

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม
สำหรับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยา
Parental Satisfaction with Early-Stage Support Services for Children with Special Needs at
Phayao Special Education Center.

สลักจิต ชำนาญ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยา และ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปกครองของเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษซึ่งได้รับบริการจากศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยา จำนวน 213 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) ผู้ปกครองที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในบางตัวแปร ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มที่เน้นการให้บริการอย่างเป็นระบบและการมีส่วนร่วมของครอบครัว

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ปกครอง, การช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม, เด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ, ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยา

¹ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

ABSTRACT

This research aimed to (1) examine the level of parental satisfaction with early-stage support services for children with special needs at the Phayao Special Education Center, and (2) compare parental satisfaction with these services according to gender, age, educational level, and occupation. The sample consisted of 213 parents of children with special needs receiving services at the Phayao Special Education Center. The research instrument was a five-point Likert scale questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics, including mean and standard deviation, and inferential statistics, including t-test and one-way analysis of variance (ANOVA).

The results revealed that (1) the overall level of parental satisfaction with early-stage support services was at a high level, and (2) parents with different gender, age, educational level, and occupation demonstrated statistically significant differences in satisfaction at the .05 level for some variables. These findings reflect the effectiveness and quality of early intervention services that emphasize systematic service delivery and family-centered practices.

Keywords : parental satisfaction, early intervention, children with special needs, Phayao Special Education Center

บทนำ

การศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ (Children with Special Needs) เป็นประเด็นที่ได้รับความสำคัญในด้านการศึกษาและการพัฒนาทักษะการใช้ชีวิตในสังคม ซึ่งการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention: EI) ถือเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาเด็กกลุ่มนี้ให้มีศักยภาพในการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างเหมาะสม การให้การสนับสนุนตั้งแต่ระยะเริ่มต้นจะช่วยให้เด็กเหล่านี้สามารถพัฒนาทักษะทางการเรียนรู้ การสื่อสาร และการเข้าสังคมได้ดีกว่าหากไม่ได้รับการสนับสนุนในช่วงเวลานั้น

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 (ราชกิจจานุเบกษา, 2545) กำหนดไว้ในมาตรา 10 วรรค 2 กำหนดให้การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสารและการเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการหรือทุพพลภาพ หรือบุคคลซึ่งไม่สามารถพึ่งตนเองได้ หรือไม่มีผู้ดูแลหรือด้อยโอกาส ต้องจัดให้บุคคลดังกล่าว มีสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ การศึกษาสำหรับคนพิการในวรรคสอง ให้จัดตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและให้บุคคลดังกล่าว มีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาและพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 (ราชกิจจานุเบกษา, 2551) ยังได้กำหนดไว้ในหมวด 1 เรื่องสิทธิและหน้าที่ทางการศึกษาโดย มาตรา 5 กล่าวว่า คนพิการมีสิทธิได้รับการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการจนตลอดชีวิต พร้อมทั้งได้รับเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาและเลือกบริการทางการศึกษาสถานศึกษา ระบบและรูปแบบการศึกษาโดยคำนึงถึงความสามารถความสนใจ ความถนัดและความจำเป็นพิเศษของบุคคลนั้น รวมทั้งได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐาน และประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการจัดหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ การทดสอบทางการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละประเภทและบุคคล การให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม เป็นอีกหนึ่งรูปแบบของการจัดการศึกษา สำหรับเด็กพิการที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะมีการระบุความต้องการทั้งทางกายภาพ อารมณ์ สังคมและตามความต้องการจำเป็น ตั้งแต่แรกเกิดหรือแรกพบความพิการ เด็กพิการถ้าไม่ได้รับการบำบัดฟื้นฟูตั้งแต่แรกพบความพิการหรือพบความผิดปกติและต่อเนื่องแล้ว อาจยากต่อการรักษาและอาจทำให้มีลักษณะความพิการมากกว่าเดิม เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความพิการเพิ่มมากขึ้น ลดภาวะความเสี่ยงความพิการที่อาจแทรกซ้อนได้ โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อทักษะที่สำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวัน (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2551)

ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยา สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ กระทรวงศึกษาธิการ เป็นสถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษานอกระบบหรือตามอัธยาศัย แก่คนพิการ ตั้งแต่แรกเกิด หรือแรกพบความพิการจนตลอดชีวิต มีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้ 1) จัดและส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาในลักษณะ ศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention: EI) 2) พัฒนาและฝึกอบรม ผู้ดูแลคนพิการ บุคลากรที่จัดการศึกษาสำหรับคนพิการ 3) จัดระบบและส่งเสริม สนับสนุนการจัดทำแผนการจัดการศึกษา เฉพาะบุคคล (Individualized Education Program: IEP) 4) จัดระบบบริการช่วงเชื่อมต่อสำหรับคน พิการ 5) ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ โดยครอบครัวและชุมชนด้วยกระบวนการทางการศึกษา 6) เป็นศูนย์ข้อมูล รวมทั้งจัดระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาสำหรับคนพิการ 7) จัดระบบสนับสนุน การจัดการเรียนรวมและประสานงานการจัดการศึกษา สำหรับคนพิการในจังหวัด 8) ภาระหน้าที่อื่น ตามที่ กฎหมายกำหนดหรือที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม สำหรับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษให้มีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ปกครอง ในการรับบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษซึ่งผู้ปกครอง มีความสำคัญกับการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพด้านต่าง ๆ ของเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษเป็นอย่างมาก

จากข้อมูลรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาปีการศึกษา 2564-2566 พบว่า ควรส่งเสริมให้ครูมีการพัฒนานวัตกรรมด้านการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิทยาการสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับรายงานผลการดำเนินงานบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (EI) และเตรียมความพร้อม ในโครงการพัฒนาระบบบริหารวิชาการที่มุ่งคุณภาพผู้เรียน ที่ขาดความต่อเนื่องของการ ดำเนินการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention: EI) จากการปรับเปลี่ยนบุคลากร ประจำห้องบริการ ส่งผลให้รูปแบบการจัดการพฤติกรรมในกลุ่มห้องบริการสำหรับบุคคลออทิสติก เกิดผลกระทบ รวมทั้งครูผู้สอนและบุคลากรหลายคนไม่มีประสบการณ์ด้านการสอน เด็กพิการและให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention: EI) จึงได้มีการพัฒนาบุคลากร ในการเข้าศึกษาดูงานสถานศึกษาในสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จำนวน ทั้งสิ้น 21 แห่ง และได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention: EI) ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพะเยา ขึ้น (ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพะเยา ,2566)

การให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention: EI) สำหรับเด็กที่มีความต้องการ จำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพะเยา ด้วยกระบวนการ 7 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป 2) การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา 3) การประเมินความสามารถพื้นฐาน 4) การจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individualized Education Program: IEP) หรือการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว (Individualized Family Service Plan: IFSP) 5) การให้บริการด้วยกิจกรรมที่เหมาะสม 6) การประเมินความก้าวหน้า 7) การนิเทศ ติดตาม การประเมินผลและส่งต่อ จัดรูปแบบการให้บริการแบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มในศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยา ประกอบด้วยห้องบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม จำนวน 6 ห้อง ห้องกิจกรรมเสริมหลักสูตรจำนวน 15

ห้อง 2)รูปแบบการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มในหน่วยบริการ 8 หน่วยบริการ โดยจัดตั้งในสถานศึกษาขนาดเล็ก หรือการขอใช้สถานที่ร่วมกับเทศบาล มีข้าราชการครูและบุคลากรอยู่ประจำอำเภอละ 4 คน 3) รูปแบบการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มรับบริการที่บ้าน ประกอบด้วย ให้บริการผู้เรียนครอบคลุมทั้ง 9 อำเภอ โดยหมุนเวียนการออกให้บริการผู้เรียนทุกวัน แม้ศูนย์การศึกษาพิเศษจะมีระบบการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention: EI) ที่ชัดเจน แต่ยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านความพึงพอใจของผู้ปกครอง ซึ่งเป็นตัวสะท้อนประสิทธิภาพการบริหารบริการทางการศึกษา

ในปีการศึกษา 2567 ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพะเยา มีผู้เรียนที่เข้ามารับบริการทั้งสิ้น จำนวน 213 คน แบ่งเป็น 1) รูปแบบการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มในศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพะเยา จำนวน 62 คน 2)รูปแบบการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มในหน่วยบริการ 8 หน่วยบริการ จำนวน 125 คน 3) รูปแบบการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มรับบริการที่บ้าน จำนวน 26 คน ซึ่งการให้บริการผู้เรียนทั้ง 3 รูปแบบยังคงมีความแตกต่างในกระบวนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention: EI) ทั้ง 7 ขั้นตอน ผู้วิจัยจึงสนใจและเห็นความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention: EI) สำหรับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพะเยา ด้วยกระบวนการ 7 ขั้นตอน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุง และพัฒนาการบริหารกระบวนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มอย่างถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการพัฒนาศักยภาพ การเตรียมความพร้อมในระยะแรกเริ่มหรือแรกพบความพิการอย่างเต็มศักยภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ และอาชีพ

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษที่รับบริการศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพะเยา ปีการศึกษา 2568 จำนวน 213 คน เมื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีข้อมูล 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครอง แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดพะเยา 7 ด้าน และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และแต่ละข้อเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2556) และวิเคราะห์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง เป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) โดยการใช้วิธีแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ นำเสนอเป็นความเรียง

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 63.38) มีช่วงอายุระหว่าง 30-40 ปี (ร้อยละ 37.09) ซึ่งเป็นวัยที่กำลังสร้างครอบครัว และให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุตรหลาน ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 28.64) และประกอบ อาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 33.80)

2. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มโดยภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** แสดงให้เห็นว่าศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยามีการจัดบริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษและครอบครัวอย่างเหมาะสม ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด **Early Intervention** ที่เน้นการให้บริการอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมตั้งแต่การคัดกรอง การประเมิน การวางแผน การจัดกิจกรรม การติดตามความก้าวหน้า และการส่งต่ออย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาเด็กในระยะเริ่มต้น (Guralnick, 2011) สามารถสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** สะท้อนให้เห็นว่าศูนย์การศึกษาพิเศษให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวและการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในกระบวนการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของผู้ปกครองต่อความเชี่ยวชาญของบุคลากร และสะท้อนว่ากระบวนการคัดกรองมีความเป็นมาตรฐาน เป็นธรรม และสามารถสื่อสารผลให้ผู้ปกครองเข้าใจได้อย่างเหมาะสม

ด้านการประเมินความสามารถพื้นฐาน พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับ **มาก** สะท้อนให้เห็นว่าการประเมินมีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของเด็ก และเอื้อต่อการวางแผนการจัดการศึกษาที่ตรงตามความต้องการจำเป็นพิเศษ

ด้านการจัดทำแผน IEP/IFSP พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่าศูนย์การศึกษาพิเศษสามารถสื่อสารแผนการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาเด็กอย่างเป็นระบบ

ด้านการให้บริการด้วยกิจกรรมที่เหมาะสม พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าการจัดกิจกรรมของศูนย์การศึกษาพิเศษมีความเหมาะสมกับวัยและความสามารถของเด็ก และส่งเสริมพัฒนาการในทุกด้านอย่างเป็นรูปธรรม

ด้านการประเมินความก้าวหน้า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่ากระบวนการประเมินมีความชัดเจน ต่อเนื่อง และสามารถนำผลไปใช้ในการปรับปรุงแผน IEP ให้สอดคล้องกับพัฒนาการของเด็กได้อย่างเหมาะสม

ด้านการนิเทศ ติดตาม การประเมินผล และการส่งต่อ พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก สะท้อนให้เห็นว่าศูนย์การศึกษาพิเศษมีระบบการติดตามและส่งต่อที่ชัดเจน และให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อมูลกับผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง

3. สรุปผลการวิจัยข้อที่ 2 การอภิปรายผลสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า ผู้ปกครองแต่ละเพศมีบทบาท ความคาดหวัง และรูปแบบการมีส่วนร่วมในการดูแลเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษแตกต่างกัน โดยเฉพาะเพศหญิงซึ่งมักมีบทบาทใกล้ชิดกับการดูแล บำบัด และติดตามพัฒนาการของเด็กมากกว่า จึงอาจรับรู้คุณภาพของการให้บริการในมิติที่ละเอียดอ่อนมากขึ้น

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของครอบครัว (Family-Centered Practice) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าลักษณะของผู้ปกครองมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ปกครองในช่วงอายุที่ต่างกันมีประสบการณ์ชีวิต มุมมอง และความคาดหวังต่อระบบการบริการทางการศึกษาที่ไม่เหมือนกัน ผู้ปกครองที่มีอายุมากอาจให้ความสำคัญกับความมั่นคง ความต่อเนื่อง และความเอาใจใส่ ขณะที่ผู้ปกครองวัยทำงานอาจให้ความสำคัญกับความสะดวก รวดเร็ว และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ผลดังกล่าวสะท้อนถึงความจำเป็นในการบริหารจัดการบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มให้มีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อความหลากหลายของผู้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเนื่องมาจากผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาสูงมีความรู้ ความเข้าใจ และความคาดหวังต่อคุณภาพของกระบวนการให้บริการ การ

จัดทำแผน IEP/IFSP และการประเมินพัฒนาการเด็กที่ชัดเจนมากขึ้น จึงมีการประเมินความพึงพอใจในมิติที่แตกต่างจากผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารคุณภาพบริการทางการศึกษา ซึ่งเน้นการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีพื้นฐานความรู้แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากลักษณะงาน เวลา และภาระหน้าที่ของผู้ปกครองแต่ละอาชีพส่งผลต่อโอกาสในการเข้ารับบริการ การมีส่วนร่วม และการติดตามพัฒนาการของเด็ก ผู้ปกครองที่มีอาชีพอิสระหรืออยู่บ้านอาจสามารถเข้าร่วมกิจกรรมและรับรู้กระบวนการให้บริการได้มากกว่า ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มให้มีความยืดหยุ่นและเอื้อต่อผู้ปกครองที่มีบริบทอาชีพแตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยา พบว่า อยากให้ศูนย์ฯ ช่วยประสานงานกับโรงเรียนเรียนรวมเมื่อเด็กต้องออกจากศูนย์ฯ เพื่อให้ครูที่โรงเรียนใหม่เข้าใจข้อจำกัดของเด็ก ($f = 20$) ควรเพิ่มสื่อการเรียนการสอนที่มีเทคโนโลยีทันสมัย ($f = 20$) อยากให้มีคู่มือการฝึกเด็กที่บ้านที่เข้าใจง่าย ($f = 20$)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อกระบวนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยา

ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครอง

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยาโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป การคัดกรองประเภท

ความพิการทางการศึกษา การประเมินความสามารถพื้นฐาน การจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP/IFSP) การให้บริการด้วยกิจกรรมที่เหมาะสม การประเมินความก้าวหน้า และการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและส่งต่อผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า กระบวนการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษมีความสอดคล้องกับหลักการ Early Intervention ซึ่งเน้นการช่วยเหลือเด็กตั้งแต่วัยแรกเริ่มอย่างเป็นระบบครอบคลุม และต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการประเมินพัฒนาการรายบุคคล

การจัดทำแผนเฉพาะบุคคล และการมีส่วนร่วมของครอบครัว (Guralnick, 2011) การที่ผู้ปกครองรับรู้ว่าการบริการดังกล่าวมีความชัดเจน โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของเด็กและครอบครัว ย่อมส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dunst, Trivette, and Hamby (2007) ที่ระบุว่า การให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มที่มีคุณภาพ ต้องเป็นการบริการ

ที่เน้นครอบครัวเป็นศูนย์กลาง (Family-Centered Practice) ซึ่งจะส่งผลเชิงบวกต่อทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ปกครอง รวมทั้งช่วยเสริมสร้างศักยภาพของเด็กอย่างเหมาะสมกับช่วงวัย ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยิงพร เจียรตระกูล และคณะ (2556) ที่พบว่าผู้ปกครองเด็กพิการในจังหวัดกระบี่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ EI ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับงานของ นนทสิทธิ์ ตูจินดา และคณะ (2564) ที่ศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี และ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุดรธานี (2564) ที่พบผลไปในทิศทางเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่ามาตรฐานการบริหารจัดการของศูนย์การศึกษาพิเศษในสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ มีระบบการดำเนินงานที่เป็นเอกภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปกครองได้ในระดับดีทั่วประเทศ นอกจากนี้ ความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมากยังแสดงถึงความสำเร็จในการนำระบบไปใช้ ดังที่ บุรินทร์ สาริคำ และกาญจน์ เรืองมนตรี (2560) ระบุว่าระบบ EI ที่ดีต้องส่งผลให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความพึงพอใจและพัฒนาศักยภาพเด็กให้สูงขึ้นได้จริง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยา มีการบริหารจัดการและการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษและผู้ปกครองได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในด้านการคัดกรอง การวางแผนช่วยเหลือรายบุคคล และการให้คำปรึกษาแก่ผู้ปกครอง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด การช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (Early Intervention) ซึ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นระบบ ครอบคลุม และต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมพัฒนาการเด็กในช่วงวัยสำคัญ (Guralnick, 2011) รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิด การบริการที่ยึดครอบครัวเป็นศูนย์กลาง (Family-Centered Practice) ที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการวางแผนและตัดสินใจเกี่ยวกับการช่วยเหลือเด็ก (Dunst & Trivette, 2009)

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองเป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพการบริหารบริการทางการศึกษาพิเศษ และสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานของสถานศึกษา (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก สะท้อนให้เห็นว่าศูนย์การศึกษาพิเศษมีระบบการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ มีความหลากหลายของวิธีการ และเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม ผลดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการของ Early Intervention ที่เน้นการใช้ข้อมูลเชิงลึกจากหลายแหล่ง (multi-source assessment) และการมีส่วนร่วมของครอบครัวเป็นฐานสำคัญของการวางแผนบริการ (family-centered practice) ซึ่งช่วยให้การช่วยเหลือเด็กมีความเหมาะสมและตรงกับบริบทของครอบครัวมากยิ่งขึ้น

ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษาผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อกระบวนการคัดกรองอยู่ในระดับ มาก แสดงถึงความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถ และความเป็นมืออาชีพของบุคลากร รวมถึงความโปร่งใสและเป็นธรรมของกระบวนการสอดคล้องกับแนวคิดของ Early Intervention ที่ให้ความสำคัญกับการคัดกรองตั้งแต่ระยะแรก เพื่อให้สามารถวางแผนช่วยเหลือได้อย่างทัน่วงที่ และลดผลกระทบต่อการพัฒนาการ

ของเด็กในระยะยาว รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ชี้ว่าการคัดกรองที่มีมาตรฐานและการสื่อสารผลอย่างชัดเจน ช่วยลดความวิตกกังวลของผู้ปกครองและเพิ่มความร่วมมือในการพัฒนาเด็ก

ด้านการประเมินความสามารถพื้นฐาน ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่าการประเมินมีความเหมาะสม เป็นกลาง และสะท้อนศักยภาพที่แท้จริงของเด็ก

ผลดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการ Early Intervention ที่เน้นการประเมินเชิงพัฒนาการ (developmental assessment) และการประเมินอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการวางแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP/IFSP) ซึ่งงานวิจัยหลายฉบับระบุว่า การประเมินที่ครอบคลุมและยืดหยุ่นจะช่วยให้แผนการพัฒนาเด็กมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านการจัดทำแผน IEP / IFSP ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการจัดทำแผน IEP/IFSP อยู่ในระดับ มาก โดยเฉพาะประเด็นความเข้าใจในเนื้อหาแผนและการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด family-centered approach ใน Early Intervention ซึ่งให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของครอบครัวในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาเด็ก การที่ผู้ปกครองเข้าใจแผนอย่างชัดเจนย่อมส่งผลให้การนำแผนไปปฏิบัติทั้งในศูนย์การศึกษาและที่บ้านมีความต่อเนื่องและสอดคล้องกัน

ด้านการให้บริการด้วยกิจกรรมที่เหมาะสมเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับ มากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่ากิจกรรมที่จัดให้เด็กมีความสอดคล้องกับศักยภาพ วัย และความต้องการจำเป็นพิเศษของเด็กสอดคล้องกับหลักการ Early Intervention ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ผ่านกิจกรรม (activity-based intervention) และการเรียนรู้ผ่านการเล่น (play-based learning) ซึ่งช่วยส่งเสริมพัฒนาการด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาอย่างรอบด้าน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องชี้ว่ากิจกรรมที่เด็กมีความสุขและมีส่วนร่วมจะช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการพัฒนาในระยะยาว ประเด็นนี้สอดคล้องอย่างยิ่งกับงานวิจัยของ นนทสิทธิ์ ตูจันทา และคณะ (2564) ที่พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการให้บริการเตรียมความพร้อมและกิจกรรมตามแผน IEP การที่ผู้ปกครองพึงพอใจในระดับ "มากที่สุด" ในส่วนนี้ สะท้อนว่าศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดพะเยาสามารถเปลี่ยนผ่านแผนกระดาะ (IEP)

ไปสู่การปฏิบัติ (Activity-based) ได้อย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับขั้นตอนที่ 7 และ 8 ในรูปแบบของ นพดล ฐิติจันทร์ (2559) ที่เน้นการให้บริการกิจกรรมที่เหมาะสมและการติดตามความก้าวหน้า นอกจากนี้ การที่เด็กมีความสุขและมีส่วนร่วมในกิจกรรม $\mu = 4.55$ ยังเป็นตัวบ่งชี้สำคัญถึงการลดความเครียดในครอบครัว ดังที่ Hoover (2001) เสนอว่าการสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญผ่านกิจกรรมที่เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลจะช่วยลดความเครียดของผู้ปกครองในช่วงรอยต่อของการพัฒนาเด็กได้

ด้านการประเมินความก้าวหน้าผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการประเมินความก้าวหน้าอยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่าศูนย์การศึกษาพิเศษมีระบบการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงแผน IEP ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักการ Early Intervention ที่เน้นการประเมินแบบต่อเนื่อง (ongoing assessment) และการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในการปรับแผนการช่วยเหลือ เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับพัฒนาการที่เปลี่ยนแปลงไป

ด้านการนิเทศ ติดตาม การประเมินผล และการส่งต่อ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่าศูนย์การศึกษาพิเศษมีระบบการดูแลต่อเนื่องและการสื่อสารข้อมูลกับผู้ปกครองอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิด Early Intervention ที่เน้นความต่อเนื่องของบริการ (continuity of services) และการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เด็กได้รับการช่วยเหลืออย่างไม่สะดุดและสอดคล้องกับความต้องการในแต่ละช่วงวัย ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานของ นพดล ฐิติจันทร์ (2559) ที่พบว่าด้านการคัดกรองและส่งต่อมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และงานของ นนทสิทธิ์ ตูจันทา และคณะ (2564) ที่ระบุว่าด้านคัดกรอง/ส่งต่อมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเช่นกัน ประเด็นนี้อาจอธิบายได้ว่า กระบวนการส่งต่อและนิเทศเป็นขั้นตอนที่มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก (เครือข่าย) ซึ่ง สุพัตรา ปัสังโก (2561) ได้ชี้ให้เห็นว่าเป็นจุดที่มีปัญหาด้านการประสานความร่วมมือและองค์ความรู้ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ในบริบทของ Hoover (2001) การส่งต่อหรือ "ช่วงเปลี่ยนผ่าน" (Transition) มักสร้างความเครียดให้ผู้ปกครองสูงสุด หากกระบวนการสื่อสารหรือการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นไม่เพียงพอ อาจทำให้ผู้ปกครองรู้สึกขาดที่พึ่งหรือไม่มั่นใจในระบบโรงเรียนใหม่ที่จะรับช่วงต่อ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อกระบวนการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการด้วยกิจกรรมที่เหมาะสม เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจในด้านนี้ในระดับ มากที่สุด โดยเฉพาะประเด็นที่เด็กมีความสุขและมีส่วนร่วมในกิจกรรม ดังนั้น ศูนย์การศึกษาพิเศษควรดำเนินการดังนี้

การถอดบทเรียนแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice): ควรมีการรวบรวมและจัดทำคู่มือชุดกิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการเด็กแยกตามประเภทความพิการ เพื่อเป็นมาตรฐานในการจัดกิจกรรมเชิงรุกทั้งในศูนย์ฯ และการให้บริการตามบ้าน (Home-based service)

การเสริมพลังผู้ปกครอง (Parental Empowerment): ควรส่งเสริมให้ครูผู้สอนถ่ายทอดเทคนิคการจัดกิจกรรมที่ทำให้เด็กมีความสุขแก่ผู้ปกครอง เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยลดความเครียดและสร้างสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว สอดคล้องกับแนวคิดของ Hoover (2001)

2. ด้านการจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) และแผนการให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว (IFSP) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ปกครองมีความเข้าใจเนื้อหาในแผนชัดเจน แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ "กิจกรรมที่วางไว้สามารถปฏิบัติได้จริง" ศูนย์การศึกษาพิเศษจึงควรวางแผนที่สอดคล้องกับบริบทจริง: ในขั้นตอนการประชุมจัดทำแผน IEP/IFSP ครูและบุคลากรวิชาชีพควรพิจารณาถึงข้อจำกัดด้านเวลา อาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจของผู้ปกครอง (ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบ

อาชีพรับจ้าง) เพื่อให้เป้าหมายและกิจกรรมในแผนมีความยืดหยุ่นและสามารถปฏิบัติได้จริงในบริบทของแต่ละครอบครัว

3. ด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล และการส่งต่อเนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด และผู้ปกครองสะท้อนว่ามีโอกาสแสดงความคิดเห็นในระดับที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับข้ออื่น ศูนย์การศึกษาพิเศษควรดำเนินการดังนี้

การพัฒนากระบวนสื่อสารสองทาง (Two-way Communication): ควรจัดตั้งช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เข้าถึงง่ายและเป็นกันเอง เช่น กิจกรรม "Coffee Morning" หรือการเยี่ยมบ้านเชิงรุก เพื่อลดช่องว่างทางความสัมพันธ์และเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองได้สะท้อนปัญหาที่แท้จริง

การพัฒนาเครือข่ายส่งต่อ (Transition & Referral System): ควรสร้างความร่วมมือกับโรงเรียนเรียนรวมและหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่อย่างใกล้ชิด ตามรูปแบบเครือข่ายความร่วมมือของ นพดล ธุณีจันทร์ (2559) โดยมีการจัดทำ "สมุดพกนำทาง" หรือระบบข้อมูลดิจิทัลที่เชื่อมโยงกัน เพื่อให้การส่งต่อเด็กไปยังระดับการศึกษาที่สูงขึ้นเป็นไปอย่างราบรื่นและลดความกังวลของผู้ปกครอง

4. ด้านการบริหารจัดการข้อมูลและบุคลากร ความมั่นคงของระบบข้อมูล ศูนย์การศึกษาพิเศษควรดำรงมาตรฐานการเก็บรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและครอบครัวอย่างเคร่งครัด เนื่องจากเป็นประเด็นที่สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปกครองสูงสุด การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร: ควรมีการอบรมทักษะการสื่อสารและการให้คำปรึกษา (Counseling Skills) ให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถสื่อสารผลการประเมินและการคัดกรองที่มีความซับซ้อนให้ผู้ปกครองเข้าใจได้ง่ายขึ้น และสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการพัฒนาเด็กอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการดำเนินงานวิจัยและข้อค้นพบที่ได้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป เพื่อเป็นการขยายองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการการศึกษาพิเศษ ดังนี้

1. การศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามเป็นหลัก ซึ่งอาจยังไม่สามารถเข้าถึงความรู้สึกหรือความต้องการเชิงลึกในบางประเด็นได้ จึงควรมีการศึกษาดังนี้

การศึกษาเฉพาะราย (Case Study) ควรมีการศึกษาเจาะลึกในครอบครัวที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาเด็กผ่านกระบวนการ EI เพื่อถอดบทเรียนปัจจัยความสำเร็จ (Success Factors) มาเป็นต้นแบบ

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ควรมีการสัมภาษณ์ผู้ปกครองในประเด็น "การมีส่วนร่วมและการนิเทศติดตาม" เพื่อค้นหาอุปสรรคที่แท้จริงว่าเหตุใดผู้ปกครองจึงรู้สึกว่ามีโอกาสแสดงความคิดเห็นน้อย เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การศึกษาเปรียบเทียบ (Comparative Study)

เปรียบเทียบตามประเภทความพิการ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของผู้ปกครองจำแนกตามประเภทความพิการของเด็ก (เช่น บกพร่องทาง

สติปัญญา กับ บทพร่องทางการเคลื่อนไหว) เนื่องจากเด็กแต่ละประเภทอาจต้องการกระบวนการช่วยเหลือและการส่งต่อที่แตกต่างกัน

เปรียบเทียบรูปแบบการให้บริการ ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มเด็กที่มารับบริการที่ศูนย์ฯ (Center-based) และกลุ่มที่รับบริการตามบ้าน (Home-based) เพื่อให้เห็นถึงความพึงพอใจและประสิทธิผลในแต่ละบริบทพื้นที่

3. การวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D)

การพัฒนารูปแบบการส่งต่อ (Transition Model) จากข้อค้นพบที่ด้านการส่งต่อมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น จึงควรมีการทำวิจัยเพื่อสร้าง "รูปแบบการบริหารจัดการการส่งต่อเด็กพิการที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ" โดยอาศัยความร่วมมือของภาคีเครือข่าย (Multi-disciplinary Team) สอดคล้องกับแนวคิดของนพดล ชูลีจันทร์ (2559)

การพัฒนาแอปพลิเคชันหรือนวัตกรรมการสื่อสาร: ควรมีการวิจัยและพัฒนาสื่อหรือแอปพลิเคชันที่จะช่วยให้ครูและผู้ปกครองสามารถนิเทศ ติดตาม และรายงานผลพัฒนาการของเด็กได้แบบปัจจุบัน (Real-time) เพื่อเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจในกระบวนการนิเทศติดตาม

4. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล

ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง "ความพึงพอใจของผู้ปกครอง" กับ "อัตราความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพเด็ก" เพื่อยืนยันว่ากระบวนการที่สร้างความพึงพอใจสูงนั้นส่งผลโดยตรงต่อพัฒนาการที่ดีขึ้นของเด็กอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2546*.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). *แผนการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560–2564)*.

กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

เกริก ท่วมกลาง, & จินตนา ท่วมกลาง. (2555). *การพัฒนาสื่อและนวัตกรรมทางการศึกษา*.

กรุงเทพมหานคร: สถาพรบุ๊คส์.

จันธิรา เตจ๊ะจักร. (2552). *การดำเนินงานการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแก่เด็กออทิสติกของสถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)*.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จริยา ทะรักษา. (2557). *เด็กพิเศษ. สารานุกรมศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, (49).

- เฉลิมเกียรติ ตุ่นแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (การศึกษาอิสระ ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชญาพร ยศกลาง. (2558). สภาพและปัญหาการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดพะเยา (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ญาณิกา สุกพล. (2554). สภาพปัญหาการบริหารงานการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กพิการ (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนครพนม.
- ญาณิศา เทียนงูเหลือม. (2556). การศึกษาสภาพการปฏิบัติงานบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มของครู (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา. (2568). เด็กพิเศษ. สืบค้นจาก <https://www.happyhomeclinic.com/sc01-special-child.html>
- ทิวากร ทองอ่อน, & สุตาพร ทองสวัสดิ์. (2566). การดำเนินงานการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม. วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น, 5(8).
- ธัญญารัตน์ เมืองอินทร์. (2558). แนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ธีรวัฒน์ เยี่ยมแสง. (2557). การวิจัยเบื้องต้น. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นนทสิทธิ์ ตูจินดา, วีรธรณ กลิ่นหอม, & พิมพ์ประภา อมรกิจภิญญา. (2564). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 9(1).
- นพดล จุลจันทร์. (2559). การพัฒนารูปแบบการบริหารการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม. ขอนแก่น: ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขต 9.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ผดุง อารยะวิญญู. (2546). การศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ. กรุงเทพมหานคร: ไรไทยเพรส.
- พวงมณี ชัยเสรี. (2557). การพัฒนารูปแบบการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- ไพศาล วรคำ. (2558). การวิจัยทางการศึกษา. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์.
- มูลนิธิพัฒนาคนพิการไทย. (2557). การบริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม. สืบค้นจาก <http://www.tddf.or.th>
- ยิ่งพร เจียตระกูล, อรสา จรูญธรรม, & สุวรรณา โชติสุกานต์. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครอง. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 3(1), 109–120.
- รัชฎาพร พันธุ์ทวี. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2551). *แนวการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม*.

กรุงเทพมหานคร: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สมนึก ภัททัยณี. (2558). *การวัดผลการศึกษา*. กทม: ประสานการพิมพ์.

สุรางค์ โค้วตระกูล. (2553). *จิตวิทยาการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2011). *Research methods in education* (7th ed.). Routledge.

Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). Sage.

Heward, W. L. (2012). *Exceptional children: An introduction to special education*. Pearson.

Keilty, B. (2016). *The early intervention guidebook for families and professionals* (2nd ed.). Teachers College Press.

Sattar, A., Khan, S., & Nawaz, A. (2010). Theories of job satisfaction. *Gomal University Journal of Research*, 26(2), 45–62.