอียดต่าง ๆ ซึ่งมักจะได้จากห้องสมุด การสัมภาษณ์ การไปเยี่ยมชมสถานที่ ซึ่งจะช่วยให้รู้สึกเชื่อมั่นว่ามีข้อมูลที่ต้องการ เพื่อนำมาทำโครงร่างที่จะเป็นกรอบของงานอันประกอบด้วย 1) หัวเรื่องที่สนับสนุนวัตถุประสงค์ และ 2) ข้อมูลรายละเอียดของแต่ละหัวเรื่อง

1.9 การเขียนบท เป็นการเขียนรายละเอียดที่จำเป็นสำหรับการเสนอเนื้อหา รายละเอียดนี้ จะระบุถึงข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการผลิตรายการ เช่น ระบุถึงรูปแบบของรายการ ระบุถึงภาพและคำบรรยายเนื้อหาของส่วนต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะผสมผสานกันเป็นรายการที่สำเร็จ บทรายการเทปบันทึกภาพเพื่อศึกษานี้ เขียนได้หลายแบบ โดยอาจเขียนในรูปของบทประกอบภาพ (Storyboard) หรือบทแบบข้อความ (Script) ก็ได้ บทเทปบันทึกภาพเป็นส่วนที่สำคัญ เปรียบเสมือนแผนที่นำทางสำหรับการผลิตรายการ ที่จะช่วยให้ทีมงานมีความเข้าใจตรงกัน และสามารถผลิตรายการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.10 การเลือกบุคลากรและทีมงาน เป็นการสำรวจและคัดเลือกบุคลากรและทีมงาน ที่มีความรู้ความสามารถและเหมาะสม มาช่วยในการผลิตรายการ บุคลากรในการผลิตรายการเทปบันทึกภาพ แบ่งได้ 3 ประเภท คือ บุคลากรฝ่ายรายการ บุคลากรฝ่ายเทคนิค และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการผลิตรายการ

1.11 บุคลากรฝ่ายรายการ ได้แก่ บุคลากรบริหารการผลิต เช่น ผู้ผลิตรายการ (Producer) ผู้กำกับรายการ (Director) บุคลากรสร้างสรรค์การผลิต เช่น ผู้เขียนบทและบุคลากรร่วมรายการ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น บุคลากรร่วมรายการที่ปรากฏตัวในรายการ เช่น ผู้ดำเนินรายการ วิทยากร ผู้แสดง และบุคลากรร่วมรายการที่ไม่ปรากฏตัวในรายการ เช่น ผู้บรรยาย ผู้ประกาศ ฯลฯ

1.12 บุคลากรฝ่ายเทคนิค ได้แก่ บุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ ในการผลิตรายการ เช่น ผู้กำกับเทคนิค ช่างกล้อง ช่างแสง ช่างเสียง ช่างตัดต่อและทำเทคนิคภาพพิเศษ

1.13 บุคลากรฝ่ายสนับสนุนการผลิตรายการ ได้แก่ บุคลากร ที่ทำหน้าที่ด้านสร้างฉาก เช่น ช่างฉาก ผลิตงานกราฟิก เช่น ช่างกราฟิก จัดหาเครื่องแต่งกาย เช่น ช่างแต่งกาย แต่งหน้า แต่งผม และบุคลากรประสานงานการผลิต

1.14 การกำหนดวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ถ่ายทำ วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ถ่ายทำ จะแตกต่างกันไปตามรูปแบบและรายละเอียดของรายการ ที่ระบุไว้ในบทรายการเทปบันทึกภาพ บางรายการอาจถ่ายทำในห้องผลิตรายการ บางรายการอาจถ่ายทำนอกสถานที่ นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระบบของเครื่องมือที่ใช้ในการถ่ายทำ ว่าเป็นระบบใด เช่น ระบบยูแมติก (U-matic) ใช้เทปขนาด $\frac{3}{4}$ นิ้ว ระบบวีเอช เอส (VHS) ใช้เทปขนาด $\frac{1}{2}$ นิ้ว

1.15 การจัดทำงบประมาณ เมื่อได้งานแผนตามที่กล่าวแล้ว ก็จะถึงขั้นทำประมาณการ ค่าใช้จ่ายในการผลิตรายการทั้งหมด ทั้งค่าวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ค่าตอบแทนบุคลากรและทีมงาน ตลอดจนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพื่อพิจารณาความเป็นไปได้ อาจต้องมีการตัดทอน เปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่าย บางรายการ เพื่อความเหมาะสม เช่น สร้างฉากในห้องผลิตรายการ แทนการเดินทางไปถ่ายทำยังสถานที่จริง

2. ขั้นการเตรียมการผลิตรายการ การเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ วัสดุรายการ เทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษา เป็นการสำรวจและจัดหาสถานที่ อุปกรณ์ และวัสดุรายการ ที่จำเป็นต้องใช้ในการผลิตรายการไว้ล่วงหน้า ก่อนการถ่ายทำรายการ

2.1 การเตรียมสถานที่

2.1.1 การเตรียมการสำหรับการถ่ายทำในห้องผลิตรายการ ห้องผลิตรายการ โดยทั่วไป มีข้อดี คือ สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งอุณหภูมิ ทิศทาง และความเข้มของแสง ป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอกและสามารถจัดฉากได้ตามต้องการ การเตรียมการจึงไม่ต้องเตรียมอะไรมากนัก คือ การจองห้องผลิตรายการไว้ล่วงหน้า และระบุความต้องการใช้เครื่องมือ ฉาก และทีมเทคนิคที่ต้องการ

2.1.2 การเตรียมการสำหรับการถ่ายทำนอกสถานที่ การถ่ายทำนอกสถานที่ ควรเตรียมการ โดยไปสำรวจสถานที่ล่วงหน้า แม้ว่าท่านจะรู้จักสถานที่ดีเพียงใดก็ตาม ควรหาเวลา ไปสำรวจสถานที่กับช่างกล้องและทีมงาน โดยนำนักวิชาการด้านเนื้อหาไปด้วย เพื่อพิจารณาความเหมาะสมทางวิชาการ ให้ช่างกล้องถ่ายภาพสถานที่เอาไว้ทุกฉากที่ต้องใช้ในรายการ เพื่อจะได้นำไปวางแผนและอธิบายให้กับทีมงานที่ไม่ได้มาด้วย และภาพที่ถ่ายยังอาจนำมาใช้ในรายการ หรือใช้ทำเครดิตท้ายรายการได้

2.2 การเตรียมอุปกรณ์

2.2.1 อุปกรณ์ในห้องผลิตรายการ ได้แก่ กล้องโทรทัศน์ ฟ้า ไมโครโฟน และ จอคุณภาพ

2.2.2 อุปกรณ์ในห้องควบคุมรายการ ได้แก่ แผงควบคุมเพื่อเลือกภาพ (Switcher) แผงควบคุมเพื่อทำภาพพิเศษ (Special effect generator) แผงควบคุมเสียง และจอคุณภาพจากแหล่งต่าง ๆ

2.2.3 อุปกรณ์ในศูนย์รวมอุปกรณ์เทคนิค ได้แก่ เครื่องฉายภาพทึบแสง เครื่องฉายสไลด์ เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องพิมพ์อักษร เครื่องเทปบันทึกภาพ อุปกรณ์ควบคุมและเชื่อมโยง สัญญาณภาพและเสียง

2.3 ขั้นตอนการบันทึกรายการ

2.3.1 การบันทึกรายการเทปบันทึกภาพนอกสถานที่ เป็นขั้นตอนที่ต้องดำเนินการ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนก่อนไปยังสถานที่ถ่ายทำและขั้นตอนในสถานที่ถ่ายทำ

2.3.2 ขั้นตอนก่อนไปยังสถานที่ถ่ายทำ

2.3.3 การจัดทำบทถ่ายทำ (Shooting script) ในบทเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษาจะ เสนอตามลำดับเนื้อหา ดังนั้น สถานที่ถ่ายทำบางแห่งอาจปรากฏอยู่ในบทหลายแห่ง หลายตอน ผู้ผลิตรายการจะต้องเลือกออกมาจัดทำเป็นบทถ่ายทำ เพื่อความสะดวกในการถ่ายทำ โดยถ่ายแต่ละฉากให้เสร็จสิ้นครบทุกช็อต (Shot) ก่อนที่จะย้ายไปถ่ายฉากต่อไป

2.3.4 การประชุมทีมงาน เป็นการอธิบายให้ทีมงานเข้าใจว่า การไปถ่ายนอกสถานที่ ต้องการภาพอะไร อย่างไร ช่างกล้องจะได้วางแผนถ่ายทำและประกอบภาพ (Composition) ได้ตรงตามความต้องการของผู้ผลิตรายการ ส่วนทีมงานคนอื่น ๆ จะได้เตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น

2.3.5 การตรวจสอบอุปกรณ์ เป็นการตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น กล้อง เครื่องบันทึกเทป ไมโครโฟน ฯลฯ ว่าอยู่ในสภาพใช้งานได้ปกติหรือไม่

2.3.6 ขั้นตอนในสถานที่ถ่ายทำ

2.3.7 การจัดสถานที่ เมื่อทีมถ่ายทำรายการไปถึงสถานที่ถ่ายทำ ควรตรวจสอบความพร้อมของสถานที่ว่าขาดสิ่งใด หรือมีสิ่งใดที่ควรเอาออก ปัญหาอย่างหนึ่งซึ่งมักจะพบเสมอ ๆ คือ จะมีผู้สนใจใคร่รู้ว่าท่านและทีมงานกำลังทำอะไร เพื่อหลีกเลี่ยงคำถามซ้ำซากจากบุคคลเหล่านี้ อาจบอกไว้ในป้ายกระดาษว่าเป็นการถ่ายทำเรื่องอะไร เพื่ออะไร ปัญหาอีกอย่างหนึ่ง คือ ผู้ที่ชอบเข้ามาเกาะเกาะการทำงานขณะถ่ายทำ หรือบางคนก็ไปปรากฏตัวในฉาก โบกมือส่งยิ้มให้กล้อง ทำให้ภาพที่ถ่ายไปใช้ไม่ได้ จึงอาจใช้เชือกยาว ๆ ขึงกั้นเฉพาะบริเวณที่ต้องใช้งาน ถ้าอยู่ในวิสัยที่ทำได้

2.3.7 การจัดผู้ร่วมรายการ ถ้าเป็นการถ่ายทำฉากที่มีผู้แสดงในรายการ

ต้องตรวจสอบการแต่งกาย การแต่งหน้าและทรงผมให้เหมาะสม พยายามให้ผู้แสดงสะดวกสบาย ทั้งกายและใจ เพื่อจะได้ทุ่มเทกับรายการได้เต็มที่ อย่าถ่ายทำนานเกินความจำเป็น เพราะจะทำให้ผู้แสดง “ล้า” ได้ ถ้าผู้แสดงท้อบบทบางตอนไม่คล่อง อาจต้องช่วยโดยเขียนข้อความขนาดใหญ่ ฐูให้ดูประกอบด้วย

2.3.8 การจัดแสงและเสียง พยายามใช้แสงธรรมชาติให้มากที่สุด หลีกเลี่ยงการใช้แสงจากไฟโคม เพราะยุ่งยากและเสียเวลามาก หลีกเลี่ยงเงาดำบนใบหน้า เช่น แสงที่ลอดจากใบไม้ โดยผู้แสดงเปลี่ยนตำแหน่ง กำจัดเงาดำบริเวณผนังด้านหลัง โดยให้ผู้แสดงเลื่อนห่างออกมา ระวังฉากที่แสงตัดกันมาก ส่วนในเรื่องเสียงควรบันทึกเสียงไว้ทุกช็อต และตัดเสียงรบกวนที่ไม่เกี่ยวข้องทุกอย่างชั่วคราว เช่น ปิดแอร์ พัดลม ยกหูโทรศัพท์ออก เป็นต้น

2.3.9 การถ่ายทำ เพื่อให้การถ่ายทำนอกสถานที่ประสบความสำเร็จ มีข้อควรระลึกถึง คือ ถ่ายฉากที่สำคัญที่สุดเสียก่อน ถ่ายฉากภายนอกที่แสดงถึงสถานที่ที่ไปถ่ายทำ ถ่ายแต่ละฉากให้เสร็จสิ้นครบทุกช็อต ก่อนจะย้ายไปถ่ายฉากอื่นต่อไป ถ่ายภาพไปให้เพียงพอ และเหมาะสมสำหรับไว้เลือกเพื่อใช้ตัดต่อ การถ่ายสัมภาษณ์บุคคล ควรเริ่มต้นด้วยภาพที่แนะนำบุคคลนั้น โดยเป็นภาพที่เขากำลังอยู่ในอิริยาบถอื่น โดยให้มีฉากหลังที่ต่างไปจากฉากที่ถ่ายสัมภาษณ์ หลีกเลี่ยงการถ่ายภาพที่ไม่ต่อเนื่อง หรือ “กระโดด” (Jump-cuts) โดยถ่ายภาพอื่นที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์มาคั่นไว้

2.3.10 การตรวจสอบสิ่งที่ถ่ายทำไปแล้ว หลังจากถ่ายเสร็จแต่ละช็อต หรือแต่ละตอนแล้ว ควรย้อนดูภาพที่ถ่ายเสร็จแล้วเสมอ ๆ เพราะถ้าถ่ายไม่ติดหรือสัญญาณภาพไม่ดี เช่น เทปเป็นรอย หรือหัวเทปสกปรก จะได้ถ่ายใหม่ทัน และต้องจดบันทึกผลการถ่ายทำไว้ในใบจดคิว เพื่อความสะดวกเวลานำเทปบันทึกภาพไปตัดต่อ

2.4 ขั้นตอนการบันทึกรายการ การบันทึกการนอกสถานที่ การบันทึกการเทปบันทึกภาพ ในห้องผลิตรายการ มี 2 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนก่อนเข้าสู่ห้องผลิตรายการ การดำเนินงานในขั้นตอนก่อนเข้าสู่ห้องผลิตรายการ ประกอบด้วย การเตรียมบท การเตรียมผู้ร่วมรายการ การเตรียมวัสดุรายการ และการเตรียมสถานที่ เวลาที่ใช้ในการจัดเตรียมทุกสิ่งให้พร้อมสำหรับการบันทึกการในหอบันทึกการนี้ จะมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่า จะทำรายการในรูปแบบใด ยุ่งยากแค่ไหน มีงบเท่าไร และ 2) ขั้นตอนในห้องผลิตรายการ เมื่อถึงเวลานัดหมายบันทึกการ ผู้ผลิตรายการจะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ การประชุมทีมงาน การซ้อมรายการ และการบันทึกการ

2.5 ขั้นตอนการประเมินรายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษา แบ่งได้เป็น 3 ช่วง คือ

2.5.1 การประเมินก่อนการผลิต เป็นการสำรวจความพร้อมในด้านต่าง ๆ ตามที่วางแผนและเตรียมการผลิตรายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษา ผู้ผลิตรายการต้องประเมินว่ามีความพร้อมในด้านบทเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษา บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ถ่ายทำงบประมาณและแผนการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการประเมินก่อนการผลิตรายการ อาจทำให้ผู้ผลิตรายการต้องปรับเปลี่ยนการวางแผนและเตรียมการบางประการเสียใหม่ ให้สอดคล้องกับเงื่อนไขและข้อจำกัดที่พบจากการประเมิน

2.5.2 การประเมินระหว่างการผลิต เป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานผลิตรายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษาเป็นระยะ ๆ โดยผู้ผลิตรายการจะทำการประเมินในด้านความก้าวหน้าของงาน ผลงานส่วนที่สำเร็จ และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

2.5.3 การประเมินหลังการผลิต เป็นการประเมินคุณภาพของรายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษาที่ผลิตเสร็จแล้ว เพื่อให้แน่ใจว่ารายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษาที่ผลิตขึ้นนั้น เป็นรายการที่มีคุณภาพสมควร นำไปใช้สอนหรือเผยแพร่ต่อไป การประเมินหลังการผลิตรายการ จะประเมินด้านรูปแบบรายการ เนื้อหารายการ เทคนิค การผลิตรายการ ผู้ร่วมรายการ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สำหรับบุคลากรผู้ทำหน้าที่ประเมินรายการเทปบันทึกภาพเพื่อการศึกษา อาจมีเพียงผู้ผลิตรายการหรืออาจทำในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยผู้ผลิตรายการ ผู้สอน นักวิชาการด้านเนื้อหา วิทยากร และตัวแทนผู้เรียน ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และแบบทดสอบ

สรุปได้ว่า ขั้นตอนในการผลิตรายการวิทยุทัศน์เพื่อการศึกษา มีขั้นตอนหลัก ๆ 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นตอนการวางแผนการผลิต เป็นการกำหนดแนวคิด ลักษณะ วัตถุประสงค์ของรายการวิทยุทัศน์ 2) ขั้นตอนการเตรียมการผลิตรายการ เป็นขั้นเตรียมการถ่ายทำ ทั้งสถานที่ รวมถึงอุปกรณ์ผลิตรายการ 3) ขั้นตอนการบันทึกรายการ และ 4) ขั้นตอนการประเมินรายการเทปบันทึกภาพ

การพัฒนาและการสร้างสื่อการเรียนการสอนสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

หลักในการพัฒนาและการสร้างสื่อการเรียนการสอนสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน สามารถกล่าวโดยสรุปได้ ดังนี้ (จิตประภา ศรีอ่อน, 2544)

สื่อวิทยุทัศน์สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ควรจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ภาพ ภาษามือ อักษรบรรยาย (Caption) ซึ่งในการนำเสนอสื่อวิทยุทัศน์ จะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกันทั้ง 3 องค์ประกอบ และควรใช้ภาษามือเป็นหลักในการสื่อสาร เพราะผู้บกพร่องทางการได้ยิน เรียนรู้และสามารถเข้าถึงสื่อ โดยผ่านการสื่อสารด้วยภาษามือมากที่สุด

ในการผลิตสื่อวิทยุทัศน์สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ส่วนประกอบทางด้านเทคนิค แสง สี เงา ฉาก เวที อุปกรณ์ตกแต่งฉาก มุมกล้อง และสีหรือลายของเสื้อผ้าของนักแสดง

ต้องพิถีพิถันเป็นพิเศษกว่าสื่อสำหรับคนทั่วไป เนื่องจากส่วนประกอบเหล่านี้ มีผลต่อสายตา ซึ่งเป็นช่องทางการรับรู้ที่สำคัญของผู้บกพร่องทางการได้ยิน ฉากและส่วนประกอบฉาก ที่ทำให้บรรยากาศดูสวยงามสำหรับคนทั่วไป อาจเป็นส่วนประกอบที่รกตาของผู้บกพร่องทางการได้ยิน เช่น ภาพติดฝาผนัง ต้นไม้ ตู้ ของ โข้ว จุดเน้นการถ่ายทำสื่อวีดิทัศน์สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน คือ สีหน้า ท่าทาง และภาษามือของผู้แสดง ส่วนประกอบที่ผู้แสดงอ้างถึงในเนื้อเรื่อง หรือ ส่วนประกอบอื่น ๆ เพื่อตกแต่งฉากให้ดูดี เป็นเรื่องรอง ดังนั้น จึงควรมีผู้บกพร่องทางการได้ยินอย่างน้อย 2-3 คน ที่มีประสบการณ์ในงานผลิตเข้าร่วมกำกับด้านเทคนิคด้วย

ในด้านการนำเสนอสื่อสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน โดยให้คนที่มีการได้ยิน เป็นผู้แสดงผ่านล่ามภาษามือ ไม่สามารถสื่อความหมาย ความเข้าใจ แก่ผู้บกพร่องทางการได้ยิน ได้ดีเท่ากับการนำเสนอสื่อจากผู้บกพร่องทางการได้ยินด้วยตนเอง เนื่องจากผู้บกพร่องทางการได้ยิน มีวิธีการคิดที่แตกต่างจากคนที่มีการได้ยิน จึงควรให้ผู้บกพร่องทางการได้ยิน เป็นผู้จัดทำบท เป็นผู้แสดงและมีส่วนร่วมในการกำกับการแสดง เพื่อให้สามารถสื่อเนื้อหา ที่ต้องการนำเสนอได้สมบูรณ์ แต่อย่างไรก็ตาม หากทีมงานในการผลิตสื่อ มีทั้งบุคคลที่มีการได้ยิน และผู้บกพร่องทางการได้ยิน ควรมีล่ามภาษามือไทยที่มีความชำนาญเข้าร่วมเป็นทีมงานด้วย เพื่อเป็นสื่อกลางในการสื่อสารและเพื่อให้มั่นใจว่าทีมงานสามารถสื่อสารกันได้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง เนื่องจากผู้บกพร่องทางการได้ยิน ไม่สามารถสื่อสารด้วยวิธีการเขียนหรือวิธีการพูด ได้อย่างสมบูรณ์ และในกรณีที่ให้คนที่มีการได้ยินเป็นผู้แสดง ควรให้ผู้บกพร่องทางการได้ยิน เป็นผู้ตรวจสอบภาษามือที่ผู้แสดงใช้ว่าถูกต้องเหมาะสม สามารถสื่อสารได้ชัดเจนและ ตรงตามความต้องการ

สำหรับการเลือกใช้อักษรบรรยาย ควรมีอักษรบรรยายเท่าที่จำเป็นและน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ เนื่องจากผู้บกพร่องทางการได้ยิน ต้องใช้สายตาและความเข้าใจในสื่ออักษรเหล่านี้ ด้วย ตัวอักษรที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินต้องการ คือ ตัวอักษรที่เรียบง่าย ไม่มีลูกเล่น เกา หรือ ตัวเอียง มีความหนาและใหญ่ มองเห็นได้ชัด สีของตัวอักษรที่ใช้ต้องสบายตา และควรเป็นสีที่ตัดกับสีพื้นหลัง (Background) เช่น ตัวหนังสือสีเหลืองพื้นฉากสีดำ หรือตัวอักษรสีขาวพื้นฉากสีน้ำเงินหรือสีดำ เป็นต้น

การใช้ภาษาเขียนในการอธิบายหรือสอนคนหูหนวก ควรมีการเรียงลำดับการนำเสนอ ให้เหมาะสม โดยนำเสนอให้เห็นภาพรวมของสิ่งที่จะสอน ก่อนที่จะอธิบายในรายละเอียดต่อไป เช่น ในการนำเสนอเรื่องส่วนประกอบของภาษามือไทย ควรนำเสนอในภาพรวมก่อนว่าภาษามือไทย มีส่วนประกอบก็อย่าง ะไรบ้าง เช่น ส่วนประกอบของภาษามือไทย มี 5 อย่าง ได้แก่ ท่ามือ ระดับของมือ ทิศทางการหันของมือ การเคลื่อนไหวของมือและการแสดงสีหน้า

สรุปได้ว่า ในการพัฒนาและการสร้างสื่อการเรียนการสอนสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ควรจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ภาพภาษามือ ที่ควรมีล่ามภาษามือไทย ที่มี ความชำนาญ เพื่อเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร และอักษรบรรยายตัวอักษร ที่ผู้บกพร่องทางการได้ยิน ต้องการ คือ ตัวอักษรที่เรียบง่าย มีขนาดใหญ่ สามารถมองเห็น ได้ชัดเจน

การทดสอบประสิทธิภาพของสื่อ

การหาประสิทธิภาพของสื่อ

การกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพ กระทำได้โดยการประเมินพฤติกรรมของผู้เรียน 2 ประเภท คือ พฤติกรรมต่อเนื่อง (กระบวนการ) และพฤติกรรมขั้นสุดท้าย (ผลลัพธ์) ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556) ได้แนะนำขั้นตอนในการทดสอบประสิทธิภาพของสื่อ ดังนี้

1. การทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว (1: 1) เป็นการทดสอบประสิทธิภาพที่ผู้สอน 1 คน ทดสอบประสิทธิภาพสื่อกับผู้เรียน 1-3 คน โดยใช้เด็กอ่อน ปานกลาง และเด็กเก่ง ระหว่างทดสอบประสิทธิภาพ ให้จับเวลาในการประกอบกิจกรรม สังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน ประเมิน การเรียนจากกระบวนการ คือ กิจกรรมหรือภารกิจและงานที่มอบหมายให้ทำ และทดสอบ หลังเรียน นำคะแนนที่ได้มาคำนวณหาประสิทธิภาพ หากยังไม่ถึงเกณฑ์ต้องปรับปรุงเนื้อหาสาระ กิจกรรมระหว่างเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนให้ดีขึ้น โดยปกติคะแนนที่ได้จากการทดสอบ ประสิทธิภาพแบบรายบุคคลนี้ จะได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์มาก แต่ไม่ต้องวิตก เมื่อปรับปรุงแล้ว จะสูงขึ้นมาก ก่อนนำไปทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่ม

2. การทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่ม (1: 10) เป็นการทดสอบประสิทธิภาพที่ผู้สอน 1 คน ทดสอบประสิทธิภาพสื่อกับผู้เรียน 6-10 คน (คละผู้เรียนที่เก่ง ปานกลางและอ่อน) ระหว่างทดสอบประสิทธิภาพ ให้จับเวลาในการประกอบกิจกรรม สังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน ประเมิน การเรียนจากกระบวนการ คือ กิจกรรมหรือภารกิจที่มอบให้ทำและประเมินผลลัพธ์ คือ การทดสอบหลังเรียนและงานสุดท้ายที่มอบให้นักเรียนทำส่ง ก่อนสอบประจำหน่วย ให้นำคะแนน มาคำนวณหาประสิทธิภาพ หากยังไม่ถึงเกณฑ์ ต้องปรับปรุงกิจกรรมระหว่างเรียน และแบบทดสอบหลังเรียนให้ดีขึ้น

3. การทดสอบประสิทธิภาพภาคสนาม (1: 100) เป็นการทดสอบประสิทธิภาพที่ผู้สอน 1 คน ทดสอบประสิทธิภาพสื่อกับผู้เรียนทั้งชั้นเรียน (ปกติให้ใช้กับผู้เรียน 30 คน แต่ในโรงเรียน ขนาดเล็กก่อนๆ โลมให้ 15 คน ขึ้นไป) ระหว่างทดสอบประสิทธิภาพ ให้จับเวลาในการประกอบ กิจกรรม สังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน ประเมินการเรียนจากกระบวนการ คือ กิจกรรมหรือภารกิจ ที่มอบให้ ทำและประเมินผลลัพธ์ คือ การทดสอบหลังเรียนและงานสุดท้ายที่มอบให้นักเรียนทำส่ง

ก่อนสอบประจำหน่วย ให้นำคะแนนมาคำนวณหาประสิทธิภาพ หากยังไม่ถึงเกณฑ์ต้องปรับปรุง กิจกรรมระหว่างเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนให้ดีขึ้น แล้วนำไปทดสอบภาคสนามซ้ำ กับนักเรียนต่างกลุ่ม อาจทดสอบประสิทธิภาพ 2-3 ครั้ง จนได้ค่าประสิทธิภาพถึงเกณฑ์ขั้นต่ำ

ด้วยเหตุนี้ ขึ้นทดสอบประสิทธิภาพภาคสนาม จึงเขียนแทนด้วย 1: 100 ประสิทธิภาพ จะกำหนดเป็นเกณฑ์ ที่ผู้สอนคาดหวังว่าผู้เรียนจะเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นที่พึงพอใจ โดยกำหนด ให้เป็นเปอร์เซ็นต์ของผลเฉลี่ยของคะแนนการทำงาน และการประกอบกิจกรรมของผู้เรียนทั้งหมด ต่อเปอร์เซ็นต์ของผลการทดสอบหลังเรียนของผู้เรียนทั้งหมดนั้นคือ

E_1 คือ ค่าประสิทธิภาพของงานและแบบฝึกหัด กระทำโดยการนำคะแนนงานทุกชิ้น ของนักเรียนในแต่ละกิจกรรม แต่ละคนมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย แล้วเทียบส่วน โดยเป็นร้อยละ

E_2 คือ ประสิทธิภาพผลลัพธ์ของการประเมินหลังเรียนของแต่ละสื่อ หรือชุดการสอน กระทำได้โดยการเอาคะแนนจากการสอบหลังเรียนและคะแนนจากงานสุดท้ายของนักเรียนทั้งหมด รวมกันหาค่าเฉลี่ย แล้วเทียบส่วนร้อยเพื่อหาค่าร้อยละ

จากแนวทางการประเมินชุดการสอนของนักการศึกษาหลายท่าน ผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์ การประเมินประสิทธิภาพของสื่อวิดิทัศน์ที่สร้างขึ้น เป็นค่าประสิทธิภาพกระบวนการ ต่อ ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ หรือ E_1/E_2 คือ กำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์ของผลเฉลี่ยของคะแนน การประกอบกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนทั้งหมด (E_1) ต่อเปอร์เซ็นต์ของผลการสอบหลังเรียน ของผู้เรียนทั้งหมด (E_2)

ดัชนีประสิทธิผล (Effective index)

ค่าดัชนีประสิทธิผล (Effectiveness: E.I.) หมายถึง ค่าที่แสดงการเรียนรู้ที่ก้าวหน้าขึ้น จากพื้นฐานความรู้เดิมที่มีอยู่แล้ว หลังจากที่ได้เรียนจากสื่อนวัตกรรมหรือแผนการจัดการ เรียนรู้ นั้น ๆ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

การหาดัชนีประสิทธิผล

เชษฐ กิจระการ (2544) วิธีการหาดัชนีประสิทธิผลว่า เป็นการประเมินความแตกต่าง ของคะแนนใน 2 ลักษณะ คือ ความแตกต่างของคะแนนการทดสอบก่อนเรียน และคะแนน การทดสอบหลังเรียน หรือเป็นการทดสอบเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ในทางปฏิบัติ ส่วนมากจะเน้นที่ผลความแตกต่างที่แท้จริงมากกว่าผลของ ความแตกต่างทางสถิติ แต่ในบางกรณี การเปรียบเทียบ 2 ลักษณะ ก็อาจจะยังไม่เป็นที่เพียงพอ เช่น ในกรณีของการทดลองใช้สื่อการเรียนการสอนครั้งหนึ่ง ปรากฏว่า กลุ่มที่ 1 การทดสอบก่อนเรียน ได้คะแนน 18 เปอร์เซนต์ การทดสอบหลังเรียน ได้คะแนน 67 เปอร์เซนต์ และกลุ่มที่ 2 การทดสอบ ก่อนเรียน ได้คะแนน 27 เปอร์เซนต์ การทดสอบหลังเรียน ได้คะแนน 74 เปอร์เซนต์ ซึ่งเมื่อนำผล

มาวิเคราะห์ทางสถิติ ปรากฏว่าคะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้ง 2 กลุ่ม แต่เมื่อเปรียบเทียบคะแนนทดสอบหลังเรียนระหว่างกลุ่มทั้งสอง ปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สามารถระบุได้ว่าเกิดขึ้นเพราะสิ่งทดลอง (Treatment) นั้นหรือไม่ เนื่องจากการทดสอบทั้งสองกรณี มีคะแนนพื้นฐาน (คะแนนทดสอบก่อนเรียน) แตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลถึงคะแนนการทดสอบหลังเรียนที่จะเพิ่มขึ้นได้สูงสุด ดัชนีประสิทธิผลมีรูปแบบในการหาค่าดังนี้

$$E.I. = \frac{\text{ผลรวมคะแนนทดสอบหลังเรียน} - \text{ผลรวมคะแนนทดสอบก่อนเรียน}}{(\text{จำนวนนักเรียน} \times \text{คะแนนเต็ม}) - \text{ผลรวมคะแนนทดสอบก่อนเรียน}}$$

จำนวนเศษของ E.I. จะเป็นเศษที่ได้จากการวัดระหว่างทดสอบก่อนเรียน (P_1) และการทดสอบหลังเรียน (P_2) ซึ่งคะแนนทั้งสองชนิดนี้ จะแสดงถึงค่าร้อยละของคะแนนรวมสูงที่สุดที่ทำได้ (100 เปอร์เซ็นต์) ตัวหารของดัชนี คือ ความแตกต่างระหว่างคะแนนทดสอบก่อนเรียน และคะแนนสูงที่สุดของนักเรียนสามารถทำได้

ค่าดัชนีประสิทธิผล สามารถนำมาประยุกต์ได้เพื่อประเมินสื่อ โดยเริ่มจากการทดสอบก่อนเรียน ซึ่งเป็นตัววัดว่าผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานอยู่ระดับใด รวมทั้งการวัดทางด้านความเชื่อ เจตคติและความตั้งใจของผู้เรียน นำคะแนนที่ได้จากการทดสอบมาแปลงให้เป็นร้อยละและหาค่าคะแนนสูงที่สุดที่เป็นไปได้ จากนั้น นำนักเรียนเข้ารับการทดลอง เสร็จแล้วทำการทดสอบหลังเรียน นำคะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีประสิทธิผล โดยนำคะแนนก่อนเรียน ไปลบออกจากคะแนนหลังเรียน ลบด้วยคะแนนทดสอบก่อนเรียน โดยทำให้อยู่ในรูปร้อยละ การคำนวณค่าดัชนีประสิทธิผล พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 หากค่าทดสอบก่อนเรียนเป็น 0 และการทดสอบหลังเรียนเป็น 0 ปรากฏว่า นักเรียนไม่มีการเปลี่ยนแปลง คือ ได้คะแนน 0 เท่าเดิม และในทางตรงกันข้าม ถ้าคะแนนทดสอบหลังเรียนน้อยกว่าคะแนนทดสอบก่อนเรียน ค่าที่ได้ออกมาจะมีค่าเป็นลบ เช่น $P_1 = 73$ เปอร์เซ็นต์ $P_2 = 45$ เปอร์เซ็นต์ $E.I. = -0.38$ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าค่า E.I. มีค่าสูงที่สุดที่เป็นไปได้ คือ 1.00 หมายความว่า นักเรียนมีความก้าวหน้าทางการเรียนรู้เพิ่มขึ้น 100 เปอร์เซ็นต์ และในทางตรงกันข้าม E.I. มีค่าต่ำสุดที่เป็นไปได้ คือ -1.00 หมายความว่า นักเรียนมีคะแนนทดสอบหลังเรียนน้อยกว่าก่อนเรียน 100 เปอร์เซ็นต์

สรุปได้ว่า ดัชนีประสิทธิผล เป็นการหาพัฒนาการการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นของนักเรียน จากการเรียน โดยใช้สื่อที่พัฒนาขึ้น ว่านักเรียนมีความก้าวหน้าหรือมีความรู้เพิ่มขึ้นหลังจากใช้สื่อมากน้อยเพียงใด โดยการเปรียบเทียบคะแนนก่อนเรียนกับคะแนนหลังเรียนของนักเรียน ค่าดัชนี

ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นแต่ละกลุ่ม ไม่สามารถเปรียบเทียบกันได้ เพราะไม่ได้เริ่มจากฐานความรู้ที่เท่ากัน ค่าดัชนีประสิทธิผลของแต่ละกลุ่มจะอธิบายเฉพาะกลุ่มเท่านั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการใช้สื่อวีดิทัศน์สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

นิภาธร สาระพันธ์ (2558) ได้ศึกษาการพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง ภาษาไทยสำหรับนักศึกษาผู้พิการหูหนวก กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาผู้พิการหูหนวกของกศน. อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 พบว่า บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง ภาษาไทย สำหรับนักศึกษาผู้พิการหูหนวก มีประสิทธิภาพ 91.25/ 90.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

นาตยา แก้วใส (2556) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาคนหูหนวกเพื่อการประกอบอาชีพช่างอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สอนคนหูหนวก 2 ปีขึ้นไป สื่อสารด้วยภาษามือไทยได้ คนหูหนวก 2 คน คนหูดี 2 คน รวม 4 คน สรุปได้ว่า รูปแบบการพัฒนาคนหูหนวกเพื่อการประกอบอาชีพช่างอุตสาหกรรมและวัสดุ ดำเนินการในรูปแบบมีคุณภาพและประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ขยายผลต่อไปได้

ฤทัยพร ม่วงทศ (2556) ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบรายการโทรทัศน์ประเภทรายการข่าวสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมาย ที่เข้าร่วม โครงการอบรมให้ความรู้ เรื่อง “การจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ” รุ่น 3 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จำนวน 10 คน ได้ศึกษาผลของการรับชมของผู้ชมผ่านรูปแบบรายการโทรทัศน์ ประเภทรายการข่าวสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน และการสื่อความหมาย ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการด้านรูปแบบรายการโทรทัศน์ประเภทรายการข่าวสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน และการสื่อความหมายอยู่ในระดับมาก

สัมพันธ์ จันตรีดี (2554) ได้ศึกษากรอบการเรียนรู้สำหรับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 290 คน ทำการคัดเลือกแบบเจาะจง การดำเนินการวิจัย โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน มีองค์ประกอบหลักอยู่ 4 ประการ คือ 1) ครูและสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ 2) ครอบครัวและการสนับสนุนทางการศึกษา 3) ความสามารถทางการเรียนรู้และนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน และ 4) องค์ประกอบทางสังคมและการปฏิสัมพันธ์ การวิจัยนี้ สามารถช่วยในการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และสามารถปรับปรุงศักยภาพในการเรียนรู้ และการแบ่งปันความรู้ได้อย่างเท่าเทียม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสตศึกษา ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพัฒนา (Research and development) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. สำรวจปัญหาและความต้องการ เรื่องงานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน โรงเรียน โสตศึกษา ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย
2. กำหนดคุณลักษณะของบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร
3. ออกแบบพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์และสร้างแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
4. ทดสอบประสิทธิภาพบทเรียนวีดิทัศน์
5. เก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์

การสำรวจปัญหาและความต้องการ

ผู้วิจัย ได้ศึกษาปัญหาและเก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องงานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียนผู้ปกครองทางการ ได้ยินระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสตศึกษา จากการสัมภาษณ์ครูผู้สอน จำนวน 3 คน และนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 12 คน โรงเรียน โสตศึกษา ที่ได้ทำความร่วมมือกับสถานประกอบการต่าง ๆ ส่งนักเรียน เข้าฝึกอาชีพในงานด้านการบริการร้านอาหาร พร้อมทั้งได้เข้าไปสังเกตการสอนในชั้นเรียน เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเบื้องต้นในการเรียนการสอน เรื่องงานบริการร้านอาหาร พบว่า ปัจจุบันทางโรงเรียน โสตศึกษา ยังขาดสื่อเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนที่เกี่ยวกับงานบริการร้านอาหาร ครูผู้สอนจึงสร้างสื่อขึ้นใช้เอง โดยการนำเนื้อหาทำเป็น Power point เพื่อเตรียมความพร้อม ก่อนที่นักเรียนจะต้อง ไปฝึกปฏิบัติงานในร้านอาหารจริง และเป็นการเรียนพร้อมทั้งห้องนักเรียน ไม่สามารถนำกลับไปศึกษาทบทวนด้วยตัวเองได้ รวมทั้ง ผู้สอนยังขาดความรู้ที่เกี่ยวกับงานบริการร้านอาหาร โดยตรง ผู้วิจัย ได้วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ สามารถ จำแนกออกเป็นด้านต่าง ๆ คือ ด้านสื่อการสอน ด้านผู้สอนและด้านผู้เรียน ได้ดังนี้

ด้านสื่อ

1. ต้องการสื่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร
2. สื่อการเรียนการสอนไม่เร้าความสนใจ ไม่เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้
3. สื่อการเรียนการสอนมีข้อจำกัดอยู่มาก เช่น มีแต่ภาพนิ่ง ไม่มีการเคลื่อนไหว

ด้านผู้สอน

1. ผู้สอนขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานบริการร้านอาหาร
2. ผู้สอนขาดความรู้เกี่ยวกับเรื่องการผลิตสื่อการสอน
3. ผู้สอนจะต้องใช้การอธิบายซ้ำกันหลายครั้ง และใช้เวลาในการสอนนาน

ด้านผู้เรียน

1. ผู้เรียนขาดความรู้เกี่ยวกับงานบริการร้านอาหาร
2. ผู้เรียนแต่ละคนมีความสามารถในการเรียนรู้ไม่เท่ากัน
3. ผู้เรียนขาดแรงจูงใจในการเรียนรู้

ผู้วิจัย ได้ศึกษาเอกสาร เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นต่อไปนี้

1. ผู้ปกครองทางการ ได้ยิน

1.1 พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไข

เพิ่มเติม พ.ศ. 2556

1.2 การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในประเทศไทย

- 1.3 พฤติกรรมของผู้ที่มีปัญหาทางการได้ยิน
- 1.4 การเรียนรู้ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน
- 1.5 ความรู้เกี่ยวกับภาษามือ
- 1.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน
2. สารและมาตรฐานการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี
3. ความรู้เกี่ยวกับงานบริการเบื้องต้น
 - 3.1 ความหมายของการบริการที่ดี
 - 3.2 ความสำคัญของการบริการ
 - 3.3 ลักษณะที่สำคัญของการบริการ
 - 3.4 คุณสมบัติของผู้ให้บริการ
 - 3.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดี
4. วิดิทัศน์
 - 4.1 ความหมาย
 - 4.2 ประโยชน์และความสำคัญของวิดิทัศน์เพื่อการศึกษา
 - 4.3 ประเภทของวิดิทัศน์
 - 4.4 ขั้นตอนการผลิตวิดิทัศน์
5. การพัฒนาและการสร้างสื่อการเรียนการสอนสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน
6. การทดสอบประสิทธิภาพของสื่อ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการใช้สื่อวิดิทัศน์สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

การกำหนดคุณลักษณะของบทเรียนวิดิทัศน์

ผู้วิจัย ได้กำหนดคุณลักษณะที่จำเป็น ดังนี้

1. ข้อกำหนดในเบื้องต้น คือ การวิจัยครั้งนี้ ไม่คำนึงถึงตัวแปร ได้แก่ อายุ เพศ ประเภทของความพิการระดับการได้ยิน เนื่องจากผู้วิจัยได้มีการควบคุมตัวแปรโดยไม่เจาะจงแยกประเภทของตัวแปร โดยอาศัยหลักในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ

- 1.1 ให้กลุ่มตัวอย่างมีการคละกันของเพศ ทั้ง 2 เพศ (เพศชายและเพศหญิง)
- 1.2 ใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ในช่วงอายุเดียวกัน ซึ่งเป็นช่วงกลุ่มวัยรุ่น

ตอนปลาย

- 1.3 ประเภทของความพิการ กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างมีความพิการ

ด้านความบกพร่องทางการได้ยิน มีระดับสติปัญญาปกติและไม่มีคามพิการอื่นแทรกซ้อน

1.4 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง เป็นระดับการศึกษาเดียวกัน คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

2. เป็นบทเรียนวีดิทัศน์ จำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย คำชี้แจงการใช้บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

3. เป็นบทเรียนวีดิทัศน์ เน้นการเรียนรู้เพื่อนำไปใช้ในการฝึกปฏิบัติงานร้านอาหาร

4. เป็นบทเรียนวีดิทัศน์ที่มีสื่อประสม ทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ตัวหนังสือบรรยาย เน้นท่าทางภาษาไทยประกอบในสื่อวีดิทัศน์ ช่วยให้เข้าใจได้ง่าย ไม่เน้นเสียงบรรยาย

การออกแบบพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์และสร้างแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

การพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากทฤษฎี แนวคิด งานวิจัย พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 และหนังสืออ่านประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการหาประสิทธิภาพ รวมทั้งการศึกษากการพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ จากคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ศึกษาพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2556

1.2 วิเคราะห์มาตรฐานการเรียนรู้ของนักศึกษาผู้พิการ

1.3 กำหนดเนื้อหา หน่วยการเรียนรู้และจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ความหมายและความสำคัญของการบริการ มีจุดประสงค์การเรียนรู้ คือ

1. สามารถบอกความหมายของการบริการได้

2. สามารถบอกความสำคัญของการบริการได้

ตอนที่ 2 จิตบริการ (Service mind) กับงานบริการ มีจุดประสงค์การเรียนรู้ คือ

1. สามารถบอกความหมายของการมีจิตบริการกับงานบริการได้

2. สามารถบอกประโยชน์ของการมีจิตบริการกับงานบริการได้

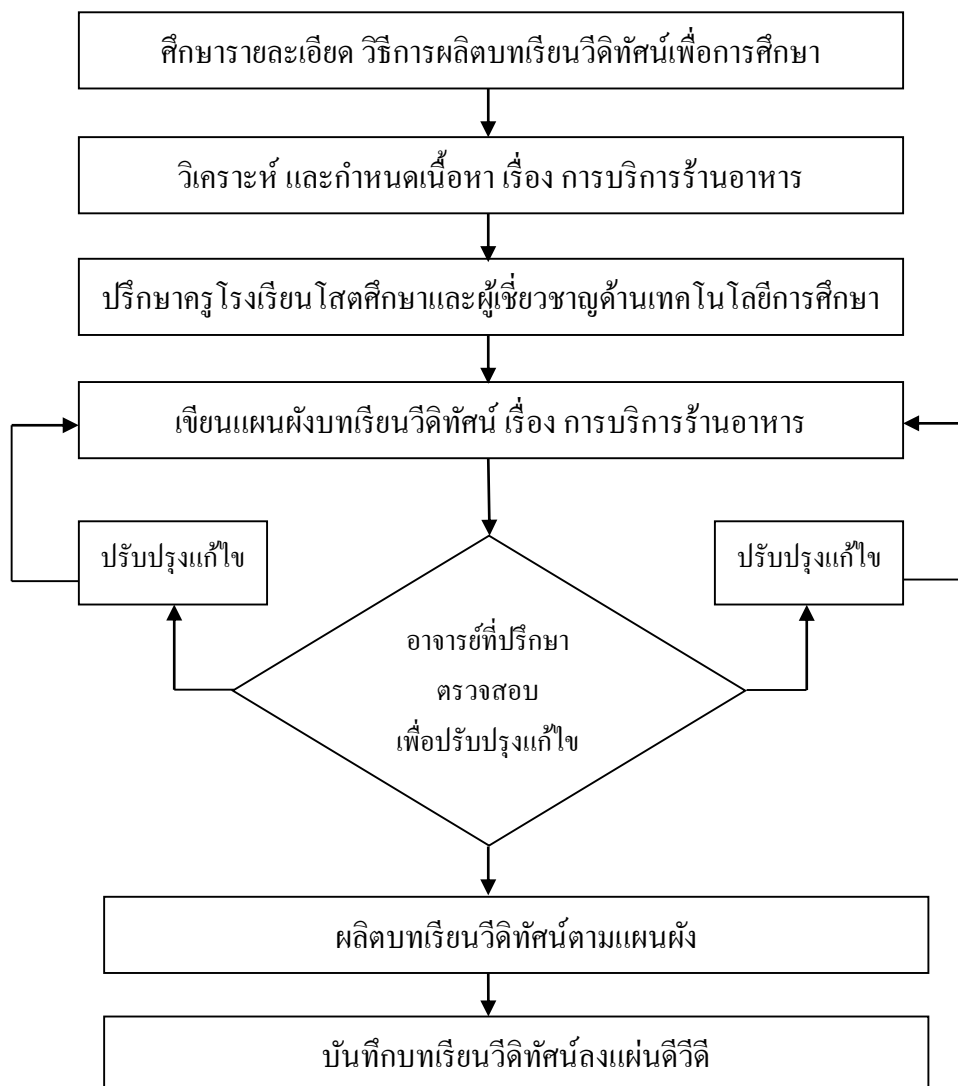
ตอนที่ 3 ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส. มีจุดประสงค์การเรียนรู้ คือ

1. สามารถบอกความหมายของ 5 ส. ได้

2. สามารถบอกประโยชน์ของ 5 ส. ได้

1.4 สร้างบทเรียนวีดิทัศน์ตามที่วางแผนไว้

1.5 สร้างแบบประเมินผลแบบทดสอบก่อนเรียนหลังเรียน



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร

2. การพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร

หลังจากผู้วิจัยออกแบบส่วนต่าง ๆ ของบทเรียนเป็นอย่างดีแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้จากการออกแบบไว้มาพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ประกอบการเรียนรู้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการผลิตบทเรียนวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา

1.2 วิเคราะห์และกำหนดเนื้อหา โดยการวิจัยครั้งนี้ ใช้เนื้อหา เรื่อง งานบริการ

ร้านอาหาร

1.3 ปรึกษากับครูผู้สอนและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการผลิตบทเรียนวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา

1.4 เขียนแผนผังรายการวิดีโอทัศน์ ซึ่งแผนผัง ประกอบด้วย ชื่อรายการ บทวิดีโอทัศน์ ลักษณะภาพและเทคนิคต่าง ๆ

1.5 นำเนื้อหา เรื่อง งานบริการร้านอาหาร มาเขียนเป็นบทเรียนวิดีโอทัศน์และนำเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อแก้ไขปรับปรุงในรายละเอียดให้ถูกต้องเหมาะสม ก่อนนำมาผลิต

1.6 ผลิตบทเรียนวิดีโอทัศน์ตามแผนผังรายการและเนื้อหา โดยดำเนินการ ดังนี้

1.6.1 จัดเตรียมเครื่องมือและสถานที่ในการถ่ายทำ จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีคุณสมบัติใช้ในการตัดต่อวิดีโอทัศน์ได้ พร้อมทั้งติดตั้งโปรแกรมตัดต่อวิดีโอทัศน์ ดังนี้

ก. เครื่องคอมพิวเตอร์ ซีพียู Intel Core i5 ความเร็ว 2.5 GHz

ข. ฮาร์ดดิสก์ขนาดความจุ 750 GB

ค. หน่วยความจำหลัก (RAM) 4 GB

ง. จอสี LCD ความละเอียด 1024x768 พิกเซล

จ. ใช้ระบบ Window 8 แสดงภาษาไทยและใช้เมาส์ได้

ฉ. โปรแกรม Adobe premiere pro

ช. โปรแกรม ProShow producer

ซ. โปรแกรมตัดแต่งภาพ Adobe photoshop

1.6.2 จัดหาผู้ดำเนินรายการผู้ใช้ภาษาไทยได้ถูกต้อง โดยติดต่อครูผู้สอน โรงเรียน โสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ผู้ที่มีความรู้ด้านการใช้ภาษาไทยอย่างถูกต้อง

1.6.3 ถ่ายทำบทเรียนวิดีโอทัศน์ตามแผนผังรายการ ตามสตรอริบอร์ด

1.6.4 ตัดต่อวิดีโอทัศน์ด้วยโปรแกรมตัดต่อตามสตรอริบอร์ด เป็นบทเรียนวิดีโอทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร จำนวน 3 ตอน ความยาว 15 นาที พร้อมจัดทำคู่มือ

ผู้วิจัยได้พัฒนาบทเรียนวิดีโอทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร ตามขั้นตอน นำเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อแก้ไขปรับปรุงในรายละเอียดให้ถูกต้องและเหมาะสม และ นำเสนอผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคุณภาพ ได้แก่ 1) ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี การศึกษา จำนวน 5 ท่าน ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. ดร.นคร ละลอกน้ำ | หัวหน้าภาควิชาวิศวกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 2. ดร.ชนะวัฒน์ วรรณประภา | อาจารย์ภาควิชาวิศวกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3. นางละเอียด อัมพะมัต | ครูโรงเรียน โสตศึกษา จังหวัดนนทบุรี |

4. นางสาวกัลยา จันทร์จวง ผู้จัดการเขต 10
บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
5. นางสาวอุไร ชงศรี ผู้จัดการแผนกพนักงานสัมพันธ์
บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 5 ผู้เชี่ยวชาญประเมินด้านเนื้อหาและด้านเทคโนโลยีการศึกษา

ที่	รายนามผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพบทเรียนวีดิทัศน์		
		ด้านเนื้อหา	ด้านเทคโนโลยีการศึกษา	ความสอดคล้องแบบทดสอบกับจุดประสงค์
1	ดร.นคร ละลอกน้ำ		✓	
2	ดร.ชนะวัฒน์ วรรณประภา		✓	
3	นางละเอียด อัมพะมัต	✓		✓
4	นางสาวกัลยา จันทร์จวง	✓		✓
5	นางสาวอุไร ชงศรี	✓		✓

ผู้วิจัย ได้นำบทเรียนวีดิทัศน์เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญและคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจพิจารณาคุณภาพด้านเนื้อหาและคุณภาพด้านเทคโนโลยีการศึกษา โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินคุณภาพ 5 ระดับ จำนวน 2 ฉบับ สำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและด้านเทคโนโลยีการศึกษาตามลำดับ โดยยึดแนวทางการสร้างแบบมาตราประมาณค่าของ Likert (Likert scale) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

- 5 หมายถึง มีคุณภาพมากที่สุด
 - 4 หมายถึง มีคุณภาพมาก
 - 3 หมายถึง มีคุณภาพปานกลาง
 - 2 หมายถึง มีคุณภาพน้อย
 - 1 หมายถึง มีคุณภาพน้อยที่สุด
- โดยจำแนกได้ ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบบทเรียนวีดิทัศน์ มีเนื้อหาถูกต้องเหมาะสม มีความครบถ้วนถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด ซึ่งเก็บข้อมูลตามแบบประเมินคุณภาพที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น พร้อมเก็บผล ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง
2. ด้านเทคโนโลยีการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบบทเรียนวีดิทัศน์ ภาพ การตัดต่อ มีความเหมาะสมถูกต้องมากน้อยเพียงใด ซึ่งเก็บข้อมูลตามแบบประเมินคุณภาพที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
3. นำบทเรียนวีดิทัศน์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น และได้รับการตรวจสอบจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ โดยนำผลการตรวจสอบประเมินจากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายระดับคุณภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวทางมาจากมาตราประมาณค่า 5 ระดับของ Likert กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับน้อย
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดี
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 6 ผลการประเมินบทเรียนวีดิทัศน์จากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

รายการ	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การให้คะแนน
ตอนที่ 1 ความหมายและความสำคัญของการบริการ		
1. ด้านเนื้อหา	4.78	ดีมาก
2. ด้านภาพประกอบและภาษา	3.67	ดี
3. ด้านเวลา	4.44	ดี
ตอนที่ 2 จิตบริการ (Service mind) กับงานบริการ		
1. ด้านเนื้อหา	4.67	ดีมาก
2. ด้านภาพประกอบและภาษา	4.67	ดีมาก
3. ด้านเวลา	3.89	ดี
ตอนที่ 3 ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส.		
1. ด้านเนื้อหา	4.44	ดี
2. ด้านภาพประกอบและภาษา	4.11	ดี
3. ด้านเวลา	3.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ซึ่งอยู่ในระดับดี ผู้วิจัยได้นำคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข ดังนี้ ด้านเนื้อหาบทเรียน และแบบทดสอบ ได้ปรับปรุงแก้ไขการใช้คำให้ถูกต้อง เข้าใจได้ง่ายขึ้น ตัดภาษาต่างประเทศ บางคำออก

ตารางที่ 7 ผลการประเมินบทเรียนวีดิทัศน์จากผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา

รายการ	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การให้คะแนน
ตอนที่ 1 ความหมายและความสำคัญของการบริการ		
1. ด้านเนื้อหาและการดำเนินเรื่อง	4.67	ดีมาก
2. ด้านภาพและตัวหนังสือ	4.00	ดี
3. ด้านเวลา	3.83	ดี
ตอนที่ 2 จิตบริการ (Service mind) กับงานบริการ		
1. ด้านเนื้อหาและการดำเนินเรื่อง	4.00	ดี
2. ด้านภาพและตัวหนังสือ	3.50	ปานกลาง
3. ด้านเวลา	3.67	ดี
ตอนที่ 3 ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ศ.		
1. ด้านเนื้อหาและการดำเนินเรื่อง	3.83	ดี
2. ด้านภาพและตัวหนังสือ	3.83	ดี
3. ด้านเวลา	3.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ซึ่งอยู่ในระดับดี ผู้วิจัยได้นำคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข ดังนี้ ด้านเทคโนโลยีการศึกษา การถ่ายทำและการตัดต่อบทเรียนวีดิทัศน์ ได้แก้ไขโดยปรับเปลี่ยนสีตัวอักษร เพิ่มวีดิทัศน์ เพื่อให้ให้นักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยินสามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น และปรับเปลี่ยนภาพประกอบบางภาพ ที่ยังสื่อความหมายได้ไม่ชัดเจน

การทดสอบประสิทธิภาพบทเรียนวีดิทัศน์

การทดสอบประสิทธิภาพผู้วิจัยดำเนินการ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนทดลองแบบเดี่ยว โดยนำบทเรียนวีดิทัศน์ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ จำนวน 3 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อหาประสิทธิภาพและข้อบกพร่องของบทเรียน ผลการทดลองพบว่าประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ E_1/E_2 มีค่าเท่ากับ 65.28/ 62.50 และนำผลการทดลองมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ นำผลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 90/ 90 ที่กำหนดไว้ พบว่า ค่าสถิติยังห่างจากเกณฑ์

จากผลการทดลอง ข้อบกพร่องที่ต้องทำการปรับแก้ไขครั้งที่ 1 โดยสรุปได้ ดังนี้

- 1.1 ปรับสีของตัวอักษรให้บทเรียนวีดิทัศน์อ่านเข้าใจได้ง่ายขึ้น
- 1.2 ตัดเนื้อหาบางส่วน รวมทั้งเนื้อหาที่เป็นภาษาต่างประเทศ
- 1.3 แก้ไขภาพประกอบบางภาพที่ยังสื่อความหมายไม่ชัดเจน เพราะผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ดีจากภาพประกอบมากกว่าตัวอักษร

2. การทดลองกลุ่มย่อย โดยนำบทเรียนวีดิทัศน์ที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว มาทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ จำนวน 5 คน และเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ซ้ำกับกลุ่มแรก การทดลองครั้งนี้ เพื่อหาประสิทธิภาพและข้อบกพร่องของบทเรียนวีดิทัศน์ เป็นการตรวจสอบหาข้อบกพร่องด้านต่าง ๆ และปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2 ผลการทดลองพบว่าประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ E_1/E_2 มีค่าเท่ากับ 82.50/ 80.00 และนำผลการทดลองมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ นำผลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 90/ 90 ที่กำหนดไว้ พบว่า ค่าสถิติใกล้เคียงกับเกณฑ์ จากผลการทดลองพบข้อบกพร่อง ดังนี้

2.1 ปรับให้ครูผู้สอนช่วยมีส่วนช่วยอธิบายคำศัพท์เฉพาะและข้อความภาษาต่างประเทศเพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจยิ่งขึ้น

2.2 เพิ่มระยะเวลาในการเรียนรู้ เพื่อช่วยให้ผู้เรียน ได้มีเวลาทบทวนเพิ่ม

3. การทดลองภาคสนาม โดยผู้วิจัยนำบทเรียนวีดิทัศน์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว จากการทดลองแบบกลุ่มย่อย จำนวน 5 คน การทดลองครั้งนี้ เป็นการหาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ตามเกณฑ์ 90/ 90 โดยผู้วิจัยได้นำบทเรียนวีดิทัศน์ไปใช้ในการเรียนของนักศึกษาผู้บกพร่องทางการได้ยิน โรงเรียนโสตศึกษานนทบุรี จำนวน 12 คน หลังจากทำการศึกษาแล้ว เก็บรวบรวมประเมินผลนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาประสิทธิภาพตามวิธีทางสถิติต่อไป

การจัดทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการสร้างแบบทดสอบและแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
2. วิเคราะห์เนื้อหาและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

3. สร้างแบบทดสอบบทเรียนวิดิทัศน์ เรื่องงานบริการร้านอาหาร ผู้วิจัยออกแบบให้ครอบคลุมเนื้อหาและจุดประสงค์ของบทเรียน จุดประสงค์ละ 5 ข้อ โดยเป็นชนิดเลือกตอบ (Multiple choices) 3 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ

4. นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา เพื่อทำการหาตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์การเรียนรู้ (Index of item objective congruence) หรือ IOC แบบทดสอบจะต้องผ่านการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องโดยต้องมีค่าเท่ากับ .50 ขึ้นไป ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่สร้างขึ้น นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบทดสอบเชิงเนื้อหา และจุดประสงค์ ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|--------------------------|--|
| 1. นางละเอียด อัมพะมัต | ครูโรงเรียนโสตศึกษานนทบุรี จังหวัดนนทบุรี |
| 2. นางสาวกัลยา จันทร์จวง | ผู้จัดการเขต 10
บริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) |
| 3. นางสาวอุไร ชงศรี | ผู้จัดการแผนกพนักงานสัมพันธ์
บริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) |

โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบทดสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้ (IOC) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์, 2555) ดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบทดสอบข้อนั้น สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้
 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบทดสอบข้อนั้น สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้
 -1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบทดสอบข้อนั้น ไม่มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

ตารางที่ 8 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบทดสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ

จุดประสงค์ที่	ข้อที่	คะแนนความคิดเห็น				ค่า IOC	สรุปผลการวิเคราะห์
		ของผู้เชี่ยวชาญ					
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม		
1	1	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
	2	0	0	0	0	0.00	ปรับปรุงหรือตัดทิ้ง
	3	1	1	0	2	0.67	นำไปใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
	5	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ตารางที่ 8 (ต่อ)

จุดประสงค์ที่	ข้อที่	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุป ผลการวิเคราะห์
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม		
2	6	1	0	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
	7	0	0	1	1	0.33	ปรับปรุงหรือตัดทิ้ง
	8	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
	9	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
	10	0	1	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
3	11	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
	12	1	1	0	2	0.67	นำไปใช้ได้
	13	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
	14	1	0	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
	15	0	1	0	1	0.33	ปรับปรุงหรือตัดทิ้ง
4	16	1	0	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
	17	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
	18	1	1	0	2	0.67	นำไปใช้ได้
	19	-1	-1	0	-2	-0.67	ปรับปรุงหรือตัดทิ้ง
	20	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	21	0	-1	-1	-2	-0.67	ปรับปรุงหรือตัดทิ้ง
	22	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
	23	1	1	0	2	0.67	นำไปใช้ได้
	24	1	1	0	2	0.67	นำไปใช้ได้
	25	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	26	-1	-1	-1	-3	-1.00	ปรับปรุงหรือตัดทิ้ง
	27	0	1	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
	28	1	0	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
	29	1	0	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
	30	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้

การหาคุณภาพของแบบทดสอบ

ขั้นตอนที่ 1 นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สร้างขึ้น ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและจุดประสงค์ จัดพิมพ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนที่ 2 นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สร้างขึ้น จำนวน 30 ข้อ ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปทดลองใช้ โดยทดสอบกับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ที่ผ่านการเรียนด้านการบริการ จำนวน 3 คน

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้น จำนวน 30 ข้อ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ทำการหาตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์การเรียนรู้ แบบทดสอบจะต้องผ่านการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยมีค่าเท่ากับ .50 ขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 4 ได้แบบทดสอบที่ผ่านการคัดเลือกไว้ จำนวน 24 ข้อ นำไปทดสอบกับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ที่ผ่านการเรียนด้านการบริการมาแล้วและไม่ซ้ำกับกลุ่มเดิม จำนวน 5 คน เพื่อนำผลคะแนนมาวิเคราะห์หาความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของข้อสอบแต่ละข้อ ให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด จากผลการวิเคราะห์แบบทดสอบ มีระดับค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.60-0.80 และมีค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบอยู่ระหว่าง 0.33-0.67 โดยใช้สูตร Kuder Richardson 20 ผลการหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับ เท่ากับ 0.726 แล้วนำเสนอต่อที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความถูกต้องและเหมาะสมก่อนนำไปใช้กับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ตารางที่ 9 จำนวนแบบทดสอบบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร จำนวน 24 ข้อ

เนื้อหา	จุดประสงค์การเรียนรู้	จำนวน แบบทดสอบ (ข้อ)
ความหมายและความสำคัญ ของการบริการ	1. สามารถบอกความหมายของการบริการได้ 2. สามารถบอกความสำคัญของการบริการได้	8
จิตบริการ (Service mind) กับงานบริการ	1. สามารถบอกความหมายของการมีจิตบริการ กับงานบริการได้ 2. สามารถบอกประโยชน์ของการมีจิตบริการกับ งานบริการได้	8
ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส.	1. สามารถบอกความหมายของ 5 ส. ได้ 2. สามารถบอกประโยชน์ของ 5 ส. ได้	8
รวมแบบทดสอบ		24

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขั้นตอนเตรียมการก่อนการทดลอง

1.1 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาควิชา นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้อำนวยการโรงเรียน โสตศึกษา นนทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากร อุปกรณ์และสถานที่ ที่ใช้ในการทดลอง และเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 ผู้วิจัยและครูผู้สอนได้จัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้ คอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง และเครื่องฉายภาพ 1 เครื่อง รวมถึงทดสอบบทเรียนวีดิทัศน์ ให้อยู่ใน สภาพพร้อมทดลอง

ตารางที่ 10 ขั้นตอนดำเนินการทดลองบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร

ครั้งที่	ระยะเวลา(นาที)	กิจกรรม	สื่อ	การเก็บข้อมูล
1	30	ทำแบบทดสอบก่อนเรียน	Power point	แบบทดสอบ
2	60	เรียนจากบทเรียนวีดิทัศน์	บทเรียนวีดิทัศน์	สังเกต/ จดบันทึก
3	30	ทำแบบทดสอบหลังเรียน	Power point	แบบทดสอบ

2. ขั้นตอนดำเนินการทดลอง

2.1 ผู้วิจัยดำเนินการทดลอง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัยให้กลุ่มประชากรทราบ และให้ครูผู้สอนชี้แจงวัตถุประสงค์ด้วยภาษามือ หลังจากนั้นให้ทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pre test) จำนวน 3 ตอน รวม 24 ข้อ ใช้เวลา 30 นาที

2.2 ดำเนินการทดลองกับกลุ่มประชากร ผู้วิจัยและครูผู้สอนดำเนินการทดลอง โดยชี้แจงวิธีการเรียนจากบทเรียนวีดิทัศน์ด้วยภาษามือ โดยผู้วิจัยกำหนดเวลาเรียน จำนวน 60 นาที และให้ทำแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) จำนวน 3 ตอน รวม 24 ข้อ ใช้เวลา 30 นาที

จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการทดลองและนำข้อมูลที่ได้จากการทดลอง มาวิเคราะห์ ด้วยวิธีทางสถิติและแปลผลเพื่อสรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง

2. หาค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยหาจากการพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง ภายใต (Index objective congruency: IOC) โดยใช้สูตรของโรวินลลีและแฮมเบลตัน ดังนี้

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1

ΣR แทน ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่า .50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้น วัดได้ตรงจุดประสงค์ จึงสรุปว่า ข้อคำถามข้อนั้นใช้ได้

3. ค่าอำนาจจำแนก โดยใช้สูตรดังนี้

$$D = \frac{U}{n_U} - \frac{L}{n_L}$$

เมื่อ D แทน ดัชนีค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ

U แทน จำนวนนักเรียนที่ตอบถูกในกลุ่มคะแนนสูง

L แทน จำนวนนักเรียนที่ตอบถูกในกลุ่มคะแนนต่ำ

n_U แทน จำนวนนักเรียนทั้งหมดในกลุ่มสูง

n_L แทน จำนวนนักเรียนทั้งหมดในกลุ่มต่ำ

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าอำนาจจำแนก (D) ของแบบทดสอบ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0.60-1.00	ความหมาย อำนาจจำแนกดีมาก
ค่าเฉลี่ย 0.40-0.59	ความหมาย อำนาจจำแนกดี
ค่าเฉลี่ย 0.20-0.39	ความหมาย อำนาจจำแนกพอใช้
ค่าเฉลี่ย 0.10-0.19	ความหมาย อำนาจจำแนกต่ำ (ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง)
ค่าเฉลี่ย -1.00-0.09	ความหมาย อำนาจจำแนกต่ำมาก (ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง)

4. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยใช้สูตร Kuder Richardson 20 (KR-20)

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right]$$

เมื่อ r_{tt} แทน ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

K แทน จำนวนข้อของแบบทดสอบ

p แทน สัดส่วนของคนที่ทำข้อนั้นถูก

q แทน สัดส่วนของคนที่ทำข้อนั้นผิด

S^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

5. การทดสอบประสิทธิภาพใช้สูตร E_1/E_2 ของศาสตราจารย์ ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์ สูตรที่ 1 ประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_1)

$$E_1 = \frac{\sum X_1}{N \times A} \times 100$$

E_1 แทน ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการ คือ ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบฝึกหัดระหว่างเรียน

$\sum X$ แทน คะแนนรวมของนักเรียนทุกคนจากการทำแบบฝึกหัดระหว่างเรียน

A แทน คะแนนเต็มของแบบฝึกหัดระหว่างเรียน

N แทน จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง

สูตรที่ 2 ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2)

$$E_2 = \frac{\sum X_2}{N \times B} \times 100$$

E_2 แทน ค่าประสิทธิภาพของผลลัพธ์ คือ ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบทดสอบหลังเรียน

$\sum F$ แทน คะแนนรวมของนักเรียนทุกคนจากการทำแบบทดสอบหลังเรียน

B แทน คะแนนเต็มของแบบทดสอบ

N แทน จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง

6. การหาค่าดัชนีประสิทธิผล (Effectiveness index: E.I.)

สูตรที่ 1

$$\text{ดัชนีประสิทธิผล} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนหลังเรียนทุกคน} - \text{ผลรวมของคะแนนก่อนเรียนทุกคน}}{(\text{จำนวนนักเรียน} \times \text{คะแนนเต็ม}) - \text{ผลรวมของคะแนนก่อนเรียนทุกคน}}$$

สูตรที่ 2

$$E.I. = \frac{P_2 - P_1}{\text{Total} - P_1}$$

เมื่อ P_1 แทน ผลรวมของคะแนนก่อนเรียนทุกคน P_2 แทน ผลรวมของคะแนนหลังเรียนทุกคน

Total แทน ผลคูณของจำนวนนักเรียนคะแนนกับคะแนนเต็ม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสตศึกษา ผู้วิจัยเสนอผลการวิจัย ดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
E1	แทน ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการ
E2	แทน ค่าประสิทธิภาพของผลลัพธ์
E.I.	แทน ดัชนีประสิทธิผลการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่องงานบริการร้านอาหาร

90 ตัวแรก (E_1) หมายถึง ค่าประสิทธิภาพของแบบฝึกหัด โดยการนำคะแนนแบบฝึกหัดของนักเรียนในแต่ละกิจกรรม แต่ละคน มารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย แล้วเทียบส่วนโดยเป็นร้อยละ

90 ตัวหลัง (E_2) หมายถึง ประสิทธิภาพผลลัพธ์ของการประเมินหลังเรียนของแต่ละสื่อ โดยการเอาคะแนนจากการสอบหลังเรียนและคะแนนจากแบบฝึกหัดสุดท้ายของนักเรียนทั้งหมดรวมกันหาค่าเฉลี่ย แล้วเทียบส่วนร้อยเพื่อหาค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร

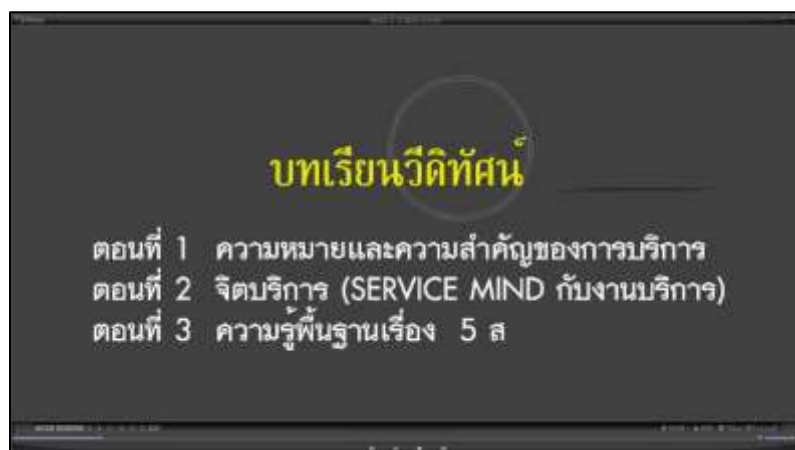
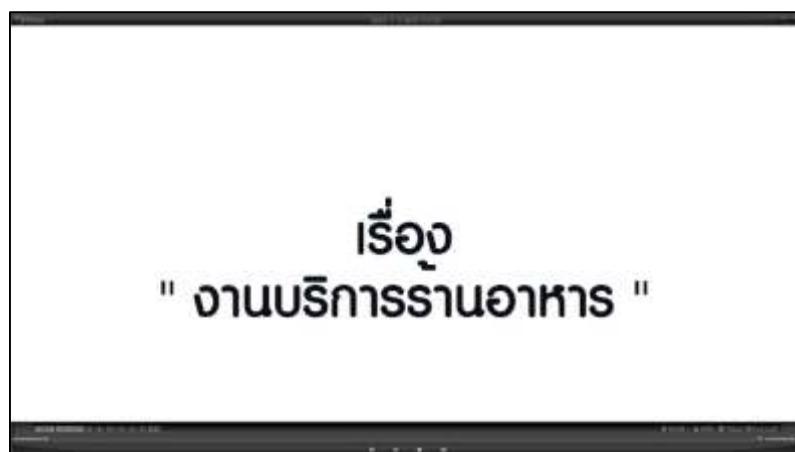
บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบด้วย เนื้อหา จำนวน 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ความหมายและความสำคัญของงานบริการ

ตอนที่ 2 จิตบริการ (Service mind) กับงานบริการ

ตอนที่ 3 ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส.

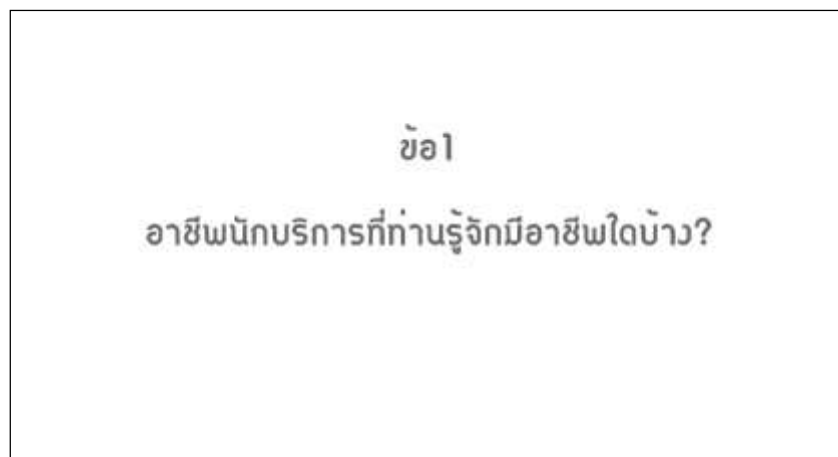
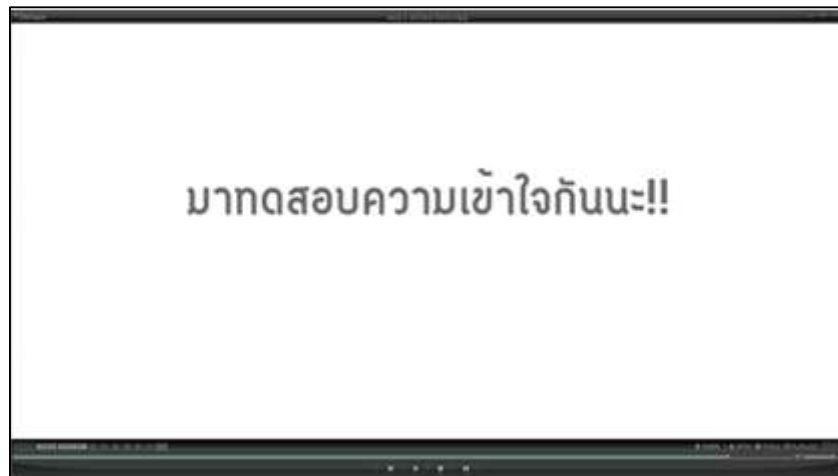
ตอนที่ 1 ความหมายและความสำคัญของงานบริการ



ภาพที่ 4 แนะนำบทเรียนวิดิทัศน์



ภาพที่ 5 ตอนที่ 1 ความหมายและความสำคัญของการบริการ

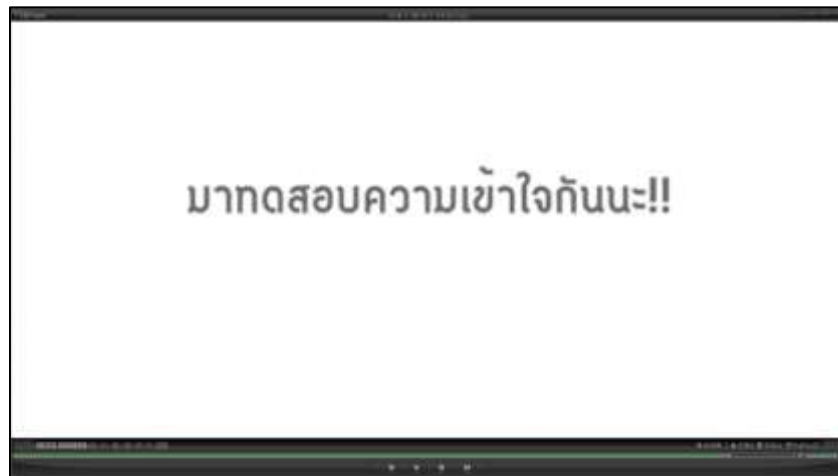


ภาพที่ 6 แบบฝึกหัดของตอนที่ 1 ความหมายและความสำคัญของการบริการ

ตอนที่ 2 จิตบริการ (Service mind กับงานบริการ)



ภาพที่ 7 ตอนที่ 2 จิตบริการ (Service mind กับงานบริการ)

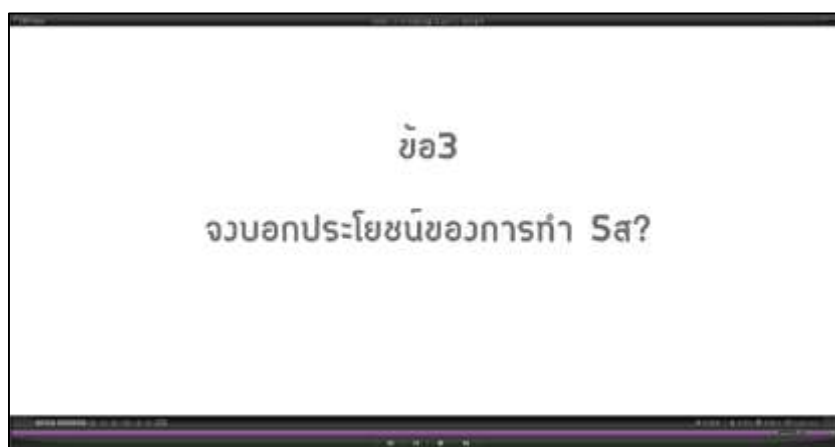
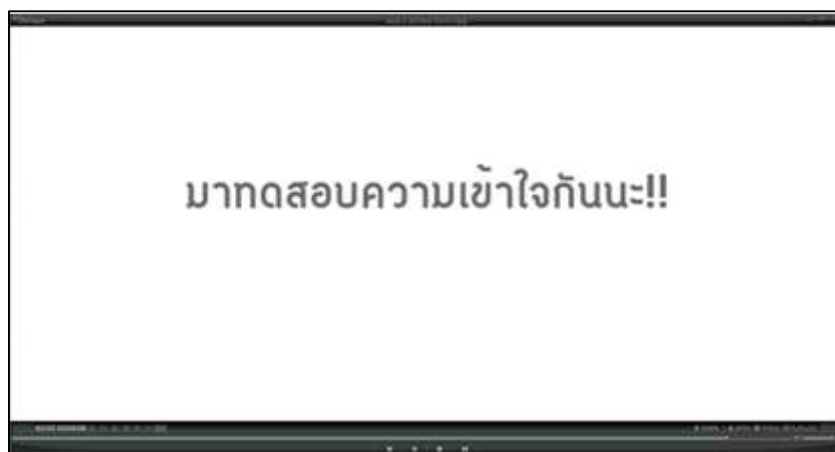


ภาพที่ 8 แบบฝึกหัดของตอนที่ 2 จิตบริการ (Service mind กับงานบริการ)

ตอนที่ 3 ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส.



ภาพที่ 9 ตอนที่ 3 ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส.



ภาพที่ 10 แบบฝึกหัดของตอนที่ 3 ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส.

ตอนที่ 2 วิเคราะห์หาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่องงานบริการร้านอาหาร โดยการหาประสิทธิภาพของกระบวนการและประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_1/E_2) ตามเกณฑ์ 90/90

การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารสำหรับ นักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสตศึกษา มีรายละเอียด ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์

N	ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_1)			ค่าประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2)		
	คะแนนเต็ม	คะแนนรวม	E_1	คะแนนเต็ม	คะแนนรวม	E_2
	แบบฝึกหัด	แบบฝึกหัด		หลังเรียน	หลังเรียน	
12	24	261	0.63	24	260	90.28

จากตาราง 11 พบว่า นักเรียนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน เรียนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร แล้วทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบระหว่างเรียน คะแนนเต็ม 24 คะแนน และทำแบบทดสอบหลังเรียน คะแนนเต็ม 24 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 21.67 คะแนน

สรุปประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียน ผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนโสตศึกษา มีประสิทธิภาพ $E_1/E_2 = 90.63/90.28$ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ค่าดัชนีประสิทธิผล (E.I.) การเรียนรู้ของนักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียน วีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร

การวิเคราะห์หาค่าดัชนีประสิทธิผล (E.I.) การเรียนรู้ของนักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียน วีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารมีรายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีประสิทธิผล (E.I.)

จำนวน นักเรียน	ผลรวมคะแนน		ค่าดัชนี ประสิทธิผล (E.I.)
	ทดสอบก่อนเรียน คะแนนเต็ม 24	ทดสอบหลังเรียน คะแนนเต็ม 24	
12	207	260	0.654

จากตารางที่ 12 จากการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียน คะแนนเต็ม 24 คะแนน ผลรวมคะแนนของการทดสอบก่อนเรียน เท่ากับ 207 คะแนน ผลรวมคะแนนของการทดสอบหลังเรียน เท่ากับ 260 คะแนน เมื่อกำหนด โดยใช้สูตรดัชนีประสิทธิผล (E.I.) ได้เท่ากับ 0.654 หมายความว่า นักเรียนที่เรียนโดยใช้บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนโสตศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องงานบริการร้านอาหารเพิ่มขึ้น

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนโสตศึกษา สรุปผลการวิจัยตามหัวข้อ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนโสตศึกษา ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ $E_1/E_2 = 90/90$

2. เพื่อศึกษาดัชนีประสิทธิผลของบทเรียนของบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนโสตศึกษา

สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่องงานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนโสตศึกษา ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ได้บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารจำนวน 3 ตอน ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ $E_1/E_2 = 90.63/90.28$

2. คะแนนจากการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จากบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่องงานบริการร้านอาหาร คำนวณโดยใช้สูตรดัชนีประสิทธิผล (E.I.) ได้เท่ากับ 0.654 หมายความว่านักเรียนที่เรียน โดยใช้บทเรียนวีดิทัศน์ มีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องงานบริการร้านอาหารเพิ่มขึ้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนโสตศึกษา ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น สามารถนำไปสู่การอภิปรายผลได้ ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร มีประสิทธิภาพ $E_1/E_2 = 90.63/90.28$ เป็นไปตามเกณฑ์ $E_1/E_2 = 90/90$ ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ คาดว่าเป็นผลมาจาก บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร ที่พัฒนาขึ้นเพื่อการทดลองครั้งนี้ ได้ผ่านขั้นตอนการสร้างอย่างมีระบบ ได้รับการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง ตามขั้นตอนการพัฒนาและนำไปใช้ทดลองจนได้ผ่านการประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญทั้งด้านเนื้อหา ด้านเทคโนโลยีการศึกษา ผลการประเมินมีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับดีและดีมาก ตามลำดับ จึงสามารถนำไปทดลองหาประสิทธิภาพได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 บทเรียนวีดิทัศน์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีลักษณะสอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง จุดประสงค์การเรียนรู้และลักษณะเนื้อหาของงานบริการร้านอาหาร เป็นบทเรียนวีดิทัศน์ ประกอบด้วยแบบทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน เนื้อหาของงานบริการร้านอาหาร จำนวน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความหมายและความสำคัญของงานบริการ

ตอนที่ 2 จิตบริการ (Service mind) กับงานบริการ

ตอนที่ 3 ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส.

ผู้เรียน ได้ศึกษาเรียนรู้จากบทเรียนวีดิทัศน์ที่มีเนื้อหา มีภาพประกอบ ภาพเคลื่อนไหว ตลอดจนตัวอักษรและมีกิจกรรมให้ปฏิบัติระหว่างเรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี

จากงานวิจัย เรื่อง งานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนโสตศึกษา สามารถสรุปได้ว่า การเรียนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ดี โดยใช้ประสาทสัมผัสทางตา บทเรียนวีดิทัศน์ยังช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจใฝ่เรียนรู้ ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ดี ส่งผลให้ผู้เรียนมีความก้าวหน้าทางการเรียน มีความรู้เรื่องงานบริการร้านอาหารเพิ่มขึ้น

1.2 บทเรียนวีดิทัศน์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนี้ เป็นบทเรียน เรื่อง งานบริการร้านอาหาร ซึ่งได้ผ่านขั้นตอนการหาคุณภาพประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ ผลการประเมินโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับดี ผ่านขั้นตอนการหาประสิทธิภาพหลายครั้ง กำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมก่อน แล้วจึงดำเนินการพัฒนาขึ้นเป็นบทเรียนวีดิทัศน์ เมื่อนำไปทดลองใช้ ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจเนื้อหาบทเรียนอย่างรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาธร สาระพันธ์ (2558) ที่พัฒนา

บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง ภาษามือไทยสำหรับนักศึกษาผู้พิการหูหนวก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ $E_1/E_2 = 90/90$ และเปรียบเทียบคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง ภาษามือไทยสำหรับนักศึกษาผู้พิการหูหนวก มีประสิทธิภาพ 91.25/ 90.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และมีคะแนนหลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทัยพร ม่วงทศ (2556) ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบรายการโทรทัศน์ ประเภทรายการข่าวสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมายที่เข้าร่วม โครงการอบรมให้ความรู้ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ รุ่น 3 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 10 คน ได้ศึกษาผลของการรับชมของผู้ชมผ่านรูปแบบรายการโทรทัศน์ ประเภทรายการข่าวสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมาย ผลวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการด้านรูปแบบรายการโทรทัศน์ประเภทรายการข่าว

2. ผลจากการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียน โดยการหาค่าดัชนีประสิทธิผล (E.I.) ได้เท่ากับ 0.654 หมายความว่า นักเรียนที่เรียนโดยใช้บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสตศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องงานบริการร้านอาหารเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ น่าจะเป็นผลมาจากแบบทดสอบที่พัฒนาขึ้น เพื่อใช้ในการทดลองครั้งนี้ ได้ผ่านขั้นตอนการสร้างอย่างมีระบบ ได้รับการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง ตามขั้นตอนการพัฒนาและนำไปใช้ ตลอดจนได้ผ่านการหาคุณภาพและแก้ไขปรับปรุงหลายครั้ง จนได้แบบทดสอบ จำนวน 24 ข้อ นักเรียนที่เรียนโดยใช้บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสตศึกษา จึงมีความก้าวหน้าในการเรียนเพิ่มขึ้น

จากผลการวิจัย การพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่องงานบริการร้านอาหาร สำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสตศึกษา ที่สรุปมาข้างต้น พบว่า บทเรียน วีดิทัศน์มีประสิทธิภาพ $E_1/E_2 = 90.63/90.28$ ซึ่งตามเกณฑ์ $E_1/E_2 = 90/90$ ที่กำหนดไว้ และมีค่าดัชนีประสิทธิผล (E.I.) = 0.654 หมายความว่า นักเรียนที่เรียนโดยใช้บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน โสตศึกษา มีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องงานบริการร้านอาหารเพิ่มขึ้น เป็นผลมาจากการที่นักเรียนได้ผ่านกระบวนการเรียนการสอนที่ทำให้เข้าใจบทเรียน เรื่อง งานบริการร้านอาหารที่ถูกต้อง ทำให้การเรียนผ่านบทเรียนวีดิทัศน์มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. การใช้บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร ทดลองสอนนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน โรงเรียน โสตศึกษาแล้วนั้น พบว่า การสร้างบรรยากาศการเรียนการสอนที่เหมาะสม มีผลต่อการเรียนรู้ของนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน นักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยินจะเรียนรู้ได้ดีในห้องเรียนที่มีอากาศกำลังดี ไม่ร้อนหรือหนาวเย็นเกินไป

2. การเรียนช่วงแรก ๆ นักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยินจะต้องให้ครูผู้สอนช่วยอธิบาย คำศัพท์เฉพาะ ศัพท์ภาษาต่างประเทศด้วยภาษามือไทยประกอบด้วย เพื่อให้ นักเรียนเกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น นักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยินจะเรียนรู้และเข้าใจได้ดีจากภาพประกอบมากกว่าตัวอักษร และจะต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากกว่าปกติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยจะต้องเรียนผ่านบทเรียนวีดิทัศน์ซ้ำหลาย ๆ ครั้ง

3. จากการจัดการเรียนการสอนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ ตอนที่ 1 เสร็จสิ้น พบว่า นักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยินจะเข้าใจขั้นตอนการเรียนด้วยบทเรียนวีดิทัศน์ ในตอนที่ 2 และ 3 มากขึ้น โดยสังเกตจากนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ให้ครูผู้สอนช่วยอธิบายน้อยลงจากตอนแรก

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้บทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหารสำหรับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยินให้เกิดประสิทธิภาพที่ดี ผู้สอนจะต้องสร้างบรรยากาศการเรียนการสอนให้เหมาะสม รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องฉาย โปรเจคเตอร์ เป็นต้น

2. ในช่วงแรก ๆ ผู้สอนจะต้องช่วยสนับสนุน อธิบายขั้นตอนการเรียน และอำนวยความสะดวกให้กับนักเรียน เนื่องจากนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ส่วนใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีจากการมองภาพประกอบ สามารถอ่านอักษรได้บางคำเท่านั้น

3. การนำบทเรียน เรื่อง งานบริการร้านอาหาร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปใช้งาน ไม่ควรจำกัดเวลาในการเรียน แต่ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามความสนใจและความสามารถของผู้เรียนแต่ละคน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สื่อวีดิทัศน์เพื่อให้ความรู้แก่นักเรียนผู้มีความบกพร่องทางการได้ยิน ให้มีโอกาสดริชมความพร้อมในการประกอบอาชีพด้านงานบริการในสถานประกอบการ ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้มีความบกพร่องทางการได้ยินก็มีความต้องการในการพัฒนาตนเอง เมื่อเข้าทำงานในสถานประกอบการเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป ผู้วิจัยจึงเสนอว่า น่าจะมีการศึกษาวิจัยกระบวนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนากลุ่มคนเหล่านี้ เช่น

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับใช้ในโทรศัพท์มือถือ เพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน โดยเน้นภาพประกอบ ท่าทาง ภาษามือไทย เนื่องจากนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยินจะสามารถเรียนรู้ได้ดีกว่าตัวอักษร

2. ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ควรจะได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองหลาย ๆ ด้าน เพื่อการดำรงชีวิตที่ดี เช่น พัฒนาความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ งานวิจัยครั้งนี้พบว่า บทเรียนวีดิทัศน์ช่วยให้เขาเหล่านั้น พัฒนาความสามารถในการทำงานบริการได้ดี จึงเสนอว่า น่าจะมีการพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ หรือวิธีการให้ความรู้ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวันของผู้บกพร่องทางการได้ยิน ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ด้านภาษาต่างประเทศ สำหรับใช้ในการเรียนรู้ของนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ที่มีเนื้อหาจำเป็นต่อการดำรงชีพ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการก้าวเข้าสู่โลกแห่งการทำงานจริง

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ให้กับนักเรียนผู้บกพร่องด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน เนื่องจากผู้บกพร่องทุกประเภทล้วนขาดโอกาส ด้านการศึกษา การพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ที่ดี มีคุณภาพ จะช่วยให้กลุ่มคนเหล่านี้สามารถดำรงชีวิต อยู่ในสังคม ได้อย่างปกติ

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2551*. กรุงเทพฯ: ชุมชนุสสทกรณการเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). *พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)*. กรุงเทพฯ: แจ๊ส เพอ-พรีน จำกัด.
- กษมศรยุทธ จันทภูงคเดช. (2544). *การพัฒนาชุดบทเรียนมัลติมีเดียเพื่อการสอนคนหูหนวกเรื่อง สุภาษิตและคำพังเพยไทย*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชา เทคโนโลยีเทคนิคการศึกษา, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2541). *สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- กานต์สินี ปิติสุข. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษา ในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษากทมมหานคร*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตประภา ศรีอ่อน. (2543). *คู่มือการใช้ล่ามภาษามือไทยในห้องเรียน*. นครปฐม: วิทยาลัยราชสุดามหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิตประภา ศรีอ่อน. (2544). *รายงานผลการวิจัยเบื้องต้น โครงการวิจัยและพัฒนากการผลิต สื่อวีดิทัศน์สำหรับคนหูหนวก เรื่อง การสอนคอมพิวเตอร์สำหรับคนหูหนวก*. นครปฐม: วิทยาลัยราชสุดามหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิรวรรณ ศรีวิลัย. (2553). *การสร้างสื่อวีดิทัศน์ประกอบการเรียนการสอนสาธิตแบบฝึกปฏิบัติ เรื่อง งานใบตองระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ*. วิทยานิพนธ์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ชัยงค์ พรหมวงศ์. (2556). *การทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน*. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 6(1) 10-21.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นันทนา ทองนุ่ม. (2551). *ความเหมาะสมระหว่างการใช้บริการของพนักงานและความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่มีต่อการได้รับเงินตอบแทนของพนักงานบริการ*. วิทยานิพนธ์มนุษยศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- นาคยา แก้วใส. (2556). *รูปแบบการพัฒนาคนหูหนวกเพื่อการประกอบอาชีพช่วงอุตสาหกรรม*.
 วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยและพัฒนาการสอนเทคนิคศึกษา, บัณฑิต
 วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นิภาธร สาระพันธ์. (2558). *การพัฒนาบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง ภาษามือไทย สำหรับนักศึกษาผู้พิการ
 หูหนวก*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา,
 คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยสำหรับครู*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2555). *การวัดและประเมินผลการศึกษา: ทฤษฎีและการประยุกต์
 กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์*.
- ปรangkัวลัย โขศิริตันศักดิ์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอาหาร
 เพื่อสุขภาพ ย่านอโศก*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัด
 การโรงแรมและภัตตาคาร, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยดุสิตธานี.
- ปัทมา คงทอง. (2547). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษา
 วิทยาลัยดุสิตธานี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ,
 คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผคม ลิ้มปิพิพัฒน์. (2554). *แบบประเมินคุณภาพสื่อมัลติมีเดียทางการศึกษาสำหรับคนพิการ
 ทางการได้ยิน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชางานบริการฟื้นฟู
 สมรรถภาพคนพิการ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ผดุง อารยะวิญญู. (2544). *การศึกษาสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน*. กรุงเทพฯ:
 สำนักพิมพ์แว่นแก้ว.
- เผชิญ กิจระการ. (2544). *การวิเคราะห์ประสิทธิภาพสื่อและเทคโนโลยีการเรียนการสอน*. *วารสาร
 การวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 7(2), 22-42.
- พรภัทรา แต่งอ่อน. (2550). *การพัฒนาตนเองของพนักงานบริการในธุรกิจร้านอาหาร ศึกษาเฉพาะ
 กรณี บริษัท มัลติการ์ อินเตอร์ฟู้ด จำกัด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
 สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ. (2552). *การผลิตรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา*. ชลบุรี:
 มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พัฒนอร์ ธรปิ่นณะเศรษฐ์. (2552). *ทักษะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลาง ต่อการเสริมสร้างจิตบริการ*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาวินี ภวานันทาพูลิ. (2554). *การออกแบบชุดสื่อประสมเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานระดับ อัญมณีแบบไข่มุก (สำเร็จรูป) สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มาลี เทพเมือง. (2551). *บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน เรื่อง คณิตศาสตร์ ช่วงชั้นที่ 1 กรณีศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ จังหวัดอุทัยธานี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ, คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ยุพาวรรณ วรณวานิชย์. (2551). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2525*. พระนครศรีอยุธยา: อักษรเจริญทัศน์.
- ฤทัยพร ม่วงเทศ. (2556). *การพัฒนารูปแบบรายการโทรทัศน์ประเภทรายการข่าวสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและการสื่อความหมาย*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการเรียนรู้และสื่อสารมวลชน, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วลัยลักษณ์ คงนิล. (2542). *การรับรู้ การแปลความหมาย การจดจำ และอารมณ์จากการรับสื่อโทรทัศน์ของคนหูหนวก*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน, คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภา อุดมฉันท. (2538). *การผลิตสื่อโทรทัศน์และวีดิทัศน์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาริ ธีระจิตร. (2541). *การศึกษาสำหรับเด็กพิเศษ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- ศิริพร วิลัยหาร. (2552). *สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการ บริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สัมพันธุ์ จันทร์ดี. (2554). *กรอบการเรียนรู้สำหรับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน*. วิทยานิพนธ์
 นิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชานวัตกรรมการเรียนรู้
 และเทคโนโลยี, คณะครุศาสตรอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
 ธนบุรี.

สมิต สัจฉกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.

เสาวลักษณ์ โอฐเจริญชัย. (2553). *ผลของการให้ข้อมูลโดยใช้สื่อวีดิทัศน์ต่อความรู้และการปฏิบัติ
 ของพนักงานทำความสะอาด ในการจัดการมูลฝอยติดเชื้อในโรงพยาบาลชุมชน*.
 วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลด้านการควบคุม
 การติดเชื้อ, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2544). *หนังสือคู่มือภาษามือ*.
 กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.

McCrosky, J. C. (1997). *Non-verbal communication, an introduction to rhetorical
 communication*. Boston: Allyn & Bacon.

Parsuraman, Z. V. A., & Barry, L. (1985). A conceptual Model of service quality and its
 implications for research. *Journal of Market* 49(3), 22-37.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

- | | |
|--------------------------|--|
| 1. นางละเอียด อัมพะมัต | ครูโรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดนนทบุรี |
| 2. นางสาวกัลยา จันทร์จวง | ผู้จัดการเขต 10
บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) |
| 3. นางสาวอุไร ชงศรี | ผู้จัดการแผนกพนักงานสัมพันธ์
บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) |

ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. ดร.นคร ละลอกน้ำ | หัวหน้าภาควิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 2. ดร.ชนะวัฒน์ วรรณประภา | อาจารย์ภาควิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |

ภาคผนวก ข
แบบประเมินที่ใช้ในงานวิจัย

แบบประเมินคุณภาพด้านเนื้อหาและภาษาสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

คำชี้แจง

แบบประเมินคุณภาพด้านเนื้อหาและภาษาของบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการ
ร้านอาหาร สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน โรงเรียน โสตศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและภาษาที่มีต่อบทเรียนวีดิทัศน์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. ชื่อ (นาย/ นาง/ นางสาว).....
2. ตำแหน่ง.....
3. สถานที่ทำงาน.....
4. เบอร์โทรศัพท์.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและภาษาที่มีต่อบทเรียนวีดิทัศน์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับค่าความคิดเห็น 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับค่าความคิดเห็น 4 หมายถึง มาก

ระดับค่าความคิดเห็น 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับค่าความคิดเห็น 2 หมายถึง น้อย

ระดับค่าความคิดเห็น 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับค่าความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ด้านเนื้อหา					
	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์					
	ความถูกต้องของเนื้อหา					
	ความเหมาะสมกับระดับของผู้เรียน					

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับค่าความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2	ด้านภาพประกอบและภาษา					
	ความถูกต้องของภาพประกอบ					
	ความถูกต้องของการใช้ภาษามือบรรยาย (เฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้านภาษามือไทย)					
	การใช้ภาษาสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน					
3	ด้านเวลา					
	ความเหมาะสมของเวลากับเนื้อหาในภาพ					
	ความเหมาะสมของเวลากับเนื้อหาคำบรรยาย					
	เวลานำเสนอแต่ละตอนเหมาะสมกับผู้เรียน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
(.....)

แบบประเมินคุณภาพด้านเทคโนโลยีการศึกษาสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

คำชี้แจง

แบบประเมินคุณภาพด้านเทคโนโลยีการศึกษาของบทเรียนวีดิทัศน์ เรื่อง งานบริการร้านอาหาร สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน โรงเรียน โสตศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาที่มีต่อบทเรียนวีดิทัศน์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. ชื่อ (นาย/ นาง/ นางสาว).....
2. ตำแหน่ง.....
3. สถานที่ทำงาน.....
4. เบอร์โทรศัพท์.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาที่มีต่อบทเรียนวีดิทัศน์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับค่าความคิดเห็น 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับค่าความคิดเห็น 4 หมายถึง มาก

ระดับค่าความคิดเห็น 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับค่าความคิดเห็น 2 หมายถึง น้อย

ระดับค่าความคิดเห็น 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับค่าความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ด้านเนื้อหาและการดำเนินเรื่อง					
	มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม					
	ความเหมาะสมของการวิธีนำเสนอ					
	ความเหมาะสมกับผู้เรียน					

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับค่าความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2	ด้านภาพและตัวหนังสือ					
	ความชัดเจนของภาพที่ใช้					
	ความเหมาะสมของภาพที่ใช้สื่อความหมาย					
	ความเหมาะสมของขนาดและสีของตัวอักษร					
	ความเหมาะสมของการถ่ายทำและตัดต่อ					
3	ด้านเวลา					
	ความเหมาะสมของเวลานำเสนอกับเนื้อหาคำบรรยาย					
	ความเหมาะสมของเวลานำเสนอแต่ละตอน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (ด้านเทคนิคการตัดต่อบทวิดีโอ) โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
(.....)

ภาคผนวก ค

แบบทดสอบ

แบบทดสอบเรียน
เรื่อง งานบริการร้านอาหาร

ข้อ 1 งานบริการคืออะไร

- ก. งานที่ต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น
ข. งานที่ต้องให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
ค. ถูกทุกข้อ

ข้อ 2 ภาพใดต่อไปนี้อยู่หมายถึงการบริการ

ก.



ข.



ค.



ข้อ 3 ภาพใดต่อไปนี้อยู่หมายถึงอาชีพนักบริการ

ก.



ข.



ค.



ข้อ 4 ภาพใดต่อไปนี่ไม่ใช่อาชีพนักบริการ

ก.



ข.



ค.



ข้อ 5 ภาพใดต่อไปนี่หมายถึงงานบริการร้านอาหาร

ก.



ข.



ค.



ข้อ 6 ภาพใดต่อไปนี่หมายถึงงานบริการโรงแรม

ก.



ข.



ค.



ข้อ 7 ภาพใดต่อไปนี้หมายถึงงานบริการโรงพยาบาล

ก.



ข.



ค.



ข้อ 8 ภาพต่อไปนี้ไม่ใช่ประโยชน์ที่ได้รับเมื่อเราเป็นนักบริการที่ดี

ก.



ข.



ค.



ข้อ 9 ภาพใดต่อไปนี้ แสดงถึงการมีจิตบริการ Service Mind

ก.



ข.



ค.



ข้อ 10 ภาพใดต่อไปนี้ คือการไหว้ที่เหมาะสมกับงานบริการ

ก.



ข.



ค.



ข้อ 11 ภาพใดต่อไปนี้แสดงให้เห็นถึงการยิ้ม ที่เหมาะสมกับงานบริการ

ก.



ข.



ค.



ข้อ 12 เมื่อท่านพบกับลูกค้า ควรมีความสุภาพอ่อนโยน ทำให้ลูกค้าประทับใจคือข้อใด

ก.



ข.



ค.



ข้อ 13 เมื่อถูกลูกค้าตำหนิ ควรทำอย่างไร

ก.



ข.



ค.



ข้อ 14 ท่านจะทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการประทับใจได้อย่างไร

ก. ยิ้ม และ ทำตัวสุภาพ

ข. ตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่

ค. ถูกทุกข้อ

ข้อ 15 ท่านจะทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการประทับใจได้อย่างไร

ก.



ข.



ค.



ข้อ 16 ข้อใดคือประโยชน์ของการยิ้ม

ก. มีความสดชื่น

ข. มีมิตรมากกว่าศัตรู

ค. ถูกทุกข้อ

ข้อ 17 กิจกรรม 5ส. คืออะไร

ก. สิ่งในการสร้างความสุข

ข. สิ่งในการสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ค. สิ่งในการสร้างความสกปรก

ข้อ 18 ภาพใด คือ กิจกรรม 5ส.

ก.



ข.



ค.



ข้อ 19 คำว่า สะดวก หมายถึงข้อใด

ก.



ข.



ค.



ข้อ 20 คำว่า สะอาด หมายถึงข้อใด

ก.



ข.



ค.



ข้อ 21 ข้อใดคือประโยชน์ของ 5 ส

ก.

ข.

ค.



ข้อ 22 ภาพใดที่แสดงให้เห็นว่าได้ผ่านการทำ กิจกรรม 5ส แล้ว

ก.

ข.

ค.



ข้อ 23 ข้อใดคือประโยชน์ของ 5 ส

ก.

ข.

ค.



ข้อ 24 ข้อใดคือประโยชน์ของ 5ส.

ก.สถานที่ทำงานสะอาด

ข.สิ่งของวางเป็นระเบียบ หยิบใช้ได้ง่าย

ค.ถูกทุกข้อ

กระดาษคำตอบ แบบทดสอบก่อนเรียน เรื่อง งานบริการร้านอาหาร

ชื่อ-นาม.....ชั้น.....เลขที่.....

คำชี้แจง ให้นักเรียนทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ถูกต้องที่สุด

ข้อ	ก	ข	ค
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			

ภาคผนวก ง

การหาค่าประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์

ตารางที่ 13 แสดงค่าประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ในการทดลองแบบเดี่ยว

คนที่	Pre-test 24 คะแนน	บทเรียนวีดิทัศน์			คะแนนรวม 24 คะแนน	Post-test 24 คะแนน
		ตอน 1 8 คะแนน	ตอน 2 8 คะแนน	ตอน 3 8 คะแนน		
1	13	6	6	5	17	17
2	13	5	5	5	15	14
3	12	5	5	5	15	14
รวม	38	16	16	15	47	45
\bar{X}	12.67	5.33	5.33	5.00	15.67	15.00
ร้อยละ	52.78	66.67	66.67	62.50	65.28	62.50

$$E_1 = 65.28$$

$$E_2 = 62.50$$

ตารางที่ 14 แสดงค่าประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ในการทดลองกลุ่มย่อย

คนที่	Pre-test 24 คะแนน	บทเรียนวีดิทัศน์			คะแนนรวม 24 คะแนน	Post-test 24 คะแนน
		ตอน 1 8 คะแนน	ตอน 2 8 คะแนน	ตอน 3 8 คะแนน		
1	13	8	6	6	20	20
2	15	7	7	6	20	19
3	12	7	6	6	19	18
4	14	8	6	6	20	21
5	17	7	7	6	20	18
รวม	71	37	32	30	99	96
\bar{X}	14.20	7.40	6.40	6.00	19.80	19.20
ร้อยละ	59.17	92.50	80.00	75.00	82.50	80.00

$$E_1 = 82.50$$

$$E_2 = 80.00$$

ตารางที่ 15 แสดงค่าประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์ในการทดลองภาคสนาม

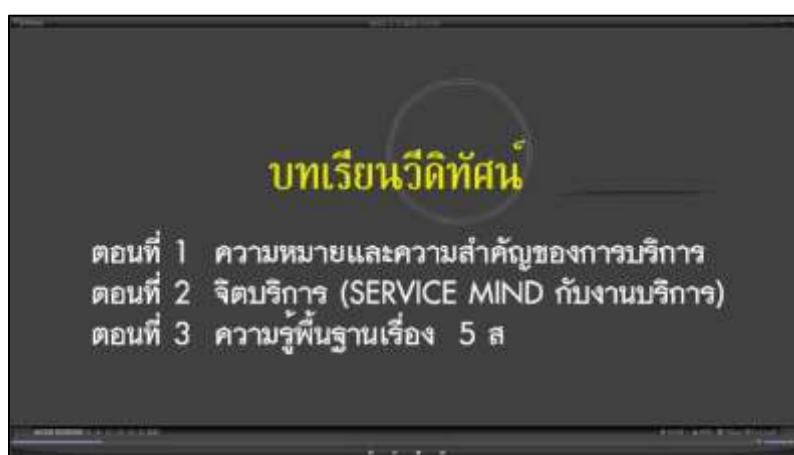
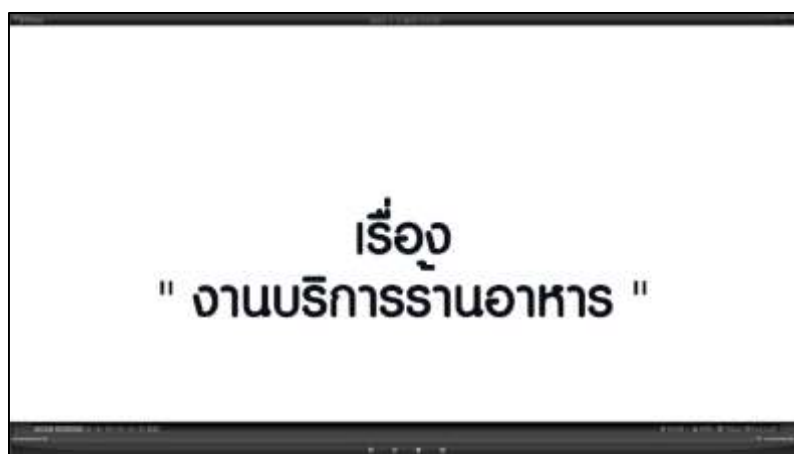
คนที่	Pre-test 24 คะแนน	บทเรียนวีดิทัศน์			คะแนนรวม 24 คะแนน	Post-test 24 คะแนน
		ตอน 1 8 คะแนน	ตอน 2 8 คะแนน	ตอน 3 8 คะแนน		
1	19	8	8	7	23	23
2	20	7	7	7	21	23
3	16	8	7	7	22	22
4	20	8	8	7	23	23
5	17	8	7	7	22	22
6	15	7	6	7	20	20
7	16	8	7	6	21	21
8	17	7	8	7	22	23
9	16	8	7	7	22	21
10	17	8	7	7	22	20
11	16	8	6	7	21	20
12	18	8	7	7	22	22
รวม	207	93	85	83	261	260
\bar{X}	17.25	7.75	7.08	6.92	21.75	21.67
ร้อยละ	71.88	96.88	88.54	86.46	90.63	90.28

$$E_1 = 90.63$$

$$E_2 = 90.28$$

ภาคผนวก จ

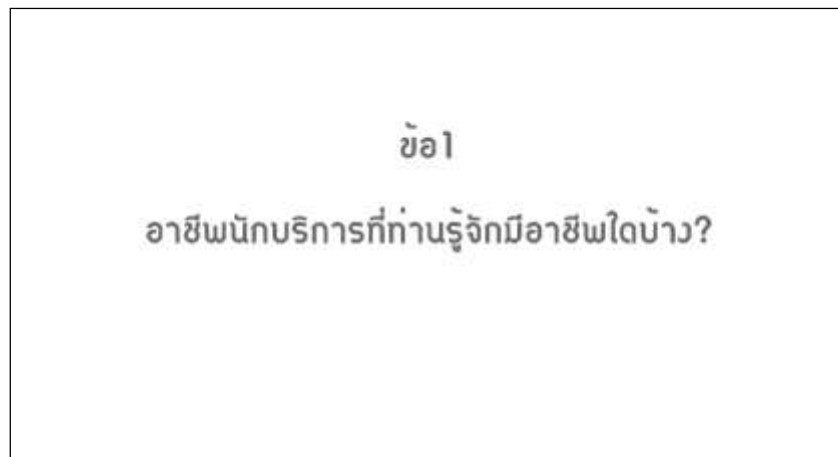
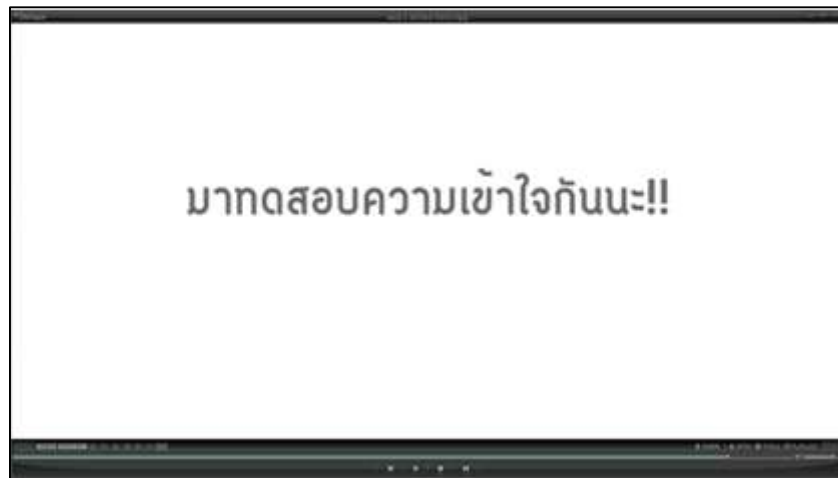
การหาค่าประสิทธิภาพของบทเรียนวีดิทัศน์



ภาพที่ 11 แนะนำบทเรียนวิดิทัศน์



ภาพที่ 12 ตอนที่ 1 ความหมายและความสำคัญของการบริการ



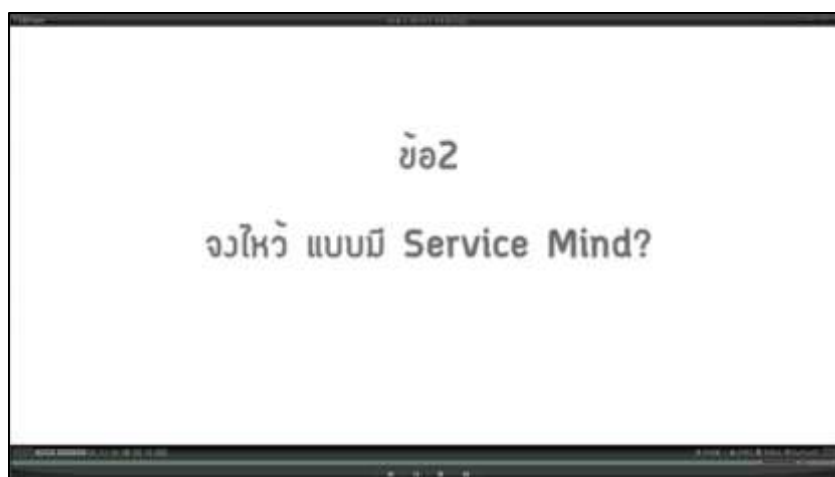
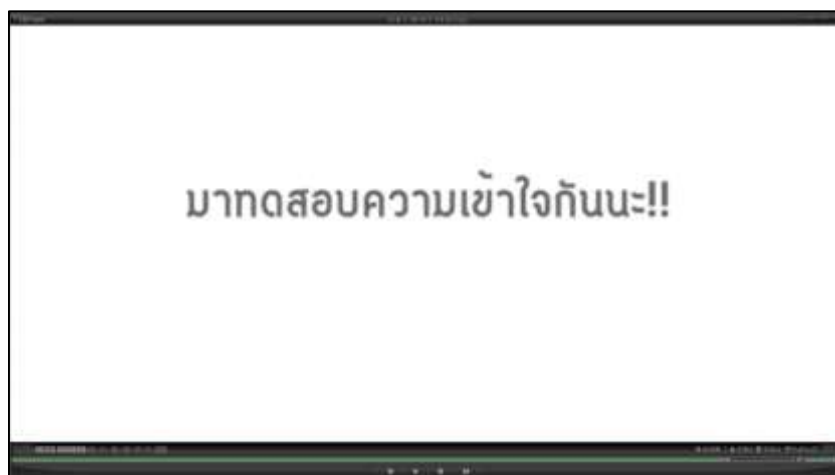
ภาพที่ 13 แบบฝึกหัดของตอนที่ 1 ความหมายและความสำคัญของการบริการ

ตอนที่ 2

จิตบริการ (Service Mind กับงานบริการ)



ภาพที่ 14 ตอนที่ 2 จิตบริการ (Service mind กับงานบริการ)



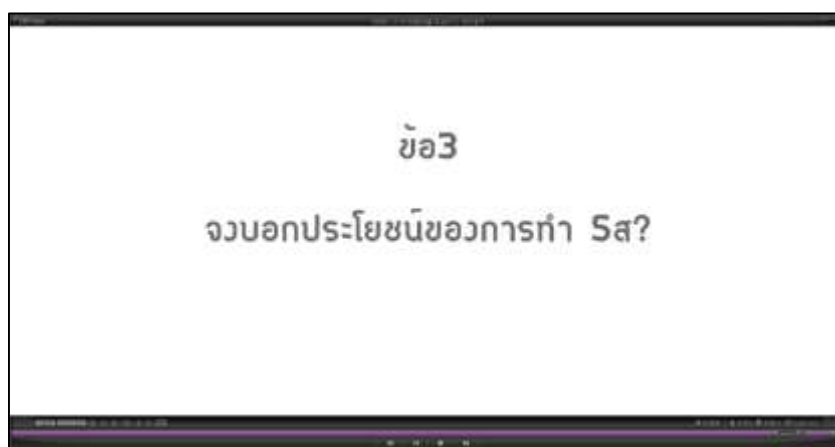
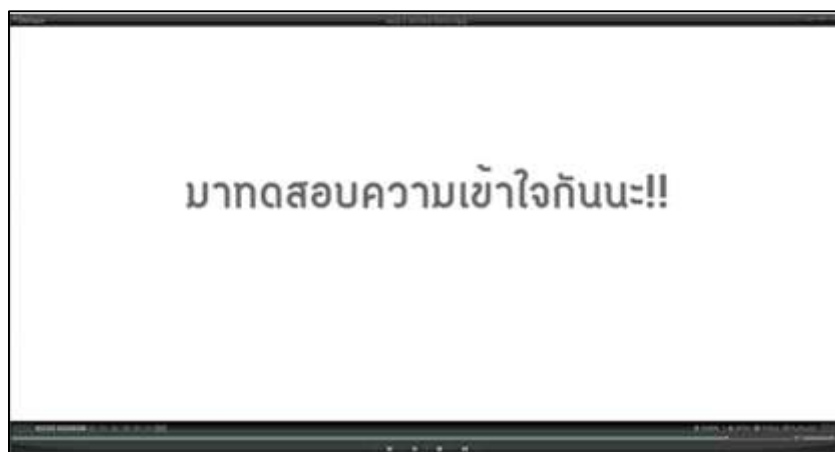
ภาพที่ 15 แบบฝึกหัดของตอนที่ 2 จิตบริการ (Service mind กับงานบริการ)

ตอนที่ 3

ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส.



ภาพที่ 16 ตอนที่ 3 ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส.



ภาพที่ 17 แบบฝึกหัดของตอนที่ 3 ความรู้พื้นฐานเรื่อง 5 ส.