

**ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6
จังหวัดลพบุรี**
Satisfaction Services of Regional Special Education Center 6, Lop Buri

อิสระ นฤภัย*สุจิตา โอสถอภิรักษ์*ธเนศวร ณ สุนทร*
Isara Narupai* Suchitra Osodhapiruk* Taneenart Na-soontorn*
สาขาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ)
วิทยาลัยปรัชญาและการศึกษา มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

. Master of Education (Educational Administration and Leadership) The College of Philosophy and
Education, Saint John's University*
Corresponding author, Email: freedompluse@hotmail.com

Received: 27/08/2022, Revised: 05/10/2022, Accepted: 17/10/2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ และวุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ปกครองนักเรียน ปีการศึกษา 2563 จำนวน 80 คน ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610) และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบ เพศ โดยใช้ค่า t-test แบบ Independent วุฒិการศึกษา วิเคราะห์โดยใช้ค่า (One- way analysis of variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Posthoc Comparison)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสัมพันธกับชุมชน ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธกับชุมชนและด้านวิธีการให้บริการ 2) ผลเปรียบเทียบพบว่า ผู้ปกครอง ที่มีเพศ วุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ด้านวิธีการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสัมพันธกับชุมชน



Abstract

The research aimed to study the parents' satisfaction services of Regional Special Education Center 6, Lop Buri and to compare the parents' satisfaction of children with special needs towards the services of Regional Special Education Center 6, Lop Buri classified by gender, education background. The sample is about the parents of Regional Special Education Center 6, Lop Buri, year 2020 was 80. The sample size of Krejcie & Morgan (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610). Then stratified random sampling was used. The instruments were the questionnaires on the parents' satisfaction services of Regional Special Education Center 6, Lop Buri. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation, age compare by using t-test statistics and education background compare by using One- way analysis of variance.

The research findings were as follows: 1. satisfaction services of Regional Special Education Center 6, Lop Buri overall was at a high level. When considering by each aspect, it was found that personnel services were at the highest level and the next were facilities and community relations, while the lowest was service methods. 2. Comparative results found that parents with different sexes and educational backgrounds Satisfaction with the service of Regional Special Education Center 6, Lop Buri Overall, there was no statistically significant difference at the .05 level.

Key words: Satisfaction Service methods Personnel services Facilities Community relations

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 10 ได้กำหนดไว้ว่า “การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกัน ในการรับ การศึกษา ขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บ ค่าใช้จ่าย” และพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 มาตรา 5 ได้กำหนด ให้ คนพิการมีสิทธิทางการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการจนตลอดชีวิต พร้อมทั้งได้รับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา เลือกบริการทางการศึกษา สถานศึกษา ระบบและรูปแบบการศึกษา โดยคำนึงถึงความสามารถ ความ สนใจ ความถนัดและความต้องการจำเป็นพิเศษของบุคคลนั้น และให้ได้รับการศึกษา ที่มีมาตรฐาน และประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการจัดหลักสูตรกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมสอดคล้องกับ ความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละประเภทและบุคคล (บุญล้อม ด่วงวิเศษ, 2557) การ จัดการศึกษาให้กับเด็กพิการ หรือเด็กที่มีความต้องการพิเศษ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การศึกษา พิเศษ เป็นรูปแบบการจัดการศึกษาที่ได้จัดให้มีดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2495 โดยได้จัดตั้งกอง

การศึกษาพิเศษ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อรับผิดชอบการจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่อยู่ในวัยเรียน ซึ่งรูปแบบการจัดการศึกษาพิเศษ สามารถจัดได้หลายรูปแบบ ทั้งในรูปแบบของศูนย์การศึกษาพิเศษ โรงเรียนเฉพาะความพิการ โรงเรียนเรียนร่วม โรงเรียนเรียนรวม หรือแม้กระทั่งในโรงพยาบาล โดยการจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษนั้น ควรดำเนินการจัดการศึกษาให้เด็กที่มีความต้องการพิเศษในรูปแบบของการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแก่เด็กพิการตั้งแต่แรกเกิดหรือแรกพบความพิการเป็น การเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กในระดับปฐมวัย หรือก่อนชั้นประถมศึกษา ซึ่งนับได้ว่าเป็นมีความสำคัญและจำเป็น เนื่องจากเด็กพิการมีสภาพความบกพร่องที่ไม่พร้อมต่อการเข้าสู่ระบบโรงเรียน ดังนั้นจึงต้องให้การช่วยเหลือระยะแรกเริ่มเร็วที่สุดทันทีที่พบความพิการ กระบวนการจัดกิจกรรมการให้ความช่วยเหลือระยะแรกเริ่มที่จัดขึ้นในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญ ที่ช่วยให้เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา อีกทั้งยังเป็นส่วนสำคัญ ในการเพิ่มประสบการณ์ให้กับเด็กและส่งเสริมให้เด็กได้มีโอกาส ได้แสดงออกในกิจกรรมต่างๆ ที่ได้จัดขึ้น การให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องดำเนินการให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ และจำเป็นต้องร่วมมือกับผู้ปกครอง เป็นสำคัญ โดยมีจุดประสงค์สำคัญเพื่อช่วยเหลือเด็กพิการให้ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพเร็วที่สุด ช่วย ให้เด็กพิการได้พัฒนาเต็มศักยภาพ สามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นอิสระและมีความสุข สามารถป้องกัน ความพิการแทรกซ้อนภายหลัง อีกทั้งเป็นการส่งเสริมให้เด็กพิการ มีความพร้อมเข้าสู่สถานศึกษาได้เร็ว เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2559)

ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่มีภารกิจ และหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในลักษณะศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม และการเตรียมความพร้อมคนพิการวางแผน กำหนดนโยบาย แผนการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการให้สอดคล้อง กับนโยบายการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการแห่งชาติ จัดทำ ส่งเสริม ประสานงาน การจัดทำโปรแกรม การศึกษาเฉพาะบุคคลให้แก่คนพิการ จัดระบบส่งต่อคนพิการ ประสานงานและกำกับ ดูแลการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการในเขตการศึกษา จัดระบบสนับสนุนการเรียนการสอน จัดสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก วิจัยและพัฒนาหลักสูตร รูปแบบการศึกษา สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคน พิการทุกประเภท พัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรที่จัดการศึกษาเพื่อคนพิการ นิเทศ ติดตาม ประเมินผล การจัดการศึกษาเพื่อคนพิการ เป็นศูนย์ข้อมูล รวมทั้งจัดระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการจัดการศึกษา เพื่อคนพิการระดับเขตการศึกษา ประสานงานด้านการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ได้ทำและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการ จัดทำรายงานการจัด การศึกษาเพื่อคนพิการ ซึ่งการดำเนินงานของศูนย์ฯ ต้องติดต่อประสานงานกับผู้ปกครอง และ หน่วยงานต่างๆ ทั้งในจังหวัดลพบุรี และจังหวัดอื่นๆ ในเขตการศึกษา 6 คือ สระบุรี พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ชัยนาท อุทัยธานี สิงห์บุรี และมีการดำเนินงานตามนโยบายจัด การศึกษาสำหรับคนพิการอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาเยาวชน สังคมให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ส่งผล ต่อการพัฒนาประเทศชาติต่อไป การให้บริการของศูนย์ฯ มีบทบาทและช่วยสนับสนุนการบริหารงาน การจัดการศึกษา โดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร ชี้แจงข้อมูลให้บุคลากรในสังกัด และ ประชาชนได้รับทราบทั่วกัน เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและขจัด ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เกิดประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่าย เป็นการสร้างสรรค์ รักษาภาพพจน์ ลดปัญหา ความขัดแย้ง เกิดแรงจูงใจให้ทุกคนร่วมกันทำงานด้วยความราบรื่นเรียบร้อยด้วยดีในการดำเนินการ



ให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรีดังกล่าว พบว่า ยังมีปัญหาอุปสรรคหลายประการ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรีมีขอบข่ายความรับผิดชอบจำนวนมาก โดยมีหน่วยงาน สถานศึกษาและบุคลากรและประชาชนผู้เกี่ยวข้องกระจายกันอยู่ในท้องที่หลายจังหวัด รวมถึงการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ

ด้วยที่มำดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การให้ข้อมูล และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี เพื่อนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผน การปรับปรุงงานในหน้าที่ ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์งานวิจัย

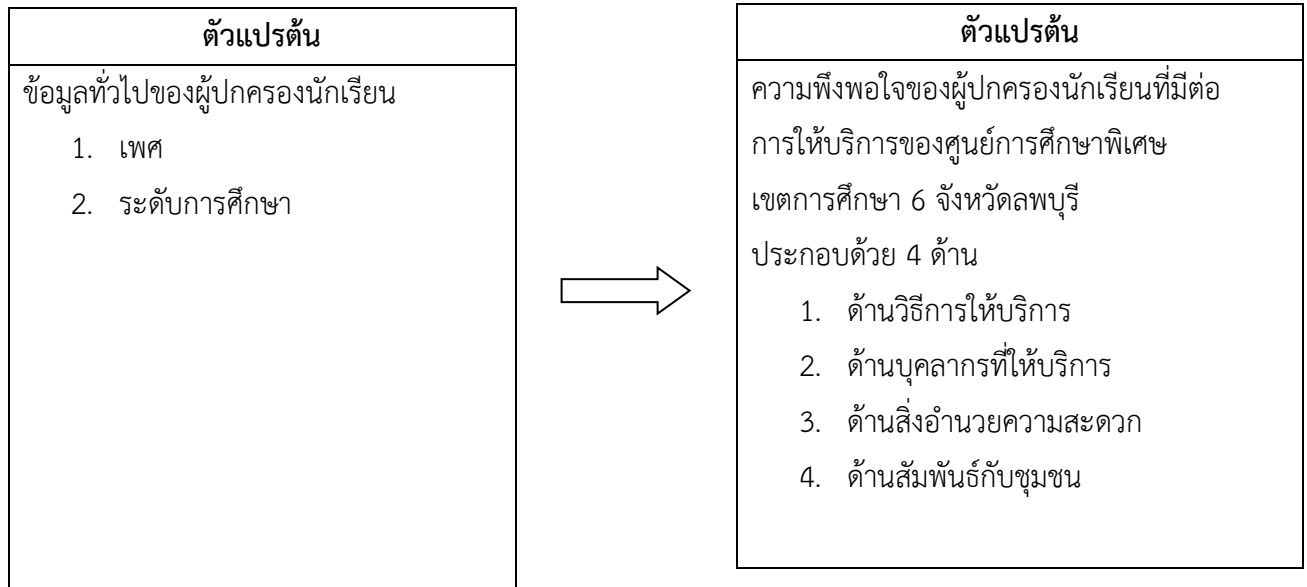
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา

สมมติฐานงานวิจัย

1. ผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน



กรอบแนวคิดงานวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองนักเรียนที่รับบริการในศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 100 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 80 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan และทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) สามารถออกเสียงพยานะได้ มีความรู้พื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)



ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิธีการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสัมพันธกับชุมชน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน โดยการสร้างเครื่องมือการวัดในแบบของลิคเคอร์ต (Likert) ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนระดับ 5
มีความพึงพอใจมาก	ให้คะแนนระดับ 4
มีความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนระดับ 3
มีความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนนระดับ 2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนนระดับ 1

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบเขตของข้อความคำถามประเด็นสำคัญในการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ตลอดทั้งสำนวนภาษา โดยใช้แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Congruence) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC อยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) โดยทดลองใช้กับผู้ปกครอง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด 2535, 96) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.97

4. วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติค่า t –test แบบ Independent และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและวุฒิการศึกษา

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	31	38.8
หญิง	49	61.2



รวม	80	100
วุฒิการศึกษา		
ประถมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า	23	28.8
มัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6	26	32.5
อนุปริญญาหรือสูงกว่า	31	38.8
รวม	80	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 1 แสดงว่า ผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.2 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.8 วุฒิกศัการศึกษาระดับอนุปริญญาและสูงกว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6 คิดเป็นร้อยละ 32.5 และระดับประถมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 28.8

ตอนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 2 - 6

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ปกครอง	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	อันดับที่
1	ด้านวิธีการให้บริการ	4.26	.54	มาก	4
2	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.48	.43	มาก	1
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	.51	มาก	2
4	ด้านสัมพันธกับชุมชน	4.31	.58	มาก	3
	เฉลี่ยรวม	4.36	.46	มาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 2 แสดงว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = .46) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = .43) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = .51) ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = .58) ด้านวิธีการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .54) และเพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้นจึงวิเคราะห์เป็นรายข้อดังต่อไปนี้



ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ด้านวิธีการให้บริการ เป็นรายชื่อ

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ปกครอง	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	อันดับที่
1	ศูนย์ฯมีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบชัดเจน	4.21	.72	มาก	3
2	ศูนย์ฯมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.15	.73	มาก	5
3	ศูนย์ฯมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.11	.76	มาก	6
4	ศูนย์ฯมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.16	.74	มาก	4
5	ศูนย์ฯมีเอกสาร แผ่นพับ คู่มือแนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	4.55	.53	มากที่สุด	1
6	ศูนย์ฯมีกระบวนการในการจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลอย่างถูกต้อง ศูนย์ฯมีการจัดบริการสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	.74	มาก	4
7	สะดวกและการช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาตรงกับความต้องการ	4.45	.61	มาก	2
เฉลี่ยรวม		4.26	.54	มาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 3 แสดงว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจด้านวิธีการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .54) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดอยู่ 1 ข้อ คือ ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี มีเอกสาร แผ่นพับ คู่มือแนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = .55$, S.D = .53) สำหรับประเด็นศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .76)



ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เป็นรายชื่อ

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ปกครอง	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	อันดับที่
1	บุคลากรของศูนย์ฯมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.50	.50	มาก	3
2	การแต่งกายของบุคลากรของศูนย์ฯมีความเหมาะสม	4.41	.50	มาก	4
3	บุคลากรของศูนย์ฯให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน	4.50	.62	มาก	3
4	ได้รับการเอาใจใส่จากบุคลากรของศูนย์ฯที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.54	.55	มากที่สุด	2
5	บุคลากรของศูนย์ฯมีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	4.38	.64	มาก	5
6	ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	.49	มากที่สุด	1
7	บุคลากรของศูนย์ฯมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.38	.68	มาก	5
เฉลี่ยรวม		4.48	.54	มาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4 แสดงว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = .43) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดอยู่ 2 ข้อ คือ ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = .49) และได้รับการเอาใจใส่จากบุคลากรศูนย์ฯที่ให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = .55) คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด มี 2 ข้อ คือ บุคลากรศูนย์ฯมีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = .64) บุคลากรของศูนย์ฯมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = .68)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายชื่อ

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ปกครอง	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	อันดับที่
1	มีการจัดให้ยืม สื่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในการพัฒนาศักยภาพคนพิการอย่างเพียงพอ	4.36	.73	มาก	4
2	มีอาคารสถานที่พร้อม สะอาด สะดวก ปลอดภัย	4.54	.53	มากที่สุด	3
3	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.30	.79	มาก	6
4	มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ	4.10	.81	มาก	7
5	มีที่จอดรถเพียงพอ	4.69	.47	มากที่สุด	1
6	มีเอกสารเกี่ยวกับการจัดการศึกษาพิเศษ ให้ค้นคว้าเพิ่มเติมอย่างเพียงพอ	4.33	.67	มาก	5
7	มีเรือนนอนประจำสำหรับเด็กนักเรียนและผู้ปกครองเพียงพอ	4.56	.63	มากที่สุด	2
เฉลี่ยรวม		4.41	.51	มาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 5 แสดงว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = .51) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองในระดับมากที่สุดอยู่ 3 ข้อ คือ มีที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = .47) มีเรือนนอนประจำสำหรับเด็กนักเรียนและผู้ปกครองเพียงพอ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = .63) และมีอาคารสถานที่พร้อม สะอาด สะดวก ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = .53) สำหรับประเด็น มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .81)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน เป็นรายชื่อ

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ปกครอง	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	อันดับที่
1	มีการออกเยี่ยมบ้านนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ	4.36	.73	มาก	3
2		4.25	.77	มาก	5



มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์					
3	ชุมชน	4.40	.61	มาก	2
มีการรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของ					
4	ผู้ประกอบการ	4.36	.70	มาก	3
มีการให้ความร่วมมือกับชุมชนและ					
5	หน่วยงานราชการเป็นอย่างดี	4.45	.61	มาก	1
มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศูนย์					
6	การศึกษาพิเศษ อย่างสม่ำเสมอ	4.01	.86	มาก	6
ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตร					
7	สถานศึกษา	4.30	.77	มาก	4
ชุมชนมีส่วนร่วมในการระดมทุนเพื่อ					
การศึกษา					
เฉลี่ยรวม		4.41	.51	มาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 6 แสดงว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = .51) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ สำหรับประเด็น ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = .86)

ตอนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ

ข้อความ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านวิธีการให้บริการ	4.23	.51	4.28	.56	-.411	.68
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.23	.45	4.50	.42	-.762	.45
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	.51	4.45	.51	-.778	.44
ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน	4.29	.50	4.32	.63	-.238	.81
เฉลี่ยรวม	4.32	.45	4.39	.46	-.595	.55



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 7 แสดงว่าผู้ปกครองที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันในทางสถิติ ($p>.05$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1.ด้านวิธีการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.234	2	.117	.397	.674
	ภายในกลุ่ม	22.721	77	.295		
	รวม	22.955	79			
2.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.068	2	.034	.177	.838
	ภายในกลุ่ม	14.699	77	.191		
	รวม	14.766	79			
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.116	2	.058	.218	.804
	ภายในกลุ่ม	20.430	77	.265		
	รวม	20.546	79			
4.ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	.025	2	.012	.036	.965
	ภายในกลุ่ม	26.903	77	.349		
	รวม	26.928	79			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.081	2	.041	.191	.826
	ภายในกลุ่ม	16.344	77	.212		
	รวม	16.425	79			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 8 แสดงว่า ผู้ปกครองที่มีระดับวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันในทางสถิติ ($p>.05$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี สามารถอภิปรายผลการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทภาระหน้าที่ของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา ที่สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ กำหนดขึ้น สอดคล้องกับ ปวีณา เล็กพันธ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของครูและผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษพิษณุโลก พบว่า ความพึงพอใจของครูและผู้ปกครองในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาด้านการให้บริการ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมและ ด้านความสัมพันธ์กับชุมชนตามลำดับ สอดคล้องกับ ดวงจิต สังข์คำ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ สมศักดิ์ สุขนิยม (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดชัยนาท พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดชัยนาทโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหาร ครู บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงาน การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาศักยภาพเด็กพิการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน และมีการปรับปรุงพัฒนางาน การจัดการเรียนการสอน และการให้บริการสำหรับคนพิการอยู่ตลอดเวลา การประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน และการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน ชุมชน ที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนการดำเนินงานในทุกด้าน (รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี 2563) จึงทำให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี

2. ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ด้านวิธีการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในด้านวิธีการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ สอดคล้องกับ ยิ่งพร เจริญตระกูล (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะ

แรกเริ่ม เด็กพิการ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดกระบี่ พบว่าผู้ปกครองเด็กพิการที่นำบุตรหลานมารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ช่วยเหลือระยะแรกเริ่มเด็กพิการ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกระบี่ ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการ การรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิการ รองลงมา คือ การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา การประเมินความสามารถพื้นฐาน การจัดทำแผน การจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล สอดคล้องกับ ระวีวรรณ ศรีศต (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อกระบวนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (EI) ของ ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 1 จังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อกระบวนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (EI) ของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 1 จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมากทุกด้าน และยังสอดคล้องกับ กิ่งนภา ไชยพรม (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ปกครองนักเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านครูผู้สอน และด้านกิจกรรมการเรียนการสอนและอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสื่อการเรียนการสอนด้านสภาพแวดล้อมและด้านพัฒนาการของผู้เรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ปกครองเห็นว่า อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีความจำเป็นและสำคัญในการเตรียมความพร้อม บำบัด พื้นฟูสมรรถภาพของเด็กพิการ ตลอดจนการค้นคว้าหาความรู้ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้นเพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยเห็นว่าผู้บริหาร ครู บุคลากร ที่เกี่ยวข้อง จึงควรจัดให้มีการระดมทุนและทรัพยากรในการสรรหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 ข้อ คือ บุคลากรศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี และบุคลากรศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี มีความกระตือรือร้นให้การให้บริการ สอดคล้องกับ อนุชา ภูมิสิทธิพร (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ที่มีการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษต่อการรับบริการของ ศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรและ การบริหารจัดการ ด้านวิชาการและ กิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน ความพึงพอใจ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร และการบริหารจัดการ รองลงมา คือ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน จากชุมชน สอดคล้องกับสมศักดิ์ สุขนิยม (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการ ให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดชัยนาท ใน 3 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการและด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการให้บริการ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาราย ข้อ พบว่าอยู่ในระดับ มากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และยัง สอดคล้องกับ น้ำฝน โงษาฤทธิ์ (2563) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องทัศนคติของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการ จัด การศึกษา ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดมุกดาหาร การศึกษาพิเศษ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ทัศนคติของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษา ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด มุกดาหาร การศึกษาพิเศษ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมเห็นว่ามี การดำเนินการอยู่ในระดับ มาก โดยมีการดำเนินการด้านครูผู้สอนเป็นอันดับสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ปกครองเห็นว่า บุคลากร ที่ให้บริการยังมีความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจ ในการพัฒนาสมรรถภาพเด็กพิการ การเตรียม ความพร้อมยังไม่เพียงพอ ตลอดจนการปฏิบัติงานตามระบบงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ชัดเจน ดังนั้นผู้วิจัย จึงเห็นว่าเพื่อให้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหาร ครู และบุคลากร จะต้องมีการพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ เช่นการเข้ารับการอบรมหลักสูตรระยะสั้น ประชุม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และ ประสบการณ์ในการพัฒนาศักยภาพเด็กพิการ และทำให้ระบบการทำงานเป็นไปอย่างมีขั้นตอนซึ่ง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติดังนี้ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือ ส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และปิดประกาศให้ประชาชนทราบ

4. ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีห้องน้ำที่ สะอาดและเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ อนุชา ภูมิสิทธิพร (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ที่มารับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะ ครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า ผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษมีความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับ สมศักดิ์ สุข นิยม (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดชัยนาท พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดชัยนาท ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก เช่น การไฟฟ้า การประปา โทรศัพท์

ไปรษณีย์ การจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ ห้องน้ำเพียงพอและสะอาด และยังสอดคล้องกับ อารีย์ สุวรรณพรหม (2563) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดอุดรธานี พบว่าด้านสื่อสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและแหล่งเรียนรู้ในการให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ปกครองเห็นว่า การให้บริการสำหรับเด็กพิการจะต้องมีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด เพราะเด็กแต่ละคนมีความพิการที่แตกต่างกัน และเพื่อความสะดวกของผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการด้วย ดังนั้นผู้บริหาร จะต้องมีการจัดหาห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ

5.ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา สอดคล้องกับ ปวีณา เล็กพันธ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของครูและผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษพิษณุโลก พบว่า ครูและผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาพิเศษด้านความสัมพันธ์กับชุมชนอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ สุรัญจิต วรรณนวล (2559) ได้ศึกษาการดำเนินการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแก่เด็กพิการ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด พบว่า สภาพการดำเนินงานการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแก่เด็กพิการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด มีการปฏิบัติด้านการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เด็กพิการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการตามความต้องการจำเป็น อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ อนุชา ภูมิสิทธิพร (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า ผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชนอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ปกครองเห็นว่า ในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา ผู้ปกครองยังมีความรู้ ความเข้าใจยังไม่เพียงพอ ดังนั้น ผู้บริหาร ครู บุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาโดยให้ผู้ปกครองและชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542

6.ผู้ปกครองทั้งเพศชาย เพศหญิง และวุฒิการศึกษามีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ปกครองต่างก็มีความรู้สึกรว่า ได้รับการบริการจากศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรีเหมือน ๆ กัน ซึ่งสอดคล้องกับ ระวีวรรณ ศรีศิต (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อกระบวนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (EI) ของ ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 1 จังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ปกครองที่เพศและ

วุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกระบวนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (EI) โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับ กิ่งนภา ไชยพรม (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดมหาสารคาม พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดมหาสารคามพบว่าผู้ปกครองชายและหญิงมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ผู้ปกครองนักเรียนที่จบการศึกษาในระดับต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และสอดคล้องกับอนุชา ภูมิสิทธิพร (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า ผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ส่งบุตรหลาน เข้าศึกษาในศูนย์การศึกษาพิเศษต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ
2. ผู้บริหาร ครู บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ควรศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์
3. ผู้บริหาร ควรจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการแก่นักเรียน ผู้ปกครอง
4. ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ควรมีการวางแผนร่วมกับสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จัดให้มีการวางแผน ปรับปรุงระบบการให้บริการ ให้ครบวงจรและทันสมัย
5. ผู้บริหาร ครู บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ควรจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาโดยชุมชนมีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เพื่อพัฒนาการให้บริการในระดับเขตการศึกษา เพื่อที่จะได้ใช้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุง พัฒนาการให้บริการและการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการต่อไป
2. ควรมีการวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการให้บริการ และประสิทธิภาพในการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการและการจัดการศึกษา



บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ (2562). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562.โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
- กิ่นภา ไชยพรม. (2561). ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ดวงจิต สังข์คำ. (2559). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมหาจักรีสิรินธร ประจำจังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- น้ำฝน โงชาฤทธิ์. (2563).ทัศนคติของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษา ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดมุกดาหาร การศึกษาพิเศษ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญล้อม ด้วงวิเศษ. (2550). การศึกษาความสามารถในการรับรู้ อารมณ์ของเด็กออทิสติกที่ได้รับการสอนโดยหนังสือการ์ตูน. คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปวีณา เล็กพันธ์. (2556). ความพึงพอใจของครูและผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาพิเศษ ของศูนย์การศึกษาพิเศษพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เพ็ญแข ช่อมณี . (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์มณี โพธิ์เสน.
- ยิ่งพร เจียรตระกูล. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มเด็กพิการ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ระวีวรรณ ศรีคต. (2557). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อกระบวนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (EI) ของ ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ (2559). แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์การศึกษาพิเศษ. โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร.
- สมศักดิ์ สุขนิยม. (2562). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาประจำจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.



- สุรัญจิต วรรณวล. (2559). การดำเนินการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแก่เด็กพิการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี. (2563). ข้อมูลสารสนเทศ ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี. สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ.
- อารีย์ สุวรรณพรหม. (2563). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม สำหรับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัด อุตรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อนุชา ภูมิสิทธิพร. (2561). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ที่มีต่อการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: McGraw-Wiler.
- Maslow, A. (1970). *Human needs theory: Maslow's hierarchy of human needs*. In R.F. Craven & C. J. Hirnle (Eds.), *Fundamental of Nursing: Human Health and Function*. (3rd ed.) Philadelphia: Lippincott.