

การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี
Services of Regional Special Education Center in
Phetchaburi Province

ภัทรานิษฐ์ คัมภักย์¹ วิโรจน์ สุรสาคร²

Received : July 19, 2024

Revised : August 2, 2024

Accepted : September 19, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี และ 2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปกครอง ของนักเรียนที่ศึกษาอยู่ที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 125 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความไว้วางใจ รองลงมาคือ ด้านการ เอาใจใส่ และต่ำสุดคือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และ 2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษา พิเศษ มีพหุแนวทางดังต่อไปนี้ (1) จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีจำนวนเพียงพอ และสอดคล้องกับความจำเป็น ของนักเรียน (2) จัดทำป้ายติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (3) เจ้าหน้าที่มีการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (4) ผู้บริหารและครูปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี และ (5) มี เจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแลและให้ความช่วยเหลือนักเรียนตลอดระยะเวลาที่อยู่ในโรงเรียน

คำสำคัญ : การให้บริการศูนย์การศึกษาพิเศษ

¹ นักศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

² อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Abstract

This article with the objectives to study 1) the services of regional special education center in Phetchaburi Province, and 2) guidelines for the developing services of regional special education center in Phetchaburi Province. The 125 research samples were the parents of students studying at regional special education center, Phetchaburi province. The tool for research were the opinion questionnaire and structured interview. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

The research results were as follows: 1) The services of regional special education center in Phetchaburi Province were overall at a high level. When each aspect was considered, it was found that the aspect with the highest average was reliability, followed by empathy and lowest average was responsiveness, and 2) Guidelines for the developing services of regional special education center. There are several approaches as follows: (1) Prepare facilities in sufficient numbers, and consistent with the needs of students, (2) Prepare signs to post information about the process and duration of services, (3) The staff are smiling, willing, and eager to provide service, (4) Administrators and teachers act as good examples, and (5) There are staff to monitor and assist students throughout their time at school.

Keywords : Services of Regional Special Education Center

บทนำ

สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ เป็นหน่วยงานทางการศึกษาของรัฐที่มีหน้าที่ในการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาส จัดระบบสื่อสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับกองทุนการศึกษาสำหรับคนพิการและผู้ด้อยโอกาส ซึ่งมีสถานศึกษาที่จัดการศึกษาพิเศษเพื่อเด็กพิการและผู้ด้อยโอกาสที่อยู่ในความดูแลของสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ มี 178 แห่ง จำแนกได้ 3 กลุ่ม ดังนี้ โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ 53 โรงเรียน โรงเรียนเฉพาะความพิการ 53 โรงเรียน และศูนย์การศึกษาพิเศษ เพื่อพัฒนาสมรรถภาพเด็กพิการ มี 77 ศูนย์ สำหรับศูนย์การศึกษาพิเศษ มีการจัดตั้งขึ้นประจำจังหวัดแต่ละจังหวัด เป็นสถานศึกษาที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ มีบทบาทหน้าที่จัดการศึกษาในลักษณะศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มและเตรียมความพร้อมของคนพิการตั้งแต่แรกเกิดหรือแรกพบความพิการ ตลอดจนวางแผน กำหนดนโยบาย และแผนงานการศึกษาเพื่อคนพิการให้สอดคล้องกับนโยบายการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการและนำนโยบายระดับชาติไปสู่การปฏิบัติ ส่งเสริม และประสานงานการจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลให้แก่คนพิการและแผนบริการเฉพาะครอบครัว และดำเนินการประสานการส่งต่อให้ความช่วยเหลือทั้งทางการแพทย์ และทางการศึกษา โดยให้การประสานขอรับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใด ในรูปแบบของคู่มือการศึกษา (สำนักงานบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2566, น. 1-5) ซึ่งจากการดำเนินงานของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพบว่า มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายรูปแบบสำหรับให้บริการแก่เด็กพิการและเด็กที่มีความต้องการพิเศษ โดยเฉพาะเด็กพิการที่มีความยากจน ได้มีโอกาสรับการศึกษาและการพัฒนาตามสภาพความพร้อมได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตจนได้รับความนิยมในพื้นที่ ถึงแม้ว่าศูนย์การศึกษาพิเศษจะสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์และประสบผลสำเร็จในการบริหารจัดการจนเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือได้แก่หน่วยงานอื่นและผู้เกี่ยวข้อง แต่เมื่อพิจารณาด้านคุณภาพการให้บริการแล้วส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง และยังคงประสบปัญหาในภาพรวมของด้านต่าง ๆ อาทิ 1) สังคมส่วนใหญ่มองการศึกษาพิเศษเป็นทางเลือกสุดท้าย ไม่นิยมเรียน เพราะไม่มีความไว้วางใจในการฝากเด็กมาเรียน 2) สังคมมองผลผลิตของการศึกษาพิเศษยังไม่มีคุณภาพ 3) กลุ่มเป้าหมายของศูนย์การศึกษาพิเศษเป็นผู้ด้อยฐานะทางเศรษฐกิจและย้ายถิ่นสูง ไม่สามารถเข้ารับบริการร่วมกิจกรรมได้ต่อเนื่อง 4) ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน/ผู้จัดบริการส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ไม่เท่ากัน 5) บุคลากรของศูนย์การศึกษาพิเศษยังขาดทักษะและประสบการณ์ในการจัดการศึกษาให้สอดคล้องการพัฒนากำลังคนโดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรม วิสัยทัศน์ใหม่ของการศึกษายุคเทคโนโลยีใหม่ 6) ยังขาด การขับเคลื่อนอย่างใช้ยุทธศาสตร์และมีพลังให้การศึกษาพิเศษเป็นวาระแห่งชาติ 7) ผู้บริหารและทีมงานต้องการการพัฒนาทักษะการบริหารและบริการยุคใหม่อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง และเป็นมืออาชีพ (สำนักงานบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2565 น. 8) เป็นต้น จากปัญหาการดำเนินงานของศูนย์การศึกษาพิเศษด้านคุณภาพการให้บริการสอดคล้องกับตัวแปรในการวิจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่

ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้บริการระดับเตรียมความพร้อมและฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กพิการตั้งแต่แรกเกิดหรือแรกพบความพิการจนถึงอายุ 18 ปี ได้ดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ยังมีจุดที่ควรพัฒนาในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของผู้เรียนคือ ควรส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละบุคคลและประเภทความพิการด้วยรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งถึงทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ ปรับแนวทาง รูปแบบในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการคือ ควรสนับสนุนครูและบุคลากรได้ศึกษาค้นคว้า หาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาผู้เรียน

ให้สอดคล้องกับศักยภาพของผู้เรียนและพฤติกรรมของผู้เรียนแต่ละคนให้ได้มากที่สุด และด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญคือ ควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้สร้างประสบการณ์ใหม่ด้วยแหล่งเรียนรู้จากภายนอกสถานศึกษา จัดทำสื่อ นวัตกรรม และพัฒนาชิ้นงานให้มีคุณภาพที่เหมาะสมกับการพัฒนาผู้เรียนแต่ละประเภท และส่งเสริมให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียนให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ได้นำมาใช้ในกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียน (ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี, 2565, น. 3-5)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวจะเห็นได้ว่าศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีควรมีการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรในศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนที่ส่งบุตรหลานเข้ามาศึกษาในศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก
2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี เป็นพหุวิธี

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ปกครองของนักเรียนที่ศึกษาอยู่ที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ปีการศึกษา 2566 โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้นจำนวน 185 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดประชากรโดยเปิดตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607-610) ได้จำนวน 125 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิคการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดการให้บริการของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman and Others, 1994, pp. 111-124) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ความน่าเชื่อถือของการบริการ 3) การตอบสนองความต้องการ 4) ความไว้วางใจ และ 5) การเอาใจใส่

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจำนวน 2 ฉบับ ประกอบด้วย

เครื่องมือฉบับที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ 2) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ 3) ด้านการ

ตอบสนองความต้องการ 4) ด้านความไว้วางใจ และ 5) ด้านการเอาใจใส่

เครื่องมือฉบับที่ 2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยดำเนินการหลังจากที่แปลผลและสรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี เพื่อสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ตามขอบข่ายเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ 2) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการ 4) ด้านความไว้วางใจ และ 5) ด้านการเอาใจใส่

4. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

4.1 แบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ และข้อมูลพื้นฐานศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีแล้วนำผลการศึกษามาคำหนดกระทงคำถามเครื่องมือตามกรอบแนวคิดของการวิจัย การสร้างข้อคำถามในแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ต(Likert) แบบ 5 ระดับ

5 หมายความว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 5

4 หมายความว่า การให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 4

3 หมายความว่า การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 3

2 หมายความว่า การให้บริการอยู่ในระดับน้อย มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 2

1 หมายความว่า การให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 1

การสร้างแบบสอบถามตามขอบเขตของเนื้อหาแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) สำนวนภาษา และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจพิจารณาแล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ปกครองของนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 และจัดทำชุดแบบสอบถามฉบับจริงใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

4.2 แบบสัมภาษณ์

สร้างแบบสัมภาษณ์โดยการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในแต่ละด้านมาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างไปสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ นำผลการสัมภาษณ์แต่ละประเด็นมาสรุปผลการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

5.1 ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงผู้บริหารศูนย์ การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2 ติดต่อประสานงานกับผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อนำหนังสือขอความอนุเคราะห์และแบบสอบถามไปให้กับผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามและหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปให้ด้วยตนเอง

5.3 แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมามาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ พบว่า แบบสอบถามตอบกลับถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 125 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ทางสถิติต่อไป

5.4 เก็บข้อมูลสัมภาษณ์ โดยการนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์ผู้บริหารศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 3 ท่าน

5.5 นำผลการสัมภาษณ์มาสรุปผลเพื่อเสนอการพัฒนารูปแบบการให้บริการต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ดังตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1977, p. 190) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

และการเสนอแนะแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แสดงค่าดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี โดยรวม

n = 125

การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.41	0.46	มาก	4
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	4.46	0.47	มาก	3
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.40	0.46	มาก	5
4. ด้านความไว้วางใจ	4.58	0.54	มากที่สุด	1
5. ด้านการเอาใจใส่	4.50	0.55	มาก	2
รวม	4.47	0.42	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านที่ 4 ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ด้านที่ 5 ด้านการเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.55) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านที่ 3 ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.46)

ตารางที่ 2 ตารางสรุปประเด็นสัมภาษณ์จากผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

ข้อ	ประเด็นสัมภาษณ์จากผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี	ค่าคะแนน
1.	จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของความพิการประเภทต่าง ๆ ของนักเรียนและผู้มารับบริการ	3
2.	จัดทำป้ายติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3
3.	เจ้าหน้าที่มีการยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3
4.	ผู้บริหารและครูปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน	3
5.	มีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแลและให้ความช่วยเหลือนักเรียนตลอดระยะเวลาที่อยู่ในโรงเรียนอย่างเต็มความสามารถ	3

จากตารางที่ 2 พบว่า ประเด็นสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ที่คิดเห็นตรงกันทั้ง 3 ท่าน มีดังนี้ (1) จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของความพิการประเภทต่าง ๆ ของนักเรียนและผู้มารับบริการ (2) จัดทำป้ายติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (3) เจ้าหน้าที่มีการยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (4) ผู้บริหารและครูปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน และ (5) มีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแลและให้ความช่วยเหลือนักเรียนตลอดระยะเวลาที่อยู่ในโรงเรียนอย่างเต็มความสามารถ

สรุปผล

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความไว้วางใจ รองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการตอบสนองความต้องการ

2. การพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี จากประเด็นการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒินำประเด็นที่ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นตรงกันทั้ง 3 ท่าน มาสรุปได้ดังนี้ (1) จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม และสอดคล้องกับ ความจำเป็นของความพิการประเภทต่าง ๆ ของนักเรียนและผู้มารับบริการ (2) จัดทำป้ายติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (3) เจ้าหน้าที่มีการยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (4) ผู้บริหารและครูปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน และ (5) มีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแลและให้ความช่วยเหลือนักเรียนตลอดระยะเวลาที่อยู่ในโรงเรียนอย่างเต็มความสามารถ

อภิปรายผล

1. การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี จัดตั้งขึ้นเป็นสถานศึกษาที่จัดการศึกษานอกระบบหรือตามอัธยาศัยแก่เด็กพิการทุกประเภทตั้งแต่แรกเกิดจนตลอดชีวิต และทำหน้าที่พัฒนาบุคลากร ครู อาจารย์ พ่อแม่เด็กพิการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับเด็กพิการในการจัดการศึกษา สนับสนุนการเรียนการสอน จัดสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา โดยมีจุดประสงค์สำคัญเพื่อช่วยเหลือเด็กพิการให้ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพเร็วที่สุด ได้พัฒนาเต็มศักยภาพ สามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็น

อิสระ มีความสุข และมีประสิทธิภาพ โดยในการให้บริการเจ้าหน้าที่มีความสุภาพและเป็นมิตร เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ เมื่อนักเรียนมีความกังวลใจเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการจนเสร็จสิ้นแม้จะหมดเวลางานแล้วก็ตาม ทำให้ผู้ปกครองเกิดความเชื่อถือในการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เพราะบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง ตลอดจนใส่ใจในเรื่องลักษณะทางกายภาพของสถานศึกษา ดูแลความปลอดภัย ความสะอาดเรียบร้อยภายในและภายนอกอาคาร มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และคอยติดตามแก้ไขปัญหาได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสยาม ชูกร (2559, น. 53-54) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ บาริณา มะแซ (2559, น. 128-130) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชัย แจ่มตรง (2560, น. 50-51) ศึกษาเรื่องคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนขนาดเล็กในเขตอำเภอชุมพวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 7 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนขนาดเล็กในเขตอำเภอชุมพวงโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี มีพหุแนวทางเนื่องจาก (1) จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนและผู้มารับบริการ (2) จัดทำป้ายติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (3) เจ้าหน้าที่มีการยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (4) ผู้บริหารและครูปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน และ (5) มีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแลและให้ความช่วยเหลือนักเรียนตลอดระยะเวลาที่อยู่ในโรงเรียนอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี เป็นพหุวิธี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สยาม ชูกร (2559, น. 53-54) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ผลการวิจัยพบว่า แนวทาง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว 1) ด้านกายภาพ ควรจัดหาเก้าอี้ที่นั่งรอ ให้มีจำนวนมากพอ มีหนังสือวารสารไว้ให้อ่าน ปรับภูมิทัศน์ให้มีบรรยากาศร่มรื่น 2) ด้านความน่าเชื่อถือ พัฒนา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งลำดับขั้นตอนการทำงานให้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือติดประกาศสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ 3) ด้านการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถในการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะหรือทางเลือกที่ดีให้กับผู้รับบริการ ลดขั้นตอนในการทำงาน 4) ด้านความไว้วางใจ พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และประสบการณ์ มีความสุภาพ อ่อนโยน และความซื่อสัตย์สุจริต 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจ อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการ มีความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถและติดตามสอบถามผู้รับบริการหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงกลด จารุนนทรากุล (2565, น. 218-226) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการในเขตภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการในเขตภาคเหนือตอนบนตามยุทธศาสตร์ 1-4 พบว่า แต่ละมหาวิทยาลัยควรรับนักศึกษาพิการจำนวนและประเภทความพิการที่หลากหลายมากขึ้น ศูนย์ฯ ต้องมีสื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้งานได้จริงและตรงกับความต้องการของนักศึกษาพิการเป็นรายบุคคล เพิ่มช่องทางที่หลากหลายในการมีงานทำให้แก่บัณฑิตพิการ และควรนำหลักการอารยสถาปัตย์ และการออกแบบที่เป็นสากลใน

ระดับอุดมศึกษามาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการอย่างยั่งยืนมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของกตัญญู จันทรอินทร์ (2556, น. 102-105) ศึกษาเรื่องแนวทาง การพัฒนา การให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ จัดให้มีป้ายประกาศ สื่อแผ่นพับในการอำนวยความสะดวก การบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความไม่เข้าใจในขั้นตอนการรับบริการต่าง ๆ จากสำนักงาน จึงมีแผ่นป้ายหรือแผ่นพับในการสร้างความเข้าใจในการขอรับบริการ เพื่อให้ข้าราชการครูได้ศึกษาระหว่างการรอรับบริการ จัดระบบการบริการมีป้ายบอกชัดเจน จัดให้มีระบบบริการให้ความช่วยเหลือทั้งการรอรับบริการ และให้คำปรึกษาการขอรับบริการ พัฒนาการบริการ จัดองค์กรให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลและโปร่งใส ปลุกฝังให้ข้าราชการมีส่วนร่วมในการพัฒนาให้ข้าราชการครูมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กร ร่วมจัดทำแผนสนับสนุนกิจกรรมที่สนองความต้องการของข้าราชการครู และมีการฝึกอบรมบุคลากรด้านการบริการ และมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ครู มีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับวราภรณ์ จันทะสร (2560, น. 20-21) ศึกษาเรื่องแนวทาง การพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนา การให้บริการคือ สาขาวิชาควรจัดทำคู่มือปฏิบัติการ และคู่มือแนะนำการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ จัดตารางการใช้งานของห้องปฏิบัติการ และจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องการใช้เสียงในห้องปฏิบัติการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวทางการพัฒนาจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ มีพหุแนวทางมาสังเคราะห์และเขียนเป็นโครงการเพื่อนำเสนอผู้บริหารสถานศึกษา พิจารณานำไปใช้ใน แผนพัฒนาองค์กรประจำปีต่อไป

- 1) โครงการบริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว
- 2) โครงการส่งเสริมสนับสนุนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยครอบครัวและชุมชน
- 3) โครงการบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (EI) และเตรียมความพร้อม
- 4) โครงการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา (ระบบคู่มือการศึกษา)
- 5) โครงการพัฒนาและฝึกอบรมผู้ดูแลคนพิการ บุคลากร และผู้เกี่ยวข้อง
- 6) โครงการจัดการศึกษาสำหรับเด็กในโรงพยาบาล

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยดังนี้

- 1) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรและการดำเนินงานต่อไป
- 2) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- กตัญญู จันทรอินทร์. (2556). **แนวทางการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- ทรงกลด จารุนนทรากุล. (2565). **แนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการในเขตภาคเหนือตอนบน**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาพิเศษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- บาร์นา มะแซ. (2559). **ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- วรภรณ์ จันทะสร. (2560). **แนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**. พิษณุโลก : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- วิชัย แจ่มตรง. (2560). **คุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนขนาดเล็กในเขตอำเภอชุมพวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 7**. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- สยาม ชูกร. (2559). **คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว**. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- สำนักงานบริหารงานการศึกษาพิเศษ. (2565). **รายงานผลการติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ และผู้ด้อยโอกาสของสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.
- _____. (2566). **แนวทางการปฏิบัติงาน การควบคุมภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ**. กรุงเทพฯ: กลุ่มบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.
- Best, John W. (1977). **Research in Education** (3rd ed.) Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Testing**. New York: Harper and Brother.
- Hebert, Yiannakis. (1994). **Service Quality : An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan In Large Public Libraries in Canada**. London: Percy Lund Humphries.
- Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities". **Educational and Psychological Measurement**, 30(3): 607-610.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press.
- Snoj, Yan and Zdenka Petermanec. (2001). **Let Users Judge the Quality of Faculty Library Service**. Slovenia: Maribor University.