

**การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษ
ที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**

**A Study of the Parents' Satisfaction of Children with Special
Needs towards the Services of Pibulsongkram Rajabhat University,
Special Education Center**

อนุชา ภูมิสิทธิพร^{1*} สุวพัชร ช่างพินิจ¹ ชนัญชิตา ศิริเอก¹
กาญจนา สุขพิทักษ์¹ จิรุตม์ ภูเจริญ¹ พันธ์ นาคบุญ¹
สลักจิต ตรีนโภาส¹ ศิริวิมล ใจงาม² และบุญล้อม ดั่งวิเศษ³
Anucha Phoommisittiporn^{1*}, Suwapatchara Changpinit¹, Chananchida Sirieag¹,
Kanjana Sukpitag¹, Jiroot Phucharoen¹, Phanat Nakboon¹,
Salakjit Triranaopas¹, Siriwimol Jai-ngam², and Boonlom Duangwiset³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์การศึกษาพิเศษ กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษ จำนวน 25 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน ความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ รองลงมา คือ ด้านวิชาการและ

¹ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

² ข้าราชการบำนาญ (เลขที่ 151/24 หมู่ที่ 5 ตำบลพลายชุมพล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000)

³ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

* Corresponding author; email: anuchaphoom@gmail.com

กิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า ผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ส่งบุตรหลาน เข้าศึกษาในศูนย์การศึกษาพิเศษต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการโดยรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ศูนย์การศึกษาพิเศษ

Abstract

The research aimed to study the parents' satisfaction of children with special needs towards the services of Pibulsongkram Rajabhat University, Special Education Center and to compare the parents' satisfaction of children with special needs towards the services of Pibulsongkram Rajabhat University, Special Education Center classified by gender, age, education background and study period. Samples were 25 parents of children with special needs. The instruments were the questionnaires on the parents' satisfaction of children with special needs towards the services of Pibulsongkram Rajabhat University, Special Education Center. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The research findings were as follows: 1. the parents' satisfaction of children with special needs towards the services of Pibulsongkram Rajabhat University, Special Education Center overall was at a high level. When considering by each aspect, it was found that administration and personnel were at the highest level and the next were academic affair and curricular activity, buildings, surroundings, and security, while the lowest was local communities. 2. The comparison of the parents' satisfaction of children with special needs towards the services of Pibulsongkram Rajabhat University, Special Education Center found that the parents with different gender, age, education background and study period had different satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Parents of Children with Special needs, Special Education Center

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในหมวดที่ 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 27 ได้กำหนดไว้ว่า บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมือง

อันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือเหตุอื่นใดจะกระทำมิได้ มาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการหรือผู้ด้อยโอกาส ย่อมไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคสาม และในหมวดที่ 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 54 ได้กำหนดไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปี ตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพ รัฐต้องดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนาจนเข้ารับการศึกษาตามวรรคหนึ่ง เพื่อพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาให้สมกับวัย (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2560)

นอกจากนี้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มาตรา 10 ได้กำหนดไว้ว่า “การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกัน ในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย” และพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 มาตรา 5 ได้กำหนด ให้คนพิการมีสิทธิทางการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการจนตลอดชีวิต พร้อมทั้งได้รับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา เลือกรับบริการทางการศึกษา สถานศึกษา ระบบและรูปแบบการศึกษา โดยคำนึงถึงความสามารถ ความสนใจ ความถนัดและความต้องการจำเป็นพิเศษของบุคคลนั้น และให้ได้รับการศึกษา ที่มีมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการจัดหลักสูตรกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละประเภทและบุคคล (บุญล้อม ดั่งวิเศษ, 2557)

การจัดการศึกษาให้กับเด็กพิการ หรือเด็กที่มีความต้องการพิเศษ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การศึกษาพิเศษ เป็นรูปแบบการจัดการศึกษาที่ได้จัดให้มีดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2495 โดยได้จัดตั้งกองการศึกษาพิเศษ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อรับผิดชอบการจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่อยู่ในวัยเรียน ซึ่งรูปแบบการจัดการศึกษาพิเศษ สามารถจัดได้หลายรูปแบบ ทั้งในรูปแบบของศูนย์การศึกษาพิเศษ โรงเรียนเฉพาะความพิการ โรงเรียนเรียนร่วม โรงเรียนเรียนรวม หรือแม้กระทั่งในโรงพยาบาล โดยการจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษนั้น ควรดำเนินการจัดการศึกษาให้เด็กที่มีความต้องการพิเศษในรูปแบบของการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแก่เด็กพิการตั้งแต่แรกเกิดหรือแรกพบความพิการเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กในระดับปฐมวัย หรือก่อนชั้นประถมศึกษา ซึ่งนับได้ว่ามีความสำคัญและจำเป็นเนื่องจากเด็กพิการมีสภาพความพร้อมที่ไม่พร้อมต่อการเข้าสู่ระบบโรงเรียน ดังนั้นจึงต้องให้การช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม เร็วที่สุดทันทีที่พบความพิการ กระบวนการจัดกิจกรรมการให้ความช่วยเหลือระยะแรกเริ่มที่จัดขึ้นในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญ ที่ช่วยให้เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา อีกทั้งยังเป็นส่วนสำคัญ ในการเพิ่มประสบการณ์ให้กับเด็กและส่งเสริมให้เด็กได้มีโอกาส ได้แสดงออกในกิจกรรมต่างๆ ที่ได้จัดขึ้น การให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องดำเนินการให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ และจำเป็นต้องร่วมมือกับผู้ปกครองเป็นสำคัญ โดยมีจุดประสงค์สำคัญเพื่อช่วยเหลือเด็กพิการให้ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพเร็วที่สุด ช่วยให้เด็กพิการได้พัฒนาเต็มศักยภาพ สามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นอิสระและมีความสุข สามารถป้องกันความพิการแทรกซ้อนภายหลัง อีกทั้งเป็นการส่งเสริมให้

เด็กพิการ มีความพร้อมเข้าสู่สถานศึกษาได้เร็ว เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2559)

ศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้ดำเนินการจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ระดับขั้นเตรียมความพร้อม โดยได้ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ซึ่งในช่วงเริ่มต้นศูนย์การศึกษาพิเศษใช้เป็นสถานที่จัดการศึกษาให้นักศึกษาวิชาโทสาขาวิชาการศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ และในปี พ.ศ. 2540 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้เปิดรับนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาพิเศษรุ่นแรก เพื่อสนองนโยบายของประเทศ ด้านการจัดการศึกษาพิเศษ หรือการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ และในปี พ.ศ. 2542 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ได้ดำเนินการเปิดชั้นเรียนสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ เข้าศึกษาในระดับขั้นเตรียมความพร้อม ภายใต้งานฝ่ายบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention: EI) โดยรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษตั้งแต่อายุ 2 ปีครึ่ง ถึง 10 ปี เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ให้มีพัฒนาการที่ใกล้เคียงกับเด็กปกติ และมีความพร้อมเข้าสู่ระบบการศึกษาที่สูงขึ้นต่อไป นอกจากนี้ศูนย์การศึกษาพิเศษยังเป็นแหล่งฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาพิเศษ นักศึกษาคณะครุศาสตร์ และบุคคลทั่วไป ในการศึกษาหาความรู้ด้านการศึกษาพิเศษ (อนุชา ภูมิสิทธิพร, 2560)

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยทำให้การดำเนินงานของศูนย์การศึกษาพิเศษเกิดประสิทธิผล คือ ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่พาเด็กพิการมารับบริการ ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ โดยความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งเป็นผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมุ่งมั่น เสียสละ และอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญา ให้กับการปฏิบัติงานตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ มีความสุขกับงานที่ทำ และมีความพึงพอใจ เมื่องานนั้นได้ผลประโยชน์ตอบแทน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจในขณะเดียวกันถ้าบุคคลมีความรู้สึก เจตคติที่ดี และมีความพึงพอใจในพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาแล้วก็จะย่อมมีผลในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นมีประสิทธิภาพตามมาด้วย ซึ่งความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร หากบุคคลในหน่วยงานไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นเหตุที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง (พรณี กางเกต, 2558) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน (Maslow, 1943) โดยการบริหารงานในสถานศึกษาที่ดีและมีประสิทธิภาพควรมีการบริหารงานที่ประกอบไปด้วยการบริหารงานในด้านบุคลากรและการบริหาร ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจาก

ชุมชน การบริหารงานตามองค์ประกอบดังกล่าวนี้ จะส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ปกครอง (พัทธนันท์ วงษ์วิชัยตม์, 2557)

จากผลสำคัญดังที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าไปเป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์การศึกษาพิเศษ

สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์การศึกษาพิเศษต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษา ณ ศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 จำนวนทั้งสิ้น 25 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์การศึกษาพิเศษ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

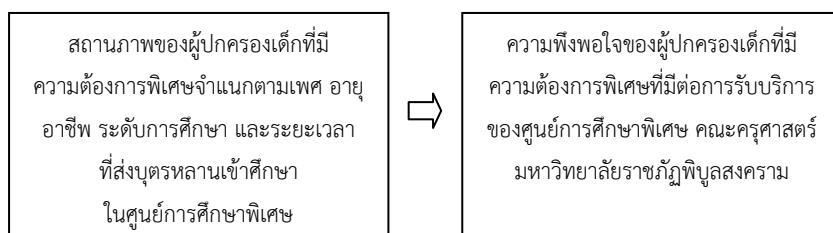
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของ

ผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาพิเศษ ด้านการวัดและประเมินผล การศึกษา ด้านจิตวิทยาการศึกษา จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการทำค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) พบว่า ประเด็นคำถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.80-1.00 และนำแบบสอบถามทั้งฉบับที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.70 ขึ้นไป ผลค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ที่ 0.87 แสดงว่ามีคุณภาพตามเกณฑ์ สามารถนำไปใช้ได้ หลังจากนั้นคณะผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขประเด็นคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4. การรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปีการศึกษา 2559 จำนวนทั้งสิ้น 25 ฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยตรวจสอบคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไว้ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) ข้อมูลพื้นฐาน ตอนที่ 1 จัดหมวดหมู่ตามลักษณะตัวแปรที่ศึกษาแยกเป็นรายกลุ่มแล้วหาค่าร้อยละ (Percentage) ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 หาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามรายข้อ รายด้าน และโดยรวมทุกด้าน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์การศึกษาพิเศษ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เนื่องจากทำกับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จึงเป็นค่า Parameter อยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องใช้สถิติทดสอบ ส่วนคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยใช้การสังเคราะห์เนื้อหา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
เพศชาย	2	8
เพศหญิง	23	92
รวม	25	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-
30 – 50 ปี	24	96
สูงกว่า 50 ปี	1	4
รวม	25	100
3. อาชีพ		
เกษตรกร	1	4
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/ รับจ้าง	4	16
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	5	20
อื่นๆ (ระบุ) (ค้าขาย)	15	60
รวม	25	100
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	28

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	13	52
สูงกว่าปริญญาตรี	1	4
อื่นๆ (ระบุ)	4	16
รวม	25	100

5. ระยะเวลาที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์การศึกษาพิเศษ

ต่ำกว่า 3 ปี	7	28
3-5 ปี	16	48
สูงกว่า 5 ปี	6	24
รวม	25	100
รวม	25	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษา ณ ศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายได้ตอบแบบสอบถามในการวิจัย จำนวน 25 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 92 เพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในกลุ่มอายุ 30-50 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็น ร้อยละ 96 มีอาชีพค้าขาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 60 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 52 และมีระยะเวลาที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์การศึกษาพิเศษ ในช่วง 3-5 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 48

2. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม และรายด้าน

รายการ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	4.52	0.43	มากที่สุด
ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	4.48	0.51	มาก
ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	4.35	0.49	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน	4.29	0.71	มาก
รวม	4.41	0.48	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.41$, $\sigma = 0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการพิเศษมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และระดับมาก จำนวน 3 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ($\mu = 4.52$, $\sigma = 0.43$) รองลงมา คือ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ($\mu = 4.48$, $\sigma = 0.51$) ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ($\mu = 4.35$, $\sigma = 0.49$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ($\mu = 4.29$, $\sigma = 0.71$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ

รายการ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ			
1. ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจ และมุ่งมั่นในการพัฒนาศูนย์ฯ	4.48	0.65	มาก
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญและส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็กพิเศษ	4.40	0.64	มาก
3. ครูมีความรู้ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในการสอนเด็กพิเศษ	4.52	0.65	มากที่สุด
4. ครูจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายเหมาะสมกับพัฒนาการของเด็ก	4.40	0.70	มาก
5. ครูมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับอาชีพครูการศึกษาพิเศษ	4.68	0.47	มากที่สุด
6. ครูมีความรักและเอาใจใส่เด็กพิเศษอย่างทั่วถึง	4.52	0.58	มากที่สุด
7. ครูมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเด็กพิเศษและผู้ปกครอง	4.80	0.40	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี	4.40	0.57	มาก
รวม	4.52	0.43	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.52$, $\sigma = 0.43$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมากที่สุด คือ ข้อที่ 7 ครูมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเด็กพิเศษและผู้ปกครอง ($\mu = 4.80$, $\sigma = 0.40$) รองลงมา คือ ข้อที่ 5 ครูมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับอาชีพครูการศึกษาพิเศษ ($\mu = 4.68$, $\sigma = 0.47$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความ

พึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษน้อยที่สุด มีจำนวน 3 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ข้อที่ 2 ผู้บริหารให้ความสำคัญและส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็กพิเศษ ($\mu = 4.40$, $\sigma = 0.64$) ข้อที่ 4 ครูจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายเหมาะสมกับพัฒนาการของเด็ก ($\mu = 4.40$, $\sigma = 0.70$) และข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ($\mu = 4.40$, $\sigma = 0.57$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร

รายการ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร			
1. ศูนย์จัดให้มีการประชุมแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) โดยให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการศึกษา	4.56	0.50	มากที่สุด
2. ศูนย์จัดให้มีการประชุมเพื่อรายงานผลการจัดการศึกษาตามแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) ในภาคการศึกษา และปีการศึกษา	4.60	0.57	มากที่สุด
3. ครูมีการจัดกิจกรรมการเตรียมความพร้อมให้กับเด็กพิเศษ	4.44	0.65	มาก
4. ครูมีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.56	0.58	มากที่สุด
5. ครูมีสื่อและอุปกรณ์การเรียนรู้ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับวัย	4.36	0.70	มาก
6. ครูมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ครอบคลุมพัฒนาการทุกด้าน	4.36	0.70	มาก
7. ครูมีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับพัฒนาการของเด็กแต่ละวัย	4.48	0.58	มาก
8. หากผู้เรียนมีพัฒนาการที่สูงกว่าเกณฑ์ หรือต่ำกว่าเกณฑ์ ครูจะมีการปรับแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) เพื่อให้สอดคล้องกับพัฒนาการ และศักยภาพของเด็ก	4.52	0.71	มากที่สุด
รวม	4.48	0.51	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก

ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.48$, $\sigma = 0.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมากที่สุด คือ ข้อที่ 2 ศูนย์จัดให้มีการประชุมเพื่อรายงานผลการจัดการศึกษาตามแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) ในภาคการศึกษา และปีการศึกษา ($\mu = 4.60$, $\sigma = 0.57$) รองลงมา มีจำนวน 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ข้อที่ 1 ศูนย์จัดให้มีการประชุมแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) โดยให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการศึกษา ($\mu = 4.56$, $\sigma = 0.50$) และข้อที่ 4 ครูมีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\mu = 4.56$, $\sigma = 0.58$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษน้อยที่สุด มีจำนวน 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ข้อที่ 5 ครูมีสื่อและอุปกรณ์การเรียนที่ทันสมัยและเหมาะสมกับวัย และข้อที่ 6 ครูมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ครอบคลุมพัฒนาการทุกด้าน ($\mu = 4.36$, $\sigma = 0.70$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย

รายการ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย			
1. อาคารเรียนมีความมั่นคงแข็งแรงปลอดภัยเหมาะสมและเพียงพอ	4.20	0.70	มาก
2. มีการปรับปรุงอาคารเรียนและบำรุงรักษาอาคารให้เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน	4.24	0.83	มาก
3. มีห้องกระตุ้นพัฒนาการ อาทิ ห้องบ้านบอล ห้องฝึกพูด ห้องวารีบำบัด ห้องดนตรี ศิลปะบำบัดที่มีความมั่นคงแข็งแรง ปลอดภัย เหมาะสม และเพียงพอ	4.52	0.58	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบและอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัยภายในศูนย์ฯ	4.16	0.80	มาก
5. ห้องครัว/ห้องอาหารสะอาด และถูกสุขลักษณะ	4.40	0.57	มาก
6. ห้องน้ำ ห้องสุขา อุปกรณ์ในห้องน้ำที่มีขนาดเหมาะสมกับเด็ก และสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.40	0.50	มาก
7. บริเวณภายในศูนย์ฯ ร่มรื่น สะอาด สวยงามและเป็นธรรมชาติ	4.40	0.57	มาก
8. สนามเด็กเล่น และเครื่องเล่นที่มีความปลอดภัยและเพียงพอ	4.52	0.58	มากที่สุด
รวม	4.35	0.49	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.35$, $\sigma = 0.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมากที่สุดมีจำนวน 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ข้อที่ 3 มีห้องกระตุ้นพัฒนาการ อาทิต้องบ้านบอล ห้องฝึกพูด ห้องวารีบำบัด ห้องดนตรี ศิลปะบำบัด ที่มีความมั่นคงแข็งแรง ปลอดภัย เหมาะสม และเพียงพอ และข้อที่ 8 สนามเด็กเล่น และเครื่องเล่นที่มีความปลอดภัยและเพียงพอ ($\mu = 4.52$, $\sigma = 0.58$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 4 มีการจัดระบบและอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัยภายในศูนย์ฯ ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.80$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน

รายการ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน			
1. มีการประชุมชี้แจงการดำเนินงานของศูนย์ให้ผู้ปกครองและชุมชนทราบ	4.32	0.74	มาก
2. มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ปกครองหรือผู้มาติดต่อทราบการดำเนินงานหรือกิจกรรมของทางศูนย์	4.28	0.84	มาก
3. ผู้ปกครองหรือชุมชนมีส่วนร่วมสนับสนุนเป็นวิทยากรท้องถิ่น	4.20	0.81	มาก
4. เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนหรือกิจกรรมอื่นๆ ของศูนย์ และศูนย์ร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	4.52	0.77	มากที่สุด
5. ชุมชนมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการพัฒนาศูนย์	4.28	0.84	มาก
6. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานศูนย์สู่ชุมชนผ่านสื่อต่างๆ	4.24	0.77	มาก
7. ชุมชนมีส่วนร่วมสนับสนุนด้านการเงินและวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมของทางศูนย์ฯ	4.24	0.83	มาก
8. ชุมชนมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ	4.24	0.72	มาก
รวม	4.29	0.71	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.29$, $\sigma = 0.71$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมากที่สุด คือ ข้อที่ 4 มีเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนหรือกิจกรรมอื่นๆ ของศูนย์ และศูนย์ร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ($\mu = 4.52$, $\sigma = 0.77$) รองลงมา คือ ข้อที่ 1 มีการประชุมชี้แจงการดำเนินงานของศูนย์ให้ผู้ปกครองและชุมชนทราบ ($\mu = 4.32$, $\sigma = 0.74$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3 ผู้ปกครองหรือชุมชนมีส่วนร่วมสนับสนุนเป็นวิทยากรท้องถิ่น ($\mu = 4.20$, $\sigma = 0.81$)

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์การศึกษาพิเศษ ดังแสดงในตาราง 7-11

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ

รายการ	เพศชาย		เพศหญิง	
	μ	σ	μ	σ
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	5.00	0.00	4.48	0.43
ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	4.48	0.51	4.48	0.51
ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	4.35	0.49	4.35	0.49
ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน	4.29	0.71	4.29	0.71
รวม	4.53	0.42	4.40	0.53

จากตาราง 7 พบว่า ผลการเปรียบเทียบศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.53 ส่วนเพศหญิงเท่ากับ 4.40 ความแตกต่างระหว่างเพศเท่ากับ 0.13

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามอายุ

รายการ	อายุ 30-50		อายุ 50 ขึ้นไป	
	μ	σ	μ	σ
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	4.50	0.43	5.00	0.00
ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	4.46	0.51	5.00	0.00
ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	4.32	0.48	5.00	0.00
ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน	4.26	0.71	5.00	0.00
รวม	4.38	0.53	5.00	0.00

จากตาราง 8 พบว่า ผลการเปรียบเทียบศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ช่วงอายุ 30-50 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.38 ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไปเท่ากับ 5.00 ความแตกต่างระหว่างช่วงอายุเท่ากับ 0.62

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามอาชีพ

รายการ	เกษตรกร		รับจ้าง		รับราชการ		อื่นๆ	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	4.46	0.52	4.31	0.54	4.52	0.50	4.57	0.41
ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	4.50	0.53	4.18	0.79	4.55	0.51	4.54	0.46
ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	4.41	0.35	4.18	0.59	4.47	0.25	4.37	0.54
ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน	4.25	0.71	4.09	0.90	4.30	0.67	4.34	0.74
รวม	4.40	0.23	4.19	0.70	4.46	0.48	4.45	0.53

จากตาราง 9 พบว่า ผลการเปรียบเทียบศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า อาชีพเกษตรกร มีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.40 อาชีพรับจ้างเท่ากับ 4.19 อาชีพข้าราชการ เท่ากับ 4.46 และอาชีพอื่นๆ เท่ากับ 4.45 ความแตกต่างระหว่างอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดกับต่ำสุดเท่ากับ 0.27

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี		อื่นๆ	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	4.60	0.41	4.36	0.45	4.62	0.52	4.87	0.25
ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	4.51	0.49	4.43	0.55	4.75	0.46	4.87	0.25
ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และ	4.50	0.40	4.41	0.48	4.37	0.52	4.78	0.43
ความปลอดภัย								
ด้านการมีส่วนร่วมและการ	4.39	0.74	4.12	0.72	3.50	0.53	4.84	0.31
สนับสนุนจากชุมชน								
รวม	4.50	0.51	4.33	0.55	4.31	0.56	4.84	0.31

จากตาราง 10 พบว่า ผลการเปรียบเทียบศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.50 ปริญญาตรีเท่ากับ 4.33 สูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 4.31 และอื่นๆ เท่ากับ 4.84 ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดกับต่ำสุด เท่ากับ 0.53

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระยะเวลาที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์การศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า 3 ปี		3-5 ปี		5 ปีขึ้นไป	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	4.55	0.37	4.52	0.50	4.50	0.44
ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	4.48	0.45	4.46	0.61	4.52	0.42
ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และ	4.51	0.44	4.22	0.55	4.41	0.40
ความปลอดภัย						
ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน	4.17	0.75	4.33	0.76	4.33	0.67
รวม	4.43	0.50	4.38	0.60	4.44	0.48

จากตาราง 11 พบว่า ผลการเปรียบเทียบศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีระยะเวลาที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ช่วงต่ำกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.43 ช่วง 3-5 ปีเท่ากับ 4.38 ช่วง 5 ปีขึ้นไปเท่ากับ 4.44 ความแตกต่างระหว่างระยะเวลาที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์การศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดกับต่ำสุด เท่ากับ 0.06

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้วิจัยดำเนินการอภิปรายดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ รองลงมา คือ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน

โดยในด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมากที่สุด คือ ข้อที่ 7 ครูมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเด็กพิเศษและผู้ปกครอง รองลงมา คือ ข้อที่ 5 ครูมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับอาชีพครูการศึกษาพิเศษ และข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษน้อยที่สุด มีจำนวน 3 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ข้อที่ 2 ผู้บริหารให้ความสำคัญและส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็กพิเศษ ข้อที่ 4 ครูจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายเหมาะสมกับพัฒนาการของเด็ก และข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับสุตาวลัย ลีลากุล (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการจัดการการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ทั้งในภาพรวมและรายด้านที่ศึกษาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยด้านบุคลากรเป็นลำดับที่หนึ่งที่ผู้ปกครองให้ความสำคัญ และมีผลต่อการจัดการการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชน และยังสอดคล้องกับชนินทร์ สุวรรณรัตน์ (2553) ที่กล่าวถึง คุณสมบัติ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ คือ มีความรู้ความเข้าใจ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเด็กและผู้ปกครอง มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับอาชีพครู รวมทั้งสอดคล้องกับพัทธนันท์ วงษ์วิชัย (2557) ที่ได้ศึกษาสภาพการดำเนินงานและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของโรงเรียนอนุบาลราชภัฏกำแพงเพชรและศูนย์เด็กปฐมวัย พบว่า ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ พบว่า ด้านผู้บริหารผู้บริหารควรมีความรู้ความสามารถในการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพตลอดจนมีภาวะผู้นำในการดำเนินงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ส่วนด้านครู ครูมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการศึกษา มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมมีความรัก ความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับ

ผู้ปกครอง และยังสอดคล้องกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2545, 3-4) กล่าวว่าไว้ว่าแนวนโยบายในการจัดการศึกษาควรมุ่งพัฒนาความพร้อมแก่เด็กตั้งแต่แรกเกิดถึงก่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อให้เด็กปฐมวัยได้รับการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ตามตามศักยภาพ และมีความพร้อมในการเข้ารับการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยการจัดการศึกษาให้เด็กปฐมวัยได้เข้ารับการบริการทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชนและองค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่นในท้องถิ่น มีสิทธิและมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาปฐมวัยนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัญจิต วรรณนวล (2549) ได้ศึกษาการดำเนินการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม แก่เด็กพิการ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิการ มีความพึงพอใจในระดับสูงสุด เนื่องจากองค์ประกอบหลายๆ ด้าน เช่น การมีความรู้ความสามารถของบุคลากรในการชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาในเบื้องต้นได้ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ความสะดวก รวดเร็ว และความคล่องตัวในการรับสมัคร ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์ สังเกต กรอกเอกสาร และรวบรวมข้อมูลทั่วไป บุคลากรให้บริการด้วยรอยยิ้ม แจ่มใส สุภาพรวมถึงการมีสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เอื้ออำนวยต่อการให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเด็กพิการ ทำให้ผู้ปกครองเกิดความไว้วางใจมีทัศนคติที่ดีมีความพึงพอใจ และให้ความร่วมมือกับศูนย์การศึกษาพิเศษเป็นอย่างดี

ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมากที่สุด คือ ข้อที่ 2 ศูนย์จัดให้มีการประชุมเพื่อรายงานผลการจัดการศึกษาตามแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) ในภาคการศึกษา และปีการศึกษา รองลงมาจำนวน 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ข้อที่ 1 ศูนย์จัดให้มีการประชุมแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) โดยให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการศึกษา และข้อที่ 4 ครูมีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษน้อยที่สุดมีจำนวน 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ข้อที่ 5 ครูมีสื่อและอุปกรณ์การเรียนที่ทันสมัยและเหมาะสมกับวัย และข้อที่ 6 ครูมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ครอบคลุมพัฒนาการทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัญจิต วรรณนวล (2549) ได้ศึกษาการดำเนินการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแก่เด็กพิการ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแก่เด็กพิการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด ด้านการจัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล และสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก บริการ ความต้องการจำเป็น มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ พัทธนันท์ วงษ์วิษุทธิ์ (2557) ที่ได้ศึกษาสภาพการดำเนินงานและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของโรงเรียนอนุบาลราชภัฏกำแพงเพชรและศูนย์เด็กปฐมวัย พบว่า ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ครูมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเหมาะสมกับวัย ซึ่งช่วยส่งเสริมพัฒนาการของเด็กทุกๆ ด้าน และอุปกรณ์เทคโนโลยีการสอนมีการใช้สื่อการสอนที่เหมาะสมกับเด็ก โดยครูผลิตขึ้นเองและมีบางส่วนที่ใช้สื่อสำเร็จรูป ส่วนการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ และทันสมัย มาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และสอดคล้องกับอภิสมัย วุฒิพรพงษ์ (2540) ที่ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการระดับปฐมวัยในโรงเรียนอนุบาลประจำจังหวัด สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12 พบว่ามีการนำแนวและแผนการจัด

ประสบการณ์มาปรับปรุงหรือพัฒนาก่อนนำไปใช้โดยปรับเนื้อหาและกิจกรรมให้เข้ากับโรงเรียนและชุมชน การเรียนการสอนเน้นการจัดกิจกรรมคือจัดให้สอดคล้องกับพัฒนาการของเด็ก ยึดเด็กเป็นศูนย์กลาง สื่อที่ใ้ช้มากที่สุด คือ บล็อก เกมการศึกษาและหนังสือ การวัดและประเมินผล วิธีที่ใ้ช้มากที่สุดคือการสังเกตและผู้บริหารกำกับติดตามโดยการสังเกตพฤติกรรมการสอนของครู

ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมากที่สุดมีจำนวน 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ข้อที่ 3 มีห้องกระตุ้นพัฒนาการ อาทิ ห้องบ้านบอล ห้องฝึกพูด ห้องวารีบำบัด ห้องดนตรี ศิลปะบำบัด ที่มีความมั่นคงแข็งแรง ปลอดภัย เหมาะสม และเพียงพอ และข้อที่ 8 สนามเด็กเล่น และเครื่องเล่น ที่มีความปลอดภัยและเพียงพอ และข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 4 มีการจัดระบบและอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัยภายในศูนย์ฯ ซึ่งสอดคล้องกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2547: 15-28) ได้กล่าวถึง ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีอาคารสถานที่ที่ได้มาตรฐาน และกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ตั้ง จำนวนชั้นของอาคาร ทางเข้า-ออก และประตูหน้าต่าง ตลอดจนที่ใส่สอยอื่นๆ เป็นต้น และ สิ่งแวดล้อมควรมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร เช่น แสงสว่าง เสียง การถ่ายเทอากาศ สภาพพื้นที่ภายในอาคาร รั้ว สภาพแวดล้อม และมลภาวะ และสอดคล้องกับประเด็นการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง ซึ่งพบว่า ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ผู้ปกครองมีความเห็นว่า สิ่งแวดล้อมของโรงเรียนค่อนข้างดี แต่เนื้อที่ค่อนข้างคับแคบ ควรเพิ่มเรื่องการรักษาความสะอาดรอบๆ บริเวณโรงเรียนเพื่อป้องกันสัตว์มีพิษและตรวจสอบความปลอดภัยของเครื่องเล่นสนาม ซึ่งค่อนข้างเก่า และมีส่วนที่ชำรุดควรซ่อมแซม และสอดคล้องกับ วรรณพร กาญจนภา (2544) ที่ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการศึกษาและการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยในสถานรับเลี้ยงเด็กของกระทรวงกลาโหม พบว่าสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารเรียนจัดให้มีสนามและเครื่องเล่นสำหรับเด็ก อาคารเรียนเป็นอาคารชั้นเดียว พื้นที่ทั้งภายนอกและภายในอาคารเรียนคับแคบ งบประมาณในการบริหารงานไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย และบุคลากรที่ทำหน้าที่นเทศการสอนมีไม่เพียงพอ ในการจัดการเรียนการสอนพบว่าขาดแคลนสื่อการเรียนการสอนและบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการเลี้ยงดูเด็กแตกต่างกัน ส่วนผู้รับผิดชอบการจัดโภชนาการยังไม่เคยรับการอบรมทางด้านโภชนาการเด็ก และผู้ปกครองและคนในชุมชนมีภารกิจทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมในสถานรับเลี้ยงเด็กได้

ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมากที่สุด คือ ข้อที่ 4 มีเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนหรือกิจกรรมอื่นๆ ของศูนย์ และศูนย์ร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ ข้อที่ 1 มีการประชุมชี้แจงการดำเนินงานของศูนย์ให้ผู้ปกครองและชุมชนทราบ และข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3 ผู้ปกครองหรือชุมชนมีส่วนร่วมสนับสนุนเป็นวิทยากรท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2547: 15-28) ได้กล่าวถึง การกำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ควรมีการกำหนดการประชุมชี้แจงให้

ราษฎรในชุมชนทราบถึงประโยชน์และความจำเป็นของการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ การจัดให้มีกองทุนส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน ตลอดจนการติดตามและประเมินผลรวมถึงการเข้าร่วมร่วมจากชุมชน และสอดคล้องกับ พัทธนันท์ วงษ์วิชัยตม์ (2557) ที่ได้ศึกษาสภาพการดำเนินงานและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของโรงเรียนอนุบาลราชภัฏกำแพงเพชรและศูนย์เด็กปฐมวัยได้เสนอแนะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนไว้ โดยเปิดโอกาสให้ชุมชนได้มาใช้บริการของโรงเรียนในการจัดงานต่างๆ ตามความเหมาะสม สำนวความต้องการทางด้านการศึกษาของชุมชนเป็นครั้งคราว และเมื่อมีกิจกรรมของโรงเรียนควรเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามาร่วมด้วยโดยจัดที่นั่งให้กับชุมชนเสมอหน้ากับครู รวมถึงเชิญผู้ที่มีความสามารถในชุมชนมาให้ความรู้กับนักเรียน หรือพานักเรียนไปศึกษาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน รวมทั้งเชิญชวนให้มาร่วมเป็นกรรมการต่างๆ ในกิจกรรมของโรงเรียน รวมถึงครูและนักเรียนร่วมกิจกรรมและพิธีการต่างๆ ของชุมชนในโอกาสสำคัญ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์การศึกษาพิเศษ พบว่า ผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์การศึกษาพิเศษต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เหลียง (Liang, 1998) ได้วิจัยเรื่องความเข้าใจของผู้ปกครองชาวไต้หวันเกี่ยวกับคุณภาพและความพึงพอใจต่อการจัดโปรแกรมเด็กก่อนวัยเรียน วัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อศึกษาความเข้าใจของผู้ปกครองเกี่ยวกับคุณภาพและความพึงพอใจต่อโปรแกรมศึกษาผลกระทบของลักษณะครอบครัวที่มีต่อความเข้าใจในคุณภาพและความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองชาวไต้หวันจำนวน 720 ท่าน ที่มีบุตรอายุระหว่าง 4-6 ปี และศึกษาอยู่ในโรงเรียนอนุบาล 1 ใน 4 แห่งของโรงเรียนอนุบาลอำเภอ และอีก 12 แห่ง ในไต้หวัน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ ใช้แบบสอบถามประกอบด้วย 6 ตอน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับเด็ก ข้อมูลการเลือกโปรแกรม การรับรู้ของผู้ปกครองเกี่ยวกับคุณภาพโปรแกรม ความพึงพอใจในโปรแกรมของผู้ปกครอง ความคิดเห็นและคำแนะนำเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ และข้อมูลพื้นฐานของผู้ปกครอง วิเคราะห์ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ปกครอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ One way ANOVA ซึ่งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และหาค่า t-test ผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองชาวไต้หวันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในกระบวนการทำงานมากกว่าคุณภาพของแผนโปรแกรม การศึกษาลักษณะครอบครัว พบว่า ระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัวมีอิทธิพลต่อความเข้าใจในคุณภาพโปรแกรมของผู้ปกครอง และระดับการศึกษาเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ผู้ปกครองที่มีบุตรเรียนอยู่ในโปรแกรมที่หวังผลกำไร และพบว่า การจัดบริการอำนวยความสะดวกต่างๆ สถานที่ตั้ง หลักสูตรและโปรแกรมคุณภาพของครู เป็นสิ่งที่มีผลต่อความเข้าใจในการเลือกโรงเรียนอนุบาลของชาวไต้หวัน และยังสอดคล้องกับ ณิชรา ปานทิพย์ (2553) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาของโรงเรียนสองภาษาระยอง โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปกครองนักเรียนในระดับก่อนประถมศึกษา จำนวน 137 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถามความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาของโรงเรียนสองภาษาระยอง อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัด

การศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาของโรงเรียนสองภาษาระยะยong จำแนกตามอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นว่าศูนย์การศึกษาพิเศษที่มีการจัดการศึกษาในระดับชั้นเตรียมความพร้อมควรมีการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานของสถานศึกษา ให้ครอบคลุมประเด็นด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน เพื่อให้การจัดการศึกษาบรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาสูงสุด โดยอาจมีการดำเนินงานในลักษณะการอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจกับผู้บริหาร ครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการดำเนินการกับกลุ่มเป้าหมายซึ่งประกอบไปด้วยผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานมีความครอบคลุมและส่งผลที่ดีต่อผลของงานวิจัย ควรมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายรวมถึงผู้บริหารในมหาวิทยาลัยที่ดูแลรับผิดชอบศูนย์การศึกษาพิเศษ เช่น อธิการบดี คณบดีคณะครุศาสตร์ หรือผู้มารับบริการภายนอกอื่นๆ ที่มาขอรับคำปรึกษาหรือขอข้อมูลด้านการจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ หรือการศึกษาปัจจัยของการเข้ารับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2545). *คู่มือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาธาธิราชดินแดน.
- _____. (2547). *คู่มือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: อสาธาธิราชดินแดน.
- ชนินทร์ สุวรรณรัตน์. (2553). *การประเมินผลมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา*. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- ณิศา ปานทิพย์. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาของโรงเรียนสองภาษาระยะยong*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- บุญล้อม ดั่งวิเศษ. (2557). *เอกสารประกอบการสอนรายวิชา การศึกษาแบบเรียนรวม*. กำแพงเพชร: ครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- พัทธนันท์ วงษ์วิชัยตม. (2557). *แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของโรงเรียนอนุบาลราชภัฏกำแพงเพชรและศูนย์เด็กปฐมวัย*. กำแพงเพชร: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

- พรรณี กางเกต. (2558). *การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอลาดยาว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2. (การค้นคว้าอิสระ ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.*
- วรรณพร กาญจนภา. (2544). *สภาพและปัญหาการจัดการศึกษาและการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยในสถานรับเลี้ยงเด็กของกระทรวงกลาโหม. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.*
- สุดาวัลย์ ลีลากุล. (2548). *ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา เอกชน เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.*
- สุรยจิต วรรณนวล. (2549). *การดำเนินงานการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแก่เด็กพิการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ: เอ็ดดิมพ์ ลิขซิ่ง.*
- สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. (2559). *หลักสูตรการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กพิการ ศูนย์การศึกษาพิเศษ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักงานพุทธศาสนาแห่งชาติ.*
- อนุชา ภูมิสิทธิพร. (2560). *รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. พิษณุโลก: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.*
- อภิสมัย วุฒิพรพงษ์. (2540). *การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการระดับปฐมวัยในโรงเรียนอนุบาลประจำจังหวัดสังกัดคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12. (วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.*
- Liang, M. (1998). "Case Studie of School - Based Management in Three Urban Middle School." *Dissertation Abstracts International.*
- Maslow, A. (1943). *A theory of human motivation Psychological Review 50.* New York: McGraw-Hill.