

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ มหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก

ดวงจิต สังข์คำ*

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษที่รับบริการที่ศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก ปีการศึกษา 2559 ภาคเรียนที่ 2 จำนวน 142 คน เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .901 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2) ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ ผู้ปกครอง ศูนย์การศึกษาพิเศษ

บทนำ

พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ.2551 ฉบับปรับปรุง 2553 ฉบับที่ 3 มาตรา 5 ได้กำหนดให้คนพิการมีสิทธิทางการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการจนตลอดชีวิต พร้อมทั้งได้รับเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา เลือกรับบริการทางการศึกษา สถานศึกษา ระบบและรูปแบบการศึกษา

*สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

โดยไม่คำนึงถึงความสามารถ ความสนใจ ความถนัด และความต้องการจำเป็นพิเศษของบุคคลนั้น

และให้ได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการจัดหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ การทดสอบทางการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษ ของคนพิการแต่ละประเภทและบุคคล ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาเด็กพิการให้ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ ภายใต้การประสานร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและพ่อแม่ผู้ปกครองและชุมชน เพื่อให้บรรลุ ตามเจตนารมณ์ของโครงการคาราวานเสริมสร้างเด็กพิการแรกเกิด - 5 ปี พร้อมทั้งได้กำหนด นโยบายด้านการศึกษาพิเศษ โดยให้เด็กพิการทุกคนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ด้วยรูปแบบ วิธีการที่หลากหลายเหมาะสม และพัฒนาเต็มศักยภาพ (สำนักบริหารงานการศึกษา พิเศษ, 2551 หน้า 40) มีบทบาทหน้าที่ 1. จัดการศึกษาในลักษณะศูนย์บริการช่วยเหลือระยะ แรกเริ่ม (EI) และเตรียมความพร้อมสำหรับเด็กพิการเพื่อเข้าสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล โรงเรียนเรียนร่วม โรงเรียนเฉพาะความพิการ หน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเป็นต้น 2. ส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานการจัดการเรียนร่วม 3. จัดระบบสนับสนุนการเรียนการสอน การจัดทำ แผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลือ อื่นใด รวมถึงการจัดบุคลากร 4. พัฒนาและฝึกอบรมผู้ดูแลคนพิการ บุคลากรที่จัดการศึกษา สำหรับคนพิการ 5. ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยชุมชน ด้วยกระบวนการทางการศึกษา 6. จัดระบบการส่งต่อสำหรับคนพิการ และ 7. เป็นศูนย์ข้อมูล รวมทั้งจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ ด้านคนพิการ ศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก ตามโครงสร้างการ บริหารงานเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารแผนงานและงบประมาณ ด้าน บริหารงานทั่วไป และด้านบริหารงานบุคคล ซึ่งในปัจจุบันมีงานวิจัยที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ได้แก่ สมศักดิ์ สุขนิยม (2552, หน้า 4) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำ จังหวัดชัยนาท ใน 3 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มีความสำคัญต่อพัฒนาการให้บริการของศูนย์ การศึกษาพิเศษ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ มหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายกเพื่อเป็นประ โยชน์ต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ อย่างมีประสิทธิภาพและการให้บริการอย่างทั่วถึง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษที่รับบริการที่ศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก ปีการศึกษา 2559 ภาคเรียนที่ 2 จำนวน 142 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษที่รับบริการที่ศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก ปีการศึกษา 2559 ภาคเรียนที่ 2 ได้มาจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน ดังนั้นประชากรได้กลุ่มตัวอย่าง 103 แต่ทั้งนี้ต้องการให้งานวิจัยมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุดจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 142 คน
2. เนื้อหาที่ใช้ในงานวิจัย คือความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายกด้าน คือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคลและด้านบริหารงานทั่วไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผู้ปกครองที่นำบุตรหลานมารับบริการที่ศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายกประจำปีการศึกษา 2559 จำนวน 142 คน โดยได้มาจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง 103 แต่ทั้งนี้ต้องการให้งานวิจัยมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุดจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 142 คน เพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 เป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2

เครื่องมือที่ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายกแบ่งไป 3 ตอน ประกอบด้วยแบบตรวจสอบรายการ(Check List) ตามเกี่ยวกับเพศและระดับการศึกษาแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ นครนายก จำนวน 38 ข้อ ได้แก่ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคลและด้านบริหารงานทั่วไป รวมไปถึงข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเนื้อหาแล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์โดยผู้เชี่ยวชาญ ค่าดัชนีสูงกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ หากค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และหากค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .901 ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง จำนวน 142 ฉบับ ประกอบด้วยระหว่างวันที่ 24 เมษายน – 5 พฤษภาคม 2560 และนัดวันและเวลาในการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง จนได้รับแบบสอบถามกลับคืน คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) กับตัวแปรเพศ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีด้านการบริหารแผนงานและงบประมาณแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก โดยมีด้านการบริหารแผนงานและงบประมาณแตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร ประจําจังหวัดนครนายก พบประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาวิทยาลัยศรีนครินทร ประจําจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไปและด้านแผนงาน และงบประมาณ ทั้งนี้เนื่องมาจาก

ศูนย์การศึกษาพิเศษมหาวิทยาลัยศรีนครินทร ประจําจังหวัดนครนายก ได้จัดการศึกษาในลักษณะ ศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มและเตรียมความพร้อมของคนพิการ มีการจัดการวางแผนการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการจังหวัดนครนายกให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 ดังที่ สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ (2551, หน้า 3) กล่าวไว้ว่า การให้บริการช่วยเหลือคนที่มีความบกพร่องประเภทต่าง ๆ ตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการตามความต้องการจำเป็นของแต่ละครอบครัว ซึ่งแผนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มทางการศึกษาเป็นแผนการจัดการศึกษาที่เตรียมไว้กับบุคคลพิการตั้งแต่แรกพบความพิการเฉพาะรายบุคคลและครอบครัว โดยเด็กได้รับการพัฒนาโดยกิจกรรมหลายรูปแบบที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของครอบครัว และผู้เชี่ยวชาญแต่ละสาขาจากสถานบริการต่าง ๆ โดยเน้นความต้องการจำเป็นของเด็กและการพัฒนาให้เด็กอยู่ร่วมในชุมชนอย่างมีความสุข ทั้งนี้โดยใช้แผนการพัฒนาโดยชุมชนที่ถูกออกแบบให้เหมาะกับเด็กทุกคนและการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม เป็นกระบวนการพัฒนาศักยภาพและเตรียมความพร้อมให้กับคนที่มีความบกพร่องประเภทต่าง ๆ ตั้งแต่แรกเกิดหรือทันทีที่พบว่ามีความพิการ มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อช่วยเหลือคนพิการให้ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยเริ่มจากการประเมินศักยภาพเบื้องต้น การรวบรวมข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ แล้วนำมาวิเคราะห์วางแผนร่วมกันระหว่างผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพที่เหมาะสมตามความต้องการจำเป็นของแต่ละบุคคล รวมทั้งให้บริการตามแผนที่กำหนด ทั้งนี้ต้องมีการประเมินผลระหว่างให้บริการและหลังให้บริการอย่างเป็นระบบ สมพร หวานเสร็จ (2547, หน้า 11) กล่าวไว้ว่า การให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention : EI) เป็นการให้การช่วยเหลือหรือฟื้นฟูสมรรถภาพตั้งแต่แรกเกิดหรือแรกพบความพิการ เพื่อพัฒนาทักษะที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต ซึ่งหมายถึง กระบวนการพัฒนาศักยภาพเด็กพิการ ในวัยเด็กหรือก่อนเรียนอย่างมีเป้าหมายตามความต้องการจำเป็นของเด็ก โดยความร่วมมือระหว่างผู้ปกครองและผู้เชี่ยวชาญที่ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ เป็นการลดผลกระทบความพิการและป้องกันความพิการหรือปัญหาอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นตามมาอันเนื่องมาจากความพิการด้วย และสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ นางสาวจรรยา ชื่นเกษม (2544) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กพิการที่มีต่อรูปแบบการให้บริการของฝ่ายบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มเด็กพิการและครอบครัวผลการวิจัยพบด้านรูปแบบการให้บริการ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่ทางฝ่ายบริการฯ จัดให้ทุกรูปแบบอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์การศึกษาพิเศษ

เขตการศึกษา 4 จังหวัดตรัง (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 4 จังหวัดตรัง พบว่า ผู้ปกครองที่รับบริการที่ศูนย์ฯ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป ด้านงบประมาณและด้านบริหารงานวิชาการและผู้ปกครองรับบริการที่บ้านมีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ

ด้านบริหารงานวิชาการและด้านการบริหารทั่วไป และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ โรงเรียนสุพรรณบุรีปัญญานุกูล (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครอง ในการจัดการศึกษาพิเศษของโรงเรียนสุพรรณบุรีปัญญานุกูล จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการ ด้านความสัมพันธ์ชุมชน ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านบริหารจัดการ และด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้วิจัยอภิปรายดังนี้

1.1 ด้านการบริหารงานวิชาการ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ได้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ที่สอดคล้องกับกฎหมายและภาระงานที่ คือ จัดและส่งเสริม สนับสนุน การศึกษาในลักษณะศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention : EI) และเตรียมความพร้อมของคนพิการ เพื่อเข้าสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์การศึกษาพิเศษอนุบาล ศูนย์การศึกษาพิเศษ เรียนร่วม ศูนย์การศึกษาพิเศษเฉพาะความพิการ ศูนย์การเรียนเฉพาะความพิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ดังที่

สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ (2551, หน้า 23-29) ได้อธิบายถึงกระบวนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม โดยมีแนวทาง คือ 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิการ เพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับเด็กพิการในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ และตัดสินใจ ในการวางแผนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention : EI) การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน อาจเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกต การสัมภาษณ์

การซักประวัติ สังคมมิติและการเยี่ยมบ้าน 2. การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษาและการส่ง เป็นวิธีการคัดกรองเด็กหรือบุคคลที่มีความบกพร่องแยกจากเด็กทั่วไป จัดเป็นการค้นหาเบื้องต้นว่ามีความผิดปกติ หรือมีอัตราเสี่ยงสูงต่อการมีความผิดปกติ การคัดกรองเพื่อประโยชน์ทางการศึกษานั้น 3. การประเมินความสามารถพื้นฐาน (Based Assessment) เป็นการประเมินให้ทราบถึงพัฒนาการด้านต่างๆ ของเด็กเพื่อค้นหาจุดเด่น จุดด้อย โดยเปรียบเทียบกับพัฒนาการตามวัยของเด็กทั่วไป ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการวางแผนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นและพัฒนาการของเด็กแต่ละคน ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและสติปัญญา ตลอดจนให้คำนึงถึงทักษะพื้นฐานทั้ง 6 ทักษะ 4. การจัดทำแผนการให้บริการเฉพาะครอบครัว (Individualized Family Services Plan : IFSP) / การจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individualized Education Program : IEP)

5. การให้บริการด้วยกิจกรรมที่เหมาะสม (Appropriate Intervention Activities) การจัดกิจกรรมให้เด็กพิการทุกประเภทจะต้องคำนึงถึงระดับความสามารถพื้นฐานและข้อจำกัดของเด็กพิการแต่ละคน กิจกรรมที่จัดให้กับเด็กพิการ นอกจากต้องคำนึงถึงระดับความสามารถพื้นฐานและข้อจำกัดดังกล่าวแล้ว ยังต้องคำนึงถึงพัฒนาการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและสติปัญญา ความสามารถทักษะทั้ง 6 ด้านและทักษะที่จำเป็นแต่ละประเภทความพิการ 6. การประเมินความก้าวหน้า การให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม จะต้องมีการจดบันทึกและรวบรวมข้อมูลจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะได้จากการสังเกตพฤติกรรมเด็ก การสัมภาษณ์ การเขียนบันทึกเกี่ยวกับตัวเด็กเพิ่มผลงานเด็ก การใช้แบบประเมินผลพัฒนาการ การเขียนบันทึก โดยครูการศึกษาพิเศษ ครูผู้รับผิดชอบนักวิชาชีพและผู้เกี่ยวข้อง อาจมีการประชุมเพื่อสรุปความก้าวหน้าของเด็กแต่ละคนตลอดจน มีการรายงานความก้าวหน้าโดยมีพ่อแม่หรือผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลและร่วมตัดสินใจในการปรับกิจกรรมให้มีความเหมาะสม ซึ่งควรจะมีการประเมินผลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 7. การนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อ เป็นการกำกับ ติดตามผล การให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม ตามแนวทางการให้บริการและการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องและเหมาะสมตอบสนองความต้องการจำเป็นพิเศษและเป็น ไปตามแผนบริการเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล รวมถึงการที่เด็กพิการได้รับการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาที่ตรงตามความต้องการตามที่กำหนดไว้ใน แผนบริการเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล

ตลอดจนเด็กพิการได้รับ การส่งต่ออย่างเหมาะสมทั้งทางด้านการศึกษา การแพทย์ การอาชีพ และการสังคมสงเคราะห์ สอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวจรรยา ชื่นเกษม (2544) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กพิการที่มีต่อรูปแบบการให้บริการของฝ่ายบริการช่วยเหลือระยะ

แรกเริ่มเด็กพิการและครอบครัวผลการวิจัยพบว่า ด้านรูปแบบการให้บริการ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่ทางฝ่ายบริการฯ จัดให้ทุกรูปแบบอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ครุณี มูลคำภา (2555) รายงานผลการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับ

เด็กที่มีความบกพร่อง ทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพโดยครอบครัวมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 9 จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ระดับการปฏิบัติของการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพโดยครอบครัวมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 9 จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านบริหารแผนงานและงบประมาณ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้บริหารยึดหลักความเท่าเทียมกันและความเสมอภาคทางโอกาสการศึกษาโดยรัฐ จัดสรรเงินอุดหนุนเป็นค่าใช้จ่ายรายบุคคลสำหรับผู้เรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานให้แก่สถานศึกษา ทำงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อีกทั้งนำงบประมาณพัฒนาศูนย์การศึกษาพิเศษได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างเห็นเป็นรูปธรรมและเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงบประมาณของศูนย์ฯ ดังที่กิตติมา ปรีดีดิลก (2532, หน้า 10) กล่าวว่าไว้ว่าการบริหารงานการเงินของศูนย์การศึกษาพิเศษ เป็นการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินเพื่อนำมาใช้จ่ายในการศึกษา การจัดการเกี่ยวกับการใช้จ่าย ตลอดจนการควบคุมดำเนินการทางการเงินให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ ศุภฤกษ์ เนื่องจางง (2552, หน้า 133) ได้กล่าวไว้ว่าการจัดทำและเสนองบประมาณ การจัดสรรงบประมาณ การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล รายงานผลการใช้จ่ายเงิน ผลการดำเนินงาน การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา การจัดกองทุนช่วยเหลือนักเรียนการบริหารการเงิน การบริหารบัญชี การบริหารพัสดุ การจัดเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน และการคุมค่าใช้จ่าย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตลอดจนดูแลความสะอาดต่างๆ

1.3 ด้านบริหารงานบุคคล ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากการศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก มีการวางแผนสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน เพื่อเป็นการใช้คนทำงานให้ได้ผลดีที่สุด มีการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการจัดอบรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การสร้างขวัญและกำลังใจอันดีแก่บุคลากรในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดความมั่นใจและมั่นคง พร้อมทั้งจะทำงานให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด ดังที่กิตติมา ปรีดีดิลก (2532, หน้า 10) ได้กล่าวไว้ว่า ขอบข่ายการ

บริหารงานบุคคลว่า เป็นการจัดและดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนนโยบายและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร โดยให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ จุดมุ่งหมายสำคัญของการบริหารงานบุคคล คือ การใช้คนทำงานให้ดีที่สุดภายในระยะเวลาที่สั้นที่สุด สิ้นเปลืองเงินทองและวัสดุอันน้อยที่สุด โดยให้ทุกคนมีความสุขและพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมศักดิ์ สุขนิยม (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดชัยนาท ใน 3 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการให้บริการ

1.4 ด้านบริหารงานทั่วไป ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากการ ศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆระหว่างศูนย์การศึกษาพิเศษกับผู้ปกครองและชุมชน เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และการให้และการรับข้อมูล การให้บริการด้านต่างๆ จากศูนย์การศึกษาพิเศษ การรับฟังความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งกันและกันรวมไปถึงการให้ความร่วมมือและสนับสนุนในด้านต่างๆ ที่ทางศูนย์การศึกษาพิเศษหรือชุมชนได้จัดขึ้น ดังที่ กิติมา ปริดีดิติก (2532, หน้า 60) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารงานทั่วไปเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยประสานส่งเสริม และสนับสนุนให้การบริหารงานอื่นๆ บรรลุผลตามมาตรฐานคุณภาพและเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีบทบาทหลักในการประสานส่งเสริม สนับสนุน และการอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการการศึกษาทุกรูปแบบ ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยตามบทบาทของสถานศึกษา ตลอดจนการจัดและให้บริการการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ

สมศักดิ์ สุขนิยม (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดชัยนาท พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการให้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจาก ปัจจัยหลายอย่าง เช่น การที่ผู้ปกครองได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและมีความเท่าเทียมกันในเรื่องเพศ เนื่องจากการให้บริการไม่มีการแบ่งความสำคัญระหว่างเพศชายและเพศหญิง แต่คำนึงถึงการให้บริการแก่ผู้ปกครองของนักเรียนพิการเป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพล เพ็ญแจ่ม (2545) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสามัญศึกษา จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษาไม่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคลด้านการคัดกรองนักเรียน ด้านการส่งเสริมนักเรียนด้านการป้องกันและการแก้ไขปัญหา และด้านการส่งต่อนักเรียน โดยภาพรวมแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.5

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการให้บริการศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายกควรมีขั้นตอนโดยการกำหนดเวลาประกอบกับมีรายละเอียดอธิบายในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการให้บริการระยะแรกเริ่ม (EI) เมื่อนำนักเรียนมาประเมินศักยภาพ
2. ด้านบุคลากรศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก ควรจัดหานักวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น นักกิจกรรมบำบัด นักแก้ไขการพูด นักจิตวิทยา เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก ควรมีการให้บริการด้านการประเมินพัฒนาการควบคู่กับแพทย์เนื่องจากการประเมินพัฒนาการของแพทย์ไม่สอดคล้องกับความสามารถของเด็กปัจจุบัน
2. ศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อจะนำไปจัดกิจกรรมการเรียนการสอนนักเรียนที่บ้าน

เอกสารอ้างอิง

- กิตติมา ปรีดีดิถก. (2532). *การบริหารการศึกษาและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร : อักษรภาพิพัฒนา
- จรรยา ชื่นเกษม. (2544). *ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กพิการที่มีต่อรูปแบบการให้บริการของฝ่ายบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มเด็กพิการและครอบครัว*. ค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
- ครุณี มูลคำภา. (2555). *รายงานผลการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับ*. การศึกษาอิสระ สาขาวิชาการบริหารศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- นถาวรณ ทองเอมศิริ. (2554). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่องานการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (EI) ของศูนย์การศึกษาพิเศษในเขตการศึกษา 12*. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการศึกษาพิเศษ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นฤมล ขวัญคีรี (2541). *การศึกษาบทบาทของผู้ปกครองในการให้ความช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแก่เด็กออทิสติกระดับปฐมวัยในกรุงเทพมหานครวิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต*
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมพร หวานเสร็จ. (2547). *การพัฒนารูปแบบการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา โดยการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ของศูนย์ ศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 9*. ขอนแก่น : ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 9 จังหวัดขอนแก่น.
- สมศักดิ์ สุขนิยม. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำวัดชัยนาท*. ค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยจันทรเกษม
- ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 4 จังหวัดตรัง. (2549). *ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 4 จังหวัดตรัง*. ตรัง. สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ (2551). *คู่มือการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention : EI) เด็กพิการสำหรับ โรงเรียนเฉพาะความพิการและศูนย์การศึกษาพิเศษ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ(2551). *คู่มือการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มเด็กพิการ โดยพ่อ*

แม่ ผู้ปกครองและชุมชน(*Early Intervention for Children with Disability by Parents and Communities*). กรุงเทพฯ : สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.