



ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ ๔  
ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์  
**THE SATISFACTION OF PARENTS TO THE SERVICE ACCORDING  
TO THE SANGAHAVATTHUS 4 AT NAKHON SAWAN  
SPECIAL EDUCATION CENTER**

จำสืบเอกวิฑูรย์ ฐูปเพ็งทอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช ๒๕๖๐



ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔  
ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์

จำลองเอกวิฑูรย์ รูปเพ็งทอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช ๒๕๖๐

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



**The Satisfaction of Parents to the Service According  
to the Sanghavatthus 4 at Nakhon Sawan  
Special Education Center**

**SM 1 Withun Thupphengthong**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of  
the Requirements for The Degree of  
Master of Arts  
(Educational Administration)

Graduate School  
Mahachulalongkornrajavidyalaya University  
Bangkok, Thailand

C.E. 2017

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยอนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย  
เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัด ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ  
ประจำจังหวัดนครสวรรค์” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

(พระมหาสมบรูณ์ วุฑฒิกโร, ดร.)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

(ผศ.ดร.สาธิต ทรัพย์รวงทอง)

ประธานกรรมการ

(พระราชวชิรเมธี, ผศ.ดร.)

กรรมการ

(พระครูศรีสุธรรมนิวิฐ, ดร.)

กรรมการ

(รศ.ดร.วรกฤต เกื้อนช้าง)

กรรมการ

(พระมหาอัคร อุตโตโร, ดร.)

กรรมการ

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.วรกฤต เกื้อนช้าง  
พระมหาอัคร อุตโตโร, ดร.

ประธานกรรมการ

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

จ.ส.อ. (วิฑูรย์ รูปเพ็งทอง)

- ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์
- ผู้วิจัย : จำสับเอกวิฑูรย์ ฐูปเพ็งทอง
- ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
- คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
- : รศ.ดร.วรภุช ถิ่นขำ ป.ธ.๙, ศษ.บ. (มัธยมศึกษา-สังคมศึกษา), ศศ.ม. (ภาษาสันสกฤต), ปร.ด. (การบริหารอุดมศึกษา)
  - : พระมหาอุดร อุตตโร, ดร. ป.ธ.๙, น.บ. (นิติศาสตร์), ศน.ม. (การบริหารการศึกษา), พธ.ด. (พุทธบริหารการศึกษา)
- วันสำเร็จการศึกษา: ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ๒) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๓) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัย เชิงพรรณนา (Descriptive Research) เป็นทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๗ คน แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation) แล้วทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (f-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบมีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบ ความความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน ๕ คน แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์มี ๗ ด้าน ได้แก่ ๑) การรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๒) การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๓) การประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๔) การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๕) การให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๖) การประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔ และ ๗)

การนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการประเมิน ความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ วุฒิการศึกษา และอาชีพ ของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วน อายุ และ รายได้ต่อเดือน ของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

๓. แนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ๑) ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็ก พิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ควรจัดการอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเด็กพิเศษในพื้นที่ระดับตำบลหมู่บ้านเป็นการทำงานเชิงรุก ๒) ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ควรจัดการอบรมให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือครูโรงเรียนปกติเพื่อให้มีความรู้ความ เข้าใจที่ถูกต้องในการใช้แบบคัดกรองแบบทดสอบ กระบวนการคัดกรองและการส่งต่อ ๓) ด้านการ ประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ควรจัดทีมผู้เชี่ยวชาญในการประเมิน ความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษโดยการประเมินมากกว่าหนึ่งครั้งต่อคนเพื่อผลการประเมิน ที่ถูกต้องแม่นยำ ๔) ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัด การศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ควรจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือด้วยการประสานงาน กับหน่วยงานและองค์กรต่างๆ อย่างบูรณาการ ๕) ด้านการให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ควรจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนนอกสถานศึกษาเพื่อให้เด็กพิเศษได้เรียนรู้ ประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาให้เด็กพิเศษสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมปกติได้ ๖) ด้านการ ประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ควรจัดทำข้อมูลการประเมินความก้าวหน้าอย่างละเอียด รอบคอบทุกประเด็น เพื่อให้สามารถนำมาใช้ได้อย่างถูกต้องรวดเร็วทันเวลา และ ๗) ด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล และการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ควรจัดครูไปเยี่ยมเด็กพิเศษตามสถานที่ ที่ได้ส่งต่อเด็กไปแล้ว เพื่อให้ทราบชีวิตความเป็นอยู่ว่ามีสุขทุกข์หรือไม่อย่างไร

**Thesis Title** : The Satisfaction of Parents to the Service According to the Sangahavatthu 4 at NakhonSawan Special Education Center  
**Researcher** : SM 1 Withun Thupphengthong  
**Degree** : Master Of Arts (Educational Administration)

**Thesis Supervisory Committee**

: Assoc. Prof. Dr. Worrakrit ThueanchangPali IX, B.Ed. (Secondary - Social Studies), M.A. (Sanskrit Language), Ph.D. (Administration of Higher Education)  
 : Phramaha Udorn Uttaro, Pali IX, LLB.(Laws), M.Ed. (Educational Administration), Ph.D. (Buddhist Educational Administration )

**Date of Graduation** : May 30, 2018

**Abstract**

The objectives of the research were: 1) to study the satisfaction of parents to the service according to the Sangahavatthu 4(principles of kindly treatment) at NakhonSawan Special Education Center, 2) to compare the level of the satisfaction of parents to the service according to the Sangahavatthu 4 at NakhonSawan Special Education Center classified by personal factors, and 3) to present the guideline for the development and the suggestion for the service according to the Sangahavatthu 4 at NakhonSawan Special Education Center. This research was Descriptive Research consisting of Quantitative Research and Qualitative Research. The sample of the research consisted of 157 parents. The analysis of data used Statistical Package for Social Science. The tools of the research were the questionnaire and Structured Interview from 5 Key Informants. The statistics used Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, F-test with One Way ANOVA and Least Significant Difference: LSD., and the Content Analysis.

**Results of the research**

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

according to the Sangahavatthu 4 was at the middle level. When considering each aspect, it found that evaluating the basic abilities according to the Sangahavatthu 4 was at the highest level. However, collecting the general information of the special children according to the Sangahavatthu 4 was at the lowest level.

2. The comparison of the level of the satisfaction of parents to the service according to the Sangahavatthu 4 at NakhonSawan Special Education Center classified by personal factors: gender, age, qualification, work experience and position, found that the parents having the different gender, degree of education, and occupation had no the different satisfaction of parents to the service according to the Sangahavatthu 4 at NakhonSawan Special Education Center. Therefore, all hypotheses were denied. However, the parents having the different age and income per month had the different satisfaction of parents to the service according to the Sangahavatthu 4 at NakhonSawan Special Education Center at the 0.05 of statistical significance. Therefore, all hypotheses were accepted.

3. The guideline for the development and the suggestion for the service according to the Sangahavatthu 4 at NakhonSawan Special Education Center found that: 1) for collecting the general information of the special children according to the Sangahavatthu 4, the center should provide the training in giving the knowledge about the special children in the area, 2) for screening the types of learning disabilities according to the Sangahavatthu 4, the center should provide the training for the related people or teachers to get the proper knowledge and understanding in using the screening test, the screening process and the transmission, 3) for evaluating the basic abilities according to the Sangahavatthu 4, the center should provide the experts in evaluating the basic abilities of the special children with many evaluations per a person to the proper evaluation results, 4) for planning for the service and helping the special families and the personal educational management plan according to the Sangahavatthu 4, the center should make the plan for serving and helping with the cooperation of the other organizations, 5) for serving with the activities suitable according to the Sangahavatthu 4, the center should provide the activities with the communities for learning the experiences of the special children to develop the special children for living in the society, 6) for evaluating the progress according to the Sangahavatthu 4, the center should make the information for the progress evaluation carefully to apply the information on time, and 7) for supervising, monitoring, evaluating and transmitting according to the Sangahavatthu 4, the center should provide the teachers for visiting the special children to know their lives.



## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จไปด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์ของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.วรภุชงค์ เกื้อนช่างและพระมหาอุตรอุตฺตโร,ดร.ที่ให้คำปรึกษาคำแนะนำช่วยเหลือตลอดมาและ อาจารย์ดิเรก ดั่งวงลอยได้ให้ความช่วยเหลือในเรื่องงานเอกสารธุรการจึงทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความเรียบร้อยสมบูรณ์แบบ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์แนะนำตรวจสอบเครื่องมือวิจัยซึ่งประกอบไปด้วยพระราชวิริเมธี ผศ.ดร.,ผศ.ดร.วิรัช จงอยู่สุข,ดร.วินัยทองมัน,นางกาญจนา ฮวดศรี, นางสาว น้ำเพชรคงเพชรศักดิ์

ขอขอบคุณผอ.สุดเขต สวยสม ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดอุทัยธานี และรองผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดอุทัยธานี ที่ให้ความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือวิจัยรวมทั้งเจ้าหน้าที่ธุรการและบุคลากรของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดอุทัยธานี

ขอขอบคุณผอ.กาญจนาฮวดศรี ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ที่อนุญาตให้เก็บข้อมูลการทำวิจัยที่ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์

ขอขอบคุณผู้ร่วมงานบุคลากรในศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก

ขอขอบคุณอาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครสวรรค์ทุกรูป/คนที่ได้ให้ความรู้และโอกาสผู้วิจัยได้เข้ามาศึกษารวมทั้งเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยทุกรูป/คน

ขอขอบคุณคณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยนำเสนอผลงานการวิจัย กราบขอบพระคุณพระมหาชาติที่ให้คำชี้แนะผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณบุตรสาวและญาติพี่น้องที่คอยส่งเสริมให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับคุณพ่อคุณแม่ผู้ให้กำเนิดของผู้วิจัยที่ได้เลี้ยงดูอบรมสั่งสอนให้และความรักความเมตตาให้การศึกษาให้อาชีพผู้วิจัย

จ.ส.อ.วิฑูรย์รูปเพ็งทอง

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฎ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฏ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๓
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๖
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	๗
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๒๑
๒.๓ หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔	๓๔
๒.๔ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์	๔๗
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๕
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ	๖๕
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๖๕
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๖๕
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๖
๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๙
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๖๙
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๗๒
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามปัจจัยส่วนบุคคล	๗๒
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ	๗๕
๔.๓ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเห็นความพึงพอใจ	๘๒
๔.๔ ผลการวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ	๙๙
๔.๕ ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะ	๑๐๐
๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย	๑๐๕

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๕สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	๑๐๗
๕.๑สรุปผลการวิจัย	๑๐๗
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๑๐
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๑๓
บรรณานุกรม	๑๑๕
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๑๒๘
ภาคผนวก ข รายนามผู้บริหารครูที่สัมภาษณ์	๑๓๐
ภาคผนวก ค ตารางค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม(IOC)	๑๓๒
ภาคผนวก ง ตารางค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	๑๓๖
ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก	๑๓๘
ภาคผนวก ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๔๘
ภาคผนวก ช หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลตัวอย่าง(Try Out)	๑๕๒
ภาคผนวก ซ หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๕๔
ภาคผนวก ฌ ภาพสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาและครู	๑๕๖
ประวัติผู้วิจัย	๑๖๑

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ ๒.๑	โครงสร้างบุคลากรและตำแหน่งศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์	๕๒
ตารางที่ ๓.๑	ชื่อ-ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ (Interview)	๖๖
ตารางที่ ๓.๒	ชื่อ/ฉายา/นามสกุล-ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	๖๘
ตารางที่ ๔.๑	เป็นการแสดงข้อมูลทั่วไปตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยการจำแนกตาม เพศอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน	๗๓
ตารางที่ ๔.๒	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม	๗๕
ตารางที่ ๔.๓	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๗๖
ตารางที่ ๔.๔	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา /ส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๗๗
ตารางที่ ๔.๕	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ด้านการประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๗๘
ตารางที่ ๔.๖	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๗๙
ตารางที่ ๔.๗	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๘๐

ตารางที่ ๔.๘	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการประเมินความก้าวหน้า ตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๘๑
ตารางที่ ๔.๙	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๘๒
ตารางที่ ๔.๑๐	การวิเคราะห์ค่าที (t-test) กลุ่มตัวอย่างเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม	๘๓
ตารางที่ ๔.๑๑	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างอายุต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม	๘๕
ตารางที่ ๔.๑๒	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างอายุต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม	๘๗
ตารางที่ ๔.๑๓	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างอายุต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๘๘
ตารางที่ ๔.๑๔	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างอายุต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๘๙
ตารางที่ ๔.๑๕	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างอายุต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๙๐
ตารางที่ ๔.๑๖	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษาของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม	๙๐
ตารางที่ ๔.๑๗	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างอาชีพต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม	๙๒

ตารางที่ ๔.๑๘	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือนต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม	๙๔
ตารางที่ ๔.๑๙	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือนต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม	๙๕
ตารางที่ ๔.๒๐	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือนต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๙๖
ตารางที่ ๔.๒๑	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือนต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๙๗
ตารางที่ ๔.๒๒	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือนต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ด้านการนิเทศติดตามประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๙๘
ตารางที่ ๔.๒๓	ปัญหาอุปสรรคข้อเสนอนแะความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	๙๙

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
แผนภาพที่ ๒.๑	๑๑
แผนภาพที่ ๒.๒	๑๒
แผนภาพที่ ๒.๓	๑๙
แผนภาพที่ ๒.๔	๒๑
แผนภาพที่ ๒.๕	๒๕
แผนภาพที่ ๒.๖	๕๐
แผนภาพที่ ๒.๗	๕๑
แผนภาพที่ ๒.๘	๖๔
แผนภาพที่ ๔.๑	๑๐๕

## คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

การศึกษาคำนี้ได้ใช้ “พระไตรปิฎกภาษาไทย” ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙ ซึ่งมีจำนวน ๔๕ เล่มแยกเป็น ๓ ปิฎกคือ เล่มที่ ๑ - ๘ เป็นพระวินัยปิฎกเล่มที่ ๙ - ๓๓ เป็นพระสุตตันตปิฎกเล่มที่ ๓๔ - ๔๕ เป็นพระอภิธรรมปิฎก ในการศึกษาได้กล่าวถึงแหล่งที่มา/เล่ม/ข้อ/หน้าตามลำดับเช่นอง.ติก. (ไทย) ๒๐/๘๗/๓๑๒. หมายถึง พระสุตตันตปิฎกอังคุตตรนิกายติกนิบาต (ฉบับภาษาไทย) เล่มที่ ๒๐ ข้อที่ ๘๗ หน้า ๓๑๒ ได้ใช้ชื่อย่อดังนี้

### พระสุตตันตปิฎก

ที.สี. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎกที่ฆนิกายสีลขันธวรรค	(ภาษาไทย)
ที.ปา. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎกที่ฆนิกายปาฎีกวรรค	(ภาษาไทย)
ม.มู. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎกมัชฌิมนิกายมูลปัณณาสก์	(ภาษาไทย)
ม.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎกมัชฌิมนิกายมัชฌิมปัณณาสก์	(ภาษาไทย)
ม.อุ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎกมัชฌิมนิกายอุปัฏฐกปัณณาสก์	(ภาษาไทย)
ส.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎกสังยุตตนิกายมหาวรรค	(ภาษาไทย)
อง.จตุกก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎกอังคุตตรนิกายจตุกกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.จตุกก. (บาลี)	=	สุตตันตปิฎกอังคุตตรนิกายจตุกกนิบาต	(ภาษาบาลี)
อง.ปญจก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎกอังคุตตรนิกายปญจกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ปญจก. (บาลี)	=	สุตตันตปิฎกอังคุตตรนิกายปญจกนิบาต	(ภาษาบาลี)
อง.อฏฐก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎกอังคุตตรนิกายอฏฐกนิบาต	(ภาษาไทย)
ช.อิตฺติ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎกขุททกนิกายอิตฺติวุตตะกะ	(ภาษาไทย)
ช.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎกขุททกนิกายมหานิทเทส	(ภาษาไทย)
ช.ป. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎกขุททกนิกายปฏิสัมภิทามรรค	(ภาษาไทย)

### พระอภิธรรมปิฎก

อภิ.วิ. (ไทย)	=	อภิธัมมปิฎกวิภังค์	(ภาษาไทย)
---------------	---	--------------------	-----------



## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทนี้เป็นการกล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีและหลักการ “ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ๔” ผู้ศึกษาได้ข้อมูลที่รวบรวมมาจากตำราวารสารบทความงานวิจัยเอกสารทางวิชาการของผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - ๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ
  - ๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - ๒.๑.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - ๒.๑.๔ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ
  - ๒.๑.๕ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ
  - ๒.๑.๖ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
  - ๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ
  - ๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
  - ๒.๒.๓ ประเภทของการบริการ
  - ๒.๒.๔ องค์ประกอบของการบริการ
  - ๒.๒.๕ คุณภาพของการให้บริการ
  - ๒.๒.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี
- ๒.๓ หลักธรรมสังคหวัตถุ๔
  - ๒.๓.๑ ความหมายของสังคหวัตถุ๔
  - ๒.๓.๒ หลักธรรมที่เกื้อหนุนต่อหลักสังคหวัตถุ๔
- ๒.๔ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์
- ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

## ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษาในสองมิติคือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อการใช้สินค้าและบริการซึ่งสามารถขยายความให้ชัดเจนได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบกับประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า<sup>๑</sup>

มอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องแต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจ<sup>๒</sup>

เชลลีเมนาร์ด (Shelly, Maynard W.) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพอใจสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกดังนั้นจึงเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้ทางบวกมากกว่าความรู้สึกลบสิ่งๆ ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและให้ความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน<sup>๓</sup>

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดง

<sup>๑</sup>จิตตินันท์เดชะคุปต์,จิตติวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่๘ - ๑๕,(กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๘), หน้า๑๙.

<sup>๒</sup>อ้างอิงมลมาศอุเทนสุดพันธ์โทหญิง, “การพัฒนากระบวนการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะราจังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา), (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘),หน้า๔๗.

<sup>๓</sup> Shelly, Maynard W, Responding to Social Change, (Dowden Hutchison Press,1975), p.53.

ให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพถึงสภาพความไม่พึงพอใจ<sup>๔</sup>

โวลแมน ( Wolman ) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก(Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ<sup>๕</sup>

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึงการประเมินสินค้าบริการนั้นๆว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ(Dissatisfaction)<sup>๖</sup>

หลุย จำปาเทศ ได้กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก<sup>๗</sup>

ชรีณี เดชจินดา ได้กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง<sup>๘</sup>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยดังนี้<sup>๙</sup>

๑. ความพอใจของความสะดวกที่รับจากการบริการ
๒. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
๓. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
๔. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
๕. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
๖. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมที่เป็นธรรมตาของโลกไว้ในโลกธรรม๘<sup>๑๐</sup>ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า“อัฐารมณ”<sup>๑๑</sup>ได้แก่<sup>๑๒</sup>

<sup>๔</sup> Vroom, W.H., Working and Motivation, (New York : John Wiley and Sons, Inc.1964), p. 99.

<sup>๕</sup> Wolman, Thomus E., Education and Organizational Leadership in Elementary School, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall, 1973), p. 484.

<sup>๖</sup>สมวงศ์ พงศ์สถาพร, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลีฟ, ๒๕๔๗), หน้า ๕๙.

<sup>๗</sup>หลุย จำปาเทศ, จิตวิทยาการจูงใจ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์นจำกัด,๒๕๓๓), หน้า๘.

<sup>๘</sup>ชรีณี เดชจินดา, “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสิ่งแวดล้อม), (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖), หน้า๕๖.

<sup>๙</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (รศ.), การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร,๒๕๓๘), หน้า๑๘.

<sup>๑๐</sup>อง.อภฎก. ๒๓/๕/๒๐๒.

<sup>๑๑</sup>อง.อภฎก. ๒๓/๕/๒๐๓.

<sup>๑๒</sup>พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรมพิมพ์ครั้งที่๑๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอส.อาร์.พีริ่งแมสโปรดักส์จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า๒๙๗.

ลาภได้แก่ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆเช่นทรัพย์สินเงินทองอาหารเครื่องนุ่งห่มเครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ

ยศได้แก่ยศถาบรรดาศักดิ์ตำแหน่งหน้าที่การงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญตราปริญญาบัตรต่างๆ

สรรเสริญได้แก่เกียรติยศชื่อเสียงการเป็นที่เคารพยกย่องนับถือและการเป็นที่รักของบุคคลอื่น

สุขได้แก่ความพึงพอใจความเพียงพอความปลื้มปิติและความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดจากการได้ลาภยศสรรเสริญ

นอกจากนี้ปุระชัยเปี่ยมสมบูรณ์ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าหลักธรรมในพระพุทธศาสนาครอบคลุมถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิตได้แก่อาหารเครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัยและยารักษาโรคปัจจัยนอกเหนือจากนี้ยังรวมถึงความต้องการทางเพศและความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงด้วยดังนั้นความต้องการของมนุษย์จึงจัดกลุ่มได้ดังนี้<sup>๑๓</sup>

๑. ความต้องการพื้นฐานเช่นอาหารเครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัยยารักษาโรคและเครื่องบำรุงความสุขต่างๆ

๒. ความต้องการทางเพศความรักและการเป็นเจ้าของ

๓. ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศตำแหน่งหน้าที่การงานและการยกย่องในสังคม

พระพุทธศาสนาถือว่ามนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งในด้านร่างกายและจิตใจไม่ว่าจะเป็นเงินทองเกียรติยศชื่อเสียงที่อยู่อาศัยตำแหน่งหน้าที่การงานการเป็นที่ยอมรับในสังคมการได้รับการยกย่องนับถือซึ่งช่วยเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจ<sup>๑๔</sup>

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

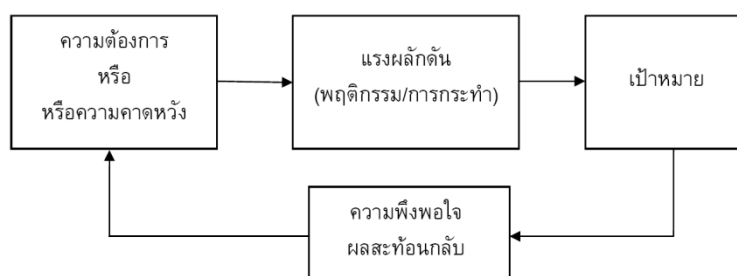
ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

มัลลินส์ ( Mullins ) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆหลายๆด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรูสึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีกดังแสดงในแผนภูมิต่างนี้<sup>๑๕</sup>

<sup>๑๓</sup> อ่างในเจนยอุท ปาระกุล, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของศาสนาจารย์ในเรือนจำและทัณฑสถาน”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะสังคมสงเคราะห์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า๑๒.

<sup>๑๔</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า๑๒.

<sup>๑๕</sup> อ่างในกมลมาศ อุเทนสุด (พันโทหญิง), “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะราจังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาศาสาตร์การพัฒนาศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า๔๘.



แผนภาพที่ ๒.๑ การเกิดความพึงพอใจของบุคคล<sup>๑๖</sup>

โทมัสและเอิร์ล (Thomas & Earl) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่าการวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่เพื่อทราบผลของการให้บริการที่เลิศที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลอย่างต่อเนื่อง<sup>๑๗</sup>

ฮินชอว์และแอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริงสำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน<sup>๑๘</sup>

รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวังโดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขึ้นโดยการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ<sup>๑๙</sup>

<sup>๑๖</sup> Mullins , Luarie J. 1985 : 20

<sup>๑๗</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า๔๙.

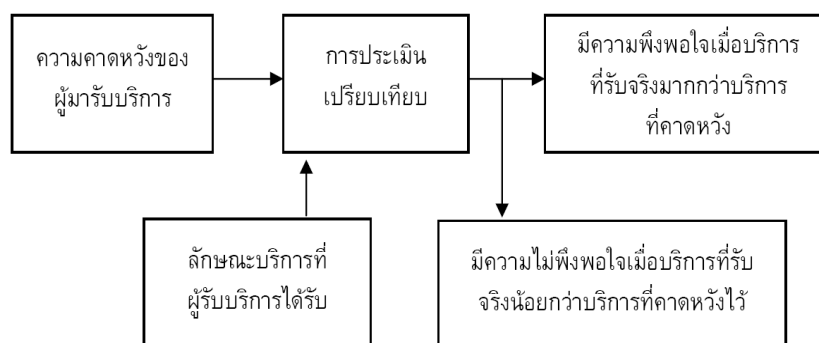
<sup>๑๘</sup> Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., A patient satisfaction instrument : Precision tryReplication, (Nursing Research, 1982), pp. 170 – 171.

<sup>๑๙</sup> ศิริวรรณเสรีรัตน์รศ., การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า๒๐.

อมร รักษาสัตย์ ได้ให้ความเห็นว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆไปแต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน<sup>๒๐</sup>

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการหมายถึงสถานะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการเป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ๒ประการคือคุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการแต่ถ้าการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวังไว้จากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการดังแสดงในแผนภูมินี้<sup>๒๑</sup>



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงการมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจ

<sup>๒๐</sup> อ่างในถวัลย์เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเซอร์วิสจำกัด”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ), (มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๘), หน้า๓๑.

<sup>๒๑</sup> จิตตินันท์เตชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่๘ - ๑๕, หน้า๒๐.ที่มา:จิตตินันท์เตชะคุปต์.๒๕๓๘

## ๒.๑.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ๑) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)

อับราฮัม มาสโลว์ ( Abraham H. Maslow ) นักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของการจูงใจและมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้นจึงได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้<sup>๒๒</sup>

๑. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุดแต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยังเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่กระบวนกรนี้ไม่มีสิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไปกล่าวคือความต้องการจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

๓. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามลำดับของความสำคัญเมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในลำดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่าการจูงใจจะเป็นไปตามลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) อย่างมีระเบียบซึ่งสามารถแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับดังนี้<sup>๒๓</sup>

๑. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต้นเพื่อความอยู่รอดซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตเช่นความต้องการอาหารน้ำอากาศที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรคการพักผ่อนความต้องการทางเพศเป็นต้นความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของมนุษย์ยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ดังนั้นมนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปก็ต่อเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น

๒. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็มีความต้องการในขั้นต่อไปอีกนั่นคือต้องการความมั่นคงปลอดภัยต่างๆ เช่นต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายต่างๆที่จะเกิดขึ้นกับร่างกายเช่นอุบัติเหตุหรืออาชญากรรมเป็นต้นนอกจากนี้ยังรวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจอีกด้วย

๓. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกันต้องการมิตรภาพและการยอมรับจากบุคคลอื่นการได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือองค์กรต่างๆเป็นต้น

<sup>๒๒</sup> อ่างโนนสุรา ลินสุข, “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการนักวิชาการที่มีต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การจากสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารองค์การ), (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเอริก, ๒๕๔๗), หน้า ๒๑.

<sup>๒๓</sup> ศิริวรรณ เสรีรัตน์รศ. และคณะ, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนาจำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๓๗๐ - ๓๗๑.

๔. ความต้องการที่จะได้รับยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับจิตใจ ความภาคภูมิใจความเชื่อมั่นในตนเองต้องการที่จะประสบกับความสำเร็จมีความรู้ความสามารถ ต้องการมีสถานภาพสูงเพื่อเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องในสังคม

๕. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดที่อยากจะประสบความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเองความต้องการชนิดนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับในขั้นต้นๆที่ผ่านมามีถือว่าเป็นความต้องการสุดยอดของมนุษย์ที่มีน้อยคนจะบรรลุถึงความต้องการขั้นนี้ไปได้นอกจากความต้องการ๕ขั้นที่กล่าวมาแล้ว Maslow ยังได้เพิ่มความต้องการอื่นๆซึ่งไม่ค่อยได้รับการกล่าวถึงได้แก่<sup>๒๔</sup>

๖. ความต้องการความรู้ (The Need for Knowledge) คือบุคคลมีความต้องการที่จะรู้ระดับของความสงสัยความต้องการที่จะเข้าใจความเป็นจริงอยู่ในวิธีการของขั้นความต้องการความปลอดภัยหรือเป็นหนทางสำหรับคนฉลาดไปสู่ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

๗. ความต้องการความเข้าใจ (The Need for Understanding) เป็นการค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งของและการถูกรู้รวมทั้งการค้นหาความหมายและการวิเคราะห์แยกแยะสิ่งของและความรู้

๘. ความต้องการสุนทรียะ (The Need for Aesthetics) คือความต้องการที่จะอยู่กับสิ่งสวยงามเช่นต้องการอยู่กับศิลปะรวมถึงความต้องการในความสมดุลสีสันสัดส่วนการออกแบบที่ดีของสิ่งของและต้องการเห็นสิ่งต่างๆที่สมบูรณ์ Maslow ยังได้กล่าวอีกว่าความต้องการเหล่านี้ใกล้เคียงกันมากและไม่สามารถแบ่งแยกได้

๒) ทฤษฎี ERG ของAlderfer (อัลเดอร์เฟอร์)(Alderfer’s Existence –Relatedness – Growth Theory)

ทฤษฎี ERG หรือที่เรียกว่า Modification ซึ่ง Clayton P. Alderfer (เคลตันอัลเดอร์เฟอร์) ได้นำทฤษฎีความต้องการ๕ขั้นของ Maslow มาทำการวิจัยโดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์และในปีค.ศ. ๑๙๖๙ Clayton ได้เสนอผลการวิจัยความต้องการของมนุษย์ที่ตรงกับความจริงมากที่สุดนั้นแยกเป็น๓ประเภทด้วยกันคือ<sup>๒๕</sup>

๑. ความต้องการการอยู่รอด (Existence: E) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพของมนุษย์และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆเช่นความต้องการอาหารเครื่องดื่มที่อยู่อาศัย เป็นต้นสำหรับในองค์กรนั้นความต้องการค่าจ้างผลประโยชน์ตอบแทนตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีความมั่นคงของงานล้วนเป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้นซึ่งเปรียบเทียบกับความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยของ Maslow นั้นเอง

๒. ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness: R) เป็นความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายในเชิงมนุษย์สัมพันธ์เช่นความต้องการมีเพื่อนความต้องการมีครอบครัว เป็นต้นในองค์กรนั้นความต้องการเป็นผู้นำหรือผู้มีอิทธิพลเป็นหัวหน้าความต้องการเป็นผู้ตามและความต้องการมิตรภาพกับ

<sup>๒๔</sup> อ่างโนมาโนช สุวรรณศิลป์, “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อกระบวนการได้มาซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐศาสตร์)(บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘), หน้า๑๐ – ๑๑.

<sup>๒๕</sup> ศิริวรรณ เสรีรัตน์รศ. และคณะ, องค์กรและการจัดการ, หน้า๓๗๒ – ๓๗๓.



บุคคลอื่นความต้องการด้านนี้เปรียบเทียบกับได้กับความต้องการทางสังคมและความต้องการที่จะได้รับการยกย่องของ Maslow

๓. ความต้องการเจริญก้าวหน้าและเติบโต (Growth: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะสภาพการทำงานและการเติบโตก้าวหน้าของผู้ทำงานสำหรับในองค์การ ความต้องการมีอำนาจและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นความต้องการอยากทำกิจกรรมใหม่หรืองานใหม่ๆที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆมากขึ้นซึ่งเปรียบเทียบกับความสำเร็จในชีวิตของ Maslow นั้นเอง

ความต้องการตามทฤษฎีของAlderferตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่าเมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อยความต้องการในระดับนั้นมีมากขึ้นและความต้องการในระดับต่ำจะมีมากขึ้นเช่นกันหากความต้องการในระดับสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมองหาความต้องการอื่นๆอีกไม่มีสิ้นสุด

นอกจากนั้นAlderferยังได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนโดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพอใจ (Satisfaction – progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงข้ามของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่าเมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นเขาจะเลิกพยายามตอบสนองและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่<sup>๒๖</sup>

ทฤษฎีความพึงพอใจสรุปได้ว่าทฤษฎีเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของขบวนการประเมิน(Evaluative Result) พฤติกรรมหรือการแสดงออกใดๆของมนุษย์จะไม่เกิดขึ้นอย่างเลื่อนลอยโดยไม่มีสาเหตุและสิ่งที่เป็นสาเหตุของการแสดงออกของพฤติกรรมก็คือความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองนั่นเอง

#### ๒.๑.๔ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่ายได้แก่

๑) ผู้ให้บริการกล่าวคือในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้นสิ่งทีผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

<sup>๒๖</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗๓.

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อนจากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆด้านเช่นอาคารสถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการความเต็มใจในการให้บริการความรู้และความสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตนจึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒) ผู้รับบริการกล่าวคือสิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้นก็คือความสะดวกรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดีดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้นเกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการส่งผลต่อลักษณะการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

#### ๒.๑.๕ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

๑) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเองหรือจากการอ้างอิงใดๆตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเช่นคำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนโฆษณา เป็นต้นในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการหากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

๒) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัวความรู้จากการเรียนรู้คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้นจึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่

ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าการบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

๓) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึกประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้นจึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลงตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการโดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ๒ด้านได้แก่

๑) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการอันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

๒) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆในกระบวนการบริการโดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาในการสื่อสารและการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการให้บริการการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผลซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ<sup>๒๗</sup>

#### ๒.๑.๖ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่<sup>๒๘</sup>

๑) ผลิตภัณฑ์บริการในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

๒) ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไปโดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness

<sup>๒๗</sup> เอนกสุวรรณบัณฑิตและภาสกรอดุลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, หน้า ๑๗๒-๑๗๔.

<sup>๒๘</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๖ - ๑๗๗.

to Pay) ของผู้รับบริการค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

๓) สถานที่บริการผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกมีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้านเช่นการมีสถานที่จอดรถหรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้เป็นต้น

๔) การส่งเสริมแนะนำบริการผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆเพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

๕) ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการโดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖) สภาพแวดล้อมของการบริการผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่งการแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

๗) กระบวนการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นระดับด้วยกันคือ

๑) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

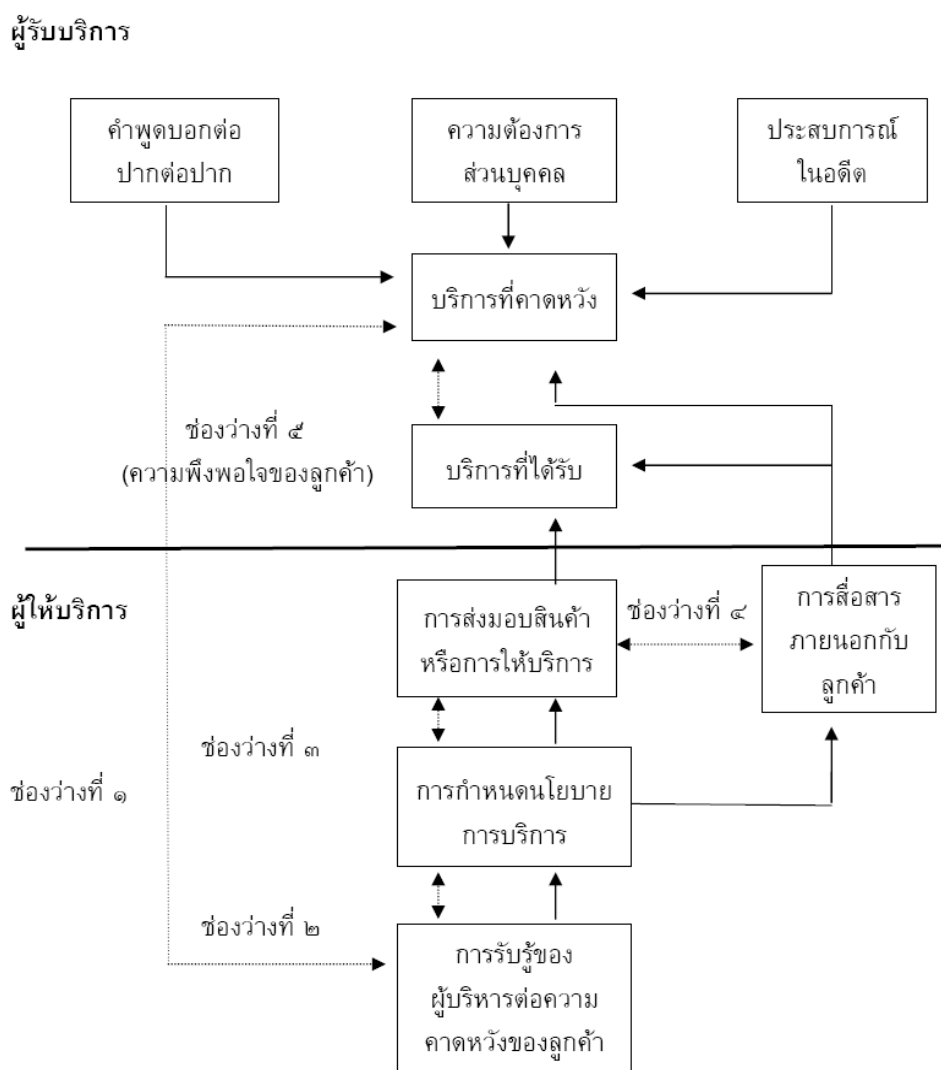
๒) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้<sup>๒๙</sup>

ในกิจการบริการที่บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างมากนั้นผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงการนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลากหลายวิธีการด้วยกันล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกันคือการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น แต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและข้อจำกัด (ช่องว่าง) ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการพาราสุรามานและคณะได้กำหนดแบบจำลองความพึง

<sup>๒๙</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๗.

พอใจในการบริการขึ้นเพื่อที่จะสามารถเข้าใจองค์ประกอบของการบริการและสามารถบริหารจัดการให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้พาราสุรามานและคณะได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆในกระบวนการบริการและข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการดังที่แสดงในแผนภูมิ<sup>๓๐</sup>



แผนภาพที่ ๒.๓ แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า<sup>๓๑</sup>

จากแผนภูมิจะพบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดจากปัจจัยหลักๆ ๓ ด้านคือคำบอกเล่าแบบปากต่อปากความต้องการส่วนบุคคลและประสบการณ์ในอดีตที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ โดยผู้รับบริการจะนำสิ่งที่ต้องการไปเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลต่างๆ แล้วกำหนดเป็นความคาดหวังในการบริการขั้นหน้าที่ของผู้ให้บริการจึงอยู่ที่การส่งมอบการบริการที่ตรงกับ

<sup>๓๐</sup>จิตตินันท์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘-๑๕, หน้า ๓๘.

<sup>๓๑</sup>Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research." Journal of marketing, 49, 1985, p 44.

ต้องการของผู้รับบริการซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายเลยเนื่องจากในกระบวนการให้บริการจะเกิดมีช่องว่างหรือจุดบกพร่องเกิดขึ้นซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถเติมเต็มช่องว่างเหล่านี้ได้ก็จะทำให้การบริการที่ส่งต่อไปยังผู้รับบริการมีคุณภาพและสร้างเสริมความพึงพอใจในการบริการได้ช่องว่างในการดำเนินงานการบริการให้มีคุณภาพได้แก่

ช่องว่างที่๑เกิดจากการรับรู้หรือการเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารการบริการต่อความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งอาจเกิดจากความคลาดเคลื่อนของการประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการทำให้มีการนำเสนอการบริการที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังจึงส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมันศึกษาและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการให้ถูกต้องเพื่อที่การลงทุนในการบริการนั้นจะได้ไม่เป็นการสูญเปล่าไป

ช่องว่างที่๒เกิดการเบี่ยงเบนระหว่างการถ่ายทอดความเข้าใจความคาดหวังของผู้บริหารการบริการไปสู่นโยบายการบริการถึงแม้ว่าจะมีความเข้าใจที่ถูกต้องแล้วก็ตามแต่ในการกำหนดเป็นนโยบายขึ้นมานั้นอาจเกิดความคลาดเคลื่อนของนโยบายหรือมีการเข้าใจความหมายผิดพลาดทำให้การดำเนินการมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนตามไปด้วยส่งผลต่อรูปแบบการบริการที่จะไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

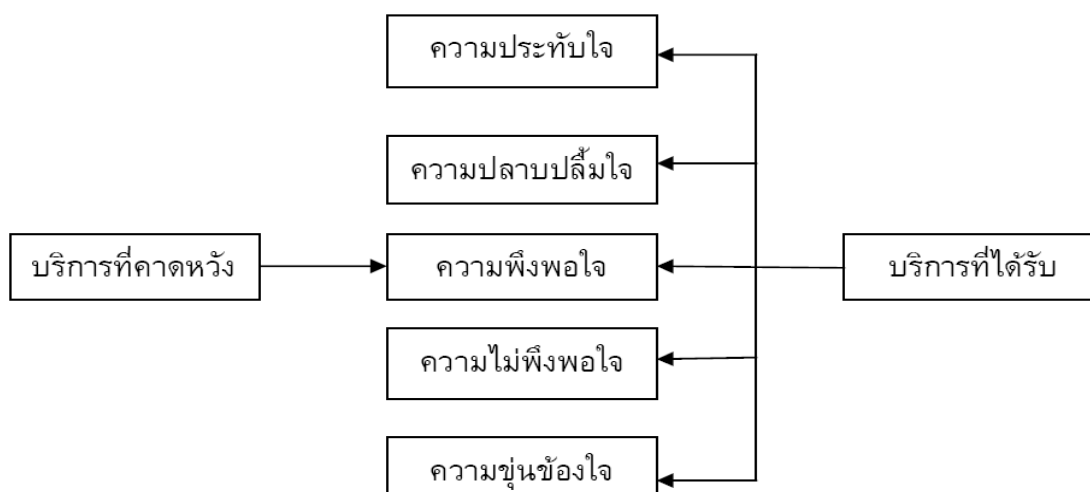
ช่องว่างที่๓การส่งมอบบริการไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการเกิดความบกพร่องในการควบคุมคุณภาพอาจเกิดจากผู้ให้บริการดำเนินกระบวนการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการอาจเป็นในด้านคุณภาพความเอาใจใส่ความรับผิดชอบต่อการบริการซึ่งล้วนเป็นภาพที่เห็นได้ชัดเจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจได้

ช่องว่างที่๔การส่งมอบการบริการไม่เป็นไปตามข้อมูลที่สื่อสารออกไปนั้นคือการที่ไม่สามารถส่งมอบการบริการให้เป็นไปตามที่ได้บอกไว้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าคุณเอาเปรียบจากผู้ให้บริการเนื่องจากผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจากการสื่อสารออกไปของผู้ให้บริการนั่นเอง

ช่องว่างที่๕การส่งมอบบริการที่แตกต่างไปจากความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นได้ง่ายที่สุดแต่ควบคุมได้ยากที่สุดเนื่องจากความคาดหวังของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาหรือสถานการณ์ดังนั้นการให้บริการจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความคาดหวังนั้นอยู่เสมอเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีถ้าผู้ให้บริการส่งมอบการบริการแบบเดิมๆในทุกครั้งนั้นอาจเป็นมาตรฐานในการให้บริการแต่การบริการนั้นยังไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะทำให้ความพึงพอใจนั้นลดลงไปในที่สุด

เมื่อพิจารณาจากช่องว่างในแบบจำลองทั้ง๕จุดแล้วจะพบว่ามีความยากง่ายแตกต่างกันในการที่จะลบจุดบกพร่องเหล่านั้นถ้าสามารถลบจุดบกพร่องลงได้ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้แต่ถ้าการส่งมอบการบริการไม่ตรงกับความคาดหวังก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจความขุ่นข้องหมองใจและเกิดเป็นความโกรธเคืองได้ซึ่งนำไปสู่การไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีกและยังเป็นข้อมูลอ้างอิงที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการรายอื่นอีกด้วยดังนั้นการเสริมสร้างความพึงพอใจในการจะต้องมอง

หาสิ่งทีเหนือกว่าการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นคือความปลาบปลื้มใจหรือความประทับใจดังแผนภูมิต่อไปนี้<sup>๓๒</sup>



แผนภาพที่ ๒.๔ แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ (เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดกุลพัฒน์ กิจ)

## ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้นต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือแนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

### ๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจสนใจดูแลเอาใจใส่อย่างไม่มีตรีจิตส่งผลให้เกิดความพึงพอใจโดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น

<sup>๓๒</sup> เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดกุลพัฒน์ กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, หน้า ๑๘๑ - ๑๘๓.

เลซทีนิน ( Lehtinen ) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ<sup>๓๓</sup>

คอตเลอร์ ( Kotler ) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้<sup>๓๔</sup>

กรอนรอส ( Gronroos ) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า<sup>๓๕</sup>

สมิตส์ชฌกรได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลายให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้<sup>๓๖</sup>

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่นซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแวตากริยาท่าทางคำพูดและน้ำเสียงโดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจการบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกความเชื่อความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการสมาชิกจรรยาได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึงการช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน<sup>๓๗</sup>

ศุภนิตย์ โขครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวกหรือความสบาย” นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมและ

<sup>๓๓</sup> อเนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพรสแอนดตีไซน์จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า๑๘.

<sup>๓๔</sup> Kotler, Phillip., Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1973), p. 473.

<sup>๓๕</sup> Gronroos, C., Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

<sup>๓๖</sup> สมิต สัจฌกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า๑๓ – ๑๘.

<sup>๓๗</sup> สมชาติ กิจจรรยา, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า๑๑.



ความเสมอภาคซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับกล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้<sup>๓๘</sup>

จากความหมายการให้บริการผู้วิจัยสรุปได้ว่าการให้บริการหมายถึงพฤติกรรมกิจกรรมหรือการปฏิบัติของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกที่ได้รับการบริการ

## ๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จอห์น ดี มิลเลทท์ ( John D. Millett ) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้นจะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ๕ประการด้วยกันดังนี้<sup>๓๙</sup>

๑. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่นบุคลากรวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆจะต้องมีไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber ) ได้ให้หลักการไว้ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคมเช่นช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัวกล่าวคือการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผล

<sup>๓๘</sup> ศุภนิธย์ โชครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, หนังสือที่ระลึกประจำปีเล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

<sup>๓๙</sup> Millett, J.D., Management in the public service, (New York : McGraw – Hill BookCompany, 1954), pp. 397– 400.

และมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ“ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion)<sup>๕๐</sup>

เคทซ์ อิลิฮูและเบรนด้า แคนเนท (Katz Elihu and Brenda Danet )ได้ศึกษาการบริการประชาชนเช่นหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลักการ๓ประการคือ<sup>๕๑</sup>

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่ายทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึงการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

บี.เอ็ม. เวอร์มา ( B.M. Verma ) ได้กล่าวไว้ว่าการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกีโทมาส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้<sup>๕๒</sup>

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

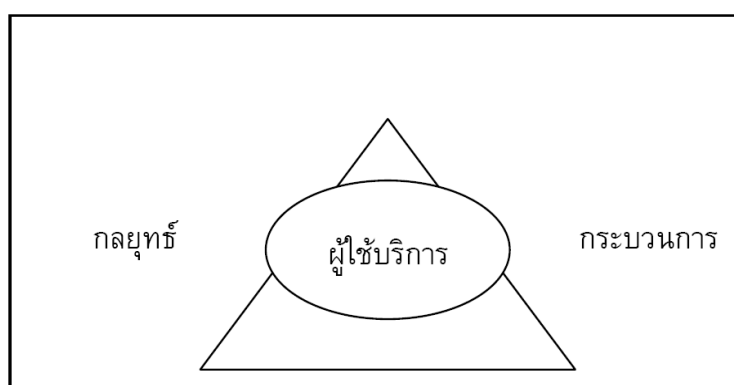
คาร์ล อัลเบิร์ต ( Karl Albrecht ) ได้เสนอแนวคิดในการให้บริการโดยเน้นการบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้องประชาชนเน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงานไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไปแต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของ

<sup>๕๐</sup>พิทยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ.๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า๒๒ – ๒๓.

<sup>๕๑</sup> Katz, E. and D. Brenda, Bureaucracy and the Public, (New York : Basic Books, 1973), p 19.

<sup>๕๒</sup>SuchitraPunyarathbandhu – Bhakdi, Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration, (Bangkok : Thammasat University Press,1986), p. 1.

บุคคลเป็นแนวคิดที่ว่า การบริการเป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจกระทำด้วยใจไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้การบริการนั้นเสร็จสิ้นไปนอกจากนี้ Karl Albrecht ยังได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่าซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไปนั้นหมายความว่าองค์กรจะต้องให้บริการที่ดีที่สุดซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle)<sup>๕๓</sup>



แผนภาพที่ ๒.๕ สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)<sup>๕๔</sup>

จากหลักการนี้จะเห็นได้ว่าการสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการต้องมีการจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

๑. กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสมมีความแม่นยำเที่ยงตรงและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี

๒. ระบบงาน (Task System) หรือกระบวนการต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบร้อยประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นลักษณะเจ้าขุนมูลนายและประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่ายสามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเองมีความคล่องตัวสูงซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทำให้การบริการที่ดีไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ

๓. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดีที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผลต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่ายโดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนารับบริการขององค์กรขึ้นให้มีความชัดเจน

กลยุทธ์นาฬิกาฟันซี่ให้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการคือ<sup>๕๕</sup>

<sup>๕๓</sup> อ่างในสมคิด เรื่องอร่าม, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น บางกอก, ๒๕๔๙), หน้า ๒๒ - ๒๓.

<sup>๕๔</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๓.

๑. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่อีกกล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆอีกด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการทำบริการนั้นๆต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดไว้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร ได้กล่าวว่าการบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้<sup>๔๕</sup>

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักโดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

<sup>๔๕</sup> กุศลธนา พงศ์ธร, “ประโยชน์และบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓ - ๓๐๔.

<sup>๔๖</sup> สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, หน้า ๑๗๓ - ๑๗๔.

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นแต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมควรมีหลักการให้บริการว่าจะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้นสรุปความหมายได้ว่าหลักการให้บริการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่เช่นความเสมอภาคในการให้บริการความสม่ำเสมอในการบริการการให้บริการที่ตรงต่อเวลาการให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่องและต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ๒.๒.๓ ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้นได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภทคือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุนซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้นเช่นธุรกิจโรงแรมร้านอาหารสายการบินต้นทุนต่ำร้านค้าปลอดภาษีหรือการวางแผนโบราณแบบสปาร์เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุขเช่นการให้ความคุ้มครองเด็กและสตรีการจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะบริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา<sup>๔๗</sup>

### ๒.๒.๔ องค์ประกอบของการบริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่าผลิตภัณฑ์บริการ (service product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใดในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (product support service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ๕ด้านได้แก่

๑. ผู้รับบริการเนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มน้าวให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลังแต่การบริการใดๆจะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการดังนั้นการรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

#### ๑.๑ ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกันคือ

๑) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับเกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้วและเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

<sup>๔๗</sup> อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, หน้า ๒๐๗.

๒) การรับรู้จากความคาดหวังเป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณาภาพพจน์ผ่านสื่อต่างๆเกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

### ๑.๒ ประเภทของผู้รับบริการสามารถแบ่งได้เป็น๒ประเภทดังนี้

#### ๑) จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

๑.๑) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (Economizing customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการขอการบริการที่มีคุณภาพราคาถูกขอที่จะเรียกร้อยสิ่งต่างๆและเปลี่ยนใจง่าย

๑.๒) ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (Ethical customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่น ๆ เน้นสิ่งที่เป็นกรกระทำประโยชน์เพื่อสังคมขอให้การบริการเป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

๑.๓) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (Personalizing customer) เป็นผู้รับบริการที่ขอให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตนต้องการยกย่องให้เกียรติการให้บริการที่พิเศษเฉพาะตน

๑.๔) ผู้รับบริการตามสะดวก (Convenient customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจอะไรง่าย ๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่งแต่ขอในความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก

#### ๒) จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

๒.๑) ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (Price sensitive customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญคุณภาพไม่เป็นไรนิยมความประหยัด

๒.๒) ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (Price quality customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับค่าบริการ

๒.๓) ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (Quality sensitive customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลักราคาเท่าไรก็ได้ขอบริการที่ถูกใจ

๒.๔) ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (Price surrogate customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจโดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ดำเนินงานบริการซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆแบ่งออกเป็น๔ประเภทได้แก่

๒.๑) ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการเช่นพนักงานต้อนรับพนักงานประชาสัมพันธ์

๒.๒) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการเช่นพนักงานจัดเครื่องดื่ม

๒.๓) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการเช่นนักบิน

๒.๔) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการเช่นบัญชี

๓. องค์การธุรกิจบริการมุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอผลิตรบริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไรซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านได้แก่

๓.๑ นโยบายบริการต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจนและแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

๓.๒ การบริหารการบริการเป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธ์การบริหารการบริการที่ดีให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับมีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓.๓ วัฒนธรรมการบริการเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและระหว่างพนักงานด้วยกัน

๓.๔ รูปแบบการบริการองค์การต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดีที่สุดสอดคล้องกับนโยบายการบริการนำเทคโนโลยีต่างๆมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๓.๕ คุณภาพของการบริการมีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจังมีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการอยู่เป็นระยะๆ

๔. ผลลัพธ์บริการการนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการองค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service offer) ให้แก่ผู้รับบริการโดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลลัพธ์บริการรูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการในการนำเสนอผลลัพธ์บริการนั้นต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการเพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้องซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภทคือ

๔.๑ การบริการหลัก (Core service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้นๆเช่นสายการบินนำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

๔.๒ การบริการตามความคาดหวัง (Expected service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับเช่นการได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

๔.๓ การบริการเกินความคาดหวัง (Exceeded service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการเช่นการคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้มาคอยรับบริการ

๕. สภาพแวดล้อมในการบริการมีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์การทั้งด้านกายภาพอันได้แก่อาคารสถานที่อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆและยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการเช่นการจัดแบ่งสถานที่การประดับตกแต่งการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วนคือ

๕.๑ สภาพแวดล้อมภายนอกหมายถึงลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคารเช่นสถานที่ตั้งทางเข้าออกที่จอดรถป้ายสัญลักษณ์ต่างเป็นต้น

๕.๒ สภาพแวดล้อมภายในหมายถึงลักษณะการจัดระบบภายในอาคารการวางแผนผังการจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

ดังนั้นสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการเป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจ และเอกลักษณ์ของการบริการทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการและยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้นๆอีกด้วย<sup>๔๘</sup>

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น

๑. ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการผู้จัดให้เกิดการบริการและผู้นำเสนอสินค้าบริการ

๒. กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่กระบวนการหรือวิธีการให้การนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

๓. ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ<sup>๔๙</sup>

#### ๒.๒.๕ คุณภาพของการให้บริการ

พาราสุรามานไซแทมล์และเบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) ได้ศึกษา“A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการจากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่าไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตามผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆกันโดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่<sup>๕๐</sup>

#### ๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)

#### ๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

#### ๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ

#### ๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย

<sup>๔๘</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๘ - ๓๑.

<sup>๔๙</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐๗.

<sup>๕๐</sup> Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol.49, 1985, p. 79 - 81.



๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป

๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. อธยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ

๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัทชื่อเสียงของบริษัทลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าเป็นต้น

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพเช่นเครื่องมือ

อุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้บริการ

๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้บริการ

๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้บริการ

๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

๑๐.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ

๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน

๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดีการรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังกล่าวอาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ก็ต้องทำการวิจัยต่อไป

ต่อมาพาราสุรามานไซเทมส์และเบอร์รี่ ( Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. ) ได้ทำการศึกษาก่อนหน้านี้โดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกันคือมิติด้านความมีศักยภาพ (Competence) มิติด้านความมีอธยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่ามิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และรวมมิติด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติด้านความเข้าใจ

(Understanding) เป็นมิติที่เชื่อว่ามิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ<sup>๕๑</sup> เรียกว่า R.A.T.E.R. ได้แก่<sup>๕๒</sup>

๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

๒. ความมั่นใจ (Assurance) คือความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือรูปลักษณ์ทางกายภาพและแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่างๆและบุคลากร

๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือความห่วงใยและความสนใจเอาใจใส่ลูกค้ารวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕. การตอบสนอง (Responsiveness) คือความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

๒.๒.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) ให้ดีมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นสามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง๗ตัวซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะได้ความหมายของการบริการที่ดีสามารถนำมายึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้คือ.-

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy กริยาอาการสุภาพอ่อนน้อมอ่อนโยนมีมารยาทดี

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉงกระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้<sup>๕๓</sup>

ประสิทธิ์พรณพิสุทธิ์ได้กล่าวไว้ว่าการให้บริการที่ดีคือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคงโดยหาวิธีการให้บริการ

<sup>๕๑</sup> อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, หน้า๒๖๓.

<sup>๕๒</sup> จอร์จเควิก, บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual, แปลโดยสมวงศ์พงศ์สถาพร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘), หน้า๘๓ - ๘๔.

<sup>๕๓</sup> จินตนา บุญบังการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทฟอร์แมทพรีนติ้งจำกัด, ๒๕๓๙), หน้า๗ - ๘.

แก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาคทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะคือ<sup>๔๔</sup>

๑. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) คือให้ทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการรวมอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดเพื่อให้บริการแล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวทำให้ผู้ขอรับบริการใช้เวลาน้อยเกิดความพึงพอใจ

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีอุปกรณ์อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลาและมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่างๆอย่างชัดเจน

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญเพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานทำที่ทัศนคติและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

๑. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดีเพื่อที่จะให้คำปรึกษาแนะนำและตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

๒. ความสามารถในการติดต่อสื่อสารได้แก่วิธีการพูดจาของผู้ให้บริการจะต้องมีศิลปะในการพูดรวมถึงการใช้ถ้อยคำวาจาที่สุภาพอ่อนน้อมการใช้ น้ำเสียงที่อ่อนโยนบางครั้งก็การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกันทำให้เกิดความขัดแย้งความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายย่อมส่งผลให้การบริการนั้นไม่มีคุณภาพไม่เกิดความประทับใจ

๓. กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใสเพราะการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีจิตหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุดเมื่อคนเราพบหน้ากันใช้ว่าจะอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลาแม้จะมีเรื่องเข้ามารบกวนให้อารมณ์ขุ่นมัวได้ตลอดด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติอย่าปล่อยแสดงออกมาทางหน้าตาซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเห็นแล้วอยากหนีให้ห่างไกล

๔. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการจิตเจ้านั้นเป็นสิ่งกำหนดทำที่และพฤติกรรมของคนเรานั้นหากต้องการผู้อื่นได้รับความพึงพอใจก็จะต้องทำให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้นแต่มีจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการโดยมีความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่จึงให้บริการอย่างแล้งน้ำใจไร้ความรู้สึกไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าจะเป็นอย่างไรรึจะไม่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการแต่อย่างใด

๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีอัธยาศัยไมตรีมีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้พูดจาทักทายด้วยไมตรีจิตนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนี้ย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความประทับใจ

๖. บุคลิกภาพที่ดีแก่การแต่งตัวเสื้อผ้าเครื่องประดับควรเหมาะสมกับกาลเทศะตำแหน่งหน้าที่การงานซึ่งถ้าผู้ให้บริการแต่งตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสมก็จะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดีเป็นที่ประทับใจ

<sup>๔๔</sup> ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น, (ภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๕ - ๗๘.

การให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจประชาชนใช้บริการนั้นนอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้แก่จะต้องเป็นการบริการที่ดีด้วยโดยมีลักษณะดังนี้

๑. สะดวกรวดเร็วผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ
๒. ใช้กฎหมายระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อนมีแบบพิมพ์ที่กรอกง่ายลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการมีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
๓. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
๔. ปฏิบัติงานตรงตามเวลา
๕. สถานที่สะดวกสบายมีอุปกรณ์พร้อมการให้บริการควรรวมอยู่ในจุดเดียวกัน
๖. ให้บริการด้วยความเสมอภาค
๗. ไม่เรียกร้อยสิ่งใดๆจากประชาชน
๘. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการหรือให้บริการในวันหยุด
๙. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ไม่ว่าจะมีปัญหาที่ใด
๑๐. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ทันที

## ๒.๓ หลักธรรมสังคหวัตถุ๔

### ๒.๓.๑ ความหมายของสังคหวัตถุ๔

สังคหวัตถุ ๔ หมายถึงคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคีเป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเติมน้ำใจต่อกันทำให้สังคมเป็นสุข<sup>๕๕</sup> ดังคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าซึ่งเป็นสังคหธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพันทุกข์เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริงธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถขนานเอกที่สามารถเยี่ยวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภความโกรธความหลงเพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์มีอนุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณีมีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกันดังที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตรว่า<sup>๕๖</sup>

ทานณจ เปยยวชชณจ อตถ จรียาจยา อิธ

สมานตตตา จ ธมเมสุ ตตถ ตตถ ยถารหิ

“การให้ทานการพูดจาไพเราะการประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ในโลกนี้

ความเป็นผู้มีตนสม่าเสมอในธรรมทั้งหลายนั้นตามควร”<sup>๕๗</sup>

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้นมนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้างเป็นที่ยอมรับนับถือของทุกคนและปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำให้ตนเป็นที่รักของสังคมนั้นขั้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อนคือ

<sup>๕๕</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า๑๖๗.

<sup>๕๖</sup> อัง.จตุกก. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

<sup>๕๗</sup> อัง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

ต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อนโดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนนั้นประกอบด้วยหลัก๔ประการด้วยกันดังนี้<sup>๕๘</sup>

๑. ทาน การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของหรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรีมีความโอบอ้อมอารีจะช่วยผูกใจคนไว้ได้การทำทานจะไม่สูญเปล่าผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทนดังพุทธพจน์ที่ว่า“มนาปทายิลภเตมนาป”<sup>๕๙</sup> แปลว่าผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ<sup>๖๐</sup> การให้ทานอาจให้ได้๒วิธีด้วยกันคือ

๑.) อามิสทานให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่ารวมทั้งการให้รางวัลต่างๆเป็นต้น

๒.) ธรรมทานหรือวิทยาทานหมายถึงการให้ธรรมการให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนให้รู้ดีรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ<sup>๖๑</sup>

ใน๒อย่างนี้ธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลาย<sup>๖๒</sup> อามิสทานช่วยค้ำจุนชีวิตทำให้เขามีที่พึ่งพาอาศัยแต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไปเมื่อให้อามิสทานแล้วพึงให้ธรรมทานด้วย

๒. ปิยวาจา หรือเปื่อยวิหะชะความเป็นผู้มีวาจาน่ารักพูดอย่างรักกันวาจาเป็นที่รักวาจาพูดเต็มน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจคือกล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานมีหางเสียงสมานสามัคคีซาบซึ้งใจทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม<sup>๖๓</sup> สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน<sup>๖๔</sup> อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาท<sup>๖๕</sup> พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ดังปรากฏในอภยราชกุมารสูตรดังนี้<sup>๖๖</sup>

ตถาคตรู้ว่าจที่ไม่จริงไม่แท้ไม่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นตถาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคตรู้ว่าจที่จริงที่แท้แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นตถาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคตรู้ว่าจที่จริงที่แท้และประกอบด้วยประโยชน์แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนี้ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้ว่าจที่ไม่จริงไม่แท้ไม่ประกอบด้วยประโยชน์แต่วาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่นตถาคตไม่กล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้ว่าจที่จริงที่แท้ที่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่นตถาคตไม่กล่าววาจานั้น

<sup>๕๘</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, หน้า๑๖๗-๑๖๘.

<sup>๕๙</sup> อัง.ปญจก.(บาลี) ๒๒/๔๔/๔๕.

<sup>๖๐</sup> อัง.ปญจก.(ไทย) ๒๒/๔๔/๗๒.

<sup>๖๑</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, หน้า๗๑.

<sup>๖๒</sup> ขุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๙๘/๔๗๓, ขุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๑๐๐/๔๗๗.

<sup>๖๓</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗.

<sup>๖๔</sup> ขุ.ม. (ไทย) ๒๙/๖๓/๒๐๓.

<sup>๖๕</sup> ม.อุ. (ไทย) ๑๔/๒๓๖/๒๗๖.

<sup>๖๖</sup> ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/๘๘.

ตถาคตรู้ว่าสิ่งที่จริงที่แท้ที่ประกอบด้วยประโยชน์และวาทะนั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้นตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาทะนั้นข้อนั้นเพราะเหตุไรเพราะตถาคตมีความเอ็นดูในหมู่สัตว์ทั้งหลาย<sup>๖๗</sup>

สรุปสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้<sup>๖๘</sup>

๑. ต้องเป็นคำจริง
๒. เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน
๓. พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
๔. พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี
๕. พูดด้วยจิตเมตตา
๖. พูดถูกกาลเทศะคือถูกเวลาและสถานที่

จะเห็นได้ว่าการให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟังเมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไปไม่พูดจาต่อเสียดันก่อให้เกิดความแตกแยกพูดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคีเปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจประสานใจทุกๆดวงให้เป็นหนึ่งเดียวกัน

๓. อุตถจริยา การประพฤติประโยชน์ทำประโยชน์แก่เขาหลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน๒ด้าน คือการทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์หมายถึงทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียนฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ความสามารถมีคุณธรรมเป็นบุตรที่ดีของบิดามารดาเป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษาเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์คือเมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันไม่นิ่งดูตายมีน้ำใจไมตรีต่อกันบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมานคือการทำตนเสมอต้นเสมอปลายตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคลเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม<sup>๖๙</sup>

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคมเช่นเป็นหัวหน้าครอบครัวเป็นบิดามารดาเป็นครูอาจารย์เป็นเพื่อนบ้านเป็นต้นตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลายให้ความเสมอภาคไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่นเสมอในสุขและทุกข์คือร่วมสุขร่วมทุกข์กันร่วมรับรู้ปัญหาและร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม<sup>๗๐</sup>

<sup>๖๗</sup> กษิราเทียนส่องใจ, “การศึกษาวิเคราะห์อภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาพระพุทธศาสนา), (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า๑๘๐.

<sup>๖๘</sup> ที.สี. (ไทย) ๙/๙/๔.

<sup>๖๙</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, หน้า๗๑.

ดังนั้นคุณธรรมทั้ง๔ประการนี้จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้เสมือนหนึ่งสลักเพชรถ้ำถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มีบุคคลก็จะไม่เป็นที่น่าเคารพรักใคร่ยกย่องนับถือเราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่นั้นมีหน้าที่อะไรบ้างเมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์นอกจากนี้เราก็ต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วยคือเคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไรแม้ว่าเราจะได้ดีไปได้ดีไปแล้วก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลงหรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดีก็ต้องแสดงออกให้เขารู้ว่าเรามีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขาถ้าทำได้อย่างนี้เราก็ยอมจะเป็นที่รักที่พอใจของทุกคนรอบข้างดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจดังนี้<sup>๗๐</sup>

สมัยหนึ่งพระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อคคาพเวเจตีย์ใกล้เมืองอาฬวีครั้งนั้นแลหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีมีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คน แวดล้อมเข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง

ครั้นแล้วพระผู้มีพระภาคได้ตรัสถามหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่าดูกรหัตถกอุบาสกบริษัทของท่านนี้ใหญ่ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่ได้อย่างไร

หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ทรงแสดงสังคหวัตถุ๔ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่ด้วยสังคหวัตถุ๔ประการเหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ

ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน

ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์

ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ

ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญก็โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ชั่งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟังไม่เหมือนของคนจนฯ

พระผู้มีพระภาค : “ติละติละหัตถกอุบาสกวิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้จริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาลก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ๔ประการนี้แลใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาลก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ๔ประการนี้แลใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบันก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ๔ประการนี้แล”

หลังจากนั้นหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดเจนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติเราใจให้อาจหาญแกล้ากล้ำปอบขบโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วยธรรมกถาแล้วลุกจากที่นั่งถวายบังคมพระผู้มีพระภาคกระทำประทักษิณแล้วหลีกไป

พระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอันสงฆ์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วยสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อัจฉริยา (การประพาสประโยชน์) สมานัตตตา (การ

<sup>๗๐</sup> พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมนุญชิวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวายจำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๙.

<sup>๗๑</sup> อัง.อรรถก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

วางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำเมื่อจุดจากเทวโลกมาแล้วบุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจำจะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษคือมีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคฺลิจดกันเป็นรูปตาข่ายงดงามน่าดูน่าชม<sup>๗๒</sup> และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา<sup>๗๓</sup>นั้นจะทำให้มีพระชีวหาใหญ่ยาวและมีพระสุรเสียงดุจเสียงพรหมตรัสดุจเสียงร้องของนกการเวก<sup>๗๔</sup>ที่ชัดเจนแจ่มใสไพเราะก้องกังวานสามารถเหนี่ยวนำใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้นส่วนอานิสงส์ของอรรถจริยาและสมานัตตานั้นจะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมายรวมถึงพระราชามหาอำมาตย์เศรษฐีมหาเศรษฐีพ่อค้าประชาชนทุกชาติทุกภาษาทั้งวรรณะต่างๆให้การยอมรับนับถือทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตรเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหนย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดี

นอกจากนี้สังคหวัตถุ๔ยังอำนวยประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้ผู้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจสมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควร

แก่ฐานะ

๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี
๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

๒.๓.๒ หลักธรรมที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อหลักสังคหวัตถุ ๔

หากพิจารณาถึงการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการไทยในปัจจุบันนั้นยังมีบางส่วนที่ยังไม่สามารถจะทำให้ประชาชนที่ไปขอรับการบริการเกิดความพึงพอใจได้หากได้มีการนำเอาหลักธรรมคำสั่งสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาประยุกต์ใช้ก็จะเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้แต่การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้แต่เพียงอย่างเดียววันนั้นไม่สามารถที่จะให้การให้บริการนั้นเกิดความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดได้ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่ายังมีหลักธรรมอื่นๆที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนส่งเสริมต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้นั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้แก่ พรหมวิหาร๔, อิทธิบาท๔, ฆราวาสธรรม๔, ศีล๕หรือเบญจศีลและกัลยาณมิตรดังนี้

๑. พรหมวิหาร๔

พรหมวิหาร๔หมายถึงธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหม<sup>๗๕</sup>หรือของท่านผู้เป็นใหญ่ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐธรรมประจำใจอันประเสริฐหลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์เป็นหลักธรรมสำหรับทุกคนที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจและกำกับความประพฤติที่จะแสดงออกหรือปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างถูกต้องโดยสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เขาประสบจึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจดและปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบหลักธรรมนี้ได้แก่<sup>๗๕</sup>

๑. เมตตาความรักใคร่ปรารถนาดีอยากให้เขามีความสุขมีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้าโดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆไปที่ไหนๆก็มีแต่คนเอ็นดูรักใคร่อยาก

<sup>๗๒</sup>ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐ - ๑๗๑.

<sup>๗๓</sup>ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๙๓.

<sup>๗๔</sup>ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๐๕/๒๗๕.

<sup>๗๕</sup>พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, หน้า๑๔๘.



ใกล้ชิดด้วยเหตุนี้เมตตาจึงเป็นหลักธรรมพื้นฐานของใจในขั้นแรกในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทำให้มองกันในแง่ดีมีความปรารถนาดีต่อกันพร้อมที่จะรับฟังและพุดจาเหตุผลของกันและกัน ไม่ยึดถือเอาความเห็นแก่ตัวหรือความเกลียดชังเป็นที่ตั้ง

สำหรับเมตตาธรรมในพรหมวิหารนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัยความปรานีและเอ็นดูโดยไม่มีหวังอะไรตอบแทนซึ่งแตกต่างจากเมตตาที่มีอยู่ทั่วไปที่อาจจะต้องอิงอาศัยผลตอบแทนบ้างตามโอกาสอันควรแม้แต่เพียงเล็กน้อยก็ตามและเมตตาธรรมข้อนี้เราควรมีไว้ในใจอยู่เสมอเพื่อสร้างความรู้สึกควบคุมอารมณ์ไว้ตลอดวันว่าเราจะเมตตาสงเคราะห์แก่ประชาชนและจะไม่สร้างความลำบากให้แก่พวกเขาความทุกข์ที่เขามีเราก็มีเสมอเขาความสุขที่เขามีเราก็สบายใจไปกับเขารักผู้อื่นเสมอด้วยรักตนเอง

๒. กรุณาความสงสารปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ใฝ่ใจในอันจะปลดปล่อยบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์ซึ่งความทุกข์ก็คือสิ่งที่เข้ามาเบียดเบียนให้เกิดความไม่สบายกายไม่สบายใจ และเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการด้วยกันพระพุทธองค์ทรงสรุปไว้ว่าความทุกข์มี๒กลุ่มใหญ่ๆดังนี้

๑) ทุกข์โดยสภาวะหรือเกิดจากเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติของร่างกายเช่นการเกิดการเจ็บไข้ความแก่และความตายสิ่งมีชีวิตทั้งหลายที่เกิดมาในโลกจะต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ซึ่งรวมเรียกว่า“กายิกทุกข์”<sup>๗๖</sup>

๒) ทุกข์จรหรือทุกข์ทางใจอันเป็นความทุกข์ที่เกิดจากสาเหตุที่อยู่นอกตัวเราเช่นเมื่อปรารถนาแล้วไม่สมหวังก็เป็นทุกข์การประสบกับสิ่งอันไม่เป็นที่รักก็เป็นทุกข์การพลัดพรากจากสิ่งอันเป็นที่รักก็เป็นทุกข์รวมเรียกว่า“เจตสิกทุกข์”<sup>๗๗</sup>

๓. มุทิตาความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีมีสุขมีจิตผ่องใสบันเทิงกอบปรือด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุขไม่น้อยเนื้อต่ำใจเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดีกว่าตนเราต้องหมั่นฝึกหัดตนให้เป็นคนที่มีมุทิตาอยู่เสมอเพราะจะเป็นการสร้างไมตรีและผูกมิตรกับผู้อื่นได้ง่ายและลึกซึ้ง

๔. อุเบกขาความวางใจเป็นกลางอันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือมีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึงไม่เอนเอียงด้วยรักและชังพิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้วอันควรได้รับผลดีหรือชั่วสมควรแก่เหตุอันตนประกอบพร้อมที่จะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรมรวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองดูในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำเพราะเขารับผิดชอบตนได้ดีแล้วเขาคควรได้รับผลอันเหมาะสมกับความรับผิดชอบของตน<sup>๗๘</sup>

อุเบกขานี้เป็นตัวรักษาตุลเป็นตัวจำกัดหรือคุมการปฏิบัติตามหลักเมตตา, กรุณา, มุทิตาไม่ให้เกินขอบเขตไปจนกลายเป็นเสียธรรมคือการปฏิบัติต่อคนหรือช่วยเหลือคนจะต้องไม่ให้เสียความเป็นธรรมไม่ให้เป็นการทำลายหลักการไม่ให้เป็นการละเมิดต่อกฎเกณฑ์กติกากฎที่ขอบธรรม

อุเบกขามักจะนำมาใช้เดี๋ยวๆมากที่สุดกล่าวคือพอใช้ทั้งเมตตากุณามุทิตาแล้วไม่เป็นผลก็จะบอกว่าช่างเขาเถอะปล่อยไปตามเวรตามกรรมซึ่งการกระทำอย่างนั้นไม่ได้เรียกว่าใช้หลักพรหมวิหาร๔และไม่ใช่อุเบกขาแต่เป็นการไม่ใส่ใจอุเบกขาที่แท้จริงคือการที่เราไม่ไปทุกข์ใจกับทุกข์ของผู้อื่นรู้ว่าการที่เขาเป็นอย่างนั้นก็เพราะการกระทำหรือกรรมของเขาทุกข์ก็เป็นทุกข์ของเขาแต่เรายังคงมี

<sup>๗๖</sup> ดูเทียบในขุ.ป. (ไทย) ๓๑/๑๗๓/๒๗๑ - ๒๗๒. และอภิ.ย. (ไทย) ๓๘/๑๐/๓๕๗.

<sup>๗๗</sup> ดูเทียบในขุ.ป. (ไทย) ๓๑/๑๗๓/๒๗๒. และอภิ.ย. (ไทย) ๓๘/๑๐/๓๕๗.

<sup>๗๘</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, หน้า๑๔๘.

เมตตาอยากให้เรามีความสุขยังมีกรุณาอยากให้เราพ้นทุกข์และมีมุทิตามีความยินดีถ้าเรามีความสุขเรื่องนี้เป็นสิ่งที่สำคัญเพราะถ้าเรามัวไปทุกข์กับเขาด้วยเราจะช่วยให้เขาพ้นทุกข์ไม่ได้คนที่มีความสุขมาอยู่ด้วยกันก็ยิ่งจะทำให้พลอยทุกข์กันไปมากขึ้นคนที่กำลังทุกข์จึงไม่สามารถช่วยคนที่ทุกข์ได้

นอกเหนือจากผลของอุเบกขาที่มีต่อตนเองแล้วอุเบกขายังมีผลต่อผู้ที่เราต้องการช่วยด้วยการที่เราทำตัวอย่างให้ผู้ที่เราต้องการช่วยให้เห็นวิธีพ้นทุกข์ปล่อยวางให้เขาดูเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการชี้ทางปลดทุกข์ดังนั้นยิ่งเรามีกรุณาอยากให้เราหายทุกข์มากเท่าไรเรายังต้องมีอุเบกขามากเท่านั้นในการทำงานเดียวกันกับการที่ยังเรามีเมตตาอยากให้เราต้องมูทิตามากเท่านั้นซึ่งจะเห็นได้ว่าพรหมวิหาร๔นี้เป็นข้อธรรมที่ต้องมีพร้อมๆกันทุกข้อการเจริญพรหมวิหาร๔จึงจำเป็นต้องเจริญทั้งเมตตากรุณา มุทิตาและอุเบกขาไปพร้อมๆกันจะแยกเจริญเป็นข้อๆไม่ได้และพรหมวิหาร๔มีในผู้ใดยอมทำให้ผู้นั้นประพฤติปฏิบัติเก้อกุลแก่ผู้อื่นด้วยหลักสังคหัตถ์ ๔ ได้ตัวอย่างสมบูรณ์

สรุปการนำหลักธรรมสังคหัตถ์ ๔ มาใช้ในการให้บริการประชาชนนั้นหากจะให้ประสบความสำเร็จเป็นที่ประทับใจอย่างแท้จริงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีพรหมวิหาร๔เป็นหลักธรรมประจำใจเพื่อให้การให้บริการด้านต่างๆที่ออกมาั้นเกิดจากความเมตตากรุณาสงสารจากใจจริงไม่ใช่กระทำไปเพราะเป็นเพียงหน้าที่เท่านั้นแต่มีความมุ่งมาดปรารถนาคืออยากให้พวกเขามีความสุขได้รับการบริการที่ดีๆและพลอยรู้สึกสดชื่นเบิกบานไปกับประชาชนด้วยเมื่อเห็นพวกเขามีความสุขความสมหวังกลับไป

## ๒. อิทธิบาท๔

อิทธิบาท๔หมายถึงฐานหรือหนทางสู่ความสำเร็จ<sup>๗๙</sup> คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ,ทางแห่งความสำเร็จหรือคุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมายเป็นแนวทางการทำงานที่พระพุทธองค์ได้ทรงสวดไว้อย่างแยกคล้ายอันประกอบด้วยแนวปฏิบัติ๔ข้อคือฉันทะวิริยะจิตตะวิมังสา<sup>๘๐</sup> ซึ่งใครๆก็ท่องได้จำได้แต่จะมีสักกี่คนที่สามารถปฏิบัติได้ครบทั้ง๔ข้อซึ่งแต่ละข้อต่างมีหน้าที่เฉพาะของตนต่อเนื่องหนุนเสริมกันจะขาดข้อใดข้อหนึ่งไปไม่ได้เพราะว่ามันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงกันทั้ง๔ข้อจึงจะทำให้เราประสบผลสำเร็จในชีวิตและการทำงานได้ตามความมุ่งหวังดังนี้<sup>๘๑</sup>

๑. ฉันทะความพอใจคือความต้องการที่จะทำใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่งๆขึ้นไปดังนั้นเราจึงควรที่จะได้ฉันทะเป็นคุณธรรมพื้นฐานที่สำคัญอันดับแรกเพื่อเป็นกำลังใจที่จะนำกิจการงานทั้งหลายไปสู่ความสำเร็จรุ่งเรืองทั้งยังมีส่วนทำให้เกิดคุณธรรมในข้อต่อไปทุกข้อและการใฝ่รู้ก็คือจุดเริ่มต้นของการพัฒนาทางปัญญาหรือการศึกษาทดลองต่างๆด้วย

เราจะสร้างฉันทะให้เกิดขึ้นได้อย่างไรพระพุทธองค์ได้ทรงตรัสสอนไว้ว่ามนุษย์เราต้องเลือกที่จะศรัทธาบางอย่างและหมั่นตรวจสอบศรัทธาของตัวเองว่าดีต่อตัวเองและดีต่อผู้อื่นอันรวมถึงสังคมโดยรวมหรือไม่เมื่อดีทั้งสองอย่างก็จงมุ่งมั่นที่จะทำด้วยความตั้งใจและหากไม่ดีก็จงเปลี่ยนแปลง

<sup>๗๙</sup> อภ.วิ. (ไทย) ๓๕/๔๕๖/๓๕๒.

<sup>๘๐</sup> อภ.วิ. (ไทย) ๓๕/๔๕๗/๓๕๒.

<sup>๘๑</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, หน้า๑๘๖

ศรัทธาเสียใหม่ซึ่งเราต้องเลือกไม่เช่นนั้นเราจะกลายเป็นคนที่สับสนไม่มีแก่นสารอาจจะถูกชักชวนไปในทางที่ไม่ดีได้ง่าย<sup>๔๒</sup>

หากจะฝึกฝนตนเองอาจเริ่มด้วยการตั้งคำถามกับตัวเองว่าเราศรัทธาอะไรอยู่เพราะคนเราเมื่อศรัทธาอะไรก็จะได้พบกับสิ่งนั้นและเข้าถึงสิ่งนั้นได้ง่ายเช่นศรัทธาต่อความรู้ก็จะเข้าถึงองค์ความรู้หรือศรัทธาต่อหลักธรรมก็จะเข้าถึงธรรมหรือไม่ศรัทธาอะไรเลยก็ไม่เข้าถึงอะไรเลยเพราะความศรัทธาจะนำมาซึ่งความมุ่งมั่นทุ่มเทเพื่อทำทุกอย่างให้ได้มาซึ่งสิ่งที่เราศรัทธานั้นเองขณะเดียวกันก็ลองตรวจสอบตัวเองดูว่าสิ่งที่เราศรัทธากับสิ่งที่องค์กรของเราศรัทธานั้นตรงกันหรือไม่หากตรงกันก็เรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตนหรือหากไม่ตรงกันก็เรียนรู้ที่จะให้โอกาสตัวเองไปสู่แห่งที่ที่เหมาะสมกว่า

๒. วิริยะความเพียรคือมุ่งมั่นทุ่มเทขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็งอดทนเอาธุระไม่ทอดทิ้งเป็นความเพียรพยายามอย่างสูงที่จะทำตามฉันทะหรือศรัทธาของตัวเองหากเราไม่มีความเพียรแล้วก่อนุมนานได้ว่าเรามีฉันทะหลอกๆหรือศรัทธาหลอกๆทั้งโกหกตัวเองและหลอกผู้อื่นซึ่งผลงานที่ได้ทำออกมานั้นก็จะเป็นตัวชี้วัดว่าทำไปเพื่ออะไร

วิริยะเกิดจากอะไรคำตอบก็คือ "เกิดจากศรัทธาหรือฉันทะนั้นเอง" และเป็นศรัทธาที่มั่นคงด้วยไม่ว่าจะมีอุปสรรคใดๆมากระทบก็ตามก็จะไม่เปลี่ยนแปลงแต่อาจปล่อยวางหรือวางเฉยในบางเวลาบางสถานการณ์บ้างเพื่อรอสถานะที่เหมาะสมกว่าวิริยะไม่ใช่ความอดทนอย่างเอาเป็นเอาตายหรือต้องให้ได้เสมอแต่มันคือความแยบยลและเลือกที่จะทำบางอย่างเพื่อรักษาศรัทธาไว้หรือเพื่อรอจังหวะที่เหมาะสมอันหมายถึงการบรรลุผลแห่งศรัทธานั้นเอง

วิริยะนี้มักจะมาคู่กับความอดทนอดกลั้นเสมอเป็นความรู้สึกไม่ย่อท้อต่อปัญหาและมีความหวังที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวงโดยมีศรัทธาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจและเตือนใจความอดทนเป็นเครื่องมือสำหรับคนใจเย็นและใจงามคนที่ไม่มีหะจริตรุ่มร้อนจะทำให้มีโอกาสผิดพลาดได้ง่ายหรือสูญเสียความอดทนในที่สุดดังนั้นความวิริยะอุสาหะจึงเป็นวิถีทางของบุคคลที่หาญกล้าและทลายทำต่ออุปสรรคใดๆทั้งมวลหลักธรรมวิริยะข้อนี้จึงมีความหมายของความกล้าหาญเจออยู่ด้วยส่วนหนึ่ง

๓. จิตตะความคิดคือตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิดเอาจิตฝึกฝัไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไปเอาใจจดจ่ออย่างมีสมาธิทำให้เกิดความรอบคอบการตัดสินใจทำอะไรก็จะเกิดความผิดพลาดน้อยตามไปด้วยซึ่งถ้าเรามีใจที่จดจ่อต่อสิ่งที่เราคิดที่เราทำและรับผิดชอบแล้วไม่ว่าจะเป็นเรื่องหน้าที่หรือการงานอะไรก็ตามทุกอย่างจะสำเร็จได้ด้วยดีตั้งประสงค์เสมอ

ความรอบคอบจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากไม่รอบรู้อยู่ดังนั้นการที่คนจะรอบรู้อุ้้นั้นต้องหมั่นศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอติดตามข่าวสารบ้านเมืองอย่างสม่ำเสมอต้องอ่านหนังสือที่หลากหลายโดยไม่ยึดติดกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งอยู่เป็นประจำและประการสำคัญต้องฝึกตั้งคำถามกับตัวเองกับเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นรอบตัวเราพร้อมกับค้นหาคำตอบให้ได้ฝึกสนทนากับผู้รู้บ่อยๆเป็นสิ่งที่จำเป็นซึ่งเมื่อเราทำได้แบบนี้แล้วเราก็จะเป็นผู้ที่มีความรอบรู้อย่างแตกฉานจึงไม่ใช่เรื่องยากที่จะวิเคราะห์หรือสังเคราะห์เนื้อแท้ของเรื่องราวต่างๆออกมาสู่การตัดสินใจของหมู่คณะหรือแม้แต่เรื่องส่วนตัวของเราเองดังนั้น

<sup>๔๒</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พุทธธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมมิกจำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๖๔๗ - ๖๖๕.

ความรอบคอบจึงแฝงไปด้วยความรอบรู้ตามสภาพจริงอันเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องสร้างให้เกิดเป็นนิสัยแก่ตนเองความรอบคอบนอกจากจะดำรงอยู่กับความรอบรู้แล้วยังต้องอาศัยความตั้งมั่นเป็นเครื่องเตือนสติด้วยจึงจะสามารถใช้จิตของเราพิจารณาและตรึกตรองในเนื้อแท้ของสิ่งต่าง ๆ นั้นได้อย่างเหมาะสมเพราะความตั้งมั่นตามแบบอย่างของคุณธรรมตามหลักศาสนาและจริยธรรมของสังคมนั้นเป็นสิ่งเดียวที่จะทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างปรกติสุขไม่เช่นนั้นแล้วความสับสนวุ่นวายการแตกแยกทางความคิดก็จะเกิดขึ้นในสังคมบ้านเมืองดังเช่นที่เกิดขึ้นกับประเทศไทยในยุคปัจจุบันนี้แม้ว่าผู้คนจะมากไปด้วยความรู้และความรอบคอบก็ตามดังนั้นหลักธรรมจิตตะซ้อนนี้จึงรวมความหมายของคำว่าสมาธิอยู่ด้วยอย่างเต็มที่

๔. วิมังสา การใช้ความคิดถูกวิธีโยนิโสมนสิการความไตร่ตรองหรือทดลองคือหมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลและตรวจสอบข้อบกพร่องในสิ่งที่ทำนั้นมีการวางแผนวัตถุประสงค์แก้ไขปรับปรุงโดยมีโยนิโสมนสิการเป็นเครื่องกำกับ<sup>๘๓</sup> เป็นต้น

ดังนั้นวิมังสาจึงเป็นการทบทวนในสิ่งที่ได้คิดได้ทำมาอันเกิดจากความพอใจ(ฉันทะ) แล้วทำด้วยความมุ่งมั่น (วิริยะ) อย่างใจจดใจจ่อและรับผิดชอบ (จิตตะ) โดยใช้วิจารณ์ญาณอย่างรอบรู้และรอบคอบจึงนำไปสู่การทบทวนตัวเองและทบทวนองค์กรหรือทบทวนชบวนการทบทวนในสิ่งที่ได้คิดสิ่งที่ได้ทำผ่านมาว่าเกิดผลดีผลเสียอย่างไรเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น<sup>๘๔</sup> ดังนั้นหลักธรรมวิมังสาข้อนี้จึงรวมความหมายของคำว่าปัญญาไว้อย่างเต็มที่

สรุปอิทธิบาท๔เป็นหลักธรรมสำคัญที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนใช้เป็นแนวทางในการทำงานตามหลักสังคหวัตถุ๔คือการทำงานให้บริการนั้นจะต้องเกิดจากการใฝ่ใจรักที่จะทำและต้องกระทำด้วยความรอบคอบอย่างมุ่งมั่นเข้มแข็งอดทนทั้งยังต้องมีการพิจารณาไตร่ตรองเพื่อตรวจสอบหาข้อบกพร่องต่างๆสำหรับใช้แก้ไขปรับปรุงให้บริการนั้นเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วถูกต้องต่อไป

### ๓. ขรวาสาธรรม๔

ขรวาสาธรรม๔คือหลักธรรมสำหรับขรวาสา, ธรรมสำหรับการครองเรือน, หลักการครองชีวิตของคฤหัสถ์ธรรมะสำหรับความเป็นขรวาสาที่ดีเป็นประชาชนที่ดีหรือเป็นผู้ร่วมงานที่ดีซึ่งมีอยู่คู่ช่อดด้วยกันคือ<sup>๘๕</sup>

๑. สัจจะ ความจริง, ซื่อตรงซื่อสัตย์จริงใจพูดจริงทำจริงเป็นเหตุให้นำมาซึ่งความเชื่อถือหรือไว้วางใจกันด้วยการฝึกให้เป็นคนจริงมีหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นผลที่ได้มาจากการพูดจริงทำจริงทั้งจริงต่อตัวเองและจริงต่อผู้อื่นจริงต่อเวลาจริงต่อหน้าที่การงานซึ่งบุคคลประเภทนี้จะแสดงความรับผิดชอบออกได้๔ด้านด้วยกันคือ

๑) ด้านหน้าที่และการงานมีความตั้งใจที่จะทำงานชิ้นนั้นให้สำเร็จให้ได้และให้ดีที่สุดด้วย

๒) ด้านคำพูดมีความซื่อสัตย์ต่อคำพูดที่ได้ให้ไว้กับบุคคลอื่น

๓) ด้านการคบคนมีจิตใจที่ซื่อตรงไม่ลำเอียงเพราะรักไม่ลำเอียงเพราะชังไม่ลำเอียงเพราะโง่ไม่ลำเอียงเพราะกลัว

<sup>๘๓</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, หน้า๑๘๖.

<sup>๘๔</sup> <http://thaifamilymental.blogspot.com/๒๐๐๗/๑๐/๔.html> (เข้าถึงวันที่๒๐ตุลาคม๒๕๖๐.)

<sup>๘๕</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, หน้า๑๓๕.

๔) ด้านศีลธรรมความดีด้วยการมีศีล๕เป็นแม่บทในการดำเนินชีวิตให้เป็นปกติสุข  
 ดังนั้นคนที่มีศีลจะเขาจึงมีหลักประจำใจง่ายๆว่าไม่ว่าจะทำอะไรก็ต้องทำให้ดีที่สุดจะ  
 พุดจาอะไรก็ต้องชัดเจนที่สุดทั้งยังมีจิตใจที่มั่นคงในศีลธรรมจึงทำให้ประสบความสำเร็จและ  
 เจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว

๒. ทมะ การฝึกฝน, การข่มใจฝึกนิสัยปรับตัว, รู้จักควบคุมจิตใจฝึกหัดตัดนิสัยแก้ไข  
 ข้อบกพร่องปรับปรุงตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญาสัจจะจะไปไม่ได้ถ้าหากเราไม่รู้จักรักษาจิตใจ  
 ตัวเองซึ่งจิตมันจะคิดวุ่นวายสับสนด้วยอำนาจแห่งกิเลสคือรัก โลภ โกรธ หลง เข้าครอบงำจะทำให้ตัวเรา  
 ทั้งสัจจะเราจึงต้องเอาทมะเข้าควบคุมกำกับจิตใจตัวเองให้มีสติและปัญญาเพื่อรู้เท่าทันจะได้รักษา  
 สัจจะนั้นไว้ได้ผู้ที่ทมะเป็นหลักธรรมประจำใจจึงต้องสามารถหยุดตัวเองได้คือขณะใจตัวเองไม่กระทำ  
 ในเรื่องที่เสียหายไม่ทำความชั่วไม่กล้าไปในทางที่เสื่อม นั่นคือต้องรักษาศีล๕ได้และไม่ยุ่งเกี่ยวกับ  
 อบายมุขทั้งปวง

ดังนั้นทมะจึงเป็น "หัวใจ" ของธรรมะข้ออื่นๆอีกมากถ้าใครขาดหลักธรรมข้อนี้แล้วชีวิตก็  
 จะไม่มีความเจริญก้าวหน้าหรือไม่พัฒนาขึ้นเลยทมะคือการฝึกฝนหรือปรับปรุงตนหมายความว่าใครที่  
 มีทมะเป็นหลักธรรมประจำใจแล้วคนนั้นก็สมารถที่จะได้รับการฝึกฝนเพื่อปรับปรุงตนให้ดีขึ้นหรือ  
 สูงขึ้นไปได้ตามลำดับจนถึงขั้นสูงสุดได้ไม่ยากนักซึ่งเราต้องยอมรับความจริงว่าปุถุชนทุกคนที่เกิดมา  
 นั้นยังขาดซึ่งความรู้ถ้าใครที่เกิดมาแล้วไม่มีการฝึกฝนหรือปรับปรุงตนชีวิตก็จะย่ำเท้าอยู่กับที่แม้ว่าจะ  
 ได้รับการอบรมสั่งสอนหรือศึกษาเล่าเรียนอะไรก็ไม่อาจที่จะพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นได้ถ้าหากว่าผู้นั้น  
 ขาดทมะ

ผู้ที่รักความก้าวหน้าหวังความเจริญทั้งร่างกายและจิตใจหวังความสุขที่สมบูรณ์จึงจำเป็น  
 จะต้องน้อมนำเอาทมะเข้ามาไว้ในใจตนให้ได้แล้วธรรมะข้ออื่นๆก็จะตามเข้ามาทำให้ชีวิตประสบความสำเร็จ  
 ได้โดยง่าย

๓. ขันติ ความอดทน, ตั้งหน้าทำหน้าที่การทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียรเข้มแข็งอดทน  
 ไม่หวั่นไหวมั่นในจุดหมายไม่ทอดถอยเป็นคุณธรรมที่มีความสำคัญมากใช้ควบคุมพฤติกรรมอันไม่พึง  
 ประสงค์ของทั้งคนและสัตว์เป็นบารมีธรรมในพระพุทธศาสนาซึ่งประกอบไปด้วยหลักใหญ่ๆ๕ประการ  
 ด้วยกันคือ

๑) อดทนต่อสภาพดินฟ้าอากาศเช่นร้อนหนาวฝนภัยพิบัติต่างๆเป็นต้นอดทนต่อความ  
 เหนื่อยยากลำบากตรากตรำในการดำรงชีวิตหนักเอาเบาสู้อย่างไม่ทอดถอย

๒) อดทนต่อทุกข์เวทนาต่างๆเช่นเมื่อเจ็บป่วยก็ไม่ล่าถอยไม่ไว้อวยให้เข้าใจว่าคนเรา  
 เกิดแก่เจ็บตายเป็นเรื่องธรรมดาของชีวิตเมื่อเจ็บไข้หรือป่วยไข้ก็ต้องรู้จักรักษาดูแลตนเองและหาหมอ  
 ตามความจำเป็นเจ็บป่วยร่างกายให้หมอรักษาแต่ใจเราต้องดูแลเองด้วยการฝึกสมาธิ

๓) อดทนต่ออารมณ์เช่นความรักความเกลียดชังความเจ็บใจการอยู่ร่วมกับคนหมู่มาก  
 ย่อมเกิดปัญหากระทบกระทั่งกันไม่มากก็น้อยจึงต้องรู้จักควบคุมใจตนเองให้อยู่ในสภาวะที่สงบให้  
 ระลึกไว้ว่านั่นเป็นธรรมชาติของมนุษย์มีเกิดขึ้นตั้งอยู่แล้วดับไป

๔) อดทนต่อสิ่งเย้ายวนหรือความเย้ายวนใจต่างๆเช่นเพศตรงข้ามทรัพย์สินเงินทอง  
 หรือลาภสักการะที่ไม่ควรจะได้คำสรรเสริญยออันจะนำมาซึ่งความประมาทและหลงตัวเองความโลภ  
 โมโหสันเป็นต้น

๔. จาคะ ความเสียสละ, สละกิเลสสละความสุขสบายและผลประโยชน์ส่วนตนได้การสละสิ่งของอันเป็นของๆตนแก่บุคคลที่ควรจะให้เป็นการสละอารมณฺ์บุญและเนาออกจากใจจะทำให้ใจสะอาดสงบสดชื่นเบิกบานพร้อมที่จะรับฟังความทุกข์ความคิดเห็นและความต้องการของผู้อื่นพร้อมที่จะร่วมมือช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่จิตใจไม่มีความคับแคบเห็นแก่ตนหรือเอาแต่ใจตัวมีน้ำใจให้แก่กันในธรรมหมวดนี้หะท่านมุ่งเอาด้านปัญญาชั้นดีท่านเน้นแจ้งวิริยะ

สรุปขราวาธรรม๔เป็นหลักธรรมสำหรับการครองชีวิตของคฤหัสถ์เป็นธรรมะสำหรับการเป็นฆราวาสที่ดีเมื่อเจ้าหน้าที่นำไปปฏิบัติแล้วจะเกิดผลดีต่อประชาชนที่ไปขอรับการบริการเพราะทำให้บริการที่ออกมานั้นเป็นไปอย่างซื่อตรงจริงใจการให้คำชี้แจงแนะนำข้อขัดข้องต่างๆเป็นไปอย่างถูกต้องบางครั้งเมื่อมีปัญหาความขัดแย้งหรือการกระทบกระทั่งกันกับประชาชนที่มาขอรับบริการก็สามพร้อมที่จะช่วยเหลือให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการด้วยความเข้มแข็งอดทน

#### ๔. ศีล๕

ศีล๕หรือเบญจศีลคือข้อควรงดเว้น๕ประการ<sup>๔๖</sup> สำหรับควบคุมกายวาจาให้เป็นปกติในความเป็นมนุษย์การรักษาปกติตามระเบียบวินัยข้อปฏิบัติในการเว้นจากความชั่วการควบคุมตนให้ตั้งอยู่ในความไม่เบียดเบียนซึ่งเป็นธรรมะขั้นพื้นฐานของมนุษย์เมื่อบุคคลปฏิบัติแล้วนอกจากจะได้ชื่อว่าเป็นคนดีแล้วยังทำให้เกิดประโยชน์แก่สังคมโดยรวมอีกด้วย

๑. เว้นจากการปลงชีวิตห้ามทำลายชีวิตทั้งชีวิตตนเองหรือชีวิตผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นชีวิตสัตว์หรือชีวิตมนุษย์ด้วยกันเองก็ไม่ควรทำลายหรือทำร้ายกันทั้งทางกายวาจาและใจให้มีเมตตาปรานีต่อกัน

๒. เว้นจากการลักทรัพย์ห้ามลักขโมยโจงละเมิดกรรมสิทธิ์ทำลายทรัพย์สินหยิบจับเอาสิ่งของที่เจ้าของเขาไม่อนุญาตแม้เพียงเล็กน้อยก็ตามหรือสิ่งของนั้นจะอยู่ในที่ที่ลับตาบุคคลที่มีศีลย่อมไม่นำมาเป็นของตนให้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีเสียสละ

๓. เว้นจากการประพฤตินอกใจเว้นจากการล่วงละเมิดสิ่งที่ผู้อื่นรักใคร่หวงแหนชายหญิงผู้มีศีลย่อมไม่ล่วงละเมิดกันหากไม่ได้รับการอนุญาตจากผู้เป็นเจ้าของคือพ่อแม่และต้องพอใจรักใคร่ในคู่ของตนไม่นอกใจหรือพุดจาเกี่ยวกับพาราสีคนอื่นอีกอันถือว่าประพฤตินอกใจให้ยินดีแต่คู่ครองของตน

๔. เว้นจากการพุดเท็จห้ามพุดจาโกหกหลอกลวงเพื่อเจ้อเหลวไหลไร้สาระเพราะถ้าพุดไม่จริงย่อมเกิดความเสียหายแก่ตนเองทำให้ไม่ได้รับความเชื่อถือหรือคำพุดบางคำอาจไปทำร้ายผู้อื่นทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนเป็นการสร้างกรรมต่อเนื่องอีกทั้งการพุดจาไร้สาระย่อมทำให้เสียเวลาเกิดความไม่สงบขึ้นโดยง่ายให้ระมัดระวังคำพุดให้พุดเฉพาะสิ่งที่ควรพุดซึ่งเป็นเรื่องจริงและมีสาระเท่านั้น

๕. เว้นจากน้ำเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นที่ตั้งแห่งความประมาทเว้นจากสิ่งเสพติดให้โทษห้ามเสพสิ่งเสพติดทุกชนิดได้แก่สุราก็ยาสูบยาบ้ายาอียาเลิฟเฮโรอีนฯลฯผู้มีศีลย่อมไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่แตะต้องกับสิ่งเหล่านี้ด้วยตนเองให้มีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์<sup>๔๗</sup>

หากทุกคนรักษาศีลได้ครบถ้วนทั้ง๕ข้อสังคมไทยก็จะมีแต่ความสงบสุขสมัครสมานสามัคคีปราศจากการแตกเป็นฝักฝ่ายดังเช่นที่เป็นอยู่ในทุกวันนี้

<sup>๔๖</sup> ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๑๕/๓๐๒ - ๓๐๓.

<sup>๔๗</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, หน้า๒๐๖.

สรุปศีล๕เป็นหลักธรรมพื้นฐานที่สำคัญของทุกคนเพื่อใช้ควบคุมกายวาจาและใจให้เป็นปกติในความเป็นมนุษย์ไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกันและมีเมตตากรุณาปราณีต่อกันซึ่งผู้ให้บริการธรรมมีศีล๕เป็นหลักธรรมประจำใจเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบริการได้ด้วยคามมีสติสัมปชัญญะครบถ้วนบริบูรณ์

#### ๕. กัลยาณมิตรตตา; ความมีกัลยาณมิตร

กัลยาณมิตรตตา ; ความมีกัลยาณมิตร (มิตรดี)<sup>๔๔</sup> คือมีผู้แนะนำสั่งสอนที่ปรึกษาเพื่อนที่คบหาและบุคคลผู้แวดล้อมที่ดี, การรู้จักเลือกเสวนาบุคคลหรือเข้าร่วมหมกกับท่านผู้ทรงปัญญาที่มีความรู้ความสามารถซึ่งจะช่วยแนะนำสั่งสอนชักจูงช่วยเหลือซึ่งช่องทางเป็นแบบอย่างตลอดจนเป็นเครื่องอุดหนุนเกื้อกูลแก่กันให้ดำเนินก้าวหน้าไปด้วยดีในการศึกษาอบรมการครองชีวิตการประกอบกิจการและธรรมปฏิบัติ<sup>๔๕</sup> เช่นครูอาจารย์และท่านผู้รู้ทรงปัญญาที่สามารถแนะนำสั่งสอนเป็นที่ปรึกษาได้แม้จะอ่อนวัยกว่า

ตามที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะจะเป็นเพื่อนหรือไม่ใช่เพื่อนในความหมายที่ใช้กันอยู่ทั่วไปก็สามารถเป็นกัลยาณมิตรได้คือแม้จะเป็นผู้ที่ไม่รู้จักคุ้นเคยแต่ที่อยู่ห่างไกลไม่เคยพบเห็นแต่เมื่อมีใจมุ่งดีปรารถนาดีจริงใจต่อผู้ใดคิดพูดทำทุกอย่างเพื่อป้องกันช่วยเหลือผู้นั้นอย่างเต็มสติปัญญาความสามารถเพื่อให้หลุดพ้นจากปัญหานานาประการไม่ว่าจะมากหรือน้อยหนักหรือเบาก็นับได้ว่าเป็นกัลยาณมิตรซึ่งมีคุณสมบัติ๗ประการ (กัลยาณมิตรธรรม๗)<sup>๔๖</sup> ดังนี้

๑. ปิโยนารักคือเข้าถึงจิตใจสร้างความรู้สึกรสนิยมเป็นกันเองให้ผู้น้อยอยากเข้าใกล้อยากเข้าไปขอคำแนะนำปรึกษาหรือผู้ให้บริการจึงต้องมีหลักธรรมคือพรหมวิหาร๔, สังคหวัตถุ๔และอิทธิบาท๔เป็นต้น

๒. ครุณาเคารพคือมีความประพฤติดุสนทมน่าเคารพทำให้เกิดความรู้สึกรอบอุ้มเป็นที่พึ่งได้และปลอดภัยดำเนินชีวิตตามหลักวิชาการความรู้หรือตามหลักธรรมของพระศาสนาคือเป็นผู้คิดดีพูดดีทำดี

๓. ภาวนีโยนนำเจริญใจหรือนายกย่องในฐานะทรงคุณคือมีความรู้จริงทรงภูมิปัญญาแท้จริงและเป็นผู้ที่ฝึกฝนปรับปรุงตนเองอยู่เสมอเป็นที่นายกย่องเคารพเอาอย่างทำให้ผู้เอ่อยอ้างและรำลึกถึงความซาบซึ้งมั่นใจและภูมิใจพูดถึงอย่างองอาจอย่างมั่นใจเป็นผู้แสวงหาความรู้อยู่เสมอต้องมีความเข้าใจในสิ่งต่อไปนี้คือ

- ๑) ธรรมชาติของมนุษย์
- ๒) ธรรมชาติของสังคม
- ๓) ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อม
- ๔) เทคโนโลยี / ข่าวสารข้อมูล

๔. วัตตารูจักพูดให้ได้ผลรู้จักชี้แจงให้เข้าใจรู้ว่าเมื่อไรควรพูดอะไรอย่างไรและกับใครคอยให้คำแนะนำว่ากล่าวตักเตือนเป็นที่ปรึกษาที่ดีซึ่งก็ต้องเป็นนักสื่อสารที่ดีเอาใจใส่สื่อสารกับผู้ร่วมไปด้วยอยู่เสมอเพื่อให้รู้และเข้าใจตรงกันเป็นต้นพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงแสดงลักษณะของนักสื่อสารหรือสักสั่งสอนที่ดีไว้๔อย่างคือ<sup>๔๗</sup>

<sup>๔๔</sup> ส.ม. (ไทย) ๑๙/๔๙/๔๓, อ.จ.เอกก. (ไทย) ๒๐/๗๑/๑๓.

<sup>๔๕</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, หน้า๖๕.

<sup>๔๖</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พุทธธรรม (ฉบับเดิม), พิมพ์ครั้งที่๒๒, (กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์บริษัทธรรมสารจำกัด, ๒๕๔๖), หน้า๒๖๕.

<sup>๔๗</sup> ม.ม. (ไทย) ๑๒/๒๕๕/๒๗๖.

๑) พุดแจ่มแจ้งคือชี้แจงอธิบายให้เห็นชัดเจนอย่างแจ่มแจ้งหมดสงสัยเหมือนจูงมือไปดูให้เห็นกับตา (สันทัสสนา)

๒) พุดจูงใจคือพุดให้เห็นคุณค่าและความสำคัญจนเกิดความซาบซึ้งชวนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ (สมาปนา)

๓) พุดเร้าใจคือปลุกใจให้ศึกคักเกิดความมั่นใจเร้าใจให้อาจหาญแก้อั้วล้ากระตือรือร้นที่จะทำให้สำเร็จโดยไม่หวั่นกลัวต่ออุปสรรคและความยากลำบาก (สมุตเตชนา)

๔) พุดให้ร่าเริงคือทำให้เกิดบรรยากาศแห่งเมตตาไมตรีความหวังดีปลอบชโลมใจให้สดชื่นร่าเริงเบิกบานผ่องใสชุ่มชื่นใจด้วยความหวังในผลดี (สัมปหังสนา)

๕. วรณักขโมอดทนต่อถ้อยคำคือพร้อมที่จะรับฟังคำปรึกษาซักถามแม้จะถูกจิกตลอดจนทนต่อคำที่ล่วงเกินและคำตักเตือนวิพากษ์ต่าง ๆ อดทนฟังได้ไม่เบื่อหน่ายไม่เสียอารมณ์การที่เอาแต่พุดอย่างเดียวโดยไม่ยอมรับฟังผู้อื่นนั้นไม่ใช่การกระทำที่ถูกต้องเราต้องรู้จักยอมรับฟังด้วยเพราะการรับฟังเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารให้ได้ผลแม้ว่าเขาพุดมาจะไม่ถูกใจก็ทนได้ทั้งนี้ก็เพื่อให้งานและประโยชน์ที่จะทำนั้นประสบความสำเร็จเช่นผู้ให้บริการถูกประชาชนที่ไปขอรับบริการซักไซ้ไล่เลียงไต่ถามอย่างจุกจิกจู้จี้ถึงขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆซึ่งผู้ให้บริการคิดว่าน่าจะรู้อยู่แล้วหรือประเดี๋ยวก็บริการให้เป็นที่เรียบร้อยถ้าผู้ให้บริการไม่มีความอดทนในการรับฟังก็จะรู้สึกเบื่อหรือรำคาญจึงต้องมีคุณธรรมข้อนี้จึงจะแก้ไขได้โดยต้องทำใจให้สบายอดทนรับฟังเขาเพื่อให้เข้าใจเขาและช่วยเขาได้ดี

๖. คัมภีร์ธัญจะกะถังกัตตาถลลงเรื่องล้าลึกได้คือกล่าวชี้แจงเรื่องต่างๆที่ยุ่งยากลึกซึ้งให้เข้าใจได้ปัญหาอะไรที่หนักและยากก็เอามาชี้แจงอธิบายช่วยทำให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้เกี่ยวข้องมีความกระจ่างแจ้งเรื่องที่ล้าลึกที่ยากก็ทำให้ตื่นให้ง่ายได้และพาเขาเข้าถึงเรื่องที่ยากและลึกลงไปอย่างได้ผลรวมทั้งให้ศึกษาเรียนรู้เรื่องราวที่ลึกลับยิ่งขึ้นไป

๗. โนจัญฐานนโยชะเยไม่ชักนำในอฐานคือไม่ชักจูงไปในทางที่เสื่อมเสียหรือเรื่องเหลวไหลไม่สมควรที่ไม่เป็นประโยชน์ไม่ใช่สาระที่ไม่เกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย<sup>๑๒</sup>

สรุปการให้บริการประชาชนนั้นผู้ให้บริการจะต้องให้การบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตรมีความมุ่งมาดปรารถนาดีเต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถเมื่อมีปัญหาติดขัดหรือขัดข้องด้านเอกสารก็คิดหาวิธีแก้ไขช่วยคลี่คลายปัญหาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีสมหวังกลับไปด้วยความซาบซึ้งประทับใจ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการให้บริการโดยใช้หลักสังคหวัตถุ๔แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนทุกคนที่ไปขอรับบริการได้จึงต้องมีหลักธรรมอื่นๆเข้ามาช่วยเสริมเพื่อให้สังคหวัตถุธรรมที่นำมาใช้ในการให้บริการนั้นประสบความสำเร็จสูงสุดผู้วิจัยเห็นว่าหลักธรรมที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวพันกับหลักสังคหวัตถุ๔นั้นได้แก่ศีล๕พรหมวิหาร๔อิทธิบาท๔ฆราวาสธรรม๔และกัลยาณมิตรเป็นต้นเพื่อให้การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔นั้นออกมาเป็นที่ประทับใจของประชาชนต่อไป

<sup>๑๒</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พุทธธรรม, หน้า๖๓๒ - ๖๓๓.



## ๒.๔ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์

### แนวคิดและความเป็นมา

สืบเนื่องมาจากมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๔๒ เห็นชอบในหลักการมาตรการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการและได้ดำเนินการตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้เสนอ ยุทธศาสตร์การดำเนินการและโครงสร้างบริหารงานของการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการโดยให้มีศูนย์การศึกษาประจำจังหวัดขึ้นในการนี้จึงได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์เพื่อให้บริการการศึกษาผู้พิการในพื้นที่ ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ การเตรียมความพร้อมแก่ผู้พิการ เพื่อเข้าเรียนร่วมในโรงเรียนปกติและโรงเรียนเฉพาะทางให้ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง ประสานงานการจัดการเรียนร่วมในพื้นที่สนับสนุนสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดทั้งปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะแนว สถิติ ข้อมูล ศึกษาวิจัย และบริการด้านวิชาการการศึกษาพิเศษแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งอยู่เลขที่ ๖๒ ถนนนครสวรรค์-ชุมแสง หมู่ ๖ ตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยได้รับการอนุมัติให้ใช้ที่ดินของกรมขนส่งทางน้ำและพาณิชยกรรม จำนวน ๔ ไร่ ๓๖ ตารางวา เขตพื้นที่บริการจำนวน ๑๕ อำเภอของจังหวัดนครสวรรค์

### วิสัยทัศน์ (VISION)

เป็นองค์กรที่ให้บริการแก่ผู้พิการให้พัฒนาตนเองได้ โดยมีระบบประกันคุณภาพภายในที่เข้มแข็ง เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายชุมชนในการบริการจัดการศึกษา

### พันธกิจ (MISSION)

๑. ส่งเสริมให้ผู้พิการมีพัฒนาการเต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล
๒. ส่งเสริมครูและบุคลากรให้เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการ
๓. พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและระบบบริการผู้พิการ ให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

๔. พัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนชุมชนให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

๕. พัฒนาระบบบริหารโดยการมีส่วนร่วมของเครือข่ายชุมชน

### บทบาทหน้าที่ (ACTION)

๑. จัดและส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาในลักษณะศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม และเตรียมความพร้อมของคนพิการ เพื่อเข้าสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล โรงเรียนเรียนร่วม โรงเรียนเฉพาะความพิการ ศูนย์การเรียนเฉพาะความพิการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นต้น

๒. พัฒนาและฝึกอบรมผู้ดูแลคนพิการ บุคลากรที่จัดการศึกษาสำหรับคนพิการ

๓. จัดระบบและส่งเสริม สนับสนุนการจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการ

๔. จัดระบบบริการช่วงเชื่อมต่อสำหรับคนพิการ

๕. ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยครอบครัวและชุมชน ด้วยกระบวนการทางการศึกษา

๖. เป็นศูนย์ข้อมูล รวมทั้งจัดระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาสำหรับคนพิการ

๗. จัดระบบสนับสนุนการจัดการเรียนร่วม และประสานงานการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในจังหวัด

๘. ภาระหน้าที่อื่นตามกฎหมายหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

นอกจากนี้ ศูนย์ยังมีภาระหน้าที่อื่น ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่อื่นของศูนย์การศึกษาพิเศษ พ.ศ. ๒๕๕๓ ดังต่อไปนี้

๑. ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่คนพิการที่มีความบกพร่องทางสุขภาพซึ่งเจ็บป่วยเรื้อรังอยู่ในโรงพยาบาลหรือที่บ้านเป็นระยะเวลาจนไม่สามารถไปเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้ตามปกติ

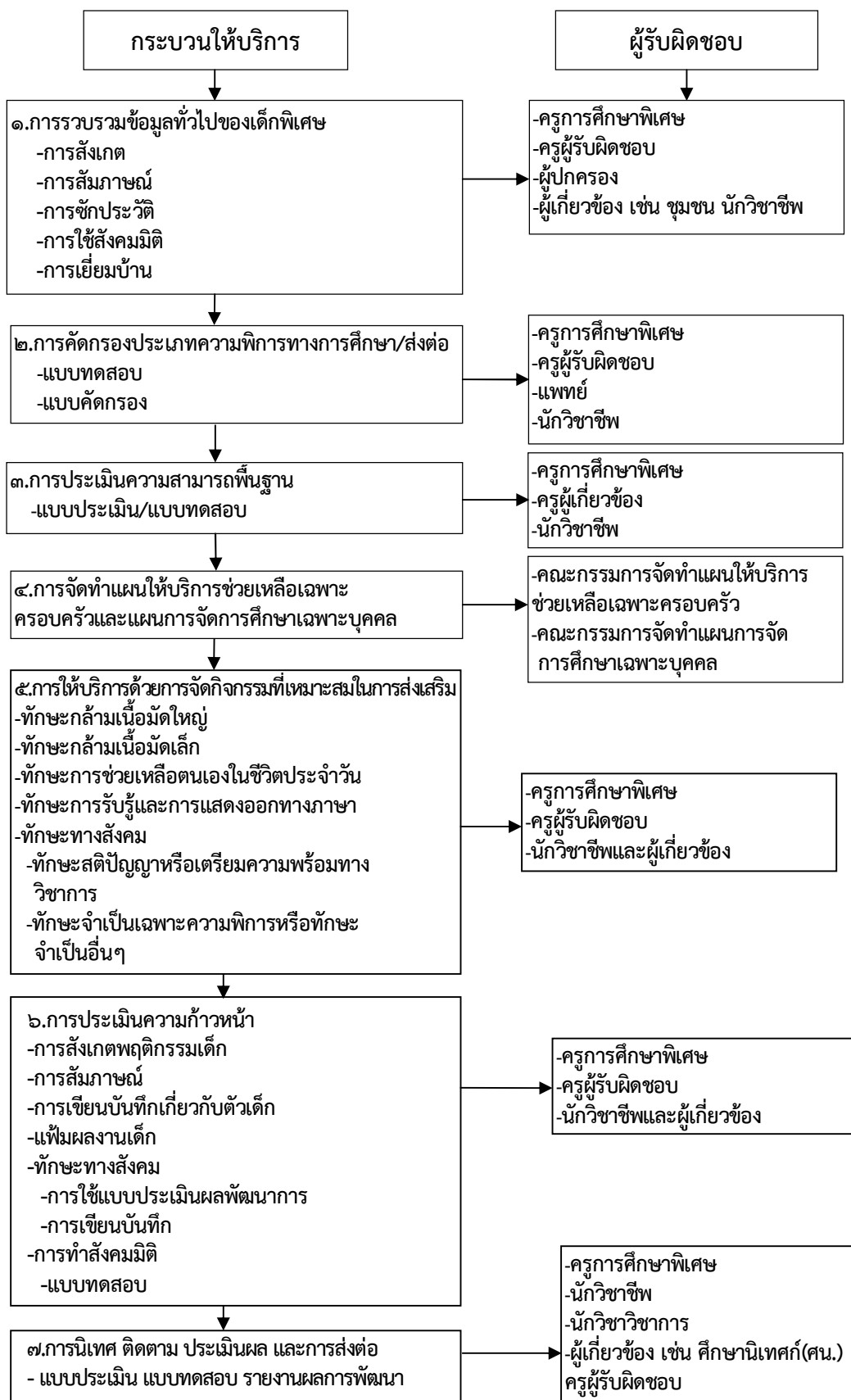
๒. ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ที่มีการเรียนร่วมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งของรัฐและเอกชน

๓. จัดทำระบบส่งต่อและส่งเสริมสนับสนุนช่วงเชื่อมต่อสำหรับคนพิการ

๔. ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพด้านอาชีพให้แก่คนพิการและผู้ดูแลคนพิการตามความเหมาะสมและจำเป็น

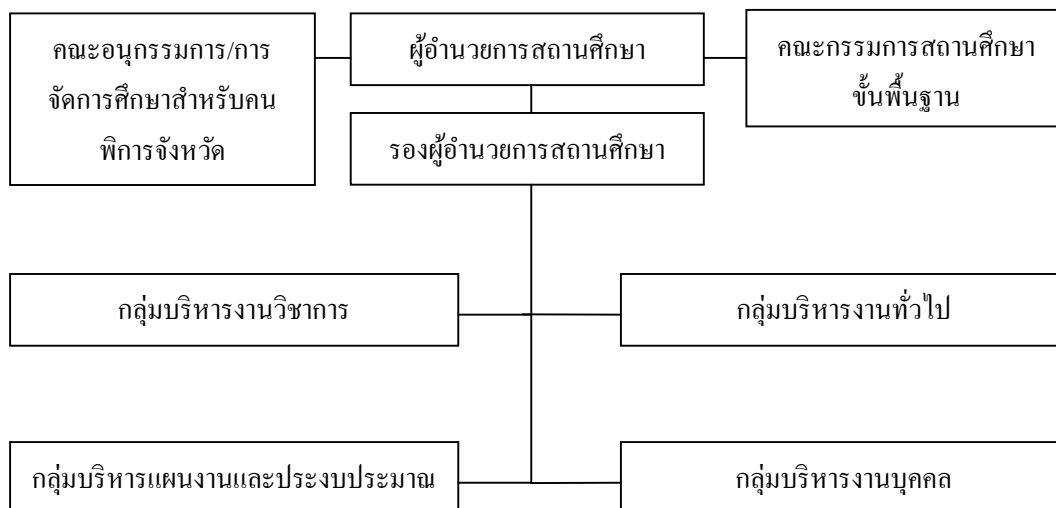
๕. ประสานและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรคนพิการหน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถพัฒนาสนับสนุนและจัดการศึกษาสำหรับคนพิการที่มีการเรียนร่วมทั้งของรัฐและเอกชน

การให้บริการ(SERVICE)การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัด นครสวรรค์ด้วยการจัดการเรียนการสอนแบบไป-กลับผู้ปกครองจะนำเด็กพิเศษมารับการเรียนการสอนในวันจันทร์ถึงวันศุกร์มีการแยกเด็กพิเศษไปตามห้องเรียนซึ่งจัดการเรียนการสอนเฉพาะความพิการ ๙ ประเภทสอนโดยครูที่จบด้านการศึกษาพิเศษครูที่จบการศึกษาด้านกิจกรรมบำบัดครูที่จบการศึกษาด้านกายภาพบำบัดและครูที่จบการศึกษาด้านอื่นๆ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการของหน่วยบริการประจำอำเภอซึ่งผู้ปกครองนำเด็กพิเศษมารับบริการการเรียนการสอนได้ในเวลาราชการมีการลงพื้นที่ของครูจากศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์และพี่เลี้ยงประจำอำเภอเพื่อเยี่ยมเด็กพิเศษตามบ้าน การให้ความรู้กับผู้ปกครองเด็กพิเศษ การค้นหาเด็กพิเศษ การเก็บรวบรวมข้อมูลเด็กพิเศษ เพื่อนำมาใช้วางแผนการทำงาน การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัด นครสวรรค์มีกระบวนการให้บริการตามแผนภาพที่๒.๖



แผนภาพที่ ๒.๖ กระบวนการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์

### โครงสร้างการบริหารงานศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์



แผนภาพที่ ๒.๗ โครงสร้างการบริหารงานศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์

### โครงสร้างบุคลากรและตำแหน่ง ปีงบประมาณ ๖๐

ตำแหน่ง	ชาย	หญิง	รวม
ผู้บริหาร	-	๒	๒
ข้าราชการครู	๖	๙	๑๕
พนักงานราชการ	-	๙	๙
ครูอัตราจ้าง	-	๒	๒
พนักงานธุรการ	-	๑	๑
พี่เลี้ยง	๔	๓๗	๔๑
จ้างเหมาบริการ	๓	๑	๔
รวม	๑๓	๖๑	๗๔

ตารางที่ ๒.๑ โครงสร้างบุคลากรและตำแหน่งศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์

## จุดเริ่มของส่วนสื่อการศึกษาเพื่อคนพิการ (สสพ.) ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา

สืบเนื่องจากนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลและกระทรวงศึกษาธิการ และความสำคัญของสื่อการศึกษาเพื่อคนพิการข้างต้น ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา (ศท.) ในฐานะหน่วยงานที่มีความรู้ความชำนาญด้านการผลิตและเผยแพร่สื่อการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สื่อรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงได้รับมอบหมายจากกระทรวงศึกษาธิการและกรมการศึกษานอกโรงเรียนให้เป็นหน่วยงานหลักในการผลิตและเผยแพร่สื่อศึกษารูปแบบต่างๆ เพื่อเสริมการเรียนรู้การสอนทั้งการศึกษาในระบบและนอกระบบ และเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัย สำหรับคนพิการทุกประเภท อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ ศท. จึงได้จัดตั้งส่วนส่งเสริมการผลิตสื่อการศึกษาเพื่อคนพิการ (ชื่อเดิม) หรือ สสพ. ขึ้นเป็นการภายใน และได้มอบให้ สสพ. เร่งพัฒนา ผลิตและเผยแพร่สื่อศึกษารูปแบบต่างๆ สำหรับคนพิการทุกประเภท ตั้งแต่ปี ๒๕๔๒ เป็นต้นมา

สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการที่ สสพ. ผลิต

กฎกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดความหมายของคำว่า สื่อ และคำที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สื่อ หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี หรือเครื่องมือที่ช่วยให้คนพิการเกิดการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ โครงสร้าง สถาปัตยกรรม สิ่งแวดล้อม ที่ช่วยให้คนพิการแต่ละประเภทได้รับการศึกษาโดยสะดวกและสอดคล้องตามความจำเป็นของแต่ละบุคคล

ในแผนพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการศึกษาสำหรับคนพิการ กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดประเภทสื่อการศึกษาเพื่อคนพิการ ออกเป็น ๔ ประเภทหลัก คือ

๑. สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือเรียน ชุดการเรียน คู่มือครู คู่มือผู้ปกครอง แผ่นพับ โปสเตอร์ เป็นต้น

๒. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ รายการเทปเสียง รายการวีดิทัศน์ รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) เป็นต้น

๓. สื่อวัสดุ-อุปกรณ์ ได้แก่ บัตรคำ บัตรภาพ บัตรคำศัพท์ เป็นต้น

๔. สื่อประสม

เนื่องจาก ศท. เป็นหน่วยงานที่มีความรู้ความชำนาญและมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการผลิตและเผยแพร่สื่อรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ศท. จึงได้รับมอบหมายให้เน้นการผลิตและเผยแพร่สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก

สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการที่ สสพ./ศท. ได้ผลิตและเผยแพร่นี้มีหลากหลายรูปแบบ ตัวอย่างเช่น

หนังสือเสียงสำหรับบุคคลผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งรูปแบบเทปคาสเซ็ท (เดิม) ซีดี MP๓

สื่อภาพนูนประกอบหนังสือเสียงหรือหนังสือเรียนสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น

รายการวิทยุเพื่อคนพิการ ผู้ที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไป ซึ่งผลิตและออกอากาศโดยสถานีวิทยุศึกษา

รายการวิทยุทัศน์/รายการโทรทัศน์เพื่อคนพิการประเภทต่างๆ เช่น บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน บุคคลออทิสติก บุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา บุคคลที่บกพร่องทางการเรียนรู้ เป็นต้น

สื่ออักษรเบรลล์ ซึ่งเริ่มดำเนินการในปี ๒๕๔๖ โดยผลิตและเผยแพร่หนังสืออักษรเบรลล์ผ่านทางเว็บไซต์ฯ เพื่อให้หน่วยงานเครือข่ายปลายทางที่มีความพร้อมสามารถดาวน์โหลดหนังสืออักษรเบรลล์ที่ต้องการมาส่งพิมพ์ และบริการแก่กลุ่มเป้าหมายตามที่ต้องการ

เว็บไซต์ศูนย์สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการ

ในการผลิตและเผยแพร่สื่ออักษรเบรลล์นั้น จำเป็นต้องมีการจัดตั้งศูนย์ผลิตสื่ออักษรเบรลล์รวมถึงเว็บไซต์ศูนย์สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการขึ้นภายใน ศท. เพื่อใช้เป็นช่องทางในการให้บริการดาวน์โหลดสื่ออักษรเบรลล์รวมทั้งให้บริการข่าวสารข้อมูลด้านสื่อการศึกษาเพื่อคนพิการทุกรูปแบบสำหรับคนพิการทุกประเภท เว็บไซต์ศูนย์สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการยังได้ให้บริการรับชมสื่อออนไลน์ประเภทอื่นๆ สำหรับคนพิการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับคนพิการด้วย เช่น หนังสือเสียง วิทยุทัศน์ รายการโทรทัศน์ เป็นต้น

การผลิตสื่อ

นับตั้งแต่ได้รับมอบหมายให้เร่งผลิตและเผยแพร่สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการ ตั้งแต่ปี ๒๕๔๒ เป็นต้นมา ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา (ศท.) ได้วางแผน ผลิต และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น วิทยาลัยราชสุดา (มหาวิทยาลัยมหิดล), ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC), สมาคม / มูลนิธิต่างๆ ด้านคนพิการ เป็นต้น เพื่อผลิตและเผยแพร่สื่อเสริมการเรียนการสอนและสื่อเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัยสำหรับคนพิการทุกประเภท โดยเน้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มคนพิการแต่ละประเภท เช่น หนังสือเสียง หนังสืออักษรเบรลล์และภาพนูน รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ รายการวิทยุทัศน์ เป็นต้น ศท. ได้เริ่มผลิตสื่อการศึกษาเพื่อคนพิการเมื่อกลางปี ๒๕๔๒ และเริ่มเผยแพร่สื่อชุดแรกตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๔๓ นับถึงปัจจุบันนี้ หน่วยงานได้ดำเนินการผลิตและเผยแพร่สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการไปแล้วจำนวนมาก เช่น

หนังสือเสียงรูปแบบซีดี MP๓ผลิตแล้วมากกว่า ๔,๐๐๐รายการ (รายการละ ๓๐นาที)

สื่อภาพนูน ประกอบหนังสือเรียนหรือหนังสือเสียง

รายการวิทยุทัศน์/โทรทัศน์

รายการวิทยุเพื่อคนพิการ ผลิตและออกอากาศโดยสถานีวิทยุศึกษา

หนังสืออักษรเบรลล์ ผลิตและเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการ

นอกจากนี้ หน่วยงานยังได้เผยแพร่ข่าวสารข้อมูลด้านสื่อการศึกษาเพื่อคนพิการผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการ และจดหมายข่าวสื่อการศึกษาเพื่อคนพิการด้วย ซึ่งภายในเว็บไซต์ ผู้สนใจสามารถรับชม-รับฟังรายการวิทยุทัศน์ และหนังสือเสียงออนไลน์ได้ในอนาคต การผลิตและเผยแพร่สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการยังคงดำเนินการต่อไป โดยจะพัฒนารูปแบบสื่อให้เหมาะสมกับสภาพความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

### การเผยแพร่กระจายสื่อ

วิธีการเผยแพร่การเผยแพร่กระจายสื่อการศึกษาเพื่อคนพิการของ ศท. มีหลายวิธีการตามความเหมาะสมกับสื่อที่มีรูปแบบหลากหลาย ดังนี้

๑. สื่อประเภทรายการวิทยุและรายการโทรทัศน์ นำออกอากาศทางสถานีวิทยุ/สถานีโทรทัศน์ของกระทรวงศึกษาธิการ โดยรายการวิทยุหรือรายการโทรทัศน์บางรายการอาจนำมาจัดทำสำเนาเป็น CD และ VCD เผยแพร่โดยตรงด้วย

หนังสืออักษรเบรลล์ ให้บริการสื่อในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายนำไปจัดพิมพ์ผ่านเครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ที่สามารถขอรับบริการได้จากศูนย์การศึกษาพิเศษเขต ๑๓ แห่งทั่วประเทศ คือที่ศูนย์การศึกษาพิเศษส่วนกลาง นครปฐม ยะลา สงขลา ตรัง สุพรรณบุรี ลพบุรี พิษณุโลก เชียงใหม่ ขอนแก่น อุบลราชธานี นครราชสีมาและชลบุรี

สื่อรูปแบบอื่นๆ ได้แก่ หนังสือเสียง และรายการวีดิทัศน์ เมื่อผลิตต้นฉบับเสร็จแล้ว จะให้บริการรับชมผ่านทางเว็บไซต์ฯ และสำเนาต้นฉบับจำนวน ๕๐๐-๕๕๐ ชุด เพื่อจัดส่งไปยังหน่วยงานเครือข่ายทั่วประเทศ แห่งละ ๑-๓ ชุดตามความเหมาะสม เพื่อใช้เป็นต้นฉบับในการสำเนาเพิ่มเติมสำหรับการเผยแพร่ไปยังหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องภายในความรับผิดชอบของหน่วยงานปลายทางนั้นๆ และสำหรับบริการกลุ่มเป้าหมายโดยตรง

สื่อรายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ และสื่อรูปแบบต่างๆ ที่ได้จัดออกอากาศ และ/หรือสำเนาเผยแพร่ไปยังหน่วยงานเครือข่ายแล้ว จะมีบริการสำเนาแก่ผู้สนใจทั่วไปที่ส่วนจัดการทรัพยากรศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา

๒. หน่วยงานเครือข่ายหลักที่ ศท. จัดส่งสื่อให้

ศูนย์การศึกษาพิเศษเขต/ประจำจังหวัด รวม ๗๗ แห่ง

สถาบันพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยภาค/สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด (รวมกรุงเทพฯ) และศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ รวมกว่า ๒๐๐ แห่ง

ห้องสมุดประชาชนจังหวัด และห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" รวมประมาณ ๒๐๐ แห่ง

สถานศึกษาเฉพาะความพิการ เช่น โรงเรียนสอนคนตาบอด, โรงเรียนสอนคนหูหนวก, โรงเรียนศึกษาพิเศษ เป็นต้น - มูลนิธิ/สมาคม/ชมรม/ห้องสมุดเพื่อคนพิการต่างๆ เช่น สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย, มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยฯ, มูลนิธิธรรมิกชนเพื่อคนตาบอดฯ, สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย, ชมรมคนหูหนวกต่างๆ, สมาคมผู้ปกครองบุคคลออทิสซึม (ไทย), ฯลฯ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น วิทยาลัยราชสุดา, สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, สำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ, หอสมุดแห่งชาติ เป็นต้น<sup>๙๓</sup>

เนื่องจาก ศท. เป็นหน่วยงานที่มีความรู้ความชำนาญและมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการผลิตและเผยแพร่สื่อในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ศท. จึงได้รับมอบหมายให้เน้นการผลิตและเผยแพร่สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก

<sup>๙๓</sup> สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการที่ สสพ., (ออนไลน์), แหล่งที่มา : <http://www.braille-cet.in.th/Braille-new/?q=aboutus> (๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐).

สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการที่ สสพ./ศท. ได้ผลิตและเผยแพร่นี้มีหลากหลายรูปแบบ ตัวอย่างเช่น

หนังสือเสียงสำหรับบุคคลผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งรูปแบบเทปคาสเซ็ท (เดิม) ซีดี MP๓

สื่อภาพนูนประกอบหนังสือเสียงหรือหนังสือเรียนสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น  
รายการวิทยุเพื่อคนพิการ ผู้ที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไป ซึ่งผลิตและออกอากาศโดย  
สถานีวิทยุศึกษา

รายการวีดิทัศน์/รายการโทรทัศน์เพื่อคนพิการประเภทต่างๆ เช่น บุคคลที่มีความ  
บกพร่องทางการได้ยิน บุคคลออทิสติก บุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา บุคคลที่บกพร่อง  
ทางการเรียนรู้ เป็นต้น

สื่ออักษรเบรลล์ ซึ่งเริ่มดำเนินการในปี ๒๕๔๖ โดยผลิตและเผยแพร่หนังสืออักษรเบรลล์  
ผ่านทางเว็บไซต์ฯ เพื่อให้หน่วยงานเครือข่ายปลายทางที่มีความพร้อมสามารถดาวน์โหลดหนังสือ  
อักษรเบรลล์ที่ต้องการมาส่งพิมพ์ และบริการแก่กลุ่มเป้าหมายตามที่ต้องการ

## ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ๒.๕.๑ งานวิจัยในประเทศ

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุด  
เดียวเบ็ดเสร็จจณสำนักงานเขตบางเขนกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎรผลการ  
ศึกษาวิจัยได้พบว่าในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้นม  
ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มากกว่าวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัย  
ส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่าอายุสถานภาพสมรส  
รายได้ประเภทของบริการที่ไปใช้การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลา  
ที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันแต่ได้  
พบว่าเพศระดับการศึกษาอาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการที่ต่างกันมี  
ผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง  
ในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกซึ่ง  
หมายความว่ายิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่  
ได้รับมากขึ้นเท่านั้น<sup>๙๔</sup>

ชญัญวัลย์ เชิดชูกิจกุล ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการณ  
ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จจณสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครโดยได้แบ่งความพึงพอใจ  
ออกเป็น๓ด้านคือ๑. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ๒. ด้านอาคารสถานที่๓. ระบบการให้บริการโดย  
เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการณศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของ

<sup>๙๔</sup>สุวัฒน์ สุขวิบูลย์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จจณ  
สำนักงานเขตบางเขนกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา  
บัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘.



กรุงเทพมหานครจำนวน๔๐๘คนจาก๑๒เขตผลการศึกษาวิจัยได้พบว่าเพศอายุอาชีพสถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกันแต่ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันคือ๑)ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕๒)ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า๑๐,๐๐๐บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ ๑๕,๐๐๐บาทขึ้นไป

ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้นประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง<sup>๕๕</sup>

ปานจิต บุรณสมภพ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนัก ทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตบางเขนโดยประเมินจากปัจจัยส่วนบุคคลความคาดหวังความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการรวมทั้งรับรู้ ปัญหาและรับข้อเสนอแนะของนิสิตในการให้บริการดังกล่าวด้วย

ผลการศึกษาได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน (ชาย๕๓.๐๐ % หญิง๔๗ %) เป็นนิสิตกลุ่มสายวิทยาศาสตร์๗๐.๖ % กลุ่มสายศิลป์๒๙.๔ % มี ประสบการณ์การติดต่อใช้บริการแตกต่างกันหลายระดับตั้งแต่๔๐.๐% อยู่ในช่วง๑-๒ครั้งมักเป็นเรื่อง ของการทำคำร้องขอ add - drop ล่าช้าโดยพบว่า๙๐.๕ % และ๗๐.๕ % ของนิสิตมีความคาดหวัง มากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และต่อการบริหารจัดการตามลำดับส่วนในเรื่องความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลได้พบว่า๗๙.๐ % มีความรู้ความเข้าใจมากเช่นกัน

ในเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารและธุรการฝ่ายทะเบียน และสถิติการศึกษาและฝ่ายรับเข้าศึกษาได้พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่ฝ่ายบริการ การเรียนการสอนและการสอบนิสิตมีความพึงพอใจมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่าความคาดหวังของนิสิตต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และต่อการบริหารจัดการของสำนักทะเบียนและประมวลผลสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในลักษณะนี้

ในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของ สำนักทะเบียนและประมวลผล<sup>๕๖</sup>

เกศินี วัจนะพุกกะ (ร้อยโทหญิง ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของนายทหาร ประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบกโดยการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการ

<sup>๕๕</sup> ชัญญวรัลย์ เชิดชูกิจกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการศูนย์บริการประชาชน แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป), (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทาลัยบูรพา), ๒๕๔๙.

<sup>๕๖</sup> ปานจิต บุรณสมภพ, “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘.

ทำงานของนายทหารประทวนตามลักษณะส่วนบุคคลและศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานใช้นายทหารประทวนในกรมพลธิการทหารบกจำนวน๒๗๐ นายเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา

ผลการศึกษาได้พบว่านายทหารประทวนที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากสำหรับระดับความพึงพอใจในการทำงานได้พบว่านายทหารประทวนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันส่วนปัจจัยด้านเพศอายุสถานภาพการสมรสระดับชั้นยศอัตราเงินเดือนอายุราชการและกำเนิดไม่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน<sup>๙๗</sup>

ศุภศิลาภ ไทยปรีชาได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐมโดยการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคลใช้ลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการที่ธนาคารฯจำนวน๔๐๐คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา

ผลการศึกษาได้พบว่าลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการของธนาคารฯโดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากเมื่อพิจารณาแต่ละด้านได้พบว่าความพึงพอใจด้านพนักงานอยู่ในระดับพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกรองลงมาได้แก่ด้านสถานที่และด้านบริการเป็นอันดับสุดท้าย

ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่าโดยภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและรายได้มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ส่วนด้านเพศอายุและอาชีพพบว่าไม่แตกต่างกัน<sup>๙๘</sup>

กันยารัตน์ พฤกษ์อุตม์ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ
๒. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯตามปัจจัยส่วนบุคคล
๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินฯ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือนักบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)จำนวน ๒๙๓ คน

ผลการวิจัยได้พบว่าความพึงพอใจของนักบินฯต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัดนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

<sup>๙๗</sup> เกศินีวัจนะ พุกกะ (ร้อยโทหญิง), “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบก”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๗.

<sup>๙๘</sup> ศุภศิลาภ ไทยปรีชา, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๔๘.

ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่าสถาบันที่สำเร็จการศึกษาตำแหน่งงานจำนวนปีที่ปฏิบัติงานและจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด<sup>๔๔</sup>

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและระดับมากซึ่งมีความพึงพอใจของประชาชนจะมีความแตกต่างกันทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศอายุสถานภาพอาชีพระดับการศึกษาซึ่งผลของความพึงพอใจจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรนำมาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานและองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่งขึ้นเป็นลำดับ

#### ๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับสังคหวัดฤๅ

กษิรา เทียนส่องใจ ได้ศึกษาวิเคราะห์ห่อภัยทานเพื่อการจัดการความขัดแย้งในสังคมไทย ปัจจุบันผลการศึกษาได้พบว่าสังคมไทยในปัจจุบันกำลังเกิดปัญหาความขัดแย้งในหลาย ๆ ด้านได้แก่ ปัญหาทางการเมืองปัญหานโยบายสาธารณะปัญหาการแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติและปัญหาการหย่าร้าง เป็นต้นซึ่งสาเหตุเกิดจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน

ปัจจัยภายนอกได้แก่

๑. ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict)
๒. ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict)
๓. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict)
๔. ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflict)
๕. ความขัดแย้งด้านคุณค่าหรือค่านิยม (Value Conflict)

ปัจจัยภายในได้แก่ปัจจัยธรรมคือตัณหามานะทิฐิและอกุศลมูลคือโลภะโทสะโมหะโดยทิฐิทำหน้าที่เป็นแกนกลางของปัจจัยภายในที่ทำงานร่วมกันกับอกุศลมูลในการเกิดความขัดแย้ง

การพัฒนาอภัยทานนั้นได้เริ่มที่สัมมาทิฐิและสัมมาสังกับปะซึ่งเป็นหลักพื้นฐานเพื่อให้เกิดอภัยทานที่ประกอบไปด้วยเมตตาธรรมขันติธรรมและศีล๕โดยใช้หลักพรหมวิหารธรรมสาราณียธรรมและสังคหวัดฤๅเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติอภัยทานแบ่งออกได้เป็นอภัยทานทางกายอภัยทานทางวาจาและอภัยทานทางใจ

อภัยทานทางกายคือการแสดงพฤติกรรมเคารพและให้เกียรติในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

อภัยทานทางวาจาคือการพูดที่ยืดหลักสัมมาวาจาและการกล่าวคำว่า“ขอโทษ”

อภัยทานทางใจมีความสำคัญอย่างยิ่งในการควบคุมอารมณ์ให้มีความอดทนมีความเมตตาไม่อาฆาตพยาบาทโกรธแค้นทำให้ความยึดมั่นในตัวตนลดลงสามารถแก้ไขความขัดแย้งได้ในที่สุด

<sup>๔๔</sup> กัญยรัตน์ พฤษุฑูตม, “ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘.

ผลการใช้หลักธรรมมาใช้จัดการกับปัญหาความขัดแย้งในสังคมไทยได้นั้นไม่เพียงแต่ใช้แก้ไข หลังจากความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้วเท่านั้นแต่ยังใช้ป้องกันเพื่อไม่ให้ความขัดแย้งก่อตัวขึ้นอีกด้วย<sup>๑๐๐</sup>

พฤกษา พุทธรักษ์ ได้ศึกษาถึงการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายกโดยมีวัตถุประสงค์คือ๑.)เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย๒.)เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก๓.)เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายกโดยหลักสังคหวัตถุ๔๔.)เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นสหกรณ์การเกษตรทั้งหมด๔สหกรณ์จำนวน๓๖๗คนโดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอนใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ผลการศึกษาได้พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุมากกว่า๕๐ปีมีการศึกษาในระดับประถมศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า๓,๐๐๐บาทและมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกหรือทำงานกับสหกรณ์มากกว่า๑๕ปีมีวัตถุประสงค์ในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เพื่อกู้เงินไปจ่ายหนี้สินเดิมในส่วนของกรมมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์โดยภาพรวมสมาชิกมีความเข้าใจแต่ยังคงไม่มีความเข้าใจว่าใครเป็นเจ้าของสหกรณ์ในระดับการปฏิบัติในด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ทุกข้อมีระดับการปฏิบัติมากโดยมีระดับของการปฏิบัติในเรื่องมีการกำหนดวิธีควบคุมตรวจสอบดูแลการเก็บรักษาเอกสารด้านการเงินการบัญชีและเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องมากที่สุด

ส่วนการบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคหวัตถุ๔ทั้ง๔ด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านทานด้านปียวาจาด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตายังคงมีระดับการปฏิบัติน้อยได้แก่สหกรณ์ได้ให้ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่างๆแก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียงเมื่อเห็นสมาชิกโกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้บริการของสหกรณ์ก็ช่วยพูดจาให้เข้าใจและหายโกรธเจ้าหน้าที่ช่วยเหลืองานของสมาชิกในชุมชนทุกครั้งที่มีโอกาสและเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆของสำนักงานอย่างประหยัดและเหมาะสมและทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคพร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น<sup>๑๐๑</sup>

พันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ

<sup>๑๐๐</sup> กชรา เทียนส่องใจ, “การศึกษาวิเคราะห์ภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสนมหาบัณฑิต (สาขาพระพุทธศาสนา), (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐.

<sup>๑๐๑</sup> พฤกษา พุทธรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ๔ :กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสนมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐.

ด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่าง ๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการ ผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับการบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนา กำลังคน ภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mindแนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการรวมทั้งเน้นการบริการ ที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีคุณค่า<sup>๑๐๒</sup>

รภัสสา พานิกุล ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔:กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวง แรงงาน” ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ :กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง ๒๐ – ๒๙ ปี มีสถานภาพโสด เป็นลูกจ้าง มีการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท และมีประสบการณ์ในบริการเพียง ๑ ครั้ง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตตา พบว่า ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากการ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหา งาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้ บริการจัดหางานที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางาน ของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่ แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหา

<sup>๑๐๒</sup> สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชา รัฐ ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

งานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕<sup>๑๐๓</sup>

นางสาวปิ่นฉัตร เรียรชัยพฤกษ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทาน และด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อแล้วพบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ถามว่า ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศและการศึกษา พนักงานมีคะแนนการเห็นด้วยไม่ต่างกันผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพกับความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ๒ ด้าน คือ ด้านปิยวาจา และสมานัตตตา และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านทาน และอัตถจริยา และอุปสรรคในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ ๑)การสนับสนุนการเลื่อนระดับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่เป็นธรรม ๒)การติดต่อประสานงานระหว่างแผนกมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม ๓)การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสน้อย และ ๔)พนักงานบางคนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้น แนวทางการปรับปรุงประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ คือ ๑)ควรปรับปรุงการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเป็นระบบและยุติธรรม ๒) ควรปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงานระหว่างแผนกให้เหมาะสม ๓)ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานให้มากกว่านี้ และ ๔)โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น<sup>๑๐๔</sup>

ราชนันท์ ธงชัย, พันโท ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน

<sup>๑๐๓</sup> รัศสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔:กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

<sup>๑๐๔</sup> นางสาวปิ่นฉัตร เรียรชัยพฤกษ์, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), บทคัดย่อ.

ด้านทาน เป็นอันดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอรรถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก<sup>๑๐๕</sup>

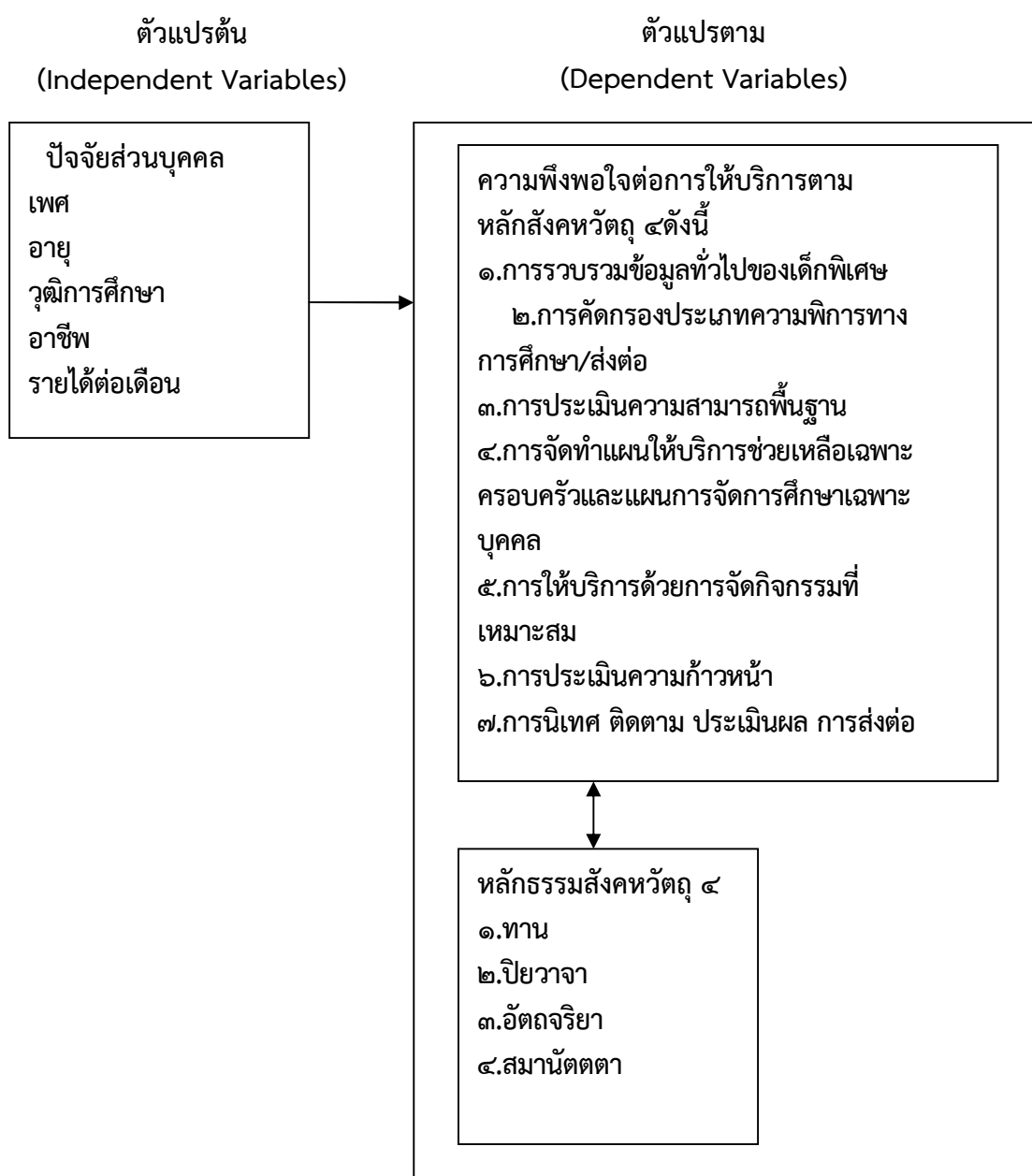
นางสาวพรกมล ชูบุญกุลพงษ์ ศึกษาวิจัย“เรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง” ผลศึกษาวิจัย ๑. การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านทาน ด้านสมานัตตตาด้านปิยวาจา และด้านอรรถจริยา๒. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ให้บริการ๓. ปัญหาอุปสรรคการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ปัญหาที่สำคัญได้แก่ องค์การขาดบุคลากรที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ ขาดการติดต่อประสานงานที่ดี ขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ขาดความรู้ความสามารถทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหาข้างต้น ได้แก่ องค์การควรปลูกฝังบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีการบริการประชาชนในเชิงรุก พัฒนาให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ควรเข้าไปรับรู้ปัญหาจากประชาชนโดยตรงเพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาองค์กร<sup>๑๐๖</sup>

<sup>๑๐๕</sup> พันโท ราชันย์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสี่สี่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๙๒.

<sup>๑๐๖</sup> นางสาวพรกมล ชูบุญกุลพงษ์ “เรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิตปริญญา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), บทคัดย่อ.

## ๒.๘ กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งหลักการที่นำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น(Independent Variables) และตัวแปรตาม(Dependent Variables) ดังแผนภาพที่๒.๘แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ ๒.๘ กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



## บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถศาสตร์มีลำดับขั้นตอนการวิจัยดังต่อไปนี้

### ๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อให้การศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถศาสตร์ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์มีสาระครอบคลุมครบถ้วน เหมาะสำหรับนำไปพัฒนาต่อไป

### ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ปกครองเด็กพิเศษที่ได้รับบริการจากศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์จำนวน ๒๕๐ คนในปีการศึกษา ๒๕๖๐

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ปกครองเด็กพิเศษที่ได้รับบริการจากศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์จำนวน ๑๕๒ คนในปีการศึกษา ๒๕๖๐ เป็นกลุ่มศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ โดยการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ R.C.Krejcie and D.W.Morgan ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และการสัมภาษณ์ (Interview) บุคลากรของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์จำนวน ๕ คน ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในการบริหารงานและทำหน้าที่สอนเด็กพิเศษตามตารางดังนี้

ตารางที่ ๓.๑ ชื่อ-ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ (Interview)

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
นางสาวน้ำเพชร คงเพชรศักดิ์	รองผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์
นางเอกจิตรา โทเอี่ยม	ครู ค.ศ.๓ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์
นายอนุรักษ์ สิงห์กลิ่น	ครู ค.ศ.๒ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์
นางสาวสุภาวรรณ แก้วทิพย์	ครู ค.ศ.๑ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์
นางสาววันเพ็ญ ทองดี	ครูผู้ช่วย ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์

### ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เป็นแบบสอบถาม(Questionnaire)และแบบสัมภาษณ์(Interview Form)ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ๓.๓.๑ แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามกรอบงานของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ๔เพื่อใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยมี๓ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิกการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครองเด็กพิเศษโดยใช้แบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ ๒เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการ๗ ด้านคือ ๑) การรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๒) การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๓) การประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔) การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๕) การให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๖) การประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๗) การนิเทศติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๘ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Numerical Rating Scale)<sup>๑</sup> มี ๕ ระดับ โดยกำหนดความมากน้อยของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่มีข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าใช้ค่าเฉลี่ย( $\bar{x}$ ) การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐-๑.๔๙ หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๐-๒.๔๙ หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๐-๓.๔๙ หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๓.๕๐-๔.๔๙ หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๔.๕๐-๕.๐๐ หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

<sup>๑</sup>บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕), หน้า ๙๙-๑๐๐.

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อศึกษาข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาความพึงพอใจของผู้ปกครองในการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ๔

### ๓.๓.๒ แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) สร้างขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน ๕ คน โดยเป็นผู้บริหารสถานศึกษาและครู ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ที่มีแนวปฏิบัติด้านการบริการแก่ผู้ปกครองเด็กพิเศษในการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ๔ เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Form) แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ได้รับการสัมภาษณ์ และส่วนที่ ๒ ประเด็นการสัมภาษณ์ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการการให้บริการแก่ผู้ปกครองในการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ๔ และข้อเสนอแนะต่างๆ

### ๓.๓.๓ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ศึกษา หลักการ ทฤษฎีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ๔จากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เคยมีผู้ดำเนินการวิจัยเอาไว้

๒. กำหนดกรอบ แนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

๓. กำหนดวัตถุประสงค์ ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

๔. สร้างเครื่องมือ

๕. เสนอร่างเครื่องมือการวิจัยกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

๖. นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่จะดำเนินการวิจัยเพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของเครื่องมือ

๗. ปรับปรุงแก้ไข

๘. จัดพิมพ์เครื่องมือฉบับสมบูรณ์

### ๓.๓.๔ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๕ ท่านซึ่งประกอบไปด้วยรายชื่อตามตารางดังนี้

## ตารางที่ ๓.๒ ชื่อ/ฉายา/นามสกุล-ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ลำดับ	ชื่อ/ฉายา/นามสกุล	ตำแหน่ง
๑	พระราชวชิรเมธี ผศ.ดร.	อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริหารการศึกษา
๒	ผศ.ดร.วิรัชงอยู่สุข	อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริหารการศึกษา
๓	ดร.วินัยทองมัน	อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริหารการศึกษา
๔	นางกาญจนาหวดศรี	ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษ
๕	นางสาวน้ำเพชรคงเพชรศักดิ์	รองผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษ

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง(Validity) พิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม รูปแบบของแบบสอบถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)<sup>๒</sup> และได้ค่าดัชนีความดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ (Item Objective Congruence: IOC) ตั้งแต่ ๐.๘ ถึง ๑.๐

๓. หาคความเชื่อมั่นของเครื่องมือ(Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้(Try-out)ที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน ๓๐ คน เพื่อหาคความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach )<sup>๓</sup>เมื่อนำมาคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปได้ค่าCronbach's Alpha เท่ากับ ๐.๙๕

๔. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นชุดที่สมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

### ๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตนครสวรรค์และขอความอนุเคราะห์ไปยังศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์

๒. ผู้วิจัยได้เดินทางไปส่งหนังสือด้วยตัวเองที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์

๓. เมื่อได้รับแจ้งว่าอนุญาตแล้วผู้วิจัยจึงเดินทางไปแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

<sup>๒</sup>พิสนุ พงศ์ศรี, วิจัยทางการศึกษา, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เทียมฟ้าการพิมพ์, ๒๕๔๙), หน้า ๑๓๘-๑๓๙

<sup>๓</sup>Cronbach, Lee J. Essentials of psychological testing (4<sup>th</sup> ed.), (New York: Harper & Row, 1971),:P. 160.

### ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

๑. นำแบบสอบถามมาตรวจแล้วคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และถูกต้องเพื่อนำมาวิเคราะห์

๒. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์

#### ๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage)

๓.๒ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาสภาพและปัญหาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ๔ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

๓.๓. ทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ๔ โดยใช้สถิติตามลักษณะของตัวแปร คือ การทดสอบที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองตัว และการทดสอบเอฟโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test / One way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามตัวขึ้นไป และเมื่อพบว่ามีความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยมีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

๓.๔ วิเคราะห์และสรุปผลแบบสอบถามปลายเปิดของการศึกษาสภาพและปัญหาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ๔และข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### ๑. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถาม ใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ค่าความสอดคล้องของเนื้อหาตรงกับขอบข่ายของเนื้อหา

$\sum R$  คือ ผลรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยที่

R = ๑ เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นว่าแน่ใจว่าเนื้อหาตรงกับขอบข่ายของเนื้อหาที่มีความเหมาะสม(ใช้ได้)

R = ๐ เมื่อผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าไม่แน่ใจว่าเนื้อหาตรงกับขอบข่ายของเนื้อหาที่มีความเหมาะสม(ไม่แน่ใจ)

R = -๑ เมื่อผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าแน่ใจว่าเนื้อหาตรงกับขอบข่ายของเนื้อหาไม่มีความเหมาะสม(ใช้ไม่ได้)

ตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$S_i^2$  = ผลรวมค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ

$S_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

๒. สถิติพรรณนา ใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ P คือ ร้อยละ

$\bar{X}$  คือ ค่าเฉลี่ย

S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N คือ ประชากรทั้งหมด

๓. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ  $\bar{X}_1, \bar{X}_2$  คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ ๑ และ ๒  
 $S_1^2, S_2^2$  คือ ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ ๑ และ ๒  
 $n_1, n_2$  คือ จำนวนประชากรที่ ๑ และ ๒

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F คือ ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)  
 $MS_B$  คือ ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม  
 $MS_W$  คือ ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

## บทที่ ๔ ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งใช้วิธีการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อต้องการทราบ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ผู้วิจัยต้องการทราบว่าผู้ปกครองเด็กพิเศษมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดจากการมารับบริการที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามปัจจัยส่วนบุคคล

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์

๔.๔ ผลการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา ๑ คนและครู ๔ คน

๔.๕ สรุปผลเป็นองค์ความรู้ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์

### ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนโดยการหาค่าเฉลี่ยค่าร้อยละตามตารางที่ ๔.๑



ตารางที่ ๔.๑ เป็นการแสดงข้อมูลทั่วไปตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยการจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนดังนี้

(N=๑๕๒)

๑. เพศ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑)	ชาย	๖๕	๔๒.๘๐
๒)	หญิง	๘๗	๕๗.๒๐
	รวม	๑๕๒	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ			
๑)	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓๘	๒๕.๐๐
๒)	๓๑-๓๙ ปี	๖๒	๔๐.๘๐
๓)	๔๐-๔๙ ปี	๓๖	๒๓.๗๐
๔)	๕๐ ปีขึ้นไป	๑๖	๑๐.๕๐
	รวม	๑๕๒	๑๐๐.๐๐
๓. วุฒิการศึกษา			
๑)	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	๓๐	๑๙.๗๐
๒)	มัธยมศึกษาตอนปลาย	๕๖	๓๖.๘๐
๓)	ปริญญาตรี	๕๔	๓๕.๕๐
๔)	สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๗.๙๐
	รวม	๑๕๒	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ			
๑)	รับจ้างทั่วไป	๒๒	๑๔.๕๐
๒)	เกษตรกร	๕๗	๓๗.๕๐
๓)	ลูกจ้างบริษัท/ห้างร้านเอกชน	๕๕	๓๖.๒๐
๔)	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๘	๑๑.๘๐
	รวม	๑๕๒	๑๐๐.๐๐
๕. รายได้ต่อเดือน			
๑)	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๓	๘.๖๐
๒)	๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๖๑	๔๐.๑๐
๓)	๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๕๒	๓๔.๒๐
๔)	สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๒๖	๑๗.๑๐
	รวม	๑๕๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑เป็นการแสดงข้อมูลทั่วไปตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับจำนวนและร้อยละโดยการจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนดังนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๑๕๒ คนเป็นเพศชาย ๖๕ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๐ เป็นเพศหญิง ๘๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๐

อายุพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุ๓๑-๓๙ ปีจำนวน ๖๒ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๐ รองลงมาอายุต่ำกว่า ๓๐ ปีจำนวน ๓๘ คนคิดเป็นร้อยละ๒๕.๐๐ ลำดับถัดไปอายุ ๔๐-๔๙ ปีจำนวน ๓๖ คนคิดเป็นร้อยละ๒๓.๗๐ และสุดท้ายอายุ ๕๐ ปีขึ้นไปจำนวน ๑๖คนคิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐

วุฒิการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน ๕๖ คนคิดเป็นร้อยละ๓๖.๘๐รองลงมามีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน ๕๔ คนคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐ ลำดับต่อไปมีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน ๓๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๐สุดท้ายมีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ๑๒ คนคิดเป็นร้อยละ ๗.๙๐

อาชีพพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเกษตรกรจำนวน ๕๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ รองลงมามีอาชีพ ลูกจ้างบริษัท/ห้างร้านเอกชนจำนวน ๕๕ คนคิดเป็นร้อยละ๓๖.๒๐ ลำดับต่อไปมีอาชีพ รับจ้างทั่วไปจำนวน ๒๒ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๐และลำดับสุดท้ายมีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน ๑๘คนคิดเป็นร้อยละ๑๑.๘๐

รายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือน๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาทจำนวน ๖๑ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๑๐รองลงมามีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทจำนวน ๕๒ คนคิดเป็นร้อยละ๓๔.๒๐ลำดับต่อไปมีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทจำนวน ๒๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๐และลำดับสุดท้ายมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า๕,๐๐๐ บาทจำนวน ๑๓คนคิดเป็นร้อยละ๘.๖๐

## ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยการพิจารณาภาพรวมรายด้านและจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม

(N=๑๕๒)

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์		ความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	การรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๒.๙๘	๐.๙๐	ปานกลาง
๒.	การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๓.๑๑	๐.๙๑	ปานกลาง
๓.	การประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๓.๒๕	๐.๗๖	ปานกลาง
๔.	การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๓.๐๘	๐.๗๗	ปานกลาง
๕.	การให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๓.๒๐	๐.๘๓	ปานกลาง
๖.	การประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๓.๐๕	๐.๙๒	ปานกลาง
๗.	การนิเทศติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๓.๒๔	๐.๙๒	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย		๓.๑๔	๐.๗๔	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.14, S.D.=0.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ( $\bar{x}=3.25, S.D.=0.76$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ( $\bar{x}=2.98, S.D.=0.90$ )

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔

(N=๑๕๒)

การรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔		ความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ครูสังเกต สัมภาษณ์ ดูพฤติกรรมการแสดงออกของเด็กพิเศษด้วยความหวังใจ	๓.๐๙	๑.๒๘	ปานกลาง
๒.	ครูซักถามจดบันทึกประวัติเด็กพิเศษด้วยวาจาสุภาพน่าฟังด้วยความหวังดีเพื่อให้ได้ข้อมูลมากที่สุด	๒.๘๐	๑.๓๕	ปานกลาง
๓.	ครูมีการเสียสละส่วนตัวเวลาเพื่อไปเยี่ยมเด็กพิเศษตามบ้านเพื่อวางแผนให้การช่วยเหลือครอบครัวตามความจำเป็น	๒.๘๗	๑.๐๙	ปานกลาง
๔.	ครูนำเด็กพิเศษเข้าร่วมทำกิจกรรมส่วนร่วมเพื่อให้เด็กเรียนรู้การอยู่ในสังคมปกติ	๓.๑๖	๐.๙๙	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย		๒.๙๘	๐.๙๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.98, S.D.=0.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ ๔ ครูนำเด็กพิเศษเข้าร่วมทำกิจกรรมส่วนร่วมเพื่อให้เด็กเรียนรู้การอยู่ในสังคมปกติ ( $\bar{x}=3.16, S.D.=0.99$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ ๒ ครูซักถามจดบันทึกประวัติเด็กพิเศษด้วยวาจาสุภาพน่าฟังด้วยความหวังดีเพื่อให้ได้ข้อมูลมากที่สุด ( $\bar{x}=2.80, S.D.=1.35$ )

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา /ส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

(N=๑๕๒)

การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา /ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔		ความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ครูช่วยเหลือเด็กพิเศษในการประเมิน/ทดสอบทางกายภาพทั่วไปเพื่อค้นหาความพิการ	๒.๙๙	๑.๒๒	ปานกลาง
๒.	ครูพูดด้วยวาจาไพเราะกับผู้ปกครองและแพทย์เพื่อนำเด็กพิเศษไปพบแพทย์เพื่อการคัดกรอง	๓.๐๕	๑.๒๕	ปานกลาง
๓.	ครูอำนวยความสะดวกและส่งต่อเด็กพิเศษเข้าศึกษาในโรงเรียนเฉพาะความพิการด้วยตัวเอง	๓.๑๓	๑.๐๔	ปานกลาง
๔.	ครูช่วยผู้ปกครองให้มีความรู้ในการทดสอบและคัดกรองเพื่อสังเกตความพิการของเด็กพิเศษ	๓.๒๗	๑.๒๗	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย		๓.๑๑	๐.๙๑	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา /ส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.11, S.D.=0.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ ๔ ครูช่วยผู้ปกครองให้มีความรู้ในการทดสอบและคัดกรองเพื่อสังเกตความพิการของเด็กพิเศษ ( $\bar{x}=3.27, S.D.=1.27$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ ๑ ครูช่วยเหลือเด็กพิเศษในการประเมิน/ทดสอบทางกายภาพทั่วไปเพื่อค้นหาความพิการ ( $\bar{x}=2.99, S.D.=1.22$ )

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ด้านการประเมินความสามารถพื้นฐาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

(N=๑๕๒)

การประเมินความสามารถพื้นฐาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔		ความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ครูใช้การประเมินการทดสอบเพื่อต้องการทราบความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเด็กพิเศษ	๓.๓๖	๑.๒๐	ปานกลาง
๒.	ครูพูดด้วยวาจน่าฟังเพื่อเด็กพิเศษไม่กลัวในการประเมินความสามารถพื้นฐาน	๓.๑๔	๑.๒๙	ปานกลาง
๓.	ครูมีความรู้ความชำนาญในการประเมินความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษ	๓.๒๘	๑.๑๖	ปานกลาง
๔.	ครูสามารถทำตัวกลมกลืนกับเด็กพิเศษเพื่อให้ผลการประเมินความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษถูกต้องที่สุด	๓.๒๒	๑.๒๙	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย		๓.๒๕	๐.๗๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการประเมินความสามารถพื้นฐาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=๓.๒๕, S.D.=๐.๗๖$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ ๑ ครูใช้การประเมินการทดสอบเพื่อต้องการทราบความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเด็กพิเศษได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=๓.๓๖, S.D.=๑.๒๐$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ ๒ ครูพูดด้วยวาจน่าฟังเพื่อเด็กพิเศษไม่กลัวในการประเมินความสามารถพื้นฐาน ( $\bar{X}=๓.๑๔, S.D.=๑.๒๙$ )

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหัตถุ ๔

(N=๑๕๒)

การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหัตถุ ๔		ความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ครูการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลและมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	๓.๐๖	๑.๒๐	ปานกลาง
๒.	ครูพูดคุยด้วยความสุภาพในการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว แผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล	๓.๓๖	๑.๑๐	ปานกลาง
๓.	ครูเสียสละเวลาส่วนตัวนอกเวลางานเพื่อให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว แผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล	๒.๙๓	๑.๐๙	ปานกลาง
๔.	ครูประสานงานกับหน่วยงานอื่นในการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว	๒.๙๘	๑.๐๔	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย		๓.๐๘	๐.๗๗	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหัตถุ ๔ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.08, S.D.=0.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ ๒ ครูพูดคุยด้วยความสุภาพในการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ( $\bar{X}=3.36, S.D.=1.10$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ ๓ ครูเสียสละเวลาส่วนตัวนอกเวลางานเพื่อให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ( $\bar{X}=2.93, S.D.=1.09$ )

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔

(N=๑๕๒)

การให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔		ความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ครูกิจกรรมบำบัดและครูกายภาพบำบัดจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาทักษะกล้ามเนื้อมัดใหญ่มัดเล็ก	๓.๑๔	๑.๐๘	ปานกลาง
๒.	ครูสอนด้วยวาจาไพเราะเพื่อฝึกให้เด็กพิเศษมีทักษะในการใช้ชีวิตประจำวันช่วยเหลือตัวเองได้	๓.๔๒	๑.๒๑	ปานกลาง
๓.	ครูนำเด็กเข้าร่วมทำกิจกรรมทางสังคมเพื่อฝึกให้เด็กสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	๓.๓๑	๑.๒๓	ปานกลาง
๔.	ครูจัดเตรียมการเรียนการสอนทางวิชาการเพื่อการพัฒนาระดับสติปัญญาของเด็กพิเศษ	๒.๙๓	๑.๐๖	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย		๓.๒๐	๐.๘๓	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.20, S.D.=0.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ ๒ ครูสอนด้วยวาจาไพเราะเพื่อฝึกให้เด็กพิเศษมีทักษะในการใช้ชีวิตประจำวันช่วยเหลือตัวเองได้ ( $\bar{X}=3.42, S.D.=1.21$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ ๔ ครูจัดเตรียมการเรียนการสอนทางวิชาการเพื่อการพัฒนา ระดับสติปัญญาของเด็กพิเศษ ( $\bar{X}=2.93, S.D.=1.06$ )



ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ๔

(N=๑๕๒)

ประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔		ความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ครูสังเกตพฤติกรรมของเด็กพิเศษเมื่อผ่านห้วงระยะเวลาหนึ่งเพื่อประเมินพัฒนาการ	๓.๐๙	๑.๑๘	ปานกลาง
๒.	ครูสัมภาษณ์พูดคุยด้วยคำสุภาพน่าฟังเพื่อประเมินพัฒนาการ	๒.๙๓	๑.๒๖	ปานกลาง
๓.	ครูจัดบันทึกรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวเด็กพิเศษเมื่อผ่านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	๓.๒๔	๑.๓๐	ปานกลาง
๔.	ครูเก็บรวบรวมผลงานทางวิชาการของเด็กพิเศษเพื่อการประเมินความก้าวหน้าหลังการให้บริการ	๒.๙๒	๑.๒๒	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย		๓.๐๕	๐.๙๒	ปานกลาง

จากตารางที่๔.๘ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ๔อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.05, S.D.=0.92$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ ๓ ครูจัดบันทึกรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวเด็กพิเศษเมื่อผ่านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ( $\bar{x}=3.24, S.D.=1.30$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ๔ ครูเก็บรวบรวมผลงานทางวิชาการของเด็กพิเศษเพื่อการประเมินความก้าวหน้าหลังการให้บริการ ( $\bar{x}=2.92, S.D.=1.22$ )

ตารางที่ ๔.๙ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔

(N=๑๕๒)

การนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔		ความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ครูมีความใส่ใจในการการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล การพัฒนาเด็กพิเศษที่บ้านเด็กพิเศษ	๓.๑๘	๑.๑๙	ปานกลาง
๒.	ครูพูดคุยด้วยวาจาสุภาพกับเด็กพิเศษและผู้ปกครองในการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล การพัฒนาเด็กพิเศษ	๓.๒๗	๑.๑๙	ปานกลาง
๓.	ครูไปเยี่ยมเด็กพิเศษตามโรงเรียนที่ส่งต่อเพื่อการประเมินความก้าวหน้า การพัฒนาการ การอยู่ร่วมในสังคม	๓.๔๓	๑.๒๑	ปานกลาง
๔.	ครูรายงานผลให้ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบหลังจากการการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล	๓.๐๗	๑.๒๐	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย		๓.๒๔	๐.๙๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับปานกลาง( $\bar{X}=3.24, S.D.=0.92$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ ๓ ครูไปเยี่ยมเด็กพิเศษตามโรงเรียนที่ส่งต่อเพื่อการประเมินความก้าวหน้า การพัฒนาการ การอยู่ร่วมในสังคม ( $\bar{X}=3.43, S.D.=1.21$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ ๔ ครูรายงานผลให้ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบหลังจากการการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล( $\bar{X}=3.07, S.D.=1.20$ )

#### ๔.๓ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขั้นตอนนี้เป็นการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนเพื่อหาค่าเฉลี่ย( $\bar{X}$ )และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) การทดสอบค่าที(t-test)การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(F-test/One Way Anova)และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(Least Significant Difference: LSD)

สมมติฐานที่ ๑ กลุ่มตัวอย่างเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน ตารางที่ ๔.๑๐ การวิเคราะห์ค่าที (t-test) กลุ่มตัวอย่างเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม

(N=๑๕๒)

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	เพศ	(n=๑๕๒)	$\bar{X}$	S.D.	t	sig
๑. การรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔	เพศชาย	๖๕	๒.๘๓	๐.๙๔	-๑.๘๔	๐.๐๗
	เพศหญิง	๘๗	๓.๑๐	๐.๘๖		
๒. การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔	เพศชาย	๖๕	๓.๑๐	๐.๘๖	-๐.๑๘	๐.๘๕
	เพศหญิง	๘๗	๓.๑๒	๐.๙๔		
๓. การประเมินความสามารถพื้นฐาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔	เพศชาย	๖๕	๓.๒๒	๐.๗๗	-๐.๔๖	๐.๖๕
	เพศหญิง	๘๗	๓.๒๗	๐.๗๖		
๔. การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ ๔	เพศชาย	๖๕	๒.๙๕	๐.๖๗	-๑.๙๔	๐.๐๕*
	เพศหญิง	๘๗	๓.๑๘	๐.๘๒		
๕. การให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔	เพศชาย	๖๕	๓.๑๗	๐.๗๙	-๐.๔๐	๐.๖๙
	เพศหญิง	๘๗	๓.๒๒	๐.๘๗		
๖. การประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔	เพศชาย	๖๕	๒.๘๘	๐.๘๘	-๑.๘๙	๐.๐๖
	เพศหญิง	๘๗	๓.๑๗	๐.๙๓		
๗. การนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔	เพศชาย	๖๕	๓.๑๔	๐.๙๒	-๑.๑๖	๐.๒๕
	เพศหญิง	๘๗	๓.๓๑	๐.๙๒		
รวมค่าเฉลี่ย	เพศชาย	๖๕	๓.๐๗	๐.๗๒	-๑.๑๒	๐.๒๖
	เพศหญิง	๘๗	๓.๒๐	๐.๗๖		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ ผลการวิเคราะห์ค่าที (t-test) กลุ่มตัวอย่างเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน (t=๑.๑๒, sig=๐.๒๖) เมื่อพิจารณาด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า แตกต่างกัน (t=๑.๙๔, sig=๐.๐๕) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ กลุ่มตัวอย่างอายุต่างกัันมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างอายุต่างกัันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม

(N=๑๕๒)

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
๑. การรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๖.๖๔	๓	๒.๒๑	๒.๘๐	๐.๐๔*
	ภายในกลุ่ม	๑๑๖.๘๘	๑๔๘	๐.๗๙		
	รวม	๑๒๓.๕๑	๑๕๑			
๕. การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๙.๙๙	๓	๓.๓๓	๔.๓๓	๐.๐๑*
	ภายในกลุ่ม	๑๑๓.๗๔	๑๔๘	๐.๗๗		
	รวม	๑๒๓.๗๒	๑๕๑			
๓. การประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๒.๒๓	๓	๐.๗๔	๑.๒๙	๐.๒๘
	ภายในกลุ่ม	๘๕.๓๔	๑๔๘	๐.๕๘		
	รวม	๘๗.๕๖	๑๕๑			
๔. การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๔.๕๕	๓	๑.๕๒	๒.๖๖	๐.๐๕*
	ภายในกลุ่ม	๘๔.๔๐	๑๔๘	๐.๕๗		
	รวม	๘๘.๙๕	๑๕๑			
๕. การให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๔.๕๑	๓	๑.๕๐	๒.๒๒	๐.๐๙
	ภายในกลุ่ม	๑๐๐.๒๕	๑๔๘	๐.๖๘		
	รวม	๑๐๔.๗๕	๑๕๑			
๖. การประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๕.๕๖	๓	๑.๘๕	๒.๒๕	๐.๐๙
	ภายในกลุ่ม	๑๒๒.๑๒	๑๔๘	๐.๘๓		
	รวม	๑๒๗.๖๘	๑๕๑			
๗. การนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๕.๙๗	๓	๑.๙๙	๒.๔๒	๐.๐๗
	ภายในกลุ่ม	๑๒๑.๘๒	๑๔๘	๐.๘๒		
	รวม	๑๒๗.๗๙	๑๕๑			
รวมค่าเฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	๔.๙๖	๓	๑.๖๕	๓.๑๐	๐.๐๓*
	ภายในกลุ่ม	๗๘.๘๑	๑๔๘	๐.๕๓		
	รวม	๘๓.๗๖	๑๕๑			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างอายุต่างกัันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกััน (F=๓.๑๐, sig=๐.๐๓) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ LSD

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่กลุ่มตัวอย่างอายุต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม

(N=๑๕๒)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ			
		ต่ำกว่า๓๐ปี	๓๑-๓๙ปี	๔๐-๔๙ปี	๕๐ปีขึ้นไป
		๓.๑๖	๓.๑๓	๒.๙๔	๓.๖๑
ต่ำกว่า๓๐ปี	๓.๑๖	-	๐.๐๓	๐.๒๒	-๐.๔๕*
๓๑-๓๙ปี	๓.๑๓	-	-	๐.๑๙	-๐.๔๘*
๔๐-๔๙ปี	๒.๙๔	-	-	-	-๐.๖๗**
๕๐ปีขึ้นไป	๓.๖๑	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๒ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมเป็นรายคู่พบว่าแตกต่างกัน ๓ คู่ ดังนี้ อายุ ๕๐ ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุต่ำกว่า ๓๐ ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ อายุ ๕๐ ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุ ๓๑-๓๙ ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และอายุ ๕๐ ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุ ๔๐-๔๙ ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน ๓ ด้าน จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ LSD

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายกลุ่มตัวอย่างอายุต่างกันของ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำ จังหวัดนครสวรรค์ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

(N=๑๕๒)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ			
		ต่ำกว่า๓๐ปี	๓๑-๓๙ปี	๔๐-๔๙ปี	๕๐ปีขึ้นไป
		๓.๐๘	๒.๙๖	๒.๗๑	๓.๔๕
ต่ำกว่า๓๐ปี	๓.๐๘	-	๐.๑๒	๐.๓๗	-๐.๓๗
๓๑-๓๙ปี	๒.๙๖	-	-	๐.๒๕	-๐.๔๙*
๔๐-๔๙ปี	๒.๗๑	-	-	-	-๐.๗๔**
๕๐ปีขึ้นไป	๓.๔๕	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๓ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายกลุ่ม ด้านการรวบรวม ข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าแตกต่างกัน ๒ คู่ตั้งนี้ อายุ ๕๐ปีขึ้นไปมีระดับ ความคิดเห็นมากกว่าอายุ ๓๑-๓๙ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และอายุ ๕๐ปีขึ้นไปมีระดับ ความคิดเห็นมากกว่าอายุ ๔๐-๔๙ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายกลุ่มตัวอย่างอายุต่างกันของ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔ (N=๑๕๒)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ			
		ต่ำกว่า๓๐ปี	๓๑-๓๙ปี	๔๐-๔๙ปี	๕๐ปีขึ้นไป
		๓.๐๖	๓.๑๐	๒.๘๘	๓.๘๑
ต่ำกว่า๓๐ปี	๓.๐๖	-	-๐.๐๔	๐.๑๘	-๐.๗๕**
๓๑-๓๙ปี	๓.๑๐	-	-	๐.๒๒	-๐.๗๑**
๔๐-๔๙ปี	๒.๘๘	-	-	-	-๐.๙๓**
๕๐ปีขึ้นไป	๓.๘๑	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๔ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายกลุ่มด้านการคัดกรอง ประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าแตกต่างกัน ๓ กลุ่มนี้ อายุ ๕๐ปี ขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุต่ำกว่า๓๐ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ อายุ ๕๐ปี ขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุ ๓๑-๓๙ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ และอายุ ๕๐ปี ขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุ ๔๐-๔๙ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

ตารางที่ ๔.๑๕ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่กลุ่มตัวอย่างอายุต่างกันของ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษา เฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

(N=๑๕๒)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ			
		ต่ำกว่า๓๐ปี	๓๑-๓๙ปี	๔๐-๔๙ปี	๕๐ปีขึ้นไป
		๓.๑๙	๒.๙๙	๒.๙๔	๓.๕๐
ต่ำกว่า๓๐ปี	๓.๑๙	-	๐.๒๐	๐.๒๕	-๐.๓๑
๓๑-๓๙ปี	๒.๙๙	-	-	๐.๐๕	-๐.๕๑*
๔๐-๔๙ปี	๒.๙๔	-	-	-	-๐.๕๖**
๕๐ปีขึ้นไป	๓.๕๐	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๕ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ด้านการจัดทำแผน ให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าแตกต่างกัน ๒ คู่ ดังนี้ อายุ ๕๐ ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุ ๓๑-๓๙ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และ อายุ ๕๐ ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุ ๔๐-๔๙ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑



สมมติฐานที่ ๓ กลุ่มตัวอย่างวุฒิการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๖ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษาของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม

(N=๑๕๒)

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์		แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
๑.	การรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๒.๒๕	๓	๐.๗๕	๐.๙๒	๐.๔๓
		ภายในกลุ่ม	๑๒๑.๒๖	๑๔๘	๐.๘๒		
		รวม	๑๒๓.๕๑	๑๕๑			
๒.	การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๐.๘๐	๓	๐.๒๗	๐.๓๒	๐.๘๑
		ภายในกลุ่ม	๑๒๒.๙๒	๑๔๘	๐.๘๓		
		รวม	๑๒๓.๗๒	๑๕๑			
๓.	การประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๒.๑๑	๓	๐.๗๐	๑.๒๒	๐.๓๐
		ภายในกลุ่ม	๘๕.๔๕	๑๔๘	๐.๕๘		
		รวม	๘๗.๕๖	๑๕๑			
๔.	การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๒.๓๒	๓	๐.๗๗	๑.๓๒	๐.๒๗
		ภายในกลุ่ม	๘๖.๖๓	๑๔๘	๐.๕๙		
		รวม	๘๘.๙๕	๑๕๑			
๕.	การให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๒.๔๒	๓	๐.๘๑	๑.๑๖	๐.๓๓
		ภายในกลุ่ม	๑๐๒.๓๔	๑๔๘	๐.๖๙		
		รวม	๑๐๔.๗๕	๑๕๑			
๖.	การประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๒.๕๐	๓	๐.๘๓	๐.๙๙	๐.๔๐
		ภายในกลุ่ม	๑๒๕.๑๗	๑๔๘	๐.๘๕		
		รวม	๑๒๗.๖๘	๑๕๑			
๗.	การนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๕.๒๘	๓	๑.๗๖	๒.๑๓	๐.๑๐
		ภายในกลุ่ม	๑๒๒.๕๑	๑๔๘	๐.๘๓		
		รวม	๑๒๗.๘๔	๑๕๑			
รวมค่าเฉลี่ย		ระหว่างกลุ่ม	๒.๑๒	๓	๐.๗๑	๑.๒๘	๐.๒๘
		ภายในกลุ่ม	๘๑.๖๔	๑๔๘	๐.๕๕		
		รวม	๘๓.๗๖	๑๕๑			

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษาของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมพบว่าไม่แตกต่างกัน ( $F=๑.๒๘, sig=๐.๒๘$ ) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ กลุ่มตัวอย่างอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๗ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างอาชีพต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม

(N=๑๕๒)

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์		แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
๑.	การรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๓.๘๓	๓	๑.๒๘	๑.๕๘	๐.๒๐
		ภายในกลุ่ม	๑๑๙.๖๘	๑๔๘	๐.๘๑		
		รวม	๑๒๓.๕๑	๑๕๑			
๒.	การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๗	๓	๐.๐๙	๐.๑๑	๐.๙๕
		ภายในกลุ่ม	๑๒๓.๔๕	๑๔๘	๐.๘๓		
		รวม	๑๒๓.๗๒	๑๕๑			
๓.	การประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๒.๐๘	๓	๐.๖๙	๑.๒๐	๐.๓๑
		ภายในกลุ่ม	๘๕.๔๘	๑๔๘	๐.๕๘		
		รวม	๘๗.๕๖	๑๕๑			
๔.	การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๗	๓	๐.๑๖	๐.๒๖	๐.๘๕
		ภายในกลุ่ม	๘๘.๔๘	๑๔๘	๐.๖๐		
		รวม	๘๘.๙๕	๑๕๑			
๕.	การให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๑	๓	๐.๓๔	๐.๔๘	๐.๗๐
		ภายในกลุ่ม	๑๐๓.๗๕	๑๔๘	๐.๗๐		
		รวม	๑๐๔.๗๕	๑๕๑			
๖.	การประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๑.๔๓	๓	๐.๔๘	๐.๕๖	๐.๖๔
		ภายในกลุ่ม	๑๒๖.๒๕	๑๔๘	๐.๘๕		
		รวม	๑๒๗.๖๘	๑๕๑			
๗.	การนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๓.๕๑	๓	๑.๑๗	๑.๓๙	๐.๒๕
		ภายในกลุ่ม	๑๒๔.๒๙	๑๔๘	๐.๘๔		
		รวม	๑๒๗.๗๙	๑๕๑			
รวมค่าเฉลี่ย		ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๐	๓	๐.๓๓	๐.๖๐	๐.๖๒
		ภายในกลุ่ม	๘๒.๗๖	๑๔๘	๐.๕๖		
		รวม	๘๓.๗๖	๑๕๑			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๗ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างอาชีพต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน ( $F=๐.๖๐, sig=๐.๖๒$ ) จึงปฏิเสธสมมติฐานการ

วิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๕ กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๘ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือนต่างกัน ของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม

(N=๑๕๒)

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์		แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
๑.	การรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๙.๙๕	๓	๓.๓๒	๔.๓๒	๐.๐๑*
		ภายในกลุ่ม	๑๑๓.๕๖	๑๔๘	๐.๗๗		
		รวม	๑๒๓.๕๑	๑๕๑			
๒.	การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๓.๔๕	๓	๑.๑๕	๑.๔๒	๐.๒๔
		ภายในกลุ่ม	๑๒๐.๒๗	๑๔๘	๐.๘๑		
		รวม	๑๒๓.๗๒	๑๕๑			
๓.	การประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๒.๑๔	๓	๐.๗๑	๑.๒๔	๐.๓๐
		ภายในกลุ่ม	๘๕.๔๒	๑๔๘	๐.๕๘		
		รวม	๘๗.๕๖	๑๕๑			
๔.	การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๔.๘๗	๓	๑.๖๒	๒.๘๖	๐.๐๕*
		ภายในกลุ่ม	๘๔.๐๘	๑๔๘	๐.๕๗		
		รวม	๘๘.๙๕	๑๕๑			
๕.	การให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๔.๗๒	๓	๑.๕๗	๒.๓๓	๐.๐๘
		ภายในกลุ่ม	๑๐๐.๐๔	๑๔๘	๐.๖๘		
		รวม	๑๐๔.๗๕	๑๕๑			
๖.	การประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๕.๕๔	๓	๑.๘๕	๒.๒๔	๐.๐๙
		ภายในกลุ่ม	๑๒๒.๑๔	๑๔๘	๐.๘๓		
		รวม	๑๒๗.๖๘	๑๕๑			
๗.	การนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระหว่างกลุ่ม	๑๓.๗๐	๓	๔.๕๗	๕.๙๒	๐.๐๐*
		ภายในกลุ่ม	๑๑๔.๐๙	๑๔๘	๐.๗๗		
		รวม	๑๒๗.๗๙	๑๕๑			
รวมค่าเฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	๕.๔๐	๓	๑.๘๐	๓.๔๐	๐.๐๒*	
	ภายในกลุ่ม	๗๘.๓๖	๑๔๘	๐.๕๓			
	รวม	๘๓.๗๖	๑๕๑				

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๘ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือน ต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษา พิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือนของความ พึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำ จังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ตารางที่ ๔.๑๙ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือน ต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษา พิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม

(N=๑๕๒)

รายได้	ค่าเฉลี่ย	รายได้			
		ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๐- ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐ บาท	สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท
		๓.๑๔	๓.๑๐	๓.๐๐	๓.๕๔
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๓.๑๔	-	๐.๐๔	๐.๑๔	-๐.๔๐
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๓.๑๐	-	-	๐.๑๐	-๐.๔๔**
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๐๐	-	-	-	-๐.๕๔**
สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๕๔	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๙ ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจ ของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด นครสวรรค์โดยภาพรวมแตกต่างกัน ๒ คู่ ดังนั้นกลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทมีระดับความ คิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาทมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ และกลุ่ม รายได้ต่อเดือนสูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐ บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการ ให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน ๓ ด้านจึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ LSD

ตารางที่ ๔.๒๐ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือน ต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษา พิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

(N=๑๕๒)

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	รายได้ต่อเดือน			
		ต่ำกว่า ๕,๐๐๐บาท	๕,๐๐๐- ๑๐,๐๐๐บาท	๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐บาท	สูงกว่า ๑๕,๐๐๐บาท
		๓.๑๐	๒.๙๖	๒.๗๓	๓.๔๘
ต่ำกว่า๕,๐๐๐บาท	๓.๑๐	-	๐.๑๔	๐.๓๗	-๐.๓๘
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาท	๒.๙๖	-	-	๐.๒๓	-๐.๕๒**
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท	๒.๗๓	-	-	-	-๐.๗๕**
สูงกว่า๑๕,๐๐๐บาท	๓.๔๘	-	-	-	-

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๒๐ ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของ เด็กพิเศษ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ๒ คู่ ดังนี้ กลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า ๑๕,๐๐๐บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาทมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ๐.๐๑และกลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า๑๕,๐๐๐บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่ม รายได้ต่อเดือน๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ๐.๐๑

ตารางที่ ๔.๒๑ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อ เดือนต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ของศูนย์การศึกษา พิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการ จัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

(N=๑๕๒)

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	รายได้ต่อเดือน			
		ต่ำกว่า ๕,๐๐๐บาท	๕,๐๐๐- ๑๐,๐๐๐บาท	๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐บาท	สูงกว่า ๑๕,๐๐๐บาท
		๒.๙๘	๓.๐๕	๒.๙๕	๓.๔๖
ต่ำกว่า๕,๐๐๐บาท	๒.๙๘	-	-๐.๐๗	๐.๐๓	-๐.๔๘
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาท	๓.๐๕	-	-	๐.๑๐	-๐.๔๑*
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท	๒.๙๕	-	-	-	-๐.๕๑**
สูงกว่า๑๕,๐๐๐บาท	๓.๔๖	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๒๑ ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่าด้านการจัดทำแผนให้บริการ ช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีระดับความ

คิดเห็นแตกต่างกัน ๒ คู่ตั้งนี้กลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า๑๕,๐๐๐บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ๐.๐๕ และกลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า๑๕,๐๐๐บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ๐.๐๑

ตารางที่ ๔.๒๒ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือนต่างกันของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

(N=๑๕๒)

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	รายได้ต่อเดือน			
		ต่ำกว่า ๕,๐๐๐บาท	๕,๐๐๐- ๑๐,๐๐๐บาท	๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐บาท	สูงกว่า ๑๕,๐๐๐บาท
		๓.๑๒	๓.๑๙	๓.๐๐	๓.๘๘
ต่ำกว่า๕,๐๐๐บาท	๓.๑๒	-	-๐.๐๗	๐.๑๒	-๐.๗๖**
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาท	๓.๑๙	-	-	๐.๑๙	-๐.๖๙**
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท	๓.๐๐	-	-	-	-๐.๘๘**
สูงกว่า๑๕,๐๐๐บาท	๓.๘๘	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๒๒ ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่าด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ๓ คู่ตั้งนี้กลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า๑๕,๐๐๐บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า๕,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ๐.๐๑กลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า๑๕,๐๐๐บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ๐.๐๑และกลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า๑๕,๐๐๐บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ๐.๐๑

#### ๔.๔ ผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์จากแบบสอบถามปลายเปิดพบว่าข้อมูลที่ได้จากข้อความข้อเสนอแนะดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๓ ปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
<p>การรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔</p> <p>๑. ผู้ปกครองบางส่วนยังไม่ยอมรับความพิการของลูกหลาน</p> <p>๒. เด็กพิเศษตามบ้านบางกรณีพบว่ามีอาการความพิการรุนแรงซ้ำซ้อนมาก</p>	<p>๑. ควรจัดการอบรมให้ความรู้กับผู้ปกครองเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับเด็กพิเศษ</p> <p>๒. ควรจัดครูให้ความรู้กับผู้ปกครองอย่างใกล้ชิดเป็นรายๆไป</p>
<p>การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔</p> <p>๑. การส่งต่อเด็กพิเศษเพื่อไปยังสถานศึกษาใหม่บางสถานที่ไม่ให้ความร่วมมือ</p> <p>๒. ครอบครัวที่มีฐานะยากจนหรือไม่สะดวกที่ส่งเด็กไปยังสถานศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัด</p>	<p>๑. ควรพูดคุยด้วยวาจาสุภาพชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้เกิดการยินยอมเต็มใจเห็นประโยชน์ทั้งเป็นการช่วยเหลือเด็กและผู้ปกครอง</p> <p>๒. ควรส่งต่อให้เหมาะสมกับครอบครัวและเด็กแต่ละคนให้เด็กได้อยู่ในพื้นที่ใกล้ที่สุด</p>
<p>การประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔</p> <p>๑. เด็กพิเศษไม่สามารถอยู่หนึ่งๆ ได้นานจึงมีความยากในการประเมิน</p>	<p>๑. ครูก็ควรได้รับการอบรมด้านจิตวิทยาฝึกความอดทนอดกลั้น</p> <p>๒. ควรจะทำการประเมินมากกว่าหนึ่งครั้ง</p>
<p>การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔</p>	<p>๑. ควรการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวควรขอความร่วมมือจากหน่วยงานท้องถิ่นและหน่วยงานอื่นด้วย</p> <p>๒. ควรจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามความเหมาะสมกับสภาพความพร้อมของนักเรียนตรงตามความเป็นจริงไม่เล็งผลไว้ล่วงหน้า</p>

<p>การให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔</p>	<p>๑. ควรจัดกิจกรรมรวมเพื่อให้เด็กพิเศษได้มีปฏิสัมพันธ์สร้างความคุ้นเคยร่วมกันสร้างสังคมในหมู่เด็กพิเศษ</p> <p>๒. ควรจัดกิจกรรมรวมเพื่อให้เด็กพิเศษได้มีปฏิสัมพันธ์สร้างความคุ้นเคยร่วมกันสร้างสังคมในหมู่เด็กพิเศษ</p>
<p>การประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔</p>	<p>๑. ควรจัดเป็นทีมการประเมินประกอบไปด้วยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญมีประสบการณ์</p> <p>๒. ควรจัดระบบการประเมินที่มีประสิทธิภาพมีขั้นตอนที่ชัดเจนมีมาตรฐาน</p>
<p>การนิเทศติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔</p>	<p>๑. ควรจัดครูลงพื้นที่เพิ่มเติมขึ้นจากระยะเวลาที่ได้ทำอยู่แล้วผู้ปกครองเด็กพิเศษต้องการให้ครูมาติดตามประเมินผลบ่อยๆ เพื่อต้องการรู้ผลความก้าวหน้าของเด็กพิเศษ</p> <p>๒. ควรพาผู้ปกครองไปเยี่ยมเด็กพิเศษที่ส่งต่อไปเรียนที่แห่งใหม่ด้วยเมื่อครูจะไปนิเทศติดตามเด็กพิเศษเพราะว่าผู้ปกครองบางรายขาดแคลนเงินค่าเดินทาง</p>

#### ๔.๕ ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะ

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและครูจากข้อคำถามแบบปลายเปิดความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๕ คนประกอบไปด้วย รองผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์จำนวน ๑ คนและครูจำนวน ๔ คน

การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ เป็นอย่างไร

๑. ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔

นางสาวน้ำเพชร คงเพชรศักดิ์ สอบถามข้อมูลผู้ที่มารับบริการด้วยวาจาที่สุภาพไพเราะให้บริการด้วยความเต็มใจและเท่าเทียมกันไม่แบ่งแยกฐานะ

นางเอกจิตรา โทเอี่ยม<sup>๒</sup> การรวบรวมข้อมูลต้องทำด้วยความจริงใจเสียสละอดทนให้ความรักความเมตตากับเด็กการสังเกตพฤติกรรมเด็กอย่างรอบคอบทุกรายละเอียดให้ได้ข้อมูลข้อเท็จจริงมากที่สุด

<sup>๑</sup> สัมภาษณ์นางสาวน้ำเพชร คงเพชรศักดิ์ รองผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.



นายอนุรักษ์ สิงห์กลิ่น<sup>๓</sup> ชักถามประวัติผู้มารับบริการด้วยความเอาใจใส่พูดจาด้วยคำพูดไพเราะเท่าเทียมกันทุกคนโดยไม่แบ่งแยก

นางสาวศุภาวรรณแก้วทิพย์<sup>๔</sup> การรวบรวมข้อมูลเด็กพิเศษต้องทำอย่างมีแบบแผนมีเอกสารหลักฐานของนักเรียนอย่างครบถ้วนรวมถึงการสัมภาษณ์ชักถามผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนักเรียน โดยคำนึงถึงการใช้คำพูดที่เป็นปิยวาจาที่มีความสุภาพไพเราะน่านับถือสำหรับนักเรียนและผู้ปกครอง

นางสาววันเพ็ญ ทองดี<sup>๕</sup> การเก็บข้อมูลด้วยความละเอียดรอบคอบทุกขั้นตอนด้วยความเอื้ออาทรใช้คำพูดที่สุภาพเหมาะสมไม่ดูถูกดูแคลนให้ความรักความเมตตาทั่วถึงกันกับเด็กทุกคน

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและครูด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ<sup>๔</sup> พบว่าการรวบรวมข้อมูลเด็กพิเศษต้องทำอย่างมีแบบแผนมีเอกสารหลักฐานของนักเรียนอย่างครบถ้วนสอบถามข้อมูลผู้มารับบริการด้วยวาจาที่สุภาพไพเราะให้บริการด้วยความเต็มใจและเท่าเทียมกันไม่แบ่งแยกฐานะการรวบรวมข้อมูลต้องทำด้วยความจริงใจเสียสละอดทนให้ความรักความเมตตากับเด็กพิเศษ

## ๒. การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔

นางสาวน้ำเพชรคงเพชรศักดิ์การคัดกรองจากสภาพนักเรียนที่แท้จริงปัญหาที่แท้จริงและมีความเอาใจใส่ให้นักเรียนทุกคนเท่าเทียมกันดูแลนักเรียนอย่างเท่าเทียมกันให้ความรักความดูแลอย่างดีที่สุด

นางเอกจิตราโทเอี่ยมใช้แบบทดสอบแบบคัดกรองให้ถูกต้องตรงกับความพิการใช้คำพูดให้ถูกต้องเหมาะสมให้ความใส่ใจใส่ใจในทุกประเด็น

นายอนุรักษ์สิงห์กลิ่นคัดกรองนักเรียนทุกคนด้วยคำพูดไพเราะไม่แบ่งแยกนักเรียนทุกคนเท่าเทียมกันคัดกรองจากปัญหาของนักเรียนไม่ใช่อคติเพื่อมาตีตรานักเรียนว่าเป็นเด็กพิการ

นางสาวศุภาวรรณแก้วทิพย์การคัดกรองความพิการเป็นเรื่องละเอียดอ่อนต้องมีหลายฝ่ายช่วยกันประเมินคัดกรอง ครู หมอ นักวิชาชีพโดยยึดหลักฐานเอกสารเป็นสำคัญคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนสูงสุดนำไปสู่การพัฒนาการเรียน

นางสาววันเพ็ญ ทองดีมีความหวังดีทดสอบคัดกรองด้วยความถูกต้องทุกขั้นตอนให้ความสำคัญกับเด็กและครอบครัวร่วมมือกับผู้ปกครองเพื่อให้ได้ผลที่ถูกต้อง

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและครูการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ<sup>๔</sup> พบว่า การคัดกรองต้องมาจากสภาพนักเรียนที่แท้จริงปัญหาที่แท้จริงถูกต้องตามขั้นตอนตรงกับความพิการไม่ใช่อคติเพื่อมาตีตรานักเรียนว่าเป็นเด็กพิการมีหลายฝ่ายช่วยกัน

<sup>๒</sup> สัมภาษณ์นางเอกจิตรา โทเอี่ยม ครู ค.ศ.๓ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

<sup>๓</sup> สัมภาษณ์นายอนุรักษ์ สิงห์กลิ่น ครู ค.ศ.๒ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์, ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

<sup>๔</sup> สัมภาษณ์นางสาวศุภาวรรณ แก้วทิพย์ ครู ค.ศ.๑ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์, ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

<sup>๕</sup> สัมภาษณ์นางสาววันเพ็ญ ทองดี ครูผู้ช่วย ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์, ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

ประเมินคัดกรอง ครู หมอ นักวิชาชีพโดยยึดหลักฐานเอกสารเป็นสำคัญคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนสูงสุด

๓. การประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔

นางสาวน้ำเพชร คงเพชรศักดิ์ ประเมินความสามารถพื้นฐานตามที่ปรากฏชัดเจนไม่พูดจาเกินความจริงให้ความเสมอภาคในการมารับบริการพูดความจริงที่ชัดเจนไม่พูดเกินความจริงที่จะทำให้ผู้ปกครองไม่สบายใจ

นางเอกจิตรา โทเอี่ยมประเมินด้วยความถูกต้องแม่นยำไม่ลำเอียงช่วยให้เด็กแสดงความสามารถได้เต็มที่พูดจารอบคอบให้เกิดความสบายใจของทุกฝ่าย

นายอนุรักษ์ ลิงห์กลิ่นประเมินจากพฤติกรรมที่ปรากฏที่เกิดจากการสอบถามคนใกล้ชิดเท่าเทียมทุกคนใช้คำพูดที่ไพเราะไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ปกครองไม่สบายใจประเมินด้วยความเที่ยงตรง

นางสาวศุภาวรรณแก้วทิพย์การประเมินความสามารถพื้นฐานเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการพัฒนาผู้เรียนต้องประเมินตามสภาพจริงร่วมกันระหว่างครูกับผู้ปกครองหรือผู้ดูแลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาทุกๆด้านต่อไป

นางสาววันเพ็ญ ทองดีประเมินตามความเป็นจริงไม่ตั้งผลการประเมินไว้ล่วงหน้าให้ความหวังใจความหวังดีมีเมตตา

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและครูด้านการประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าประเมินความสามารถพื้นฐานตามที่ปรากฏชัดเจนไม่พูดจาเกินความจริงประเมินด้วยความถูกต้องแม่นยำไม่ลำเอียงใช้คำพูดที่ไพเราะไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ปกครองไม่สบายใจไม่ตั้งผลการประเมินไว้ล่วงหน้า

๔. การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔

นางสาวน้ำเพชร คงเพชรศักดิ์จัดทำแผนตามความสามารถตามศักยภาพของผู้เรียนมองจากความสามารถของผู้เรียนมีการจัดการเรียนการสอนให้กับนักเรียนด้วยความรักความเอาใจใส่ครูมีความเสียสละโดยไม่หวังผลตอบแทน

นางเอกจิตรา โทเอี่ยมมีความตั้งใจอย่างสูงในการช่วยเหลือไม่ทำงานเอาหน้าหรือหาความดีใส่ตัวประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำแผนให้สอดคล้องกับความเป็นจริง

นายอนุรักษ์ ลิงห์กลิ่นจัดทำแผนตามความสามารถตามศักยภาพของผู้เรียนมองจากความสามารถของนักเรียนการสอนด้วยความเสียสละมีความโอ้ออมอารีความสุภาพไม่แสวงหาประโยชน์ใส่ตัวเอง

นางสาวศุภาวรรณแก้วทิพย์การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นการพัฒนาการปฏิบัติที่ลงสู่ตัวนักเรียนโดยครูผู้ฝึกสอนจะทำตามแผนที่ได้เขียนไว้โดยแผนนี้ได้รับความร่วมมือในการจัดทำจาก ครู ผู้ปกครอง นักสหวิชาชีพ

นางสาววันเพ็ญ ทองดีจัดทำแผนการที่เป็นไปได้เหมาะสมกับเด็กและแต่ละครอบครัวร่วมกับเอกชนหรือหน่วยงานการประสานด้วยคำพูดที่สร้างความสามัคคี

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและครูด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า การจัดทำแผนตามความสามารถ

ตามศักยภาพของผู้เรียนมีความตั้งใจอย่างสูงในการช่วยเหลือไม่ทำงานเอาหน้าหรือหาความดีใส่ตัว ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแผนนี้ต้องได้รับความร่วมมือในการจัดทำจาก ครู ผู้ปกครอง นักสหวิชาชีพพร้อมกับเอกชนหรือหน่วยงานการประสานด้วยคำพูดที่สร้างความสามัคคี

๕. การให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔

นางสาวน้ำเพชร คงเพชรศักดิ์จัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้กับนักเรียนอย่างเหมาะสมตามศักยภาพของนักเรียน มาให้อย่างพอเพียงและให้นักเรียนได้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน

นางเอกจิตรา โทเอี่ยมจัดกิจกรรมด้วยความหวังดีกับเด็กไม่แอบอิงหาผลประโยชน์ใส่ตัว ให้เด็กได้ทำกิจกรรมทั่วถึงกันให้การปกป้องไม่ให้เกิดอันตรายระหว่างการทำกิจกรรม

นายอนุรักษ์ สิงห์กลิ่นจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับศักยภาพของนักเรียนจัดทำ วัสดุ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมไม่แบ่งแยกนักเรียนสอนและจัดทำกิจกรรมอย่างเท่าเทียมกัน

นางสาวศุภาวรรณแก้วทิพย์จัดกิจกรรมโดยการคำนึงถึงสภาพร่างกายที่บกพร่องของเด็ก พิเศษเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างแท้จริง

นางสาววันเพ็ญ ทองดีจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาการของเด็กให้เหมาะกับเด็กแต่ละคนอย่างทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติมีความเท่าเทียมกันสามารถอธิบายได้เอาใจใส่ช่วยเหลือดูแลอย่างเหมาะสมด้วยความปรารถนาดี

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและครูด้านการให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้กับนักเรียนอย่างเหมาะสมตามศักยภาพของนักเรียนจัดกิจกรรมด้วยความหวังดีกับเด็กไม่แอบอิงหาผลประโยชน์จัดทำ วัสดุ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมไม่แบ่งแยกนักเรียนสอนและจัดทำกิจกรรม อย่างเท่าเทียมกัน คำนึงถึงสภาพร่างกายที่บกพร่องไม่เลือกปฏิบัติมีความเท่าเทียม

๖. การประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔

นางสาวน้ำเพชร คงเพชรศักดิ์ประเมินความสามารถตามความเป็นจริงมีความเที่ยงตรง ไม่มีอคติกับนักเรียน

นางเอกจิตรา โทเอี่ยมให้ความสำคัญกับการประเมินสังเกตพฤติกรรมพัฒนาการของเด็กจดบันทึกทุกรายละเอียดอย่างรอบคอบเป็นกันเองกับเด็กและผู้ปกครองเพื่อผลการประเมินถูกต้องเที่ยงตรง

นายอนุรักษ์ สิงห์กลิ่นประเมินความสามารถอย่างเที่ยงตรงไม่ใช่อคติ

นางสาวศุภาวรรณแก้วทิพย์การประเมินความก้าวหน้าเป็นสิ่งสำคัญมากเพื่อให้ทราบว่าที่ผ่านมาระบวนการสำเร็จหรือไม่อย่างไรเป็นกระบวนการที่มีประโยชน์ต่อผู้เรียนมาก

นางสาววันเพ็ญ ทองดีการประเมินอย่างตรงไปตรงมาหวังดีต่อเด็กหาจุดที่บกพร่องเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการช่วยเหลือดูแลการพัฒนาต่อไป

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและครูด้านการประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า การประเมินความสามารถตามความเป็นจริงมีความเที่ยงตรงไม่มีอคติกับนักเรียน ให้ความสำคัญกับการประเมินสังเกตพฤติกรรมพัฒนาการของเด็กจดบันทึกทุกรายละเอียดอย่างรอบคอบการประเมินความก้าวหน้าเป็นสิ่งสำคัญมากเพื่อให้ทราบว่าที่ผ่านมาระบวนการสำเร็จหรือไม่อย่างไรหาจุดที่บกพร่องเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการช่วยเหลือดูแลการพัฒนาต่อไป

๗.การนิเทศติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔

นางสาวน้ำเพชร คงเพชรศักดิ์ติดตาม ประเมินผลนักเรียนอย่างมีความเสมอต้นเสมอปลาย ส่งต่อนักเรียนไปยังสถานศึกษาต่างๆ หรือสถานพยาบาลเพื่อบำบัดฟื้นฟูให้นักเรียนมีพัฒนาการที่ดีขึ้นตามความสามารถของนักเรียน

นางเอกจิตรา โทเอี่ยมไปเยี่ยมเด็กตามสถานศึกษาหรือสถานที่ส่งต่อด้วยความรักความห่วงใยต้องการให้เด็กได้รับสิ่งดีๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ

นายอนุรักษ์ ลิงห์กลิ่นติดตามนักเรียนเสมอต้นเสมอปลายส่งต่อนักเรียนไปสถานศึกษาสถานพยาบาลตามความสามารถของนักเรียน

นางสาวศุภารรณแก้วทิพย์การตามไปดูเด็กนักเรียนที่ได้ส่อไปยังสถานที่แห่งใหม่แล้วเพื่อดูว่าเด็กมีความเป็นอยู่สุขทุกข้ออย่างไรจะได้ให้การช่วยเหลือดูแลต่อไป

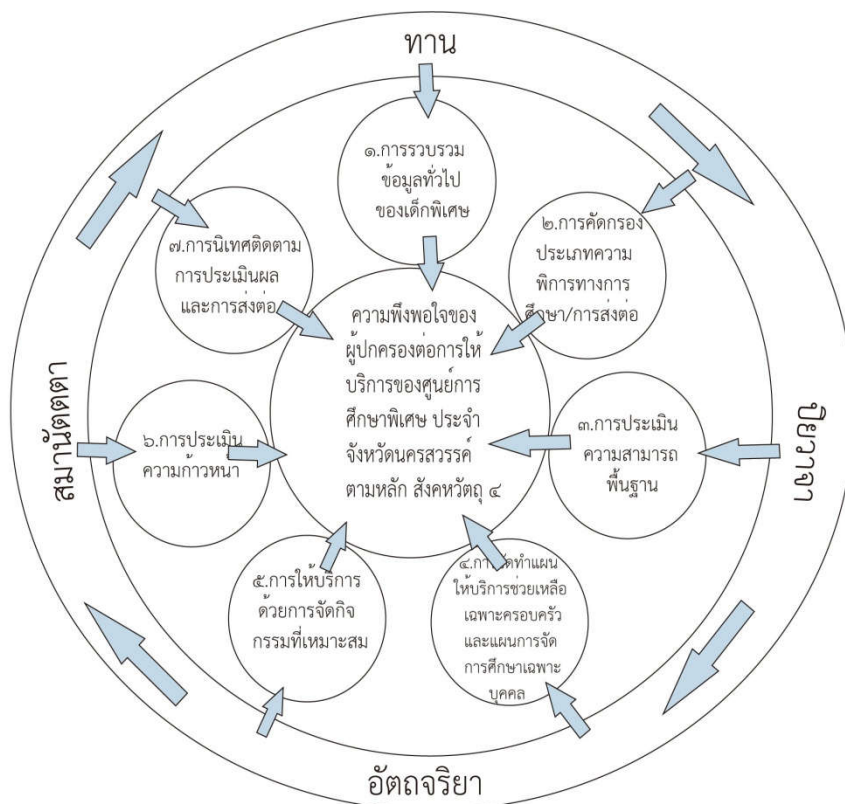
นางสาววันเพ็ญ ทองดีรักและห่วงใยเด็กที่ได้ส่งต่อไปยังสถานที่ใหม่แล้วติดตามไปดูว่าเด็กมีความเป็นอยู่มีปัญหาหรือไม่อย่างไรพร้อมที่จะช่วยเหลือแก้ไขเป็นกำลังใจให้กับเด็กและผู้ปกครองโดยไม่แบ่งชนชั้นฐานะ

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและครูด้านการนิเทศติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔พบว่า ประเมินผลนักเรียนอย่างมีความเสมอต้นเสมอปลายไปเยี่ยมเด็กตามสถานศึกษาหรือสถานที่ส่งต่อด้วยความรักความห่วงใยส่งต่อนักเรียนไปสถานศึกษาสถานพยาบาลตามความสามารถของนักเรียนเด็กที่ได้ส่งต่อไปยังสถานที่ใหม่แล้วติดตามไปดูว่าเด็กมีความเป็นอยู่มีปัญหาหรือไม่อย่างไรพร้อมที่จะช่วยเหลือแก้ไขเป็นกำลังใจให้กับเด็กและผู้ปกครองโดยไม่แบ่งชนชั้น

## ๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ตามแผนภาพที่ ๔.๑



จากแผนภาพที่ ๔.๑ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยการนำหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ประกอบไปด้วย ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา สมานัตตตา มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับผู้ปกครองเด็กพิเศษและบุคคลทั่วไปการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ๗ ด้านได้แก่ ๑)การรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๒)การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๓)การประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๔)การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๕)การให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๖)การประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๗)การนิเทศติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔ การบริการจะขาดหลักธรรมข้อหนึ่งข้อใดไม่ได้เพราะว่าแต่ละข้อจะเกี่ยวพันซึ่งกันและกันถ้าเกิดการผิดพลาดของการบริการด้านใดด้านหนึ่งก็ต้องวนกลับเมื่อเริ่มต้นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทานและด้านต่อๆ ไปถ้ายังไม่พอใจก็กลับมาเริ่มต้นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทานอีกครั้งวนเป็นวงกลมตามแผนภาพ

## บทที่ ๕

### สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ วัดถุประสงค์ของการวิจัย ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๒) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๕๗ คนเป็นผู้ปกครองจำนวน ๑๕๒ คน ผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน ๑ คนและครูจำนวน ๔ คน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา(Descriptive Research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้ทำหน้าที่สอนเด็กพิเศษเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม(Questionnaire)เลือกตอบ(Check-List)มาตราส่วนประมาณค่า(Rating-Scale) คำถามปลายเปิด(Open ended question)และแบบสัมภาษณ์มีโครงสร้าง(Structured Interview)ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ๑๕๒ ชุดเท่ากับ ๐.๙๔ การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเขียนคำร้องขอให้บัณฑิตวิทยาลัยออกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์เมื่อแจกแบบสอบถามไปแล้วได้รับกลับคืนมาทั้งหมดจำนวน ๑๕๒ ชุดนำมาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของแบบสอบถามปรากฏว่ามีความถูกต้องความสมบูรณ์ทุกชุดจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวด้วยการทดสอบค่าที(t- test)การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่าสองตัวด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One Way Anova) การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)แล้วสรุปเป็นข้อมูลข้อเสนอแนะต่อไป

#### ๕.๑สรุปการวิจัย

๕.๑.๑ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม

ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจึงจัดเรียงลำดับจากด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยดังนี้

๑.ด้านการประเมินความสามารถพื้นฐาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ ๑ ครูใช้การประเมินการทดสอบเพื่อต้องการทราบความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเด็กพิเศษได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ๒ ครูพูดด้วยวาจาที่น่าฟังเพื่อเด็กพิเศษไม่กลัวในการประเมินความสามารถพื้นฐานได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๒.ด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔( $\bar{x}=3.24, S.D.=0.52$ )เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ ๓ ครูไปเยี่ยมเด็กพิเศษตามโรงเรียนที่ส่งต่อเพื่อการประเมินความก้าวหน้า การพัฒนาการ การอยู่ร่วมในสังคมได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ๔ ครูรายงานผลให้ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบหลังจากการการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๓.ด้านการให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ ๒ ครูสอนด้วยวาจาไพเราะเพื่อฝึกให้เด็กพิเศษมีทักษะในการใช้ชีวิตประจำวันช่วยเหลือตัวเองได้ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ๔ครูจัดเตรียมการเรียนการสอนทางวิชาการเพื่อการพัฒนาในระดับสติปัญญาของเด็กพิเศษได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๔.ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ ๔ ครูช่วยผู้ปกครองให้มีความรู้ในการทดสอบและคัดกรองเพื่อสังเกตความพิการของเด็กพิเศษได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ ๑ ครูช่วยเหลือเด็กพิเศษในการประเมิน/ทดสอบทางกายภาพทั่วไปเพื่อค้นหาความพิการได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๕.ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ ๒ ครูพูดคุยด้วยความสุภาพในการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ๓ ครูเสียสละเวลาส่วนตัวนอกเวลางานเพื่อให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๖.ด้านการประเมินความก้าวหน้า ตามหลักสังคหวัตถุ ๔เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ ๓ ครูจัดบันทึกรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวเด็กพิเศษเมื่อผ่านขั้นตอนกระบวนการให้บริการได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ๔ ครูเก็บรวบรวมผลงานทางวิชาการของเด็กพิเศษเพื่อการประเมินความก้าวหน้าหลังการให้บริการได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๗.ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ ๔ ครูนำเด็กพิเศษเข้าร่วมทำกิจกรรมส่วนร่วมเพื่อให้เด็กเรียนรู้ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ ๒ ครูซักถามจดบันทึกประวัติเด็กพิเศษด้วยวาจาสุภาพน่าฟังด้วยความหวังดีเพื่อให้ได้ข้อมูลมากที่สุดได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๕.๑.๒ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

เพศ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศชายและเพศหญิงความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน ( $t=0.12, sig=0.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการ

จัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน ( $t=๑.๙๔, sig=๐.๐๕$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

อายุผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่าแตกต่างกัน ( $F=๓.๑๐, sig=๐.๐๓$ ) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน ๓ คู่ตั้งนี้อายุ ๕๐ ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี, อายุ ๓๑-๓๙ ปี และอายุ ๔๐-๔๙ ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และ ๐.๐๑

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน ๓ ด้าน

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าแตกต่างกัน ๒ คู่ตั้งนี้อายุ ๕๐ ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุ ๓๑-๓๙ ปี และอายุ ๔๐-๔๙ ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และ ๐.๐๑

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเป็นรายคู่ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าแตกต่างกัน ๓ คู่ตั้งนี้อายุ ๕๐ ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี, อายุ ๓๑-๓๙ ปี และอายุ ๔๐-๔๙ ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าแตกต่างกัน ๒ คู่ตั้งนี้อายุ ๕๐ ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุ ๓๑-๓๙ ปี และอายุ ๔๐-๔๙ ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และ ๐.๐๑

วุฒิการศึกษาผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมพบว่าไม่แตกต่างกัน ( $F=๑.๒๘, sig=๐.๒๘$ ) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน

อาชีพผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างอาชีพต่างกันความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน ( $F=๐.๖๐, sig=๐.๖๒$ ) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือนผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือนความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน ( $F=๓.๔๐, sig=๐.๐๒$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้



ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน ๒ คู่ตั้งนี้กลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท และกลุ่มรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน ๓ ด้าน

ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ๒ คู่ตั้งนี้กลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท และกลุ่มรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ๒ คู่ตั้งนี้กลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท และกลุ่มรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และ ๐.๐๑

ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ๓ คู่ตั้งนี้กลุ่มรายได้ต่อเดือนสูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท, กลุ่มรายได้ต่อเดือน ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท และกลุ่มรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

## ๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยผู้วิจัยได้ตั้งประเด็นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งจำแนกออกเป็นดังนี้

๕.๒.๑ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์เป็นอย่างไร

การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ปกครองมารับบริการไม่สม่ำเสมอด้วยระยะทางจากบ้านมาไกลทำให้ขาดความต่อเนื่องในการมารับบริการหรือการให้ข้อมูลของผู้ปกครองอาจไม่ตรงกับข้อเท็จจริง ความพึงพอใจจึงอยู่ในระดับปานกลางแต่ก็มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นางสาวปณิตธร เขียรชัยพลกษณ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทาน และด้านอัทธจริยา อยู่ในระดับมากทั้งหมด ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความ

ผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อแล้วพบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ถามว่า ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันผลการศึกษพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพกับความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ๒ ด้าน คือ ด้านปิยวาจา และสมานัตตตา และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านทาน และอัตถจริยา และอุปสรรคในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ ๑)การสนับสนุนการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่เป็นธรรม ๒)การติดต่อประสานงานระหว่างแผนกมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม ๓)การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสน้อย และ ๔)พนักงานบางคนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้น แนวทางการปรับปรุงประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ คือ ๑)ควรปรับปรุงการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเป็นระบบและยุติธรรม ๒)ควรปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงานระหว่างแผนกให้เหมาะสม ๓)ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานให้มากกว่านี้ และ ๔)โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น<sup>1</sup> นางสาวพรกมล ชูบุญลพงษ์ ศึกษาวิจัย “เรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง” ผลศึกษาวิจัย ๑. การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านทาน ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านอัตถจริยา ๒. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ให้บริการ ๓. ปัญหาอุปสรรคการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ปัญหาที่สำคัญได้แก่ องค์การขาดบุคลากรที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ ขาดการติดต่อประสานงานที่ดี ขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ขาดความรู้ ความสามารถทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหาข้างต้น ได้แก่ องค์การควรปลูกฝังบุคลากรให้มีจิตใต้สำนึกในการให้บริการ มีการบริการประชาชนในเชิงรุก พัฒนาให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ควรเข้าไปรับรู้ปัญหาจากประชาชนโดยตรงเพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาองค์กร<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นางสาวปณณธร เรียงชัยพฤกษ์, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), บทคัดย่อ.

<sup>2</sup> นางสาวพรกมล ชูบุญลพงษ์ “เรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตปริญญา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), บทคัดย่อ.

๕.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ๔จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้

๑. เพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ ทั้งนี้การที่เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความคิดเห็นในรายละเอียดมากกว่าเพศชายๆ ส่วนมากมองภาพใหญ่มากกว่า

๒. อายุ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้และพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน ๓ ด้านดังนี้ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔, ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔ และด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ๔ ทั้งนี้การที่กลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่าประสบการณ์ชีวิตที่มีมากน้อยไม่เท่ากันจึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

๓. วุฒิมัธยมศึกษา ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

๔. อาชีพ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างอาชีพต่างกันความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

๕. รายได้ต่อเดือน ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือนต่างกันความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้และพบว่า มีด้านแตกต่างกัน ๓ ด้านดังนี้ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔, ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔และด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้งนี้การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่างกันอาจเนื่องด้วยฐานะทางครอบครัวคนจนคนรวยย่อมมีความคิดมุมมองกับสิ่งที่ตนเองได้รับต่างกัน

๕.๒.๓ แนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑. ด้านการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔  
จัดการอบรมให้ความรู้กับผู้ปกครองเด็กพิเศษเกี่ยวกับวิธีการเลี้ยงดูการพัฒนาเด็กพิเศษในพื้นที่ระดับตำบลหมู่บ้านหรือจัดการอบรมเป็นกลุ่มย่อยเป็นการทำงานเชิงรุก

๒. ด้านการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔  
จัดการอบรมให้กับครูและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือครูโรงเรียนปรกติเพื่อให้มีความรู้  
ความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้แบบคัดกรองแบบทดสอบกระบวนการคัดกรองและการส่งต่อ

๓. ด้านการประเมินความสามารถพื้นฐาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔  
จัดทีมผู้เชี่ยวชาญในการประเมินความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษโดยการประเมิน  
มากกว่าหนึ่งครั้งต่อคนเพื่อผลการประเมินที่ถูกต้องแม่นยำ

๔. ด้านการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัด  
การศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสังคหวัตถุ  
การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือด้วยการประสานกับหน่วยงานและองค์กรต่างๆ  
อย่างบูรณาการ

๕. ด้านการให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔  
จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนนอกสถานศึกษาเพื่อให้เด็กพิเศษได้เรียนรู้ประสบการณ์  
ใหม่ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาให้เด็กพิเศษสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมปรกติได้

๖. ด้านการประเมินความก้าวหน้า ตามหลักสังคหวัตถุ ๔  
จัดทำข้อมูลการประเมินความก้าวหน้าอย่างละเอียดรอบคอบทุกประเด็นเพื่อให้  
สามารถนำมาใช้ได้อย่างถูกต้องรวดเร็วทันเวลา

๗. ด้านการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔  
การส่งเด็กพิเศษไปเรียนตามที่ต่างๆ ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของเด็กพิเศษและ  
ผู้ปกครองเป็นข้อแรกมากกว่าเหตุผลอย่างอื่น

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

#### ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. จัดการอบรมผู้ปกครองผู้นำชุมชนในระดับหมู่บ้านตำบลเพื่อให้มีความเข้าใจ  
เกี่ยวกับการเลี้ยงดูการให้ความช่วยเหลือและการพัฒนาเด็กพิเศษ

๒. จัดทำกิจกรรมสัญจรรูปแบบต่างๆ ตามชุมชนหมู่บ้านตำบลที่มีเด็กพิเศษอาศัยอยู่  
เพื่อสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน

#### ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาเรื่องปัญหาอุปสรรคและการแก้ไขที่ทำให้เด็กพิเศษไม่สามารถเข้ามารับ  
การศึกษาที่สถานศึกษาได้

๒. ควรศึกษาเรื่องการจัดการเรียนการสอนที่ทำให้เด็กพิเศษได้รับการพัฒนาศักยภาพ  
อย่างเต็มขีดความสามารถ

๓. ควรศึกษาเรื่องปัญหาที่เด็กพิเศษได้รับจากสังคมและคนรอบข้างว่าเป็นอย่างไร

## บรรณานุกรม

### ๑. ภาษาไทย :

#### ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์. พระไตรปิฎกภาษาบาลี. ฉบับสยามรัฐสุตตปิฎก. ๒๕๒๕. กรุงเทพมหานคร  
: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์, ๒๕๒๕.

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.  
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

#### ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

#### (๑) หนังสือ :

จอร์จเควิก, บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual, แปลโดยสมวงศ์พงศ์สถาพร.  
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘.

จิตตินันท์เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่๘-๑๕, หน้า๓๘.

จิตตินันท์เดชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ. เอกสารการสอนหน่วยที่๘ - ๑๕. กรุงเทพมหานคร : โรง  
พิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๘.

จินตนาบุญงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.  
กรุงเทพมหานคร : บริษัทฟอร์แมทพริ้นติ้งจำกัด, ๒๕๓๙.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕.

ประสิทธิ์พรณพิสุทธ์. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาศสินธุ์ :  
ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๙,  
(กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓).

\_\_\_\_\_. พุทธธรรม (ฉบับเดิม). พิมพ์ครั้งที่ ๒๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทธรรมสารจำกัด,  
๒๕๔๖.

\_\_\_\_\_. พุทธธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทสหธรรมมิกจำกัด, ๒๕๔๖.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๓.  
กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอส.อาร์.พริ้นติ้งแมสโปรดักส์จำกัด, ๒๕๔๘.

\_\_\_\_\_. ธรรมบุญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๘๐. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวยจำกัด, ๒๕๕๐.

พิทยาบวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ - ค.ศ. ๑๙๗๐). พิมพ์  
ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

พิสณุ พองศรี. วิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เทียมฟ้าการพิมพ์,  
๒๕๔๙.

ศิริวรรณเสวีรัตน์ศรี. และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนาจำกัด,  
๒๕๓๙.

\_\_\_\_\_ .การบริหารการตลาดยุคใหม่.กรุงเทพมหานคร :บริษัทธีระและไซเท็กซ์จำกัด, ๒๕๔๑.  
 ศุภนิത്യไชยครันตชัย.การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ.หนังสือที่ระลึกประจำปีเล่มที่ ๑๐.  
 กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.  
 สมชาติกิจยรรยง.ยุทธวิธีครองใจลูกค้า.กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.  
 สมวงศ์พงศ์สถาพร.การตลาดบริการ.กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลีฟ, ๒๕๔๗.  
 สมิตส์ชฌกร.การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.  
 หลุยจำปาเทศ.จิตวิทยาการจูงใจ.กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์นจำกัด, ๒๕๓๓.  
 เอนกสุวรรณบัณฑิตและภาสกรอดุลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ.  
 กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพรสแอนด์ดีไซน์จำกัด, ๒๕๔๘.

## (๒) เอกสาร :

กุลธรรณาพงศ์ธร. “ประโยชน์และบริการ”.เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐.  
 จิตตินันท์เดชะคุปต์.จิตวิทยาการบริการ.เอกสารการสอนหน่วยที่๘ - ๑๕, หน้า๒๐.ที่มา:จิตตินันท์เดชะ  
 คุปต์, ๒๕๓๘

## (๓) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :

สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการที่ สสพ.(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.braille-cet.in.th/Braille-new/?q=aboutus>, ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.  
<http://thaifamilymental.blogspot.com/๒๐๐๗/๑๐/๔.html>, เข้าถึงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๐

## (๖) วิทยานิพนธ์ :

กมลมาศอุเทนสุตพันธ์โทหญิง. “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของ  
 ผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สวระจังหวัดสกลนคร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร  
 มหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 สกลนคร, ๒๕๔๘.

กษิราเทียนส่องใจ. “การศึกษาวิเคราะห์ห่อภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”.  
 วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาพระพุทธศาสนา).บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

กันยารัตน์พุกษ์อุดม. “ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการ  
 ด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด”.  
 วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์).บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

เกศินีวัจนะพุกกะร้อยโทหญิง. “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน :ศึกษาเฉพาะ  
 กรณีกรมพลธิการทหารบก”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์).  
 บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.

เจนยุทธปาระกุล. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของคณาจารย์ในเรือนจำและทัณฑสถาน”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗.

ชรีณีเดชจินดา. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสังแวดล้อม). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖.

ชัยญวัลย์เชิดชุกิจกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป), (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙).

ถวัลย์เทียนทอง. “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยแอร์พอร์ตส์ กราวด์เซอร์วิสเสสจำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๘.

นางสาวปิ่นฉัตร เรียรชัยพฤกษ์. “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

นุสรลีนสุข. “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการนักวิชาการที่มีต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การจากสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารองค์การ), (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเอริก, ๒๕๔๗).

ปานจิตบุรณสมภพ. “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

พฤกษาพุทธรัชนี. “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

พันโท ราชนันท์ ธงชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

มานุชสุวรรณศิลป์, “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อกระบวนการได้มาซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐศาสตร์)(บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘).

รภััสสา พานิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

ศุภศิลาป์ไทยปรีชา. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)สาขานครปฐม”. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป).บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๘.

สมคิดเรื่องอร่าม. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ).บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอก, ๒๕๔๙.

สมหมาย บัวจันทร์. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัด ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”.วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

สุวัฒน์สุขวิบูลย์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขนกรุงเทพมหานคร :ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร”.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์).บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

## ๒. ภาษาอังกฤษ :

(I)Books :

Cronbach, Lee J. Essentials of psychological testing (4<sup>th</sup> ed.). New York: Harper & Row, 1971.

Groonroos, C. Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, (Lexington : Lexington Books,1990.

Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood.A patient satisfaction instrument : Precision tryReplication.Nursing Research, 1982.

Katz, E. and D. Brenda.Bureaucracy and the Public.NewYork : Basic Books, 1973.

Kotler, Phillip.,Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control. 8th edition, Englewood Cliffs.New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997.

Millett, J.D.Management in the public service.NewYork : McGraw – Hill BookCompany, 1945.

Parasuraman, A, Zeithaml, V.A and Berry, L.L., A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol.49, 1985.

Parasuraman, A, Zeithaml,V.A and Berry,L.L. “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research.” Journal of marketing, 49, 1985.

Shelly, Maynard W, Responding to Social Change.Dowden Hutchison Press,1975.

SuchitraPunyarathbandhu – Bhakdi. Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration.Bangkok : Thammasat University Press,1986.

Vroom, W.H., Working and Motivation. New York : John Wiley and Sons, Inc.1964.

Wolman, Thomus E., Education and Organizational Leadership in Elementary School, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall, 1973.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

๑. พระราชวชิรเมธี, ผศ.ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัย  
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครสวรรค์
๒. ผศ.ดร.วิรัช จงอยู่สุข อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัย  
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครสวรรค์
๓. ดร.วินัย ทองมัน อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัย  
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครสวรรค์
๔. นางกาญจนา ฮวดศรี ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์
๕. นางสาวน้ำเพชร คงเพชรศักดิ์ รองผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด  
นครสวรรค์

ภาคผนวก ข

รายนามผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่สัมภาษณ์

## รายนามผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่สัมภาษณ์

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| ๑.นางสาวน้ำเพชร คงเพชรศักดิ์ | รองผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ |
| ๒.นางเอกจิตรา โทเอี่ยม       | ครู ค.ศ.๓ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์     |
| ๓.นายอนุรักษ์ สิงห์กลิ่น     | ครู ค.ศ.๒ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์     |
| ๔.นางสาวสุภาววรรณ แก้วทิพย์  | ครู ค.ศ.๑ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์     |
| ๕.นางสาววันเพ็ญ ทองดี        | ครูผู้ช่วย ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์    |

ภาคผนวก ค

ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม(IOC)

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม  
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ  
ประจำจังหวัดนครสวรรค์

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
		ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๕		
๑	ครูสังเกต สัมภาษณ์ ดูพฤติกรรมการแสดงออกของเด็กพิเศษด้วยความหวังใจ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	ครูซักถามจดบันทึกประวัติเด็กพิเศษด้วยวาจาสุภาพน่าฟังด้วยความหวังดีเพื่อให้ได้ข้อมูลมากที่สุด	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	ครูมีการเสียสละส่วนตัวเวลาเพื่อไปเยี่ยมเด็กพิเศษตามบ้านเพื่อวางแผนให้การช่วยเหลือครอบครัวตามความจำเป็น	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	ครูนำเด็กพิเศษเข้าร่วมทำกิจกรรมส่วนร่วมเพื่อให้เด็กเรียนรู้การอยู่ในสังคมปกติ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๕	ครูช่วยเหลือเด็กพิเศษในการประเมิน/ทดสอบทางกายภาพทั่วไปเพื่อค้นหาความพิการ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๖	ครูพูดด้วยวาจาไพเราะกับผู้ปกครองและแพทย์เพื่อนำเด็กพิเศษไปพบแพทย์เพื่อการคัดกรอง	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๗	ครูอำนวยความสะดวกและส่งต่อเด็กพิเศษเข้าศึกษาในโรงเรียนเฉพาะความพิการด้วยตัวเอง	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๘	ครูช่วยผู้ปกครองให้มีความรู้ในการทดสอบและคัดกรองเพื่อสังเกตความพิการของเด็กพิเศษ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๙	ครูใช้การประเมินการทดสอบเพื่อต้องการทราบความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเด็กพิเศษ	๐	๑	๑	๑	๑	๐.๘๐	ใช้ได้
๑๐	ครูพูดด้วยวาจาที่น่าฟังเพื่อเด็กพิเศษไม่กลัวในการประเมินความสามารถพื้นฐาน	๑	๑	๐	๑	๑	๐.๘๐	ใช้ได้

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)ของแบบสอบถาม(ต่อ)  
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ  
ประจำจังหวัดนครสวรรค์

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำ จังหวัดนครสวรรค์		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
		ผู้เชี่ยวชาญคนที่๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่๕		
๑๑	ครูมีความรู้ความชำนาญในการประเมินความสามารถ พื้นฐานของเด็กพิเศษ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๒	ครูสามารถทำตัวกลมกลืนกับเด็กพิเศษเพื่อให้ผลการ ประเมินความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษถูกต้องที่สุด	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๓	ครูการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว แผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลและมีความเต็มใจให้ ความช่วยเหลือ	๑	๑	๐	๑	๑	๐.๘๐	ใช้ได้
๑๔	ครูพูดคุยด้วยความสุภาพในการจัดทำแผนให้บริการ ช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว แผนการจัดการศึกษาเฉพาะ บุคคล	๑	๑	๑	๐	๑	๐.๘๐	ใช้ได้
๑๕	ครูเสียสละเวลาส่วนตัวนอกเวลางานเพื่อให้บริการ ช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว ทำแผนการจัดการศึกษา เฉพาะบุคคล	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๖	ครูประสานงานกับหน่วยงานอื่นในการจัดทำแผน ให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๗	ครูกิจกรรมบำบัดและครูกายภาพบำบัดจัดกิจกรรมเพื่อ ส่งเสริมพัฒนาทักษะกล้ามเนื้อมัดใหญ่มัดเล็ก	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๘	ครูสอนด้วยวาจาไพเราะเพื่อฝึกให้เด็กพิเศษมีทักษะใน การใช้ชีวิตประจำวันช่วยเหลือตัวเองได้	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๙	ครูนำเด็กเข้าร่วมทำกิจกรรมทางสังคมเพื่อฝึกให้เด็ก สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	๐	๑	๑	๑	๑	๐.๘๐	ใช้ได้
๒๐	ครูจัดเตรียมการเรียนการสอนทางวิชาการเพื่อการพัฒนา ระดับสติปัญญาของเด็กพิเศษ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒๑	ครูสังเกตพฤติกรรมของเด็กพิเศษเมื่อผ่านห้วงระยะเวลา หนึ่งเพื่อประเมินพัฒนาการ	๐	๑	๑	๑	๑	๐.๘๐	ใช้ได้



ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)ของแบบสอบถาม(ต่อ)  
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ  
ประจำจังหวัดนครสวรรค์

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำ จังหวัดนครสวรรค์		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
		ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๕		
๒๒	ครูสัมภาษณ์พูดคุยด้วยคำสุภาพน่าฟังเพื่อประเมินพัฒนาการ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒๓	ครูจัดบันทึกรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวเด็กพิเศษเมื่อผ่านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒๔	ครูเก็บรวบรวมผลงานทางวิชาการของเด็กพิเศษเพื่อการประเมินความก้าวหน้าหลังการให้บริการ	๑	๑	๐	๑	๑	๐.๘๐	ใช้ได้
๒๕	ครูมีความใส่ใจในการการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล การพัฒนาเด็กพิเศษที่บ้านเด็กพิเศษ	๑	๑	๑	๐	๑	๐.๘๐	ใช้ได้
๒๖	ครูพูดคุยด้วยวาจาสุภาพกับเด็กพิเศษและผู้ปกครองในการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล การพัฒนาเด็กพิเศษ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒๗	ครูไปเยี่ยมเด็กพิเศษตามโรงเรียนที่ส่งต่อเพื่อการประเมินความก้าวหน้า การพัฒนาการ การอยู่ร่วมในสังคม	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒๘	ครูรายงานผลให้ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบหลังจากการการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

ภาคผนวก ง

ตารางสรุปค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อที่๑	๑๐๓.๘๓	๔๒๘.๐๑	.๖๘	.๙๖
ข้อที่๒	๑๐๓.๘๗	๔๔๗.๓๖	.๕๔	.๙๖
ข้อที่๓	๑๐๓.๗๗	๔๓๕.๕๐	.๗๐	.๙๖
ข้อที่๔	๑๐๔.๐๗	๔๓๒.๙๖	.๖๙	.๙๖
ข้อที่๑	๑๐๓.๙๐	๔๒๕.๙๖	.๗๕	.๙๖
ข้อที่๒	๑๐๓.๗๗	๔๓๕.๕๐	.๗๐	.๙๖
ข้อที่๓	๑๐๔.๐๗	๔๓๒.๙๖	.๖๙	.๙๖
ข้อที่๔	๑๐๓.๙๐	๔๒๕.๙๖	.๗๕	.๙๖
ข้อที่๑	๑๐๔.๐๗	๔๓๒.๙๖	.๖๙	.๙๖
ข้อที่๒	๑๐๓.๖๗	๔๔๐.๗๑	.๕๙	.๙๖
ข้อที่๓	๑๐๓.๘๓	๔๓๒.๘๓	.๖๖	.๙๖
ข้อที่๔	๑๐๓.๘๓	๔๒๘.๐๑	.๖๘	.๙๖
ข้อที่๑	๑๐๓.๘๗	๔๔๗.๓๖	.๕๔	.๙๖
ข้อที่๒	๑๐๓.๗๗	๔๓๕.๕๐	.๗๐	.๙๖
ข้อที่๓	๑๐๔.๐๗	๔๓๒.๙๖	.๖๙	.๙๖
ข้อที่๔	๑๐๓.๙๐	๔๒๕.๙๖	.๗๕	.๙๖
ข้อที่๑	๑๐๓.๙๐	๔๔๗.๘๒	.๔๑	.๙๖
ข้อที่๒	๑๐๓.๘๓	๔๒๘.๐๑	.๖๘	.๙๖
ข้อที่๓	๑๐๓.๘๗	๔๔๗.๓๖	.๕๔	.๙๖
ข้อที่๔	๑๐๓.๗๗	๔๓๕.๕๐	.๗๐	.๙๖
ข้อที่๑	๑๐๔.๐๗	๔๓๒.๙๖	.๖๙	.๙๖
ข้อที่๒	๑๐๓.๙๐	๔๒๕.๙๖	.๗๕	.๙๖
ข้อที่๓	๑๐๓.๘๗	๔๔๑.๒๒	.๕๒	.๙๖
ข้อที่๔	๑๐๓.๘๓	๔๒๘.๐๑	.๖๘	.๙๖
ข้อที่๑	๑๐๓.๘๗	๔๔๗.๓๖	.๕๔	.๙๖
ข้อที่๒	๑๐๓.๗๗	๔๓๕.๕๐	.๗๐	.๙๖
ข้อที่๓	๑๐๔.๐๗	๔๓๒.๙๖	.๖๙	.๙๖

Reliability

အိတ်	၁၀၈.၈၀	၆၂၆.၈၆	.၈၆	.၈၆
------	--------	--------	-----	-----

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	၈၀	၁၀၀.၀
Excluded <sup>a</sup>	၀	.၀
Total	၈၀	၁၀၀.၀

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.၈၆၈	၂၈

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหัวข้อ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ  
ประจำจังหวัดนครสวรรค์

\*\*\*\*\*

## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาองค์ความรู้ใหม่ในการให้บริการเด็กพิเศษและจะได้รับทราบถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กพิเศษต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์

ผลจากข้อมูลการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จะใช้เพื่อการศึกษาวิจัยตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ปกครองเด็กพิเศษในการตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นการศึกษาภาพรวม ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่านมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยเพื่อนำไปใช้วางแผนพัฒนาการให้บริการเด็กพิเศษในจังหวัดนครสวรรค์ต่อไปจึงขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

จ.ส.อ.วิฑูรย์ รูปเพ็งทอง

นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครสวรรค์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในหน้า  ความที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับท่านตามความเป็นจริง

๑. เพศ

๑) ชาย

๒) หญิง

๒. อายุ

๑) ต่ำกว่า ๓๐ ปี

- ๒) ๓๑-๓๙ ปี
- ๓) ๔๐-๔๙ ปี
- ๔) ๕๐ ปีขึ้นไป

๓. วุฒิการศึกษา

- ๑) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย
- ๒) มัธยมศึกษาตอนปลาย
- ๓)ปริญญาตรี
- ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔.อาชีพ

- ๑) รับจ้างทั่วไป
- ๒) เกษตรกร
- ๓) ลูกจ้างบริษัท/ห้างร้านเอกชน
- ๔) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

๕.รายได้ต่อเดือน

- ๑) ต่ำกว่า ๕,๐๐๐บาท
- ๒) ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาท
- ๓) ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท
- ๔) สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามระดับความคิดเห็นดังนี้

- คะแนน๕ กำหนดให้เป็นระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- คะแนน๔ กำหนดให้เป็นระดับความคิดเห็นมาก
- คะแนน๓ กำหนดให้เป็นระดับความคิดเห็นปานกลาง
- คะแนน๒ กำหนดให้เป็นระดับความคิดเห็นน้อย
- คะแนน๑ กำหนดให้เป็นระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสัณทิวตฤ๒ของศูนย์การพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ครูสังเกต สัมภาษณ์ ดูพฤติกรรมการแสดงออกของเด็กพิเศษด้วยความห่วงใย					
๒	ครูซักถามจดบันทึกประวัติเด็กพิเศษด้วยวาจาสุภาพน่าฟังด้วยความหวังดีเพื่อให้ได้ข้อมูลมากที่สุด					
๓	ครูมีการเสียสละส่วนตัวเวลาเพื่อไปเยี่ยมเด็กพิเศษตามบ้านเพื่อวางแผนให้การช่วยเหลือครอบครัวตามความจำเป็น					
๔	ครูนำเด็กพิเศษเข้าร่วมทำกิจกรรมส่วนร่วมเพื่อให้เด็กเรียนรู้การอยู่ในสังคมปกติ					
๕	ครูช่วยเหลือเด็กพิเศษในการประเมิน/ทดสอบทางกายภาพทั่วไปเพื่อค้นหาความพิการ					
๖	ครูพูดด้วยวาจาไพเราะกับผู้ปกครองและแพทย์เพื่อนำเด็กพิเศษไปพบแพทย์เพื่อการคัดกรอง					
๗	ครูอำนวยความสะดวกและส่งต่อเด็กพิเศษเข้าศึกษาในโรงเรียนเฉพาะความพิการด้วยตัวเอง					
๘	ครูช่วยผู้ปกครองให้มีความรู้ในการทดสอบและคัดกรองเพื่อสังเกตความพิการของเด็กพิเศษ					
๙	ครูใช้การประเมินการทดสอบเพื่อต้องการทราบความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเด็กพิเศษ					
๑๐	ครูพูดด้วยวาจน่าฟังเพื่อเด็กพิเศษไม่กลัวในการประเมินความสามารถพื้นฐาน					
ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสัณทิวตฤ๒ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑๑	ครูมีความรู้ความชำนาญในการประเมินความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษ					
๑๒	ครูสามารถทำตัวกลมกลืนกับเด็กพิเศษเพื่อให้ผลการประเมินความสามารถพื้นฐานของเด็กพิเศษถูกต้องที่สุด					
๑๓	ครูการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว แผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลและมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือ					
๑๔	ครูพูดคุยด้วยความสุภาพในการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือ					



	เฉพาะครอบครัว แผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล					
๑๕	ครูเสียสละเวลาส่วนตัวนอกเวลางานเพื่อให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว ทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล					
๑๖	ครูประสานงานกับหน่วยงานอื่นในการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว					
๑๗	ครูกิจกรรมบำบัดและครูกายภาพบำบัดจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาทักษะกล้ามเนื้อมัดใหญ่มัดเล็ก					
๑๘	ครูสอนด้วยวาจาไพเราะเพื่อฝึกให้เด็กพิเศษมีทักษะในการใช้ชีวิตประจำวันช่วยเหลือตัวเองได้					
๑๙	ครูนำเด็กเข้าร่วมทำกิจกรรมทางสังคมเพื่อฝึกให้เด็กสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้					
๒๐	ครูจัดเตรียมการเรียนการสอนทางวิชาการเพื่อการพัฒนาระดับสติปัญญาของเด็กพิเศษ					
๒๑	ครูสังเกตพฤติกรรมของเด็กพิเศษเมื่อผ่านห้วงระยะเวลาหนึ่งเพื่อประเมินพัฒนาการ					
๒๒	ครูสัมภาษณ์พูดคุยด้วยคำสุภาพน่าฟังเพื่อประเมินพัฒนาการ					
๒๓	ครูจัดบันทึกรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวเด็กพิเศษเมื่อผ่านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ					
๒๔	ครูเก็บรวบรวมผลงานทางวิชาการของเด็กพิเศษเพื่อการประเมินความก้าวหน้าหลังการให้บริการ					
๒๕	ครูมีความใส่ใจในการการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล การพัฒนาเด็กพิเศษที่บ้านเด็กพิเศษ					
๒๖	ครูพูดคุยด้วยวาจาสุภาพกับเด็กพิเศษและผู้ปกครองในการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล การพัฒนาเด็กพิเศษ					
ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๒๗	ครูไปเยี่ยมเด็กพิเศษตามโรงเรียนที่ส่งต่อเพื่อการประเมินความก้าวหน้า การพัฒนาการ การอยู่ร่วมในสังคม					
๒๘	ครูรายงานผลให้ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบหลังจากการการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง กรุณาเขียนปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการ  
ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑. การรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีปัญหาและอุปสรรค

๑) .....

๒).....

ข้อเสนอแนะ

๑).....

๒).....

๒. การคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีปัญหาและอุปสรรค

๑).....

๒).....

ข้อเสนอแนะ

๑).....

๒).....

๓.การประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีปัญหาและอุปสรรค

๑).....

๒).....

ข้อเสนอแนะ

๑).....

๒).....

๔. การจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตาม  
หลักสังคหวัตถุ ๔ มีปัญหาและอุปสรรค

๑).....

๒).....

ข้อเสนอแนะ

๑).....

๒).....

๕. การให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีปัญหาและอุปสรรค

๑).....

๒).....

ข้อเสนอแนะ

๑).....

๒).....

๖. การประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔มีปัญหาและอุปสรรค

๑).....

๒).....

ข้อเสนอแนะ

๑).....

๒).....

๗. การนิเทศติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔มีปัญหาและอุปสรรค

๑).....

๒).....

ข้อเสนอแนะ

๑).....

๒).....

\*\*\*\*\*ขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ \*\*\*\*\*



แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์

\*\*\*\*\*

ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ.....นามสกุล.....

อายุ.....อาชีพ.....ระดับการศึกษา.....

วัน/เดือน/ปี ที่ให้สัมภาษณ์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์

๑) ท่านมีวิธีการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเด็กพิเศษตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อย่างไร

.....

๒) ท่านมีวิธีการคัดกรองประเภทความพิการทางการศึกษา/ส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อย่างไร

.....

๓) ท่านมีวิธีการประเมินความสามารถพื้นฐานตามหลักสังคหวัตถุ ๔

อย่างไร.....

๔)ท่านมีวิธีการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัวและแผนที่การจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔อย่างไร

.....

๕)ท่านมีการให้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมตามหลักสังคหวัตถุ ๔อย่างไร

.....

๖)ท่านมีการประเมินความก้าวหน้าตามหลักสังคหวัตถุ ๔อย่างไร

.....

๗)ท่านมีการนิเทศติดตาม ประเมินผลและการส่งต่อตามหลักสังคหวัตถุ ๔อย่างไร

.....

จ.ส.อ.วิฑูรย์ รูปเพ็งทอง  
 นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขาการบริหารการศึกษา  
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครสวรรค์

ภาคผนวก ฉ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตนครสวรรค์ โทร ๐๕๖-๒๑๑๐๓๖๐

ที่ ศธ ๖๑๖๔.๑(๔)/๐๓๙

วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เรียน ผศ.ดร. วิรัช จงอยู่สุข อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริหารการศึกษา วิทยาเขตนครสวรรค์

ด้วย จ.ส.อ.วิฑูรย์ นามสกุล รูปเพ็งทอง เลขประจำตัวนิสิต ๕๕๒๓๙๐๕๔๔๗ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ ทางบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง ฉะนั้น จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมกับหนังสือฉบับนี้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

ศษ.ดร.ท.  
/   
(ศษ.ดร.วิรัช จงอยู่สุข)

(ดร.อัศรเดช พรหมศิลป์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา  
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ วิทยาเขตนครสวรรค์  
มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ที่ ศธ ๖๑๖๔.๓(๔)/ ๐๑๑



บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตนครสวรรค์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๖ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เรียน นางกาญจนา ฮวดศรี ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ เล่ม  
๒. แบบสอบถาม (IOC) จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย จ.ส.อ.วิฑูรย์ นามสกุล รูปเพ็ชทอง เลขประจำตัวนิต ๕๕๒๓๔๐๕๔๘๗ นิสิตปริญญาโท  
หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการ  
ให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัด ๔" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ ทางบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี ฉะนั้น จึง  
เรียนมาเพื่อขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ รายละเอียด  
ปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมกับหนังสือฉบับนี้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน  
ด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

เรียนมาด้วยความเคารพอย่างยิ่ง

(ดร.อัศรเดช พรหมกัลป์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา  
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ วิทยาเขตนครสวรรค์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นาง  
วิฑูรย์ นามสกุล

Chit

11 ส.ค. 61

ที่ ศธ ๖๑๖๔.๑(๔)/ ๐๑๘



บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตนครสวรรค์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๖ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เรียน นางสาวน้ำเพชร คงเพชรศักดิ์ รองผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาการศึกษาศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ เล่ม  
๒. แบบสอบถาม (IOC) จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย จ.ส.อ.วิฑูรย์ นามสกุล รูปเพ็งทอง เลขประจำตัวนิสิต ๕๕๒๓๔๐๕๕๘๗ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ ทางบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี ฉะนั้น จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยนี้ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมกับหนังสือฉบับนี้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

เรียนมาด้วยความเคารพอย่างยิ่ง

ฉันดี เป็นผู้วิจัยจาก  
คณะสงฆ์ไทย เขตเมืองวิชัย

(ทนายทิมพร ทนทานต์)  
อธิบดีกองการศึกษาศึกษาพิเศษ อ. นครสวรรค์

(ดร. อัครเดช พรหมทัตต์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา  
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ วิทยาเขตนครสวรรค์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลตัวอย่าง (Try Out)

ที่ศธ ๒๖๒๖๓.๖๑๖1/๒๕๖๑



บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตนครสวรรค์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๖๑

ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี
เลขที่รับ..... 100 / ๒1
วันที่รับ..... 1 ก.พ. 2561
ผู้รับ.....

เรื่อง ขยายญาติเก็บข้อมูลตัวอย่าง (Try out)

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๓๐ ชุด

ด้วย จ.ส.อ.วิฑูรย์ นามสกุล รูปเพ็งทอง เลขประจำตัวนิสิต ๕๕๒๖๓๐๕๕๖๖ นิสิตปริญญาโท  
หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการ  
ให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการ  
ศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว ในการศึกษาครั้งนี้ นิสิตมีความประสงค์จักเก็บข้อมูลตัวอย่าง (Try out) จาก  
บุคลากรในพื้นที่เขตปกครองของท่าน เพื่อทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ฉะนั้น จึงเวียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้พิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บข้อมูล  
ตัวอย่าง (Try out) เพื่อทดสอบเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หวังเป็นอย่าง  
ยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

เรียน ผู้อำนวยการ

นักจิตวิทยา มหาวิทยาลัย  
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
รองผู้อำนวยการศูนย์อุทัยธานี  
จังหวัดนครสวรรค์

เรียนมาด้วยความนับถืออย่างยิ่ง

(ดร.อัครเดช พรหมกัลป์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา  
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ วิทยาเขตนครสวรรค์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ติดต่อประสานงาน  
จ.ส.อ.วิฑูรย์ นามสกุล รูปเพ็งทอง  
โทร. ๐๘๒ ๗๗๐๖๖๒๓

เห็นควรมอบหมายให้

ช.มร. สัตย์นิมร  
ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี  
๑ ก.พ. ๖๑

ภาคผนวก ซ

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ที่ ศบ ๒๑๖๔.๑(๔)/๒๕๖๑



๒๕๖๑ / ๖๑  
๕ ก.พ. ๖๑  
บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตนครสวรรค์ ๐๘.๔๐  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้จัดส่งเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย  
เรียน ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ชุด

ด้วย จ.ส.อ.วิฑูรย์ นามสกุล ฐูปเพ็งทอง เลขประจำตัวนิติน ๕๕๒๐๔๐๕๔๘๗ นิสิตปริญญาโท  
หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการ  
ให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัด ๔" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการ  
ศึกษาค้นคว้าหลักสูตร พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ดังกล่าว

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มีควมจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อศึกษาการวิจัย  
จากพื้นที่ของท่าน จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้จัดส่งดำเนินการแจก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการทางบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึง  
ขอขอบคุณ ในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

เรียนมาด้วยความนับถืออย่างยิ่ง

*(Signature)*

(ผศ.ดร.อัครเดช พรหมศิลป์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา  
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ วิทยาเขตนครสวรรค์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

- รศ.ดร.ศุภมาส ศรีนวล เก่งใหญ่  
ให้วิจัย  
- รศ.ดร.นงนิจ รัตนคุณานันท์

อนุมัติ  
 ขอข้อมูลเพิ่มเติม  
 ไม่ทราบ  
แก้วมณี ฐูปเพ็งทอง

สำนักงานบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์  
โทร. ๐๕๖-๒๑๖๔๐๖๖๐  
โทรสาร ๐๕๖-๒๑๖๔๐๖๐๘

(นางสาวนันทพร ศานเพียรศักดิ์)  
รองผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัด  
๕/ก.พ./๖๑  
- นพ.นพ.  
ศิริพร อภิบาล  
อธิการบดี  
(นางกาญจนา อวทณี)  
ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์  
๕ ก.พ. ๖๑

ภาคผนวก ฅ

ภาพสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาและครู



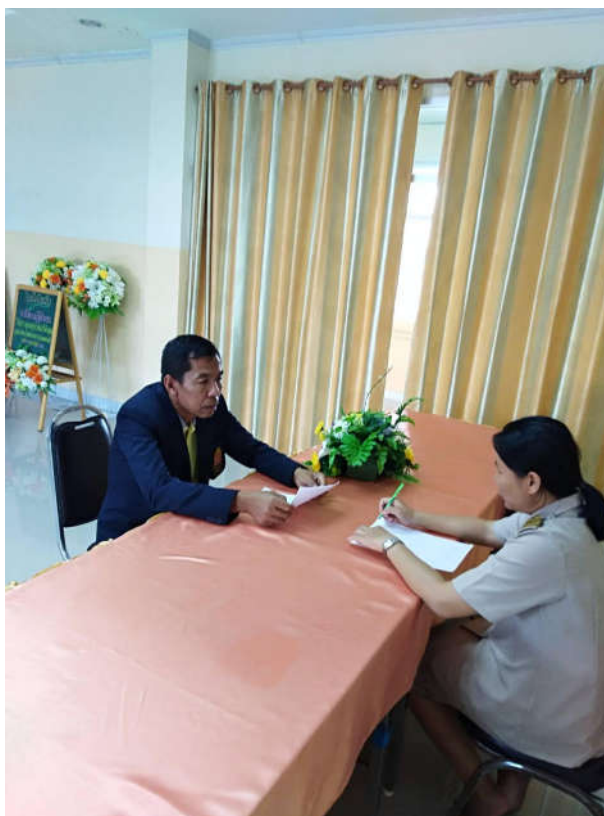
สัมภาษณ์นางสาวน้ำเพชร คงเพชรศักดิ์ รองผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัด นครสวรรค์วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



สัมภาษณ์นางเอกจิตรา โทเอี่ยม ครู ค.ศ.๓ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์วันที่๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



สัมภาษณ์นายอนุรักษ์ สิงห์กลีน ครู ค.ศ.๒ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์วันที่๑๙  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



สัมภาษณ์นางสาวสุภาวรรณ แก้วทิพย์ ครู ค.ศ.๑ ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์  
วันที่๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



สัมภาษณ์นางสาววันเพ็ญ ทองดี ครูผู้ช่วย ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์ วันที่๑๙  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ : จ.ส.อ.วิฑูรย์ รูปเพ็งทอง
- วัน/เดือน/ปีเกิด : ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๐๔
- สถานที่เกิด : บ้านเลขที่ ๔๒ หมู่ ๔ ต.นครสวรรค์ออก อ.เมือง จ.นครสวรรค์
- การศึกษา : พ.ศ.๒๕๑๓ จบประถมศึกษาปีที่ ๔ ร.ร.วัดจอมคีรีนาคพรต จ.นครสวรรค์  
: พ.ศ.๒๕๒๐ จบมัธยมศึกษาปีที่ ๓ ร.ร.วิสุทธิศึกษา จ.นครสวรรค์  
: พ.ศ.๒๕๒๔ จบ ปวช.ร.ร.ช่างกลไทยสุริยะ จ.นครสวรรค์  
: พ.ศ.๒๕๓๗ จบ ปวส.สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วช.ตาก จ.ตาก  
: พ.ศ.๒๕๕๔ จบปริญญาตรี ม.สุโขทัยธรรมาธิราช
- ประสบการณ์ทำงาน : รับราชการทหาร ค่ายวชิรปราการ จ.ตาก  
: จ้างเหมาบริการศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนครสวรรค์