

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์

The Satisfaction of Parents to the Service According to the Sangahavattthu 4
At NakhonSawan Special Education Center

จำสืบเอกวิฑูรย์ รูปเพ็งทอง*
วรกฤต เกื่อนช้าง**
พระมหาอุดร อุดตโร***

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เป็นทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 157 คน แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation) แล้วทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (f-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 5 คน แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์มี 7 ด้าน ได้แก่ 1) การรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ 4 2) การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 3) การประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ 4 4) การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ 4 5) การให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ 4 6) การประเมินความก้าวหน้า

* นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครสวรรค์ ,E-mail:mcu.nakhonsawan@gmail.com

***รองศาสตราจารย์ ดร. ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ประจำวิทยาเขตนครสวรรค์

อาจารย์ ดร. กรมการที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ประจำวิทยาเขตนครสวรรค์

ตามหลักสังคหวัตถุ 4 และ 7) การนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการประเมิน ความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับปานกลาง

แนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า 1) ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็ก พิเศษตามหลักสังคหวัตถุ 4 ควรจัดการอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเด็กพิเศษในพื้นที่ระดับตำบล หมู่บ้านเป็นการทำงานเชิงรุก 2) ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ 4 ควรจัดการอบรมให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือครูโรงเรียนปกติเพื่อให้มีความรู้ ความ เข้าใจที่ถูกต้องในการใช้แบบคัดกรองแบบทดสอบ กระบวนการคัดกรองและการส่งต่อ 3) ด้านการ ประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ควรจัดทีมผู้เชี่ยวชาญในการประเมินความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษโดยการประเมินมากกว่าหนึ่งครั้งต่อคนเพื่อผลการประเมิน ที่ถูกต้องแม่นยำ 4) ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ 4 ควรจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือด้วยการประสานงาน กับหน่วยงานและองค์กรต่างๆ อย่างบูรณาการ 4) ด้านการให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ควรจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนนอกสถานศึกษาเพื่อให้เด็กพิเศษได้เรียนรู้ ประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาให้เด็กพิเศษสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมปกติได้ 6) ด้านการ ประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ 4 ควรจัดทำข้อมูลการประเมินความก้าวหน้าอย่างละเอียด รอบคอบทุกประเด็นเพื่อให้สามารถนำมาใช้ได้อย่างถูกต้องรวดเร็วทันเวลา และ 7) ด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ 4 ควรจัดครูไปเยี่ยมเด็กพิเศษตามสถานที่ ที่ได้ส่งต่อเด็กไปแล้วเพื่อให้ทราบชีวิตความเป็นอยู่ว่ามีสุขทุกข์หรือไม่อย่างไร

คำสำคัญ:ความพึงพอใจของผู้ปกครอง,หลักสังคหวัตถุ 4, ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์

Abstract

The objectives of the research were: 1) to study the satisfaction of parents to the service according to the Sangahavaththu 4(principles of kindly treatment) at NakhonSawan Special Education Center, 2) to compare the level of the satisfaction of parents to the service according to the Sangahavaththu 4 at NakhonSawan Special Education Center classified by personal factors, and 3) to present the guideline for the development and the suggestion for the service according to the Sangahavaththu 4 at NakhonSawan Special Education Center. This research was Descriptive Research consisting of Quantitative Research and Qualitative Research. The sample of the research consisted of 157 parents. The analysis of data used

Statistical Package for Social Science. The tools of the research were the questionnaire and Structured Interview from 5 Key Informants. The statistics used Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, F-test with One Way ANOVA and Least Significant Difference: LSD., and the Content Analysis.

Results of the research

Overall, the satisfaction of parents to the service according to the Sangahavatthu 4 at NakhonSawan Special Education Center in 7 aspects : 1) collecting the general information of the special children according to the Sangahavatthu 4, 2) screening the types of learning disabilities according to the Sangahavatthu 4, 3) evaluating the basic abilities according to the Sangahavatthu 4, 4) planning for the service and helping the special families and the personal educational management plan according to the Sangahavatthu 4, 5) serving with the activities suitable according to the Sangahavatthu 4, 6) evaluating the progress according to the Sangahavatthu 4, and 7) supervising, monitoring, evaluating and transmitting according to the Sangahavatthu 4 was at the middle level. When considering each aspect, it found that evaluating the basic abilities according to the Sangahavatthu 4 was at the highest level. However, collecting the general information of the special children according to the Sangahavatthu 4 was at the lowest level.

The guideline for the development and the suggestion for the service according to the Sangahavatthu 4 at NakhonSawan Special Education Center found that: 1) for collecting the general information of the special children according to the Sangahavatthu 4, the center should provide the training in giving the knowledge about the special children in the area, 2) for screening the types of learning disabilities according to the Sangahavatthu 4, the center should provide the training for the related people or teachers to get the proper knowledge and understanding in using the screening test, the screening process and the transmission, 3) for evaluating the basic abilities according to the Sangahavatthu 4, the center should provide the experts in evaluating the basic abilities of the special children with many evaluations per a person to the proper evaluation results, 4) for planning for the service and helping the special families and the personal educational management plan according to the Sangahavatthu 4, the center should make the plan for serving and helping with the cooperation of the other organizations, 5) for serving with the activities suitable according to the Sangahavatthu 4, the center should provide the activities with the communities for learning the experiences of the special children to develop the special

children for living in the society, 6) for evaluating the progress according to the Sangahavatthu 4, the center should make the information for the progress evaluation carefully to apply the information on time, and 7) for supervising, monitoring, evaluating and transmitting according to the Sangahavatthu 4, the center should provide the teachers for visiting the special children to know their lives.

Keyword: The Satisfaction of Parents, the Sangahavatthu 4 , NakhonSawan Special Education Center

บทนำ

ในปัจจุบัน ประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาคนพิการมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้สิทธิและโอกาสทางการศึกษาที่เท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 10ได้ระบุไว้ชัดเจนว่า ทุกคนมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12ปี โดยรัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542มาตรา 10วรรคสองและสาม ยังได้บัญญัติไว้เป็นพิเศษว่า "การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญาอารมณ์ สังคม การสื่อสาร และการเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการ หรือทุพพลภาพ หรือบุคคลซึ่งไม่สามารถพึ่งตนเองได้ หรือไม่มีผู้ดูแล หรือด้อยโอกาส ต้องจัดให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ การศึกษาสำหรับคนพิการในวรรคสอง ให้จัดตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

คนพิการมีความบกพร่องทางร่างกายหรือจิตใจที่จำเป็นต้องอาศัยการจัดการศึกษารูปแบบพิเศษ ตลอดจนสื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษาเพื่อเสริมการเรียนรู้ รูปแบบต่างๆ ที่จะช่วยลดแทนความบกพร่องของคนพิการแต่ละประเภทอย่างเหมาะสมและตรงกับสภาพและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม พบว่า ในปัจจุบัน สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ยังขาดแคลนสื่อและเทคโนโลยีการศึกษาที่เหมาะสมและมีคุณภาพ ที่จะช่วยส่งเสริมให้คนพิการได้พัฒนาการเรียนรู้ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อจำกัดสำคัญนี้ส่งผลให้คนพิการต่างๆ ไม่สามารถพัฒนาการเรียนรู้ได้ทัดเทียมกับบุคคลทั่วไป ตลอดจนไม่ทันต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตลอดเวลา

รัฐบาลและกระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศในปี 2542เป็น "ปีการศึกษาเพื่อคนพิการ" และได้พยายามที่จะเร่งรัดการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการให้กว้างขวางทั่วประเทศ รวมทั้งได้เร่งจัดปัญหาและข้อบกพร่องนานปีการ อันเป็นสิ่งที่ขัดขวางการพัฒนาการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการ การพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการศึกษาสำหรับคนพิการเป็นความพยายามอีกด้านหนึ่งที่

กระทรวงศึกษาธิการให้ความสำคัญและเร่งรัดให้ดำเนินการโดยด่วน เนื่องจากเล็งเห็นว่า สื่อและเทคโนโลยีการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนการสอนและการเรียนรู้ของคนพิการ ทั้งในและนอกระบบโรงเรียน ตลอดจนการศึกษาตามอัธยาศัย ได้อย่างดียิ่ง โดยเฉพาะในปัจจุบันซึ่งได้มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในด้านการจัดการศึกษาอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ การศึกษายังสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ไม่ได้จัดเฉพาะในโรงเรียนเช่นในอดีตเท่านั้น ดังนั้น สื่อและเทคโนโลยีการศึกษาสำหรับคนพิการจึงนับเป็นปัจจัยหลักประการหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการทั่วถึงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สืบเนื่องจากนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลและกระทรวงศึกษาธิการ และความสำคัญของสื่อการศึกษาเพื่อคนพิการข้างต้น ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา (ศท.) ในฐานะหน่วยงานที่มีความรู้ความชำนาญด้านการผลิตและเผยแพร่สื่อการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สื่อรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงได้รับมอบหมายจากกระทรวงศึกษาธิการและกรมการศึกษานอกโรงเรียนให้เป็นหน่วยงานหลักในการผลิตและเผยแพร่สื่อการศึกษารูปแบบต่างๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนทั้งการศึกษาในระบบและนอกระบบ และส่งเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัย สำหรับคนพิการทุกประเภทอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ ศท. จึงได้จัดตั้งส่วนส่งเสริมการผลิตสื่อการศึกษาเพื่อคนพิการ (ชื่อเดิม) หรือ สสพ. ขึ้นเป็นการภายใน และได้มอบให้ สสพ. เร่งพัฒนา ผลิตและเผยแพร่สื่อการศึกษารูปแบบต่างๆ สำหรับคนพิการทุกประเภท ตั้งแต่ปี 2542 เป็นต้นมา¹

เนื่องด้วยปัจจุบันการให้บริการภาครัฐและภาคเอกชนที่ดีประชาชนหรือลูกค้าที่มาติดต่องานมักจะประสบปัญหาไม่ได้รับความสะดวกการไม่มีประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานการแสดงออกทางกายใช้กิริยาจาไม่สุภาพหรือความไม่พร้อมในด้านต่างๆ ในการให้บริการจึงไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียงของภาครัฐและภาคเอกชนเป็นอย่างยิ่ง

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กต่อการให้บริการตามหลักสังกัด 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์เพื่อต้องการจะทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการรวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริการประชาชนตามหลักสังกัด 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการศึกษาและนำไปปรับปรุงยุคที่ใช้ในสถานการณ์ปัจจุบันว่าการให้บริการในปัจจุบันของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับใดปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการตามหลักสังกัด 4 เป็นอย่างไรและต้องการทราบถึงปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการให้บริการที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์และนำสิ่งที่ได้ศึกษาไปปรับปรุงยุคที่ใช้ในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ให้เกิดการพัฒนาและความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นสืบไป

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นหลักนั้นต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการดังนั้นการ

¹สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการที่ สสพ., (ออนไลน์), แหล่งที่มา : <http://www.braille-cet.in.th/Braille-new/?q=aboutus> (19 พฤศจิกายน 2560).

ให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ใน อันที่จะเสริมสร้างกลยุทธการให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพ และประสิทธิภาพเพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์

วิธีดำเนินการวิจัย

1.ด้านเนื้อหา เนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด นครสวรรค์ดังนั้นผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตของการวิจัยออกเป็น 7 ด้านดังนี้

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ผู้ปกครองเด็กพิเศษในจังหวัด นครสวรรค์จำนวน 250 คน ปีการศึกษา 2560

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้ปกครองเด็กพิเศษในจังหวัดนครสวรรค์จำนวน 152 คนปี การศึกษา 2560 เป็นกลุ่มศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ โดยการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูป ของ R.C.Krejcie and D.W.Morgan ใช้วิธีการการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3.ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจาก บุคลากรของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยเลือกผู้บริหาร 1 คนและครู 4 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์(Interview) ถึงแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษา พิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์

4.ด้านตัวแปร

ตัวแปรต้นได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครองเด็กพิเศษที่มารับบริการซึ่ง ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตามได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ

4

5.ด้านสถานที่ สถานที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด นครสวรรค์

6.ด้านเวลา ศึกษาวิจัยในปีการศึกษา 2560 โดยเริ่มตั้งแต่เดือน เมษายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ.2561 รวมระยะเวลา 12 เดือน

สรุปการวิจัย

4.1 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม

ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจึงจัดเรียงลำดับจากด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยดังนี้

1.ด้านการประเมินความสามารถพื้นฐาน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 1 ครูใช้การประเมินการทดสอบเพื่อต้องการทราบความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเด็กพิเศษได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ2 ครูพูดด้วยวาจาที่น่าฟังเพื่อเด็กพิเศษไม่กลัวในการประเมินความสามารถพื้นฐานได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.ด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ($\bar{X}=3.24, S.D.=0.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 3 ครูไปเยี่ยมเด็กพิเศษตามโรงเรียนที่ส่งต่อเพื่อการประเมินความก้าวหน้า การพัฒนาการ การอยู่ร่วมในสังคมได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ4 ครูรายงานผลให้ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบหลังจากการการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3.ด้านการให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม ตามหลักสังคหวัตถุ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 2 ครูสอนด้วยวาจาไพเราะเพื่อฝึกให้เด็กพิเศษมีทักษะในการใช้ชีวิตประจำวันช่วยเหลือตัวเองได้ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ4ครูจัดเตรียมการเรียนการสอนทางวิชาการเพื่อการพัฒนาในระดับสติปัญญาของเด็กพิเศษได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4.ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 4 ครูช่วยผู้ปกครองให้มีความรู้ในการทดสอบและคัดกรองเพื่อสังเกตความพิการของเด็กพิเศษได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ 1 ครูช่วยเหลือเด็กพิเศษในการประเมิน/ทดสอบทางกายภาพทั่วไปเพื่อค้นหาความพิการได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5.ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 2 ครูพูดคุยด้วยความสุภาพในการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ3 ครูเสียสละเวลาส่วนตัวนอกเวลางานเพื่อให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

6.ด้านการประเมินความก้าวหน้า ตามหลักสังคหวัตถุ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 3 ครูจัดบันทึกรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวเด็กพิเศษเมื่อผ่านขั้นตอนกระบวนการให้บริการได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ4 ครูเก็บรวบรวมผลงานทางวิชาการของเด็กพิเศษเพื่อการประเมินความก้าวหน้าหลังการให้บริการได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

7.ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 4 ครูนำเด็กพิเศษเข้าร่วมทำกิจกรรมส่วนรวมเพื่อให้เด็กเรียนรู้ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ 2 ครูซักถามจดบันทึกประวัติเด็กพิเศษด้วยวาจาสุภาพน่าฟังด้วยความหวังดีเพื่อให้ได้ข้อมูลมากที่สุดได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

เพศ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศชายและเพศหญิงความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์

การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน ($t=1.12, sig=0.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน ($t=1.94, sig=0.05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

อายุ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่าแตกต่างกัน ($F=3.10, sig=0.03$) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน 3 คู่ ดังนี้ อายุ 50 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 31-39 ปี และอายุ 40-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน 3 ด้าน

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่าแตกต่างกัน 2 คู่ ดังนี้ อายุ 50 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุ 31-39 ปี และอายุ 40-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่าแตกต่างกัน 3 คู่ ดังนี้ อายุ 50 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 31-39 ปี และอายุ 40-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่าแตกต่างกัน 2 คู่ ดังนี้ อายุ 50 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุ 31-39 ปี และอายุ 40-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

วุฒิการศึกษา ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน ($F=1.28, sig=0.28$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน

อาชีพ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างอาชีพต่างกันความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($F=0.60, sig=0.62$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือนความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน ($F=3.40, sig=0.02$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัด

นครสวรรค์แตกต่างกัน 2 คู่ดั่งนี้กลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทและกลุ่มรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังกัด 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน 3 ด้าน

ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษ ตามหลักสังกัด 4 พบว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน 2 คู่ดั่งนี้กลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทและกลุ่มรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังกัด 4 พบว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน 2 คู่ดั่งนี้กลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทและกลุ่มรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อ ตามหลักสังกัด 4 พบว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน 3 คู่ดั่งนี้กลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท, กลุ่มรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทและกลุ่มรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยผู้วิจัยได้ตั้งประเด็นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังกัด 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งจำแนกออกเป็นดังนี้

5.1 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังกัด 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์เป็นอย่างไร

การให้บริการตามหลักสังกัด 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ปกครองมารับบริการไม่สม่ำเสมอด้วยระยะทางจากบ้านมาไกลทำให้ขาดความต่อเนื่องในการมารับบริการหรือการให้ข้อมูลของผู้ปกครองอาจไม่ตรงกับข้อเท็จจริงความพึงพอใจจึงอยู่ในระดับปานกลางแต่ก็มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นางสาว **ปณณธร เอียรชัยพุก** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังกัด 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังกัด 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทาน และด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมากทั้งหมดตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อแล้วพบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ถามว่าท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีคะแนนการ

เห็นด้วยแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับเพศและการศึกษา พนักงานมีคะแนนการเห็นด้วยไม่ต่างกันผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสังคหวัตถ์ 4 ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพกับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง 2 ด้าน คือ ด้านปียาวจา และสมานัตตดา และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านทาน และอิตถจริยา และอุปสรรคในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถ์ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ 1) การสนับสนุนการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่เป็นธรรม 2) การติดต่อประสานงานระหว่างแผนกมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม 3) การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสน้อย และ 4) พนักงานบางคนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้น แนวทางการปรับปรุงประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถ์ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร คือ 1) ควรปรับปรุงการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเป็นระบบและยุติธรรม 2) ควรปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงานระหว่างแผนกให้เหมาะสม 3) ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานให้มากกว่านี้ และ 4) โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น **นางสาวพรกมล ชูบุญลพงษ์** ศึกษาวิจัย “เรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถ์ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง” ผลศึกษาวิจัย 1. การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถ์ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านทาน ด้านสมานัตตดา ด้านปียาวจา และด้านอิตถจริยา 2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถ์ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ให้บริการ 3. ปัญหาอุปสรรคการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถ์ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ปัญหาที่สำคัญได้แก่ องค์การขาดบุคลากรที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ ขาดการติดต่อประสานงานที่ดี ขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ขาดความรู้ ความสามารถทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4. ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหาดังต้น ได้แก่ องค์การควรปลูกฝังบุคลากรให้มีจิตได้สำนึกในการให้บริการ มีการบริการประชาชนในเชิงรุก พัฒนาให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ควรเข้าไปรับรู้ปัญหาจากประชาชนโดยตรงเพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาองค์กร²

5.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถ์ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถ์ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้

1. เพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถ์ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถ์ 4 พบว่า แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐาน

² ปณณธร เขียวชัยพลกษ, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถ์ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต*, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2552), บทคัดย่อ.

³ พรกมล ชูบุญลพงษ์ “เรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถ์ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิตปริญญา*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2555), บทคัดย่อ.

การวิจัยที่ตั้งไว้ทั้งนี้การที่เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความคิดเห็นในรายละเอียดมากกว่าเพศชายๆ ส่วนมากมองภาพใหญ่มากกว่า

2. อายุ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้และพบว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน 3 ด้านดังนี้ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษ ตามหลักสังคหวัตถุ 4, ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ 4 และด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ทั้งนี้การที่กลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่าประสบการณ์ชีวิตที่มีมากน้อยไม่เท่ากันจึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3.วุฒิการศึกษา ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4.อาชีพ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างอาชีพต่างกันความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

5.รายได้ต่อเดือน ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือนต่างกันความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้และ พบว่า มีด้านแตกต่างกัน 3 ด้านดังนี้ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษ ตามหลักสังคหวัตถุ 4, ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 และด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ทั้งนี้การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่างกันอาจเนื่องด้วยฐานะทางครอบครัวคนจนคนรวยย่อมมีความคิดมุมมองกับสิ่งที่ตนเองได้รับต่างกัน

5.3 แนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ 4

1. ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ 4

จัดการอบรมให้ความรู้กับผู้ปกครองเด็กพิเศษเกี่ยวกับวิธีการเลี้ยงดูการพัฒนาเด็กพิเศษในพื้นที่ระดับตำบลหมู่บ้านหรือจัดการอบรมเป็นกลุ่มย่อยเป็นการทำงานเชิงรุก

2.ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ 4

จัดการอบรมให้กับครูและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือครูโรงเรียนปกติเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้แบบคัดกรองแบบทดสอบกระบวนการคัดกรองและการส่งต่อ

3.ด้านการประเมินความสามารถพื้นฐาน ตามหลักสังคหวัตถุ 4

จัดทีมผู้เชี่ยวชาญในการประเมินความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษโดยการประเมินมากกว่าหนึ่งครั้งต่อคนเพื่อผลการประเมินที่ถูกต้องแม่นยำ

4.ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ 4

การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือด้วยการประสานกับหน่วยงานและองค์กรต่างๆ อย่างบูรณาการ

5.ด้านการให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม ตามหลักสังคหวัตถุ 4

บัณฑิตศึกษาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัย ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 (ฉบับพิเศษ) พฤษภาคม- สิงหาคม 2563

จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนนอกสถานศึกษาเพื่อให้เด็กพิเศษได้เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาให้เด็กพิเศษสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมปรกติได้

6.ด้านการประเมินความก้าวหน้า ตามหลักสังคหวัตถุ 4

จัดทำข้อมูลการประเมินความก้าวหน้าอย่างละเอียดรอบคอบทุกประเด็นเพื่อให้สามารถนำมาใช้ได้อย่างถูกต้องรวดเร็วทันเวลา

7.ด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ 4

การส่งเด็กพิเศษไปเรียนตามที่ตั้งต่างๆ ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของเด็กพิเศษและผู้ปกครองเป็นข้อแรกมากกว่าเหตุผลอย่างอื่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จัดการอบรมผู้ประกอบการผู้นำชุมชนในระดับหมู่บ้านตำบลเพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการเลี้ยงดูการให้ความช่วยเหลือและการพัฒนาเด็กพิเศษ
2. จัดทำกิจกรรมสัญจรรูปแบบต่างๆ ตามชุมชนหมู่บ้านตำบลที่มีเด็กพิเศษอาศัยอยู่เพื่อสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องปัญหาอุปสรรคและการแก้ไขที่ทำให้เด็กพิเศษไม่สามารถเข้ามารับการศึกษาที่สถานศึกษาได้
2. ควรศึกษาเรื่องการจัดการเรียนการสอนที่ทำให้เด็กพิเศษได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มขีดความสามารถ
3. ควรศึกษาเรื่องปัญหาที่เด็กพิเศษได้รับจากสังคมและคนรอบข้างว่าเป็นอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- ปิ่นนธร เอียร์ชัยพลกุล, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”,วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2552), บทคัดย่อ.
- พรกมล ชูกุลพงษ์ “เรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”,วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตปริญญา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2555), บทคัดย่อ.
- สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการที่ สสพ., (ออนไลน์), แหล่งที่มา : <http://www.braille-cet.in.th/Braille-new/?q=aboutus> (19 พฤศจิกายน 2560).