ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ศุภรัตน์ พรมดัด

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ ศุภรัตน์ พรมคัด ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

.....

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)

..... กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)

วันที่ 12 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2566

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง สำเร็จลงได้ด้วยดีโดยได้รับความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก และอาจารย์ กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความกรุณาแนะนำ ชี้แนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการศึกษาปัญหาพิเศษนี้ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ให้กำลังใจ และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่การศึกษาด้วยดีตลอดมา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ที่ได้ให้โอกาสในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกะเปอร์ที่ช่วยในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน ขอขอบพระคุณ ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้ที่ให้กำเนิดเลี้ยงดูด้วยความรักและความห่วงใยที่มีให้ตลอดมา ที่เป็นแรงบันดาลใจ และให้การสนับสนุนส่งเสริม ขอขอบคุณและคุณรุ่งทิพย์ บุตรดี ที่คอยอยู่เคียงข้างและให้กำลังใจตลอดมา จนผู้ศึกษาสามารถสำเร็จการศึกษา ความดี และประโยชน์ใด ๆ ที่ได้รับจากการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอมอบแด่พระคุณบิดา มารดา และคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้รับประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดระยะเวลาของการศึกษา

ศุภรัตน์ พรมดัด

54930371: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)
คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม/ การบริหารงาน

ศุภรัตน์ พรมดัด: ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง (THE SATISFACTION OF PEOPLE WHO USE THE CHILD DEVELOPMENT CENTER 0F KAPER SUBDISTRICT MUNICIPALITY, KAPER DISTRICT, RANONG PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: กฤษฎา นันทเพ็ชร, รป.ม. 77 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษาจากประชากร ที่เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ จำนวน 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ จังหวัดระนอง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรและการบริการจัดการ อยู่เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่เป็นเพศหญิง อายุไม่เกิน 25 ปี ศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพอื่น ๆ รายได้/ เงินเดือน 15,001-20,000 บาทต่อเดือน สถานภาพโสด และมีบุตรมากกว่า 4 คน มีความพึงพอใจต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ จังหวัดระนอง มากกว่าประชาชนกลุ่มอื่นในแต่ละตัวแปร

54930372: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.
(GENERAL ADMINISTRATION)
KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICE USERS/ CHILD DEVELOPMENT CENTER

SUPARAT PROMDAD: THE SATISFACTION OF PEOPLE WHO USE THE CHILD DEVELOPMENT CENTER 0F KAPER SUBDISTRICT MUNICIPALITY, KAPER DISTRICT, RANONG PROVINCE. ADVISOR: KRISDA NANTAPECH, M. A. 77 P. 2013.

The purposes of this study were to examine the level of public satisfaction with the services provided by a child development center of Kapoe Subdistrict Municipality, Amphur Kapoe, Ranong Province and to compare their level of satisfaction as classified by personal factors. The subjects participating in this study were 75 people who were service users at the child development center of Kapoe Subdistrict Municipality. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The test statistics used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation and the comparison of means.

The results of the study revealed that the subjects were satisfied with the services provided by the child development center of Kapoe Subdistrict Municipality at the highest level. Specifically, when considering each aspect, the subjects were satisfied with the personnel providing services and the administration the most, followed by the physical buildings and environment, academic activities and other activities prescribed in the curriculum, public support and participation, respectively. In addition, based on the results of comparison, it was shown that female subjects, aged not more than 25, holding primary school certificates, doing miscellaneous jobs with a monthly income of 15,001-20,000 baht, single, having more than 4 children, had a higher level of satisfaction with the services provided by a child development center of Kapoe Subdistrict Municipality, Amphur Kapoe, Ranong Province than other subjects.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ
สารบัญ..... ฉ
สารบัญตาราง..... ซ
สารบัญภาพ..... ญ
บทที่
1 บทนำ..... 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 3
กรอบแนวคิดงานวิจัย..... 3
ขอบเขตของการวิจัย..... 4
นิยามศัพท์เฉพาะ..... 5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 6
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... 7
แนวคิดพื้นฐานในการจัดการศึกษาปฐมวัย..... 14
ข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง..... 20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 25
3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 29
รูปแบบการวิจัย..... 29
ประชากร..... 29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 30
การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ..... 31
การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 31
การวิเคราะห์ข้อมูล..... 31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา	34
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	34
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง	38
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง	45
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
สรุปผลการวิจัย	59
อภิปรายผล	60
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	71
ประวัติย่อของผู้วิจัย	76

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1 สรุปข้อค้นพบ..... 27
2 ข้อมูลเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 34
3 จำนวนและร้อยละในช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 35
4 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 35
5 จำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 36
6 จำนวนและร้อยละของรายได้/ เงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 36
7 จำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 37
8 จำนวนและร้อยละของบุตรของผู้ตอบแบบสอบถาม…..... 37
9 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ..... 38
10 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม..... 40
11 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร..... 41
12 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน..... 44
13 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง..... 45
14 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองจำแนกตามเพศ..... 46
15 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ.... 47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

16 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามการศึกษา..... 49

17 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามอาชีพ..... 51

18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามรายได้/ เงินเดือน..... 53

19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพ..... 55

20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามจำนวนบุตร..... 56

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 4

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือ การบริการประชาชน และในฐานะที่รัฐเป็นผู้บริหารงาน รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุด อย่างทั่วถึงเป็นธรรม เสมอภาคอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง โดยพิจารณาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2540 มาตรา 75 วรรค 1 “รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ และอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว และเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการ และงานรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน” (นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 1) ดังนั้นรัฐจึงมีหน้าที่ให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

หลักสำคัญขององค์การปกครองท้องถิ่น คือ การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะบริการสาธารณะในส่วนที่เป็นสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้นภารกิจที่สำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งที่จะต้องจัดการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่ดูแลรับผิดชอบ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่และโครงสร้างส่วนราชการ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้

อำนาจหน้าที่ ดำเนินการพัฒนาระบบ รูปแบบ และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมและสนับสนุนในการจัดทำ ประสานและบูรณาการแผนพัฒนาท้องถิ่นและวางระบบในการติดตามและประเมิน ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำ แก้ไขปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งให้คำปรึกษา

แนะนำ และกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามอำนาจ หน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดแนวทางและจัดทำมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการบริการงานบุคคลส่วนท้องถิ่นส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานด้านการเงิน การคลัง การงบประมาณ การพัสดุการจัดเก็บรายได้ และการประกอบกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งวางระบบตรวจสอบระบบการเงิน การบัญชี และ การพัสดุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมสนับสนุนและประสานการจัดการบริการสาธารณะและการศึกษาในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดแนวทาง วางระบบ และสร้างตัวชี้วัดเพื่อเป็นมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐาน

ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและของกรมปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

หลักสำคัญขององค์การปกครองท้องถิ่น คือ การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะบริการสาธารณะในส่วนที่เป็นสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้น ภารกิจที่สำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งที่จะต้องจัดการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่ดูแลรับผิดชอบ

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิจัดการศึกษาในระดับใดระดับหนึ่งหรือทุกระดับตามความพร้อม ความเหมาะสม และความต้องการภายในท้องถิ่น เทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้กำหนดจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางการการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นไปอย่างมีระเบียบ มีมาตรฐานและมีคุณภาพตามหลักวิชาการ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ตำบลกะเปอร์เดิม ชื่อ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านฝ่ายท่า ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2527 โดยได้รับเงินสนับสนุนจากสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท

และเงินสมทบจากราษฎร์หมู่ที่ 4 บ้านฝ่ายท่า ตั้งอยู่ในบริเวณวัดธรรมาวุธาราม (วัดล่าง) ระยะการดำเนินงานเริ่มแรกมีบุคลากรทำหน้าที่ผู้ดูแลเด็ก จำนวน 1 คน ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของกรมศาสนา ต่อมาได้อยู่ในความดูแลของกรมพัฒนาชุมชน เมื่อ พ.ศ. 2540 มีผู้ดูแลเด็ก 2 คน ต่อมา เมื่อ พ.ศ. 2542 มีผู้ดูแลเด็ก 3 คน ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2545 ได้ถ่ายโอนมาอยู่ในความดูแลของ อ.บ.ต. กะเปอร์ เป็นเวลา 1 ปี และ เมื่อ พ.ศ. 2546 ได้ถ่ายโอนอยู่ในความดูแลของเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ และมีสถิติ จำนวนนักเรียน ปีการศึกษา 2549 มีจำนวน 60 คน ปีการศึกษา 2550 มีจำนวน 60 คน ปีการศึกษา 2551 มีจำนวน 62 คน ปีการศึกษา 2552 มีจำนวน 76 คน ปีการศึกษา 2553 มีจำนวน 71 คน

จากสถานการณ์ดังกล่าว พบว่าจำนวนเด็กที่มาใช้บริการในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลกะเปอร์ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีการศึกษาอย่างถูกต้องอย่างเป็นระบบดั้งนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ และสร้างความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

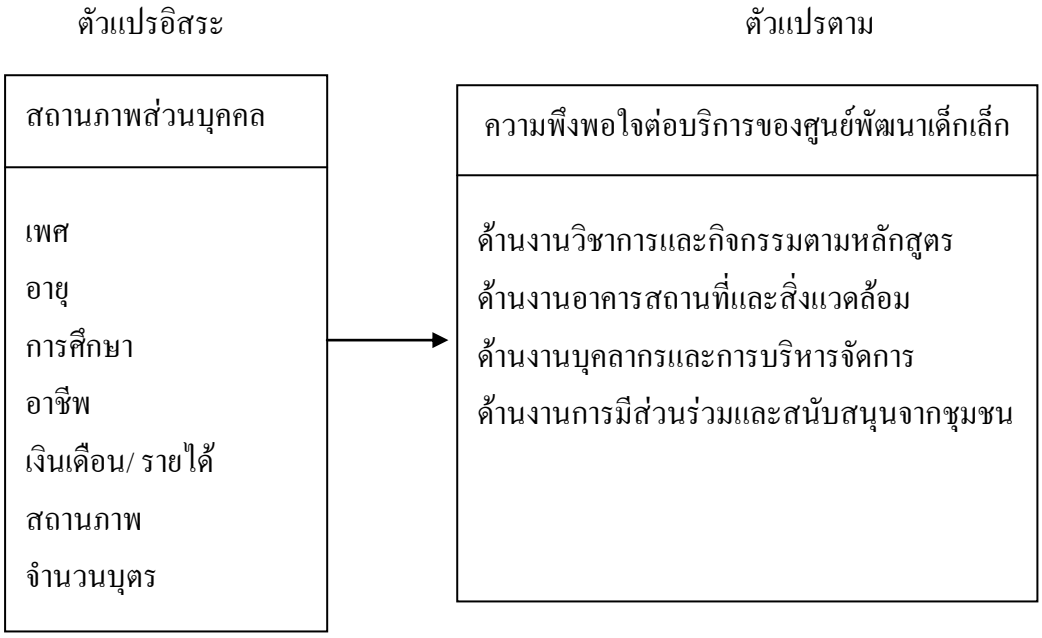
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและเพื่อเป็นการตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งมุ่งวัดระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กเล็กที่มีต่อกิจกรรมบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์และเพื่อศึกษาว่าประชาชนที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่ ได้นำแนวคิดการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ (เทศบาลตำบลกะเปอร์, 2553) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศอายุการศึกษาอาชีพรายได้/ เงินเดือน สถานภาพจำนวนบุตร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านงานบุคลากรและการบริหารจัดการด้านงานบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านงานการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจการบริการของศูนย์เด็กเล็กใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม งานบุคคลกรและการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นกลุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองซึ่งได้แก่ เด็กเล็กที่มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำนวน 75 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการใช้ระยะเวลาการศึกษาทั้งสิ้น 3 เดือนตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือน พฤษภาคม 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ผู้ปกครองเด็กเล็กผู้ใช้บริการจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ความพึงพอใจต่อบริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่เป็นผู้ปกครองเด็กเล็กผู้ใช้บริการจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยพิจารณาจาก ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม งานบุคคลกรและการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน

การบริการ หมายถึง การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองในด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านงานบุคคลกรและการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน

ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ประกอบด้วย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีเนื้อหาหลักสูตรเหมาะสมกับวัยและความสนใจของเด็ก มีสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับการเรียนรู้และวัยของเด็ก มีการจัดกิจกรรมให้เด็กได้เรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน มีการส่งเสริมให้เด็กมีคุณธรรมและจริยธรรม มีการจัดประสบการณ์ที่ส่งเสริมพัฒนาการทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และสังคมได้เหมาะสม

ด้านงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย อาคารแข็งแรงมั่นคง มีการจัดแยกห้องเรียนห้องกิจกรรม ห้องปฐมพยาบาลและโรงอาหารเป็นสัดส่วน มีเครื่องเล่นสนามที่เพียงพอและเหมาะสม สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสะอาดร่มรื่น

ด้านงานบุคคลกรและการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีประสบการณ์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการละพัฒนาการตามวัยของเด็ก ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีการปฏิบัติต่อเด็กเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อเด็กและชุมชน ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีการบริหารงานตามภาระหน้าที่

ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ประกอบด้วยมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองและชุมชนร่วมแสดงความคิดเห็นและพัฒนาการศึกษา มีการเชิญวิทยากรในชุมชนมาร่วมจัดกิจกรรมด้านการเรียนการสอน มีการปรับปรุงด้านปรกชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ

รายได้หมายถึง เงินเดือนและรายรับอื่น ๆ ของประชาชนที่เป็นผู้ปกครองเด็กเล็กผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์จังหวัดระนอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

2. ทราบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

3. ใช้ผลการวิจัยในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

บทที่ 2
เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดพื้นฐานในการจัดการศึกษาปฐมวัย
3. ข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจหรือความพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมายดังนี้

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 9) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

แมคคอลิก (Mccormic, 1965 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลเลสเทน (Wallestein, 1971 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นที่รู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วอลแมน (Wolman, 1973, p. 283 อ้างอิงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

กิตติมา ปรีดีดิลก (2524 อ้างถึงใน สุวนิช ศิลาอ่อน, 2538, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจต่อการองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจต่าง ๆ ของงาน และได้รับการตอบสนองความต้องการ

เชลลี (Shelly, 1975 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 11) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในด้านทางบวก และด้านทางลบ ความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขเป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

จากข้างต้นที่กล่าวมาซึ่งมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่าง ๆ แต่สรุปรวมได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าเห็นได้ว่าความพึงพอใจกับทัศนคติไม่สามารถแบ่งแยกได้ และความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบทางทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางผลของการประเมินว่าเป็นไปในทิศทางบวกหรือลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาคือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้ มีปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่ลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงตามความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้สถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของกานนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านผลิตภัณฑ์บริการ เป็นการแสดงออกถึงความเอาใจใส่ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ แสดงออกถึงคุณภาพบริการ สามารถสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ ปัจจัยด้านราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การแนะนำการบริการ การบริหารงาน และสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ล้วนแต่มีความสำคัญต่องานบริการ ถ้ากำหนดราคาค่าบริการไว้สูงมาก

เกินไป ผู้รับบริการอาจมาใช้บริการครั้งเดียว รวมถึงสถานที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ ต้องมีการเดินทางที่สะดวก มีการออกแบบตกแต่งสถานที่ สภาพแวดล้อม บรรยากาศในสถานที่ให้บริการต้องมีความสะอาด สะดวกสบาย ติดเครื่องระบายอากาศ มีการตกแต่งภายในด้วยสีสันมีการแบ่งเป็นสัดส่วน สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการได้เสมอ มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน สุเทพ บุญค้ำ, 2541, หน้า 27) ให้แนวคิดว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactoryservices) คือ ความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินคุณลักษณะของบริการใน 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equalableservice)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timelyservice)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampleservice)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuousservice)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressiveservice)

ทฤษฎีความพึงพอใจ

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer'Sexistence-Growth Therory) (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526, หน้า 206 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 12) ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ขั้น คือ

1. ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการจะดำรงชีวิต ได้แก่ความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

3. ความต้องการด้านความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคมและได้รับความสำเร็จในชีวิต

ความต้องการของทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่า

1. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นย่อมเพิ่มมากขึ้น

2. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รบการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับต่ำกว่าจะมีมากขึ้น

3. เมื่อความต้องการในระดับได้รับการตอบสนองมาก จะต้องการในระดับสูงกว่าจะมากตามไปด้วย

4. เมื่อความต้องการสูงสุดได้รับการตอบสนองไปแล้ว มนุษย์จะแสวงหาความต้องการอื่น ๆ อีก (อัศวิน วรรณวิเวศร์, 2533, หน้า 22 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 12)

เฮอร์ซเบอร์ก และ ซินเดมอน (Herzberg &Syndemon, 1959 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 12) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two Factor Theory) เฮอร์ซเบอร์กและคณะ ได้ทำการทดลอง โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณฟิตสเบอร์ (Pittaburg) รัฐเพนซิวาเนีย (Penslvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามจากคนงานแต่ละคน เพื่อหาคำตอบว่า อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกว่าชอบหรอไม่ชอบตลอดจนหาเหตุผลจากการวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ เฮอร์ซเบอร์กและคณะได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขภาพอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่หน้าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบหรือต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในบุคคลในองค์การ มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยที่ค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานนั้น ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้ คือ

1. เงินเดือน และสวัสดิการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานนั้นแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าทางทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4. สถานะทางอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานที่แห่งใหม่ ที่ห่างจากครอบครัว ทำให้เขามามีความสุขและไม่พอใจกับงานใหม่ในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอร์ซเบอร์ก คือปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยค้ำจุนอยู่ แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค้ำจุนเป็นข้อเพียงกำหนด

เบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำ ส่วนปัจจัยจูงใจไม่ได้เป็นปัจจัยที่สามารถทำให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ซึ่งสมมติฐานที่สำคัญของเฮอร์ซเบอร์กก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) มีแนวความคิดว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป (Maslow, 1954 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 15)

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ได้กำหนดขึ้นภายใต้สมมติฐาน 3 ประการ ประกอบด้วย

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นจะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีก

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูง ถัดไปไปจะติดตามมาเป็นตัวกำหนอพฤติกรรมต่อไป

มาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นจากต่ำไปหาสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน มีเพื่อน พรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตัวเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่

จะให้บุคคลอื่นยกย่อง สรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความหวังของตน

การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ครบถ้วนองค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2542 อ้างถึงใน ปานจิต บูรณสมภพ, 2548, หน้า 27) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจใน การบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และ ประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังวาควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตาม ช่วงเวลาที่แตกตางกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก

จากการทบทวนวรรณกรรมต่างต่างเบื้องต้น ของความพึงพอใจตลอดจนปัจจัยต่าง ๆ พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเป็นปัจจัยด้านความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับจากเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาจแสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ไม่พอใจ เฉยพอใจ ซึ่งบางครั้งไม่สามารถอธิบายได้

แนวคิดพื้นฐานในการจัดการศึกษาปฐมวัย

เด็กปฐมวัย หมายถึง เด็กที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิดถึง 6 ปีและยังแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ เด็กที่อยู่ในช่วงแรกเกิด-3 ปี เรียกว่า เด็กบริบาล และเด็กที่อยู่ในช่วง 336 ปี เรียกว่า เด็กอนุบาล เด็กปฐมวัยนับเป็นช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดในการวางรากฐานที่ดีของชีวิต นักการศึกษา นักจิตวิทยา รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญต่างตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการศึกษาสำหรับวัยนี้

อย่างมาก เด็กปฐมวัยช่วงนี้มีพัฒนาการในด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และละเอียดอ่อน การจัดการศึกษาระดับปฐมวัย จึงเป็นการจัดการศึกษาเพื่อสร้างพื้นฐานชีวิตที่ดีให้แก่เด็กในระยะเริ่มต้นของชีวิต ให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา คุณธรรม จริยธรรมอย่างเต็มที่ และเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียนในระดับปฐมศึกษา ครูผู้สอน ผู้ดูแล และผู้บริหารจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการจัดการศึกษาในระดับนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550) ดังนั้น การจัดการศึกษาปฐมวัย พัฒนาขึ้นมาโดยแนวคิดต่อไปนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวกับการพัฒนาเด็ก เด็กแต่ละคนจะเติบโต และมีลักษณะพัฒนาการแตกต่างกันไปตามวัย ซึ่งบ่งบอกถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงวัยพัฒนาการแต่ด้านมีทฤษฎีเฉพาะอธิบายไว้และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาเด็ก เช่น ทฤษฎีพัฒนาการทางร่างกายที่อธิบายการเจริญเติบโตและพัฒนาการของเด็กเป็นไปตามลำดับขั้น เด็กจะพัฒนาไปถึงขั้นใด ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กจึงเป็นเสมือนแนวทางให้ทางผู้สอนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจ และสามารถอบรมเลี้ยงดูและจัดประสบการณ์ที่เหมาะสมกับวัยและความแตกต่างของแต่ละบุคคลเพื่อส่งเสริมให้เด็กพัฒนาตนบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการได้ชัดเจนขึ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ การเรียนรู้ของมนุษย์มีผลสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเกิดขึ้นจากกระบวนการที่ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล และการจัดสภาพแวดล้อมรอบตัว ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็ก และเนื่องจากการเรียนรู้เป็นพื้นฐานของการพัฒนาการในระดับที่สูงขึ้น และเด็กเล็กมีการเรียนรู้ตามธรรมชาติตั้งแต่เกิดการจัดทำหลักสูตรจึงยึดแนวคิดที่จะให้เด็กได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงด้วยตัวเด็กเองในสภาพแวดล้อมที่เป็นอิสระเอื้อต่อการเรียนรู้ โดยมีผู้ใหญ่เป็นแบบอย่างที่ดีมีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับระดับพัฒนาการของผู้เรียนแต่ละคน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการเล่นของเด็ก การเล่นถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญในชีวิตของเด็กทุกคน เด็กจะรู้สึกสนุกสนานเพลิดเพลิน ได้สังเกตมีโอกาสทดลอง สร้างสรรค์ แก้ปัญหา และค้นพบด้วยตนเองซึ่งมีอิทธิพล และมีผลดีต่อการเจริญเติบโต ช่วยพัฒนาร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และลักษณะนิสัย เด็กจะรู้จักการเรียนรู้ ความเป็นอยู่ของผู้อื่น สร้างความสัมพันธ์อยู่ร่วมกับผู้อื่นรวมถึงธรรมชาติรอบตัว ดังนั้น การจัดหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย จึงถือเป็นการเล่นอย่างมีจุดมุ่งหมายเป็นหัวใจสำคัญของการจัดประสบการณ์ให้กับเด็ก

4. แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมหรือสังคม บริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่เด็กอาศัยอยู่หรือแวดล้อมตัวเด็ก ทำให้เด็กแต่ละคนแตกต่างกัน หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย ถือว่า ผู้สอนจำเป็นต้องเข้าใจและยอมรับว่าวัฒนธรรมและสังคมที่แวดล้อมตัว เด็กมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้

การพัฒนาศักยภาพ และพัฒนาการของเด็กแต่ละคน ผู้สอนควรต้องเรียนรู้บริบททางสังคมและวัฒนธรรมของเด็กที่ตนรับผิดชอบเพื่อช่วยให้เด็กเกิดการเรียนรู้ และอยู่ในกลุ่มคนที่มาจากพื้นฐานเหมือนหรือต่างจากตนได้อย่างมีความสุข

การจัดการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย หรือระดับก่อนประถมศึกษา ได้จัดตามแนวคิดทฤษฎีของนักจิตวิทยา นักการศึกษาต่าง ๆ ได้แก่

คอมินิอุส (Comenius) ในปี ค.ศ.1657 ได้ชักนำให้เปิดโรงเรียนสำหรับแม่ที่มีลูกก่อนวัยเรียน (Mother School)ดังปรากฏในหนังสือ The Great Didactic ว่าควรมีโรงเรียนที่ให้การศึกษาแก่มารดาในเรื่องปฏิสนธิและการเลี้ยงลูก และในหนังสือ School of Infancy ได้เสนอแนะการสอนตามหลักสูตรว่าครูควรสอนง่าย ๆ เกี่ยวกับวัตถุ สอนให้รู้จักหิน พืช สัตว์ รวมถึงอวัยวะของร่างกาย ให้แยกสีต่าง ๆ รู้จักความแตกต่างของความมืด ความสว่าง รู้จักสังเกตสิ่งแวดล้อมและสภาพทั่วไปของท้องทุ่ง ถนน สอนให้มีความสงบเสงี่ยม ซื่อสัตย์และเชื่อฟัง รวมทั้งสอนให้เด็กรู้จักสวดมนต์ภาวนา นอกจากนี้ คอมินิอุส ได้เขียนหนังสือ OrbisPictus สำหรับเด็กโดยตรงเล่มแรก ซึ่งมีชื่อเสียงและมีผู้แปลเป็นภาษาต่าง ๆ หลายภาษา คอมินิอุสได้มองเห็นความสำคัญของระบบโรงเรียนสำหรับเด็ก เด็กควรได้รับการฝึกด้านจิตใจมีความสำคัญพอกับการฝึกด้านสติปัญญา (ยุทธนา มิ่งเมือง, 2549, หน้า 13)

รุสโซ (Rousseau, 1989) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับธรรมชาติและพัฒนาการของเด็ก โดยเขียนไว้ในหนังสือชื่อ Emile หนังสือเล่มนี้ได้ชี้ให้เห็นถึงวิธีการอบรมเลี้ยงดูโดยคำนึงถึงธรรมชาติของเด็ก โดยเด็กค้นพบตนเองโดยไม่บีบบังคับ ซึ่งเขาถือว่าเป็นการทำลายธรรมชาติของเด็ก การศึกษาของเด็ก คือ การเรียนรู้ด้วยความสนใจตามธรรมชาติและ ความอยากรู้ อยากเห็น หัวใจของการศึกษา คือ ชีวิตในครอบครัว และ ได้กล่าวถึงพัฒนาการของเด็กได้ว่า ขั้นแรก ช่วงอายุ 5 ปีแรกของชีวิตเน้นความสำคัญของร่างกาย ขั้นที่สอง ช่วงอายุ 5-12 ปี เด็กจะเรียนรู้ทุกสิ่งทุกอย่างรอบ ๆ ตัว จากประสบการณ์โดยตรงและเด็กต้องไม่ได้รับการลงโทษทุกชนิดเน้นว่าเด็กไม่ใช่ผู้ใหญ่ย่อส่วน เด็กเป็นเด็กที่มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ รุสโซยังกล่าวไว้ว่าการศึกษาต้องไม่เป็นการประหยัดเวลา แต่ต้องยอมเสียเวลา

อาร์โนลกีเซลล์ นักการศึกษาชาวเยอรมันได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการสร้างตัวบ่งพฤติกรรมโดยมีความเชื่อว่า ความพร้อมทางกายกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น เช่น เด็กจะพูดได้ก็ต่อเมื่อมีความพร้อมด้านกล้ามเนื้อปาก เป็นต้น ดังนั้น การเรียนรู้เกิดขึ้นเมื่อร่างกายมีความพร้อมหรือมีวุฒิภาวะเท่านั้น หากร่างกายยังไม่พร้อมหรือยังไม่มีวุฒิภาวการณ์ ดังนั้นการฝึกฝนจึงเป็นการเสียเวลาโดยใช่เหตุ กีเซลล์จึงได้ทำการทดลองเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีด้วยการทดลองเรื่องการเดินทางของเด็กฝาแฝดว่าจะเป็นผลมาจากวุฒิภาวะหรือการเรียนรู้ โดยนำเด็กที่เป็นแฝดแท้ 2 คน ให้คนแรกหัดขึ้นบันได

และปล่อยคนที่สองไว้ ปรากฏว่าแฝดคนแรกเดินขึ้นบันไดภายใน 6 สัปดาห์ ต่อมาเมื่อแฝดคนหลังเดินขึ้นบันไดก็ปรากฏว่าแฝดคนหลังทำสำเร็จได้ภายใน 2 สัปดาห์ และ ความสามารถก็ไม่แตกต่างจากแฝดคนแรก กีเซลล์จึงสรุปผลการทดลองว่า ความพร้อมหรือวุฒิภาวะมีส่วนสำคัญที่ทำให้เด็กสามารถทำกิจกรรมได้โดยไม่ต้องฝึกฝน แนวคิดของกีเซลล์ยังคงมุ่งเน้นแนวคิดของความแตกต่างระหว่างบุคคล

อิริค อีริคสัน นักจิตวิทยาที่กล่าวถึงพัฒนาการทางสังคม อีริค ได้มุ่งเน้นความสำคัญทางสังคมและวัฒนธรรม สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับผู้อื่นในสังคมจะส่งผลโดยตรงต่อพัฒนาการทางสังคมและบุคคล แล้วหล่อหลอมเป็นบุคลิกภาพ และการปรับตัวระหว่างตนเอง ซึ่งเขาเป็นเจ้าของทฤษฎีพัฒนาการทางบุคลิกภาพ โดยเน้นว่าบุคลิกภาพของเราจะสามารถพัฒนาไปได้ดี ถ้าเด็กได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนพอใจแต่ละช่วงอายุ ทำให้การจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านอารมณ์จิตใจ และสังคม

เพียเจท์ เป็นนักจิตวิทยาที่ศึกษาพัฒนาการทางสติปัญญามีชื่อเสียงชาวสวิส เจ้าของทฤษฎีพัฒนาการด้านสติปัญญา เขาเชื่อว่าเด็ก 2-7 ปี สติปัญญากำลังพัฒนาในขั้นก่อนปฏิบัติการ (Pre-operational Stage) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กวัย 4-6 ปี เป็นวัยที่พัฒนาการทางภาษาเป็นไปในลักษณะยังเข้าใจความหมายของคำและเรื่องราวยังไม่แจ่มแจ้ง ดังนั้น จึงควรได้เรียนรู้ผ่านการสัมผัส สำรวจ ทดลองและลงมือกระทำต่อวัตถุด้วยตนเอง

เฟรอเบล ได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งการอนุบาลศึกษา แนวคิดของเขาเป็นที่ยอมรับและนิยมมากจนถึงปัจจุบัน เฟรอเบลมีความเชื่อว่า ครูควรจะส่งเสริมพัฒนาการตามธรรมชาติของเด็กให้เจริญขึ้นด้วยการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์อย่างเสรี โดยใช้การเล่นและกิจกรรมเป็นเครื่องมือ

มาเรีย มอนเตสซอรี่ สุภาพสตรีชาวอิตาเลียนคนแรกที่ได้ปริญญาทางการแพทย์และเป็นสุภาพสตรีคนแรกที่รับปริญญาทางมานุษยวิทยา แนวคิดหรือวิธีการของมอนเตสซอรี่ เป็นความพยายามที่จะเข้าใจกระบวนการพัฒนาตนเองตามธรรมชาติของเด็กจากแนวคิดนี้เองได้นำไปสู่การสร้างสื่อและกิจกรรมที่เป็นขั้นตอนในการเสริมพัฒนาการความสามารถ ความสนใจ ตลอดจนสมรรถภาพของเด็ก ครูเป็นผู้แนะนำให้นักเรียนเล่นสิ่งของที่จัดไว้ให้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ลักขณา สกุลลิขเรศสีมา (2542) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเด็กแต่ละคมมีพัฒนาการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. กรรมพันธุ์ เป็นเครื่องกำหนดขอบเขตลักษณะและความสามารถของคน ตั้งแต่พัฒนาการทางร่างกาย สติปัญญาก็อยู่ภายใต้การควบคุมของกรรมพันธุ์ถึงประมาณร้อยละ 60

พื้นฐานอารมณ์มีความสำคัญต่อพัฒนาการของสังคม และบุคลิกภาพเป็นผลของกรรมพันธุ์และสิ่งแวดล้อม ทางด้านเพศพบว่า เด็กชายและเด็กหญิงมีการเจริญเติบโตต่างกัน

2. ภาวะโภชนาการ เป็นสิ่งที่มีผลต่อการเจริญเติบโตของร่างกายและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ในระยะหลังมีการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าภาวะโภชนาการของมารดามีผลต่อขนาดศีรษะและระดับสติปัญญา แม่ที่กินอาหารไม่ถูกหลักโภชนาการมีลูกที่เส้นรอบศีรษะน้อยกว่าแม่ที่กินอาหารถูกหลักโภชนาการ แม่ที่มีประวัติขาดโปรตีนขณะตั้งครรภ์ มีผลกระทบต่อระดับสติปัญญาของลูก และไม่สามารถจะแก้ไขให้เกิดขึ้นได้

3. ความสัมพันธ์ในครอบครัว ได้แก่ โครงสร้าง ขนาดและความสัมพันธ์ของคนในครอบครัวที่เด็กอยู่ด้วย เช่น วัยของพ่อแม่ที่มีลูก ถ้าพ่อแม่อายุน้อย มักจะไม่มีประสบการณ์การเลี้ยงลูก จึงเลี้ยงตามตำรา พ่อแม่อายุน้อยมักจะเลี้ยงแบบลองผิดลองถูก ซึ่งสิ่งต่าง ๆ จะส่งผลต่อบุคลิกภาพของทารกและวัยต่อมา

4. ระดับเศรษฐกิจ สังคมและครอบครัว ระดับเศรษฐกิจและสังคมของพ่อแม่มีอิทธิพลต่อการเลี้ยงดูบุตร ครอบครัวที่มีรายได้น้อยและมีโอกาสที่จะสนองความต้องการของลูกได้น้อย ยิ่งถ้าพ่อแม่ทำงานนอกบ้านด้วยแล้ว เด็กมักจะถูกทอดทิ้ง ซึ่งเกิดผลเสียต่อทั้งร่างกายและจิตใจ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของพ่อแม่ยังมีอิทธิพลต่อการพัฒนาการทางภาษาของเด็กด้วยเพราะจะเกิดการเลียนแบบ

5. วัฒนธรรม วิธีการเลี้ยงดูเด็กและการดำเนินชีวิตเป็นผลของวัฒนธรรมซึ่งได้รับการถ่ายทอดกันมาแต่เดิม คนไทยสมัยก่อนมองเด็กเป็นสิ่งมีค่าจึงเลี้ยงดูทะนุถนอมและให้ความอุปถัมภ์ เด็กไทยสมัยก่อนจึงไม่ขาดรัก มีจิตใจเมตตาปราณี อ่อนโยนเชื่อฟังผู้ใหญ่ บทบาททางเพศและความสำคัญที่แตกต่างกันระหว่างเด็กหญิงกับเด็กชายมีอิทธิพลต่อเด็ก ตั้งแต่เล็กเด็กหญิง ได้รับการเลี้ยงดูอย่างละมุนละม่อมมากกว่าเด็กชาย สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพัฒนาการทางบุคลิกภาพของเด็กเป็นอย่างมาก การผสมผสานด้านวัฒนธรรมตะวันตก ตลอดจนวิชาการใหม่ ๆ เริ่มจะทำให้การเลี้ยงดูเปลี่ยนไปจากเดิม เด็กจะได้รับการอบรมที่พึ่งตนเองได้เร็วขึ้น

หลักการจัดการศึกษาปฐมวัย

แนวทางการจัดการสู่การจัดการศึกษาปฐมวัย ดังนี้

1. การสร้างหลักสูตรที่เหมาะสม การพัฒนาหลักสูตรพิจารณาจากวัยและประสบการณ์ของเด็กโดยเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนาเด็กทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา และลักษณะนิสัยโดยอยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์เดิมที่เด็กมีอยู่ และประสบการณ์ใหม่ที่เด็กได้รับ ซึ่งต้องเป็นหลักสูตรที่เปิดโอกาสทั้งเด็กปกติ เด็กด้อยโอกาส และเด็กพิเศษ

2. การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็กควรอยู่ในสภาพแวดล้อมด้วยธรรมชาติ ตอบสนองความต้องการ ความสนใจของเด็กทั้งภายในและภายนอก ห้องเรียนต้องสะอาด ปลอดภัย อากาศสดชื่น ผ่อนคลาย มีโอกาสออกกำลังกายและพักผ่อน มีสื่อที่มาจากธรรมชาติ วัสดุอุปกรณ์ที่หลากหลาย เหมาะสมกับวัยให้เด็กมีโอกาสเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง สภาพแวดล้อมใกล้ตัวและโลกที่เด็กอยู่ รวมทั้งการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นในสังคม

3. การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก ซึ่งครูผู้ดูแลเด็กต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้บอกความรู้หรือสั่งให้เด็กทำมาเป็นผู้อำนวยความสะดวกโดยที่ครูผู้ดูแลเด็กจะต้องยอมรับ เห็นคุณค่า รู้จัก และเข้าใจเด็กแต่ละคนที่ตนดูแลรับผิดชอบ เพื่อจะได้วางแผนสร้างสภาพแวดล้อมและกิจกรรมต่าง ๆ ได้เหมาะสมนอกจากนี้ ครูผู้ดูแลเด็กจะต้องรู้จักพัฒนาตนเอง ปรับปรุงการใช้เทคนิค การจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับเด็ก

4. การบูรณาการการเรียนรู้ การจัดการเรียนการสอนในระดับปฐมวัยยึดหลักบูรณาการที่ว่า หนึ่งแนวคิด เด็กสามารถเรียนรู้ได้หลายกิจกรรม หนึ่งกิจกรรมสามารถเรียนรู้ได้หลายทักษะและหลายประสบการณ์สำคัญ จึงเป็นหน้าที่ของผู้ดูแล เด็กควรวางแผนการจัดประสบการณ์ให้เด็กเรียนรู้ผ่านการเล่นที่หลากหลายกิจกรรมหลายหลายทักษะ หลากหลายประสบการณ์สำคัญอย่างเหมาะสมกับวัย

5. การประเมินพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก ครูผู้ดูแลเด็กควรสังเกตและประเมินทั้งการสอนของตนและพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กว่าได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ ผลที่ได้จากการสังเกต สามารถบอกได้ว่าเด็กเกิดการเรียนรู้และมีความก้าวหน้าเพียงใด ซึ่งจะช่วยครูผู้ดูแลเด็กในการวางแผนการจัดกิจกรรมชี้ให้เห็นพัฒนาการของเด็กเป็นรายบุคคล ความต้องการพิเศษของเด็กแต่ละคน และยังใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการจัดการศึกษา

6. ความสัมพันธ์ระหว่างครูผู้ดูแลเด็กและครอบครัวของเด็ก เด็กแต่ละคนมีความแตกต่างกัน เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เด็กเติบโตขึ้นมา ครูผู้ดูแลเด็ก พ่อแม่ และผู้ปกครองเด็กต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทำความเข้าใจพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก ต้องยอมรับและร่วมมือกันรับผิดชอบ มีส่วนร่วมในการพัฒนาตามหลักการจัดหลักสูตรให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน

หลักการจัดการศึกษาปฐมวัย จะต้องมีการสร้างหลักสูตรที่เหมาะสมกับพัฒนาการเด็กในทุกด้านทั้งร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและสติปัญญา การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็ก ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับการจัดประสบการณ์ การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการ โดยอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมจากทั้งครูผู้ดูแล ชุมชน ครอบครัว เพื่อร่วมกันส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กร่วมกัน

ข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิจัดการศึกษาในระดับใดระดับหนึ่งหรือทุกระดับตามความพร้อม ความเหมาะสม และความต้องการภายในท้องถิ่น เทศบาลตำบลกะเปอร์เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้กำหนดจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางการการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นไปอย่างมีระเบียบ มีมาตรฐานและมีคุณภาพตามหลักวิชาการ

วิสัยทัศน์

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ มุ่งพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยการเล่นที่มีการปฏิบัติจริง โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 นำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นมาบูรณาการในการจัดประสบการณ์เรียนรู้ให้เด็กมีจิตสำนึกในความเป็นไทย ปลูกฝังให้เด็กมีคุณธรรม และจริยธรรม สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน ได้มีความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีและภาษา

ปรัชญา

“เรียนรู้ผ่านการเล่น พัฒนาการเด่น เน้นการปลูกฝังคุณธรรม นำปัญญา พัฒนาท้องถิ่น”

ประวัติความเป็นมา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์เดิม ชื่อ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านฝ่ายท่าได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2527 โดยได้รับเงินสนับสนุนจากสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทและเงินสมทบจากราษฎร์หมู่ที่ 4 บ้านฝ่ายท่า ตั้งอยู่ในบริเวณวัดธรรมาวุธาราม (วัดล่าง) ระยะการดำเนินงานเริ่มแรกมีบุคลากรทำหน้าที่ผู้ดูแลเด็ก จำนวน 1 คน ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของกรมศาสนา ต่อมาได้อยู่ในความดูแลของกรมพัฒนาชุมขน เมื่อ พ.ศ. 2540 มีผู้ดูแลเด็ก 2 คน ต่อมา เมื่อ พ.ศ. 2542 มีผู้ดูแลเด็ก 3 คน ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2545 ได้ถ่ายโอนมาอยู่ในความดูแลของ องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ เป็นเวลา 1 ปี และ เมื่อ พ.ศ. 2546 ได้ถ่ายโอนอยู่ในความดูแลของเทศบาลตำบลกะเปอร์

ภารกิจของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ (Mission)

1. สรรหาและพัฒนาครูปฐมวัยให้มีคุณภาพ
2. พัฒนาเด็กให้มีความพร้อมเต็มตามศักยภาพ
3. จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพกายและสุขภาพจิต
4. จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข
5. จัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะกระบวนการคิด การแก้ปัญหาและการช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวัน

6. จัดกิจกรรมเสริมสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ธรรทชาติ และประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น

7. จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลายโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

8. จัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้

9. พัฒนาสื่อแหล่งการเรียนรู้เหมาะสมปลอดภัยและส่งเสริมพัฒนาผู้เรียน

วัตถุประสงค์การดำเนินงาน

1. เพื่อแบ่งเบาภาระการอบรมเลี้ยงดูเด็กของผู้ปกครองที่มีรายได้น้อยให้สามารถออกไปประกอบอาชีพได้โดยสะดวก และเป็นการกระจายโอกาสในการพัฒนาความพร้อมสำหรับเด็กได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. เพื่อส่งเสริม สนับสนุนความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับชุมชนให้สามารถร่วมกันวางแผนและดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายได้

3. เพื่อพัฒนาความพร้อมของเด็กในทุก ๆ ด้านแบบองค์รวม ตามหลักจิตวิทยาพัฒนาการและหลักการจัดการศึกษาปฐมวัย

4. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กได้รับการดูแลที่ถูกสุขลักษณะ และได้รับการฝึกฝนพัฒนาตามวัยและเต็มศักยภาพ

5. เพื่อให้การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

การจัดการเรียนการสอน

ดำเนินการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยสำหรับเด็กอายุ 3-5 ปี โดยยึดหลักการจัดการศึกษาของหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2546

การแต่งกายของเด็กเล็ก

เด็กผู้ชาย ตัดผมรองทรงหรือตัดผมสั้นเกรียน เสื้อคอฮาวายสาว แขนสั้น ปักชื่อ-สกุลด้านขวามือ ไหมแดง กางเกงขาสั้นสีน้ำเงิน เสื้อกั๊กสีเขียวมีสัญลักษณ์ตามที่กำหนด รองเท้าหุ้มส้นสีดำหรือรองเท้าผ้าใบสีขาว ถุงเท้าสีขาวไม่มีลวดลาย

เด็กผู้หญิง ตัดผมสั้นหรือไว้ยาวรวบเก็บให้เรียบร้อย เสื้อคอฮาวายสาว แขนสั้นทรงเดียวกับเด็กผู้ชายปักชื่อ-สกุล ด้านขวามือ ไหมแดง กระโปรงสีน้ำเงิน เสื้อกั๊กสีเขียวมีสัญลักษณ์ตามที่กำหนด รองเท้าหุ้มส้นสีดำหรือรองเท้าผ้าใบสีขาว ถุงเท้าสีขาวไม่มีลวดลาย

การแต่งกายประจำสัปดาห์

วันจันทร์ แต่งชุดนักเรียนปกติ

วันอังคาร แต่งชุดนักเรียนปกติ

วันพฤหัสบดี แต่งชุดนักเรียนปกติ

วันศุกร์ แต่งชุดนักเรียนปกติ

วันพุธ แต่งชุดพละ

มาตรฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1. ร่างกายเจริญเติบโตตามวัยและมีสุขนิสัยที่ดี
2. กล้ามเนื้อใหญ่ และกล้ามเนื้อเล็กแข็งแรง ใช้ได้อย่างคล่องแคล่วและประสานสัมพันธ์กัน
3. มีสุขจิตที่ดี และมีความสุข
4. มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตที่ดีงาม
5. ชื่นชมและแสดงออกทางศิลปะ ดนตรี การเคลื่อนไหว และรักการออกกำลังกาย
6. ช่วยเหลือตนเองได้เหมาะสมกับวัย
7. รักธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมและความเป็นไทย
8. อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและปฏิบัติตนเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม ในระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
9. ใช้ภาษาได้เหมาะกับวัย
10. มีความสามารถในการคิดและการแก้ปัญหาได้เหมาะสมกับวัย
11. มีจินตนาการและมีความคิดสร้างสรรค์
12. มีเจตคติคิดที่ดีต่อการเรียนรู้ และมีทักษะในการแสวงหาความรู้

การประเมินพัฒนาการ

การประเมินพัฒนาการเด็กอายุ 3-5 ปี เป็นการประเมินพัฒนาการทางด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและสติปัญญาของเด็ก โดยถือเป็นกระบวนการต่อเนื่องและเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมปกติที่จัดให้เด็กในแต่ละวัน ทั้งนี้ให้มุ่งนำข้อมูลการประเมินมาพิจารณาปรับปรุงวางแผนการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เด็กแต่ละคนได้รับการพัฒนาตามจุดหมายของหลักสูตรการประเมินพัฒนาการควรยึดหลัก ดังนี้

1. ประเมินพัฒนาการของเด็กครบทุกด้านนำผลมาพัฒนาเด็ก
2. ประเมินเป็นรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องตลอดปี
3. สภาพการประเมินควรมีลักษณะเช่นเดียวกับการปฏิบัติกิจกรรมประจำวัน
4. ประเมินอย่างเป็นระบบ มีการวางแผน เลือกใช้เครื่องมือและจดบันทึกไว้เป็นหลักฐาน
5. ประเมินตามสภาพจริงด้วยวิธีการหลากหลายเหมาะกับเด็กรวมทั้งใช้แหล่งข้อมูลหลาย ๆ ด้าน ไม่ควรใช้การทดสอบ

สำหรับวิธีการประเมินที่เหมาะสมและควรใช้กับเด็กอายุ 3-5 ปี ได้แก่ การสังเกต การบันทึกพฤติกรรม การสนทนา การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลจากผลงานเด็กที่เก็บอย่างมีระบบ **“ศูนย์พัฒนาเด็กเป็นสถานศึกษา ไม่ใช่โรงเลี้ยงเด็ก”**

การจัดกิจกรรมประจำวัน สำหรับเด็กอายุ 3-5 ปี สามารถจัดได้หลายรูปแบบ เพื่อเป็นการช่วยให้ผู้สอนและเด็กทราบว่า แต่ละวันจะทำกิจกรรมอะไร ทำเมื่อใด และทำอย่างไร เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา

ตารางกิจกรรม

เวลา	กิจกรรม
07.30-08.30	รับเด็ก
08.30-08.45	กิจกรรมหน้าเสาธง
08.45-09.00	ตรวจสุขภาพประจำวัน
09.00-09.20	กิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะ
09.20-09.40	กิจกรรมเสริมประสบการณ์
09.40-09.50	อาหารว่าง (ดื่มนม)
09.50-10.40	กิจกรรมสร้างสรรค์และเสรี
10.40-11.10	กิจกรรมกลางแจ้ง
11.10-12.00	รับประทานอาหารกลางวัน
12.00-14.20	นอนระหว่างวัน และเก็บที่นอน-ล้างหน้า
14.20-14.30	อาหารว่าง บ่าย (ดื่มนม ขนม)
14.30-14.50	กิจกรรมเกมการศึกษา
14.50-15.00	เตรียมตัวกลับบ้าน

มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หมายถึง สถานที่ดูแลและให้การศึกษาเด็ก อายุระหว่าง 3-5 ปี มีฐานะเทียบเท่าสถานศึกษา เป็นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งเอง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของส่วนราชการต่าง ๆ ที่ถ่ายโอนให้อยู่ในความดูแลรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ศูนย์อบรม เด็กก่อนเกณฑ์ในวัด/ มัสยิด กรมการศาสนา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กรมการพัฒนาชุมชน และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (เด็ก 3 ขวบ) รับถ่ายโอนจากสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ฯลฯ ซึ่งต่อไปนี้ เรียกว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองท้องถิ่น

เด็กเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่า และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศชาติในอนาคต การพัฒนาเด็กให้ได้รับความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญาจึงนับเป็นภารกิจสำคัญที่หน่วยงานซึ่งรับผิดขอบจะต้องตระหนัก และให้ความสนใจ เพื่อให้การพัฒนาเด็กเป็นไปอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานเหมาะสมกับวัย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะหน่วยงานซึ่งมีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาเด็ก ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญและกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดก็ตาม ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลหรือเมืองพัทยาก็ดี ล้วนแต่มีบทบาทที่สำคัญในการบริหารจัดการเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดตั้ง และดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พร้อมทั้งรับถ่ายโอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งเดิมอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างเต็มตามศักยภาพ และได้มาตรฐาน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินงานเพื่อพัฒนาเด็กได้อย่างมีคุณภาพ และเหมาะสม ซึ่งจะเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติ ในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ต่อไป สำหรับมาตรฐานดังกล่าว ได้รวบรวม และจัดทำขึ้น จำแนกออกเป็นมาตรฐานการดำเนินงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านบุคลากร และการบริหารจัดการ

เป็นการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านบุคลากร และการบริหารจัดการ เช่น คุณสมบัติและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหาร ตลอดจนผู้ทำความสะอาดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น

2. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย

เป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ดังนี้

2.1 ด้านอาคารสถานที่ เป็นการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับพื้นที่ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ตั้ง จำนวนชั้นของอาคาร ทางเข้า-ออก และประตูหน้าต่าง ตลอดจนพื้นที่ใช้สอยอื่น ๆ เป็นต้น

2.2 สิ่งแวดล้อม เป็นการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร เช่น แสงสว่าง เสียง การถ่ายเทอากาศ สภาพพื้นที่ภายในอาคาร รั้ว สภาพแวดล้อมและมลภาวะ เป็นต้น

2.3 ด้านความปลอดภัย เป็นการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น การกำหนดมาตรการป้องกันความปลอดภัย และมาตรการเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น

3. ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร

เป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร ได้แก่ คุณลักษณะของเด็กที่พึงประสงค์ 12 ประการ คุณลักษณะตามวัย (ด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา) การจัดประสบการณ์ ตลอดจนการจัดกิจกรรมประจำวันสำหรับเด็ก เป็นต้น

4. ด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน

เป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน เช่น การประชุมชี้แจงให้ราษฎรในชุมชนทราบถึงประโยชน์และความจำเป็นของการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การจัดให้มีกองทุนส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน ตลอดจนการติดตามและประเมินผลรวมถึงการเข้ามามีส่วนร่วมจากชุมชน หรือประชาคมในท้องถิ่น เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันเพ็ญ ถิตย์กุล (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพิษณุโลกพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพิษณุโลกทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดั้งนี้ สูงสุด คือด้านวิชาการ รองลงมาเป็นด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมและสนับจากชุมชน และด้านอาคารสถานที่ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามวุฒิการศึกษาอาชีพและความสัมพันธ์กับเด็กในภาพรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

วิรัตน์ ทองวิจิตร์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การส่วนท้องถิ่นตามความต้องการของชุมชน ศึกษากรณีเฉพาะเทศบาลตำบลเทพราช กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ได้แก่ ผู้ปกครองในเขตเทศบาลตำบลเทพราชที่มีบุตรหลานอายุไม่เกิน 4 ปี จำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามความต้องการของชุมชน เทศบาลตำบลเทพราช โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน การเปรียบเทียบการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามความต้องการของชุมชน เทศบาลตำบลเทพราช จำแนกตามเพศโดยรวมและรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเปรียบเทียบการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามความต้องการของชุมชน เทศบาลตำบลเทพราช จำแนกตามอาชีพโดยรวมและรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ผกามาศ จุดรัมย์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอท่าตะเกียบ จังหวัดฉะเชิงเทราผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการมีส่วนร่วมและด้านการสนับสนุนจากชุมชนอยู่ในระดับกลาง และการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวมและรายได้ จำแนกตามวุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้พบว่าในภาพรวมและรายได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกตามรายได้ของครอบครัว/ เดือน ในภาพรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่ามีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ชัยณรงค์ ใจแปง และพะยอม วงค์สารศรี (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เขตพื้นที่ตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิหลังของผู้ปกครอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.80 อายุ 31 ปี ถึง 40 ปี ร้อยละ 38.0 มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 52.60 มีการศึกษาอยู่ระดับประถม ร้อยละ 44.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 71.50 สำหรับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ เห็นด้วยระดับมาก เป็นอันดับหนึ่ง ด้านการพัฒนาเด็กเล็ก รองลงมาด้านการประเมินผล และด้านการจัดกิจกรรม ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกันและระดับการศึกษาต่างกัน ความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนผู้ปกครองที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อดิสา เสนแก้ว (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อการดำเนินงานของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกตามสถานภาพของผู้ปกครอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2550 จำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) การทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกตามสถานภาพของผู้ปกครอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองนักเรียน และอาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 1 สรุปข้อค้นพบ

พ.ศ.	งานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
2550	ชัยณรงค์ ใจแปง และพยอม วงศ์สารศรี ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เขตพื้นที่ตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่”	1. เพศ 2. อายุ 3. อาชีพ 4. การศึกษา 5. รายได้	1. การมีส่วนร่วมจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2. ด้านการพัฒนาเด็กเล็ก 3. ด้านการประเมินผล 4. ด้านการจัดกิจกรรม

ตารางที่ 1 (ต่อ)

พ.ศ.	งานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
2550	อดิสา เสนแก้ว ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อการดำเนินงานของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”	1. เพศ 2. อายุ 3. อาชีพ 4. ระดับการศึกษา 5. ความสัมพันธ์ของเด็กในปกครอง	1. ด้านทำเลที่ตั้ง 2. ด้านอาคารสถานที่ 3. ด้านครู 4. ด้านการเรียนการสอน 5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ปกครอง 6. ด้านความปลอดภัย
2553	วิรัตน์ ทองวิจิตร์ ได้ศึกษาเรื่อง “การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การส่วนท้องถิ่นตามความต้องการของชุมชน ศึกษากรณีเฉพาะเทศบาลตำบลเทพราช”	1. เพศ 2. อาชีพ	1. ด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความความปลอดภัย 2. ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ 3. ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร 4. ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน
2554	วันเพ็ญ ถิตย์กุล ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพิษณุโลก”	1. วุฒิการศึกษา 2. อาชีพ 3. ความสัมพันธ์กับเด็ก	1. ด้านวิชาการ 2. ด้านบุคลากร 3. ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน 4. ด้านอาคารสถานที่

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม(Questionnaire) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ครั้งนี้เป็นการวิจัย

1. วิจัยเชิงเอกสาร เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ทั้งหนังสือ รายงานการวิจัย สืบค้นข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต และเอกสารบทความต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกรอบและข้อมูลเบื้องต้นในการวิจัย
2. วิจัยเชิงสำรวจโดยการใช้แบบสอบถาม

ประชากร

ประชากรที่ผู้วิจัยได้เลือกใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เป็นผู้ปกครองเด็กเล็กที่มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 75 รายผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล ทั้งหมด 75 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้น แนววัตถุประสงค์ศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นผู้ปกครองเด็กเล็กที่มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด-ปิด ทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งในการเก็บข้อมูลภูมิหลัง เพื่อทราบคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คำถามข้อที่ 1-คำถามที่ 7 ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้/ เงินเดือนสถานภาพ จำนวนบุตร ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Check-list)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในส่วนที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	ข้อคำถามที่ 1-ข้อคำถามที่ 5
ด้านงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ข้อคำถามที่ 6-ข้อคำถามที่ 10
ด้านงานบุคลากรและการบริหารจัดการ	ข้อคำถามที่ 11-ข้อคำถามที่ 14
ด้านงานการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน	ข้อคำถามที่ 15-ข้อคำถามที่ 17

โดยที่ในส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในส่วนที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ในแต่ละข้อคำถามได้แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ (Likert Scale) ได้แก่ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับโดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	มีระดับเท่ากับ	5
ความพึงพอใจมาก	มีระดับเท่ากับ	4
ความพึงพอใจปานกลาง	มีระดับเท่ากับ	3
ความพึงพอใจน้อย	มีระดับเท่ากับ	2
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	มีระดับเท่ากับ	1

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีข้อคำถามรวม 2 ข้อ

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จากนั้นมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่โดย ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

2.1 อาจารย์ กฤษฎา นันทเพ็ชร ตำแหน่ง อาจารย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 อาจารย์ พรเทพ นามกร ตำแหน่ง อาจารย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.3 นางนันทพร ตัณฑจินะ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่า Reliability ของแบบสอบถาม เพื่อให้น่าเชื่อถือและสามารถไปเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หน่วยงาน สืบค้นข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต เอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำงานวิจัย

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามด้วยตนเองพร้อมทั้งชี้วัตถุประสงค์ของการวิจัย ให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยใช้วิธีการประมวลค่าทางสถิติทางคอมพิวเตอร์ และตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพรายได้/ เงินเดือน สถานภาพจำนวนบุตร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ได้แก่ 1) ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร 2) ด้านงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 3) ด้านงานบุคลากรและการบริหารจัดการ 4) ด้านงานการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน ใช้ค่าเฉลี่ย Compare Mean

3. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กเล็กที่มีต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ใช้การวิเคราะห์ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย Compare Mean

4. วิเคราะห์ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะโดยใช้เป็นการสรุปประเด็นสำคัญ ในลักษณะการบรรณยายเชิงพรรณนา และสรุปความถี่ของข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็น

เกณฑ์การแปรผล

จากผลการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ใช้เกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งคิดค่าคะแนนเป็นช่วงโดยเกณฑ์การแปลความหมาย (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544, หน้า 75) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8 \text{ หรือ } 0.80$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้น 0.80 ดั้งนั้น ช่วงอันตรภาคชั้นจะมีคะแนนเฉลี่ยและความหมายดังนี้

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความ

เริ่มต้นที่ 4.21-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

เริ่มต้นที่ 3.41-4.20 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

เริ่มต้นที่ 2.61-3.40 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

เริ่มต้นที่ 1.81-2.60 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

เริ่มต้นที่ 1.00-1.80 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยทำการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ซึ่งผ่านการพิจารณาของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่านพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยเป็นการตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมในด้านเนื้อหาตลอดจนภาษาที่ใช้ จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขและปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. การตรวจสอบความค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลกะเปอร์ตำบลกะเปอร์อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่า Alpha = .81 ซึ่งเป็นค่าที่มีความเชื่อมั่นที่สามารถนำไปใช้ได้จริง

บทที่ 4
ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์อำเภอกะเปอร์จังหวัดระนองซึ่งผู้วิจัยได้สนใจศึกษาในด้านต่างดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	35	46.67
หญิง	40	53.33
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 และเป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละในช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ(ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	21	28.00
26 ปีขึ้นไป-30 ปี	26	34.67
31 ปีขึ้นไป	28	37.33
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีอายุ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 37.33 รองลงมาอายุ 26 ปี-30ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 และอันดับสุดท้าย อายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับประถม	8	10.67
ระดับมัธยม	18	24.00
ระดับปวช.	9	12.00
ระดับปวส.	7	9.33
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	33	44.00
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาการศึกษาระดับมัธยม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 การศึกษาระดับปวช. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 การศึกษาระดับประถม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 และการศึกษาระดับปวส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตร	8	10.67
รับจ้างทั่วไป	22	29.33
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	18	24.00
พนักงานบริษัทเอกชน	14	18.67
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	8	10.66
อื่น ๆ	5	6.67
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 29.33 รองลงมาอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 มีอาชีพเกษตร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 เท่ากัน และประกอบอาชีพ อื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของรายได้/ เงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้/ เงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5000 บาท	11	14.67
5,001-10,000 บาท	23	30.67
10,001-15,000 บาท	15	20.00
15,001-20,000 บาท	13	17.33
20,000 ขึ้นไป	13	17.33
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีรายได้/ เงินเดือน 5,000-10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 รองลงมามีรายได้/ เงินเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายได้/ เงินเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ

17.33 รายได้/ เงินเดือน 20,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 เท่ากัน รายได้/ เงินเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	22	29.33
สมรส	37	49.33
แยกกันอยู่	9	12.00
ม่าย/ หย่าร้าง	7	9.34
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีสถานภาพสมรส จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 49.33 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 29.33 สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และอันดับสุดท้าย สถานภาพม่าย/ หย่าร้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของบุตรของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุตร	จำนวน	ร้อยละ
1 คน	48	64.34
2-3 คน	25	33.33
4 คนขึ้นไป	1	2.33
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีบุตร 1 คน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาบุตร 2-3 คน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และที่มีจำนวนบุตร 4 คนขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ

ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ครูผู้ดูแลเด็กเล็กสามารถตอบสนองต่อความต้องการตามวัยของเด็กเพียงใด	48 (64.00)	22 (29.33)	4 (5.33)	1 (1.33)	-	4.56	0.66	มากที่สุด	1
ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีประสบการณ์เกี่ยวกับความต้องการและพัฒนาการตามวัยของเด็กเพียงใด	15 (20.00)	56 (74.67)	3 (4.00)	1 (1.33)	-	4.13	0.52	มาก	5
ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีการปฏิบัติต่อเด็กเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติเพียงใด	34 (45.33)	35 (46.67)	5 (6.67)	1 (1.33)	-	4.36	0.67	มากที่สุด	2
ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อเด็กและชุมชนเท่าเทียมกันเพียงใด	19 (25.3)	52 (69.3)	4 (5.3)	-	-	4.20	0.52	มาก	4

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ครูผู้ดูแลเด็กเล็กปฏิบัติตามภาระหน้าที่เพียงใด	29 (38.67)	43 (57.33)	1 (1.33)	2 (2.67)	-	4.32	.64	มากที่สุด	3
		รวม				4.31	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรและการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.31, σ= .46) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจครูผู้ดูแลเด็กเล็กสามารถตอบสนองต่อความต้องการตามวัยของเด็ก เป็นอันดับ 1 (μ = 4.56, σ = .66) อันดับต่อมาคือ ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีการปฏิบัติต่อเด็กเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ (μ = 4.36, σ = .67) ครูผู้ดูแลเด็กเล็กปฏิบัติตามภาระหน้าที่ (μ = 4.32, σ = .64) ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีประสบการณ์เกี่ยวกับความต้องการและพัฒนาการตามวัยของเด็กเป็นอันดับสุดท้าย (μ = 4.56, σ = .66)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความปลอดภัยและมีอาคารแข็งแรงมั่นคงเพียงใด	29 (38.67)	43 (57.33)	3 (4.00)	-	-	4.35	0.55	มากที่สุด	1
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดแยกห้องเรียนห้องกิจกรรม ห้องปฐมพยาบาลและโรงอาหารเป็นสัดส่วนเพียงใด	21 (28.00)	50 (66.67)	3 (4.00)	1 (1.33)	-	4.21	0.57	มากที่สุด	4
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีเครื่องเล่นสนามที่เพียงพอและเหมาะสมเพียงใด	27 (36.00)	46 (61.33)	1 (1.33)	1 (1.33)	-	4.32	0.57	มากที่สุด	2
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสะอาดร่มรื่นเพียงใด	21 (28.00)	52 (69.33)	1 (1.33)	1 (1.33)	-	4.24	0.54	มากที่สุด	3
		รวม				4.28	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม ในระดับมากที่สุด (μ = 4.28, σ= .46) เมื่อพิจารณารายข้อของอันดับความพึงพอใจ โดยประชาชนมีความพึงพอใจศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความปลอดภัยและมีอาคารแข็งแรงมั่นคง เป็นอันดับ 1 (μ = 4.35, σ = .55) ส่วนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีเครื่องเล่นสนามที่เพียงพอและเหมาะสม (μ = 4.32, σ = .57) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสะอาดร่มรื่น (μ = 4.24, σ = .54) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดแยกห้องเรียนห้องกิจกรรม ห้องปฐมพยาบาลและโรงอาหารเป็นสัดส่วนเป็นอันดับสุดท้าย (μ = 4.21,σ = .57)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร

ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการเรียนการสอนเหมาะสมกับวัยและความสนใจของเด็กเพียงใด	28 (37.33)	40 (53.33)	7 (9.33)	-	-	4.28	0.62	มากที่สุด	2
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดกิจกรรมให้เด็กได้เรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนเพียงใด	21 (28.00)	50 (66.67)	3 (4.00)	1 (1.33)	-	4.21	0.57	มากที่สุด	6

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการส่งเสริมให้เด็กมีคุณธรรมและจริยธรรมเพียงใด	30 (40.00)	43 (57.33)	1 (1.33)	1 (1.33)	-	4.36	0.58	มากที่สุด	1
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการส่งเสริมพัฒนาการทางด้านร่างกาย เช่น กระโดดขึ้นลง, รับลูกบอลด้วยมือและเขียนวงกลมตามแบบได้เหมาะสมเพียงใด	23 (30.67)	47 (62.67)	4 (5.33)	1 (1.33)	-	4.23	0.60	มากที่สุด	5
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการส่งเสริมพัฒนาการทางด้านสติปัญญา เช่น สามารถสำรวจสิ่งต่าง ๆ ที่เหมือนและแตกต่างกันได้เหมาะสมเพียงใด	24 (32.00)	48 (64.00)	2 (2.67)	1 (1.33)	-	4.27	0.57	มากที่สุด	3

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการส่งเสริมพัฒนาการทางด้าน อารมณ์และสังคม เช่น รู้จักทำความเคารพผู้ใหญ่ และไหว้ขอบคุณเหมาะสมเพียงใด	18 (24.0)	52 (69.3)	3 (4.0)	2 (2.7)	-	4.15	0.60	มาก	7
ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีการบริหารงานตามภาระหน้าที่เพียงใด	25 (33.33)	45 (60.00)	4 (5.33)	1 (1.33)	-	4.25	0.61	มากที่สุด	4
		รวม				4.24	0.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรในระดับมากที่สุด (μ = 4.24,σ = .43) เมื่อพิจารณารายข้อของอันดับความพึงพอใจ โดยประชาชนมีความพึงพอใจศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการส่งเสริมให้เด็กมีคุณธรรมและจริยธรรมศูนย์ เป็นอันดับ 1 (μ = 4.36, σ = .58) ส่วนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการเรียนการสอนเหมาะสมกับวัยและความสนใจของเด็ก (μ = 4.28, σ = .62) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการส่งเสริมพัฒนาการทางด้านสติปัญญา เช่น สามารถสำรวจสิ่งต่าง ๆ ที่เหมือนและแตกต่างกันได้ (μ = 4.27, σ = .57) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการส่งเสริมพัฒนาการทางด้าน อารมณ์และสังคม เช่น รู้จักทำความเคารพผู้ใหญ่ และไหว้ขอบคุณเหมาะสมเป็นอันดับสุดท้าย (μ = 4.15, σ = .60)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน

ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					μ	σ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองและชุมชนร่วมแสดงความคิดเห็นและพัฒนาการศึกษาเพียงใด	24 (32.0)	43 (57.3)	7 (32.0)	-	1 (1.3)	4.19	0.71	มาก	2
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการเชิญวิทยากรในชุมชนมาร่วมจัดกิจกรรมเพียงใด	24 (32.0)	40 (53.3)	9 (12.0)	2 (2.7)	-	4.15	0.73	มาก	3
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เพียงใด	28 (37.3)	41 (54.7)	5 (6.7)	1 (1.3)	-	4.28	0.64	มากที่สุด	1
		รวม				4.20	0.61	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน ในระดับมากที่สุด (μ= 4.20, σ = .61) เมื่อพิจารณารายข้อของอันดับความพึงพอใจ โดยประชาชนมีความพึงพอใจศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ เป็นอันดับ 1

(μ= 4.28, σ = .64) ส่วนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการเชิญวิทยากรในชุมชนมาร่วมจัดกิจกรรมเป็นอันดับสุดท้าย (μ= 4.15, σ= .73)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ความพึงพอใจ	μ	σ	แปลผล	อันดับ
1. ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	4.31	0.46	มากที่สุด	1
2. ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.28	0.46	มากที่สุด	2
3. ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	4.24	0.43	มากที่สุด	3
4. ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน	4.20	0.61	มาก	4
รวม	4.26	0.40	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมีความพึงใจต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.31,σ = .60) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าในด้านบุคลากรและการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.28, σ = .46) ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.28,σ = .46) ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.24, σ = .43) ส่วนด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชนในระดับมาก (μ = 4.2, σ = .61)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ								
	ชาย		ระดับความพึงพอใจ	หญิง		ระดับความพึงพอใจ	รวม		ระดับความพึงพอใจ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	4.42	0.36	มากที่สุด	4.22	0.53	มากที่สุด	4.31	0.47	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.37	0.39	มากที่สุด	4.20	0.51	มาก	4.28	0.46	มากที่สุด
ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	4.29	0.37	มากที่สุด	4.22	0.49	มากที่สุด	4.25	0.44	มากที่สุด
ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน	4.30	0.50	มากที่สุด	4.12	0.70	มาก	4.21	0.62	มากที่สุด
รวม	4.34	0.30	มากที่สุด	4.19	0.46	มาก	4.26	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 เมื่อเปรียบเทียบเพศชายกับเพศหญิง พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรและการบริหารจัดการมากกว่าเพศหญิง เพศชายมีความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่าเพศหญิง เพศชายมีความพึงพอใจด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรมากกว่าเพศหญิง เพศชายมีความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชนมากกว่าเพศหญิงมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ											
	ไม่เกิน 25 ปี		ระดับความพึงพอใจ	26 ปีขึ้นไป-30 ปี		ระดับความพึงพอใจ	31 ปีขึ้นไป		ระดับความพึงพอใจ	รวม		ระดับความพึงพอใจ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	4.31	0.48	มากที่สุด	4.26	0.34	มากที่สุด	4.36	0.56	มากที่สุด	4.31	.47	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.31	0.45	มากที่สุด	4.25	0.37	มากที่สุด	4.29	0.56	มากที่สุด	4.28	.46	มากที่สุด
ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	4.31	0.47	มากที่สุด	4.26	0.27	มากที่สุด	4.20	0.53	มาก	4.25	.44	มากที่สุด
ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน	4.35	0.48	มากที่สุด	4.33	0.48	มากที่สุด	4.98	0.76	มากที่สุด	4.20	.62	มาก
รวม	4.32	0.41	มากที่สุด	4.28	0.26	มากที่สุด	4.21	0.51	มากที่สุด	4.26	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 เมื่อเปรียบเทียบตามอายุพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากกว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26 ขึ้นไป-30 ปีและอายุ 31 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 ปี มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรและการบริหารจัดการมากกว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26 ขึ้นไป-30 ปีและอายุ 31 ปีขึ้นไปประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 25 ปีมีความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่า

ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26 ขึ้นไป-30 ปีและอายุ 31 ปีขึ้นไป ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรมากกว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26 ขึ้นไป-30 ปีและอายุ 31 ปีขึ้นไป ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 25 ปีมีความพึงพอใจ ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชนมากกว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26 ขึ้นไป-30 ปีและอายุ 31 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองจำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจ	การศึกษา																	
	ประถม		ระดับความพึงพอใจ	มัธยม		ระดับความพึงพอใจ	ปวช.		ระดับความพึงพอใจ	ปวส.		ระดับความพึงพอใจ	ปริญญาตรีขึ้นไป		ระดับความพึงพอใจ	รวม		ระดับความพึงพอใจ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	4.30	.34	มากที่สุด	4.33	.53	มากที่สุด	4.24	.30	มากที่สุด	4.20	.26	มาก	4.35	.54	มากที่สุด	4.31	.47	มากที่สุด
ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.50	.38	มากที่สุด	4.22	.41	มากที่สุด	4.17	.33	มาก	4.18	.37	มาก	4.31	.55	มากที่สุด	4.28	.46	มากที่สุด
ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	4.39	.37	มากที่สุด	4.25	.36	มากที่สุด	4.21	.34	มากที่สุด	4.16	.17	มาก	4.25	.55	มากที่สุด	4.25	.44	มากที่สุด
ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน	4.21	.67	มากที่สุด	4.26	.70	มากที่สุด	4.19	.34	มาก	4.19	.26	มาก	4.18	.69	มาก	4.20	.62	มาก
รวม	4.35	.30	มากที่สุด	4.27	.36	มากที่สุด	4.20	.30	มาก	4.18	.24	มาก	4.27	.50	มากที่สุด	4.26	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 เมื่อเปรียบเทียบตามระดับการศึกษาพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถม มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากกว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยม ปวช. ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับประถม มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ มากกว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยม ปวช. ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมมีความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยม ปวช. ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถม มีความพึงพอใจด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรมากกว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยม ปวช. ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถม มีความพึงพอใจ ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชนมากกว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยม ปวช. ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	อาชีพ																			
	เกษตร		ระดับความพึงพอใจ	รับจ้างทั่วไป		ระดับความพึงพอใจ	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		ระดับความพึงพอใจ	พนักงานบริษัทเอกชน		ระดับความพึงพอใจ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		ระดับความพึงพอใจ	อื่นๆ		ระดับความพึงพอใจ	รวม		ระดับความพึงพอใจ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	4.43	.36	มากที่สุด	4.28	.45	มากที่สุด	4.11	.53	มาก	4.44	.31	มากที่สุด	4.65	.35	มากที่สุด	4.12	.67	มาก	4.37	.47	มากที่สุด
ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.41	.46	มากที่สุด	4.27	.44	มากที่สุด	4.11	.55	มาก	4.21	.44	มากที่สุด	4.53	.36	มากที่สุด	4.50	.35	มากที่สุด	4.28	.46	มากที่สุด
ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	4.32	.42	มากที่สุด	4.27	.35	มากที่สุด	4.10	.52	มาก	4.24	.44	มากที่สุด	4.23	.52	มากที่สุด	4.63	.22	มากที่สุด	4.25	.44	มากที่สุด
ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน	4.38	.60	มากที่สุด	4.27	.59	มากที่สุด	4.04	.76	มาก	4.19	.48	มาก	4.13	.73	มาก	4.40	.43	มากที่สุด	4.20	.62	มากที่สุด
รวม	4.38	.34	มากที่สุด	4.27	.35	มากที่สุด	4.09	.54	มาก	4.27	.33	มากที่สุด	4.38	.32	มากที่สุด	4.41	.33	มากที่สุด	4.26	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบตามอาชีพประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากกว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ เกษตร รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ มากกว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ เกษตร รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ เกษตร รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรมากกว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ เกษตร รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจ ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชนมากกว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ เกษตร รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองจำแนกตามรายได้/ เงินเดือน

ความพึงพอใจ	รายได้/ เงินเดือน																	
	ไม่เกิน 5,000		ระดับความพึงพอใจ	5000-10000		ระดับความพึงพอใจ	10001-15000		ระดับความพึงพอใจ	15001-20000		ระดับความพึงพอใจ	20000 ขึ้นไป		ระดับความพึงพอใจ	รวม		ระดับความพึงพอใจ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	4.38	.37	มากที่สุด	4.23	.44	มากที่สุด	4.25	.47	มากที่สุด	4.37	.29	มากที่สุด	4.42	.69	มากที่สุด	4.31	.47	มากที่สุด
ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.39	.35	มากที่สุด	4.11	.35	มาก	4.37	.45	มากที่สุด	4.48	.35	มากที่สุด	4.19	.71	มาก	4.28	.46	มากที่สุด
ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	4.40	.28	มากที่สุด	4.10	.28	มาก	4.34	.41	มากที่สุด	4.36	.38	มากที่สุด	4.16	.70	มาก	4.25	.44	มากที่สุด
ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน	4.39	.57	มากที่สุด	4.07	.57	มาก	4.27	.58	มากที่สุด	4.33	.43	มากที่สุด	4.08	.94	มาก	4.20	.62	มาก
รวม	4.39	.26	มากที่สุด	4.13	.26	มาก	4.31	.34	มากที่สุด	4.39	.30	มากที่สุด	4.21	.68	มากที่สุด	4.26	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบประชาชนที่มีรายได้/ เงินเดือน15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากที่สุดเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนที่มีรายได้/ เงินเดือน 20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรและการบริหารจัดการมากกว่าประชาชนที่มีเงินเดือน/ รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท และ 1,001-15,000 บาท ประชาชนที่มีรายได้/ เงินเดือน15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่าประชาชนที่มีเงินเดือน/ รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท 10,001-15,000บาท และ 20,000บาท ขึ้นไป ประชาชนที่มีรายได้/ เงินเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรมากกว่าประชาชนที่มีเงินเดือน/ รายได้ 5,000-10,000บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไปประชาชนที่มีรายได้/ เงินเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน ประชาชนที่มีเงินเดือน/ รายได้ 5,000-10,000บาท 10,001-15,000บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,000บาท ขึ้นไป

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองจำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ	สถานภาพ														
	โสด		ระดับความพึงพอใจ	สมรส		ระดับความพึงพอใจ	แยกกันอยู่		ระดับความพึงพอใจ	ม่ายหย่าร้าง		ระดับความพึงพอใจ	รวม		ระดับความพึงพอใจ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	4.25	.51	มากที่สุด	4.39	.49	มากที่สุด	4.24	.30	มากที่สุด	4.17	.31	มาก	4.31	.47	มากที่สุด
ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.38	.44	มากที่สุด	4.28	.53	มากที่สุด	4.14	.22	มาก	4.14	.38	มาก	4.28	.46	มากที่สุด
ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	4.33	.41	มากที่สุด	4.25	.52	มากที่สุด	4.14	.23	มาก	4.14	.20	มาก	4.25	.44	มากที่สุด
ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน	4.21	.52	มากที่สุด	4.21	.72	มากที่สุด	4.33	.50	มากที่สุด	4.00	.47	มาก	4.20	.62	มาก
รวม	4.29	.39	มากที่สุด	4.28	.47	มากที่สุด	4.21	.23	มากที่สุด	4.11	.13	มาก	4.26	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบประชาชนที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน มากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพ สมรส แยกกันอยู่ ม่ายหย่าร้าง มากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนที่สถานภาพ สมรส มีความพึงพอใจด้านบุคลากรและการบริหารจัดการชุมชน มากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพ แยกกันอยู่ ม่ายหย่าร้าง ประชาชนที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพ สมรส แยกกันอยู่ ม่ายหย่าร้าง ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพ โสด แยกกันอยู่ ม่ายหย่าร้าง ประชาชนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่มีความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชนมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด สมรส ม่ายหย่าร้าง

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองจำแนกตามจำนวนบุตร

ความพึงพอใจ	จำนวนบุตร											
	1 คน		ระดับความพึงพอใจ	2- 3คน		ระดับความพึงพอใจ	4 คนขึ้นไป		ระดับความพึงพอใจ	รวม		ระดับความพึงพอใจ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ	4.28	.46	มากที่สุด	4.34	.49	มากที่สุด	4.80	-	มากที่สุด	4.31	.47	มากที่สุด
ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.23	.47	มากที่สุด	4.34	.44	มากที่สุด	4.75	-	มากที่สุด	4.28	.46	มากที่สุด
ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	4.18	.46	มาก	4.33	.37	มากที่สุด	5.00	-	มากที่สุด	4.25	.44	มากที่สุด
ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน	4.17	.60	มาก	4.29	.65	มากที่สุด	3.33	-	ปานกลาง	4.20	.62	มาก
รวม	4.22	.42	มากที่สุด	4.33	.37	มากที่สุด	4.47	-	มากที่สุด	4.26	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ประชาชนที่มีจำนวนบุตร 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านงานวิชาการและกิจกรรม

ตามหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน มากกว่าประชาชนที่มีจำนวนบุตร 1 คน และ 2-3 คน มากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนที่มีจำนวนบุตร 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการมากกว่าประชาชนที่มีจำนวนบุตร 1 คน และ 2-3 คน ประชาชนที่มีจำนวนบุตร 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม มากกว่าประชาชนที่มีจำนวนบุตร 1 คน และ 2-3 คนประชาชนที่มีจำนวนบุตร 4 คนขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรมากกว่าประชาชนที่มีจำนวนบุตร 1 คน และ 2-3 คนประชาชนที่มีจำนวนบุตร 2-3 คนไปมีความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชนมากกว่าประชาชนที่มีจำนวนบุตร 1 คน และ 4 คนขึ้นไป

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นกลุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำนวน 75 คนโดยใช้สถิติเชิงพรรณาเพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลโดยใช้ความถี่ร้อยละ และสถิติเชิงอนุมาน เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของตัวแปรอิสระ ใช้สถิติทดสอบ (t-test) และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

โดยแบบวัดความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองที่สร้างขึ้นมีจำนวน 19 ข้อ

กรอบแนวคิดในการวิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแผนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ พ.ศ. 2553- 2555 มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยมีตัวแปรตาม 4 ด้าน คือ

1. ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ
2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
3. ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร
4. ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน

ส่วนตัวแปรอิสระ คือลักษณะทั่วไปของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้/ เงินเดือน สถานภาพ จำนวนบุตร

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ทั้งหมดจำนวน 75 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 ปีขึ้นไป การศึกษระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้/ เงินเดือน ระหว่าง5,001-10,000 บาท มีสถานภาพสมรส และมีบุตร 1 คนเป็นส่วนใหญ่

เมื่อพิจารณาประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมีความพึงใจต่อบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าในด้านบุคลากรและการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชนในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจครูผู้ดูแลเด็กเล็กสามารถตอบสนองต่อความต้องการตามวัยของเด็ก เป็นอันดับ 1 อันดับต่อมาคือ ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีการปฏิบัติต่อเด็กเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติครูผู้ดูแลเด็กเล็กปฏิบัติตามภาระหน้าที่ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีประสบการณ์เกี่ยวกับความต้องการและพัฒนาการตามวัยของเด็กเป็นอันดับสุดท้าย

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง พบว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศชายมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากกว่าเพศหญิง

2. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากกว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26 ขึ้นไป-30 ปีและอายุ 31 ปีขึ้นไป

3. ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถม มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากกว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยม ปวช. ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป

4. ประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากกว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ เกษตร รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

5. ประชาชนที่มีรายได้/ เงินเดือน15001-20000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากที่สุด

6. ประชาชนที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน มากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพ สมรส แยกกันอยู่ ม่ายหย่าร้าง มากที่สุด

7. ประชาชนที่มีจำนวนบุตร 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน มากกว่าประชาชนที่มีจำนวนบุตร 1 คน และ 2-3 คน มากที่สุด

อภิปรายผล

จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้มาใช้บริการมีความพึงพอใจศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจตามลำดับดังนี้ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชนเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งแสดงให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกามาศ จุดรัมย์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอท่าตะเกียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา” ซึ่งพบว่า ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กใน

ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการมีส่วนร่วมและด้านการสนับสนุนจากชุมชนอยู่ในระดับกลาง และการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวมและรายได้ จำแนกตามวุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้พบว่าในภาพรวมและรายได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกตามรายได้ของครอบครัว/ เดือน ในภาพรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่ามีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. จากการศึกษาความแตกต่างระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากกว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26 ขึ้นไป-30 ปีและอายุ 31 ปีขึ้นไปสอดคล้องกับงานวิจัย ชัยณรงค์ ใจแปง และพยอม วงศ์สารศรี (2550) “ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เขตพื้นที่ตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่” ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เขตพื้นที่ตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิหลังของผู้ปกครอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.80 อายุ 31 ปี ถึง 40 ปี ร้อยละ 38.0 มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 52.60 มีการศึกษาอยู่ระดับประถม ร้อยละ 44.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 71.50 สำหรับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ เห็นด้วยระดับมาก เป็นอันดับหนึ่ง ด้านการพัฒนาเด็กเล็ก รองลงมาด้านการประเมินผล และด้านการจัดกิจกรรม ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกันและระดับการศึกษาต่างกัน ความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนผู้ปกครองที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถม มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากกว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยม ปวช. ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไปสอดคล้องกับงานวิจัยของ อดิสา เสนแก้ว (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและ

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อการดำเนินงานของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกตามสถานภาพของผู้ปกครอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2550 จำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) การทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกตามสถานภาพของผู้ปกครอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองนักเรียน และอาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากกว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ เกษตร รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ สอดคล้องกับงานวิจัย สอดคล้องกับอดิสา เสนแก้ว (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกตามสถานภาพของผู้ปกครอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2550 จำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(*SD*)การทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกตามสถานภาพของผู้ปกครอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองนักเรียน และอาชีพโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ประชาชนที่มีรายได้/ เงินเดือน15001-20000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัย อดิสา เสนแก้ว (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อการดำเนินงานของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนก

ตามสถานภาพของผู้ปกครอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2550 จำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) การทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกตามสถานภาพของผู้ปกครอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองนักเรียน และอาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ประชาชนที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน มากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพ สมรส แยกกันอยู่ ม่ายหย่าร้าง มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อดิสา เสนแก้ว (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อการดำเนินงานของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกตามสถานภาพของผู้ปกครอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2550 จำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) การทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกตามสถานภาพของผู้ปกครอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองนักเรียน และอาชีพโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ประชาชนที่มีจำนวนบุตร 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน มากกว่าประชาชนที่มีจำนวนบุตร 1 คน และ 2-3 คนไม่แตกต่างกันซึ่ง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอดิสา เสนแก้ว (2550) “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน

และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อการดำเนินงานของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองยิ่งขึ้น แม้การศึกษาโดยภาพรวมพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อให้สามารถรองรับประชาชนที่จะมาใช้บริการต่อไปอย่างมีคุณภาพ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับสุดท้าย รองลงมาเป็นด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร จากทั้ง 4 ด้าน ดั้งนั้นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ควรมีนโยบายในการพัฒนาด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชนเป็นลำดับแรก ดังนี้

1.1 ควรมีนโยบายในการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้มีการเชิญวิทยากรหรือปราชญ์ชุมชนมาร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มากยิ่งขึ้น

1.2 ควรมีนโยบายในการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองและชุมชนร่วมแสดงความคิดเห็นในการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มากยิ่งขึ้น

2. ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรจากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับที่ 3 จากทั้ง 4 ด้าน ดังนั้นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ควรมีนโยบายในการพัฒนาด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรเป็นลำดับรองลงมา ดังนี้

2.1 ควรมีหลักสูตรหรือโครงการในการส่งเสริมพัฒนาการทางสังคมประเพณีและวัฒนธรรมประเพณีในการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีหลักสูตรหรือโครงการในการส่งเสริมและเพิ่มเติมโครงการและกิจกรรมนอกสถานที่ในการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชนควรมีการเพิ่มหรือส่งเสริมและเปิดโอกาสให้มีการเชิญวิทยากรหรือปราชญ์ชุมชนมาร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนในแผนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง เพื่อเสริมสร้างให้ประชาชนผู้มาใช้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. จากข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน ควรมีการเพิ่มหรือส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองและชุมชนร่วมแสดงความคิดเห็นในการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มากยิ่งขึ้น

3. จากข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ควรมีการจัดโครงการหรือกิจกรรมเพิ่มเติมในการส่งเสริมพัฒนาการทางสังคม ประเพณีและวัฒนธรรมเพิ่มขึ้น

4. จากข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ควรมีการจัดโครงการทัศนศึกษาตามสถานที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองในภาพรวมและความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แต่หากพิจารณาโดยละเอียดในรายด้าน พบว่ามีรายละเอียดในรายด้านบางด้านอยู่ในระดับมาก จึงควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพในการศึกษาครั้งต่อไป

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะวิธีการแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) เพียงแบบเดียว จึงควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพในรายละเอียดของด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำแผนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2553). *มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.

กิติศักดิ์ เจริญศรี. (2545). *ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดแผนก 3 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). วิกฤตการณ์ครอบครัวในบริบทของสังคม-วัฒนธรรมไทย. *วารสารคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทย*. *39*(3), 27-36

จรูญ น้อยบัวทิพย์. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชบุรี*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เจิดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน: ศึกษากรณีงานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร. *ใน เอกสารวิจัยโรงเรียนนักปกครองระดับสูง*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครอง.

เจียม เจตจรูญ. (2539). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิตติเวช ศรีราชา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ชัยณรงค์ ใจแปง และพยอม วงศ์สารศรี. (2553). ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเขตพื้นที่ตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิทยาจารย์*. *109*(8), 49-53.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์

ดุษฎี ประสพทรัพย์. (2539). *ความพึงพอใจของลูกจ้างผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม: ศึกษากรณีสถานพยาบาลในจังหวัดนนทบุรี*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ถาวร โพธิสมบัติ. (2535). *ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชนใน จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทศบาลตำบลกะเปอร์. (2553). *แผนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ พ.ศ.2553-2555*. ระนอง: มปท.

ธงชัย นกหงส์. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารรัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีระศักดิ์ วระสุข. (2537). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นพคุณ ดิลกภากรณ. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปานจิต บูรณสมภพ. (2548). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวผล*. ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ผกามาศ จุดรัมย์. (2552). *ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอท่าตะเกียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2550). *สุนทรียภาพทางศิลปะสำหรับเด็กปฐมวัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2550). *การอบรมเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ยุทธนา มิ่งเมือง. (2549). *การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองคูคต จังหวัดปทุมธานี*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ลักขณา สกุลลิขเรศสีมา. (2542). *การอบรมเลี้ยงดูเด็ก*. นครราชสีมา: สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.

วันเพ็ญ ถิตย์กุล. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพิษณุโลก*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วัลลภา ชายหาด. (2532). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาด ของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วินัย จิตต์ปรุง. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

วิรัตน์ ทองวิจิตร์. (2553). *ศึกษาการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามความต้องการของชุมชน: ศึกษากรณีเฉพาะเทศบาลตำบลเทพราช*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

สุวนิช ศิลาอ่อน. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุเทพ บุญค้ำ. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร ศึกษากรณีสถานีตำรวจอำเภอเมืองจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อดิศา เสนแก้ว. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อมร รักษาสัตย์. (2529). *สถานการบริหารราชการ: ศึกษาวิเคราะห์ถึงการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

อัจฉนา โทบุญ. (2534). *ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียน อำเภอมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรรถพล ครุฑเวโช. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2, 121-139.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้บริการของมาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลกะเปอร์ตำบลกะเปอร์อำเภอกะเปอร์จังหวัดระนอง

ตอนที่ 1ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดกาเครื่องหมายลงใน ( ) ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

( )ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ไม่เกิน 25 ปี ( ) 26-30ปี ( ) 31 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

( ) ระดับประถม ( ) ระดับมัธยม ( )ระดับปวช.

( ) ระดับปวส. ( )ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

( ) เกษตร ( ) รับจ้างทั่วไป ( ) ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

( ) พนักงานบริษัทเอกชน ( ) ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ( ) อื่นๆ

5. รายได้/ เงินเดือน

( ) ไม่เกิน 5,000 บาท ( ) 5,000-10,000 บาท ( ) 10,001-15,000 บาท

( ) 15,001-20,000 บาท ( ) 20,000 ขึ้นไป

6. สถานภาพ

( )โสด ( ) สมรส

( ) แยกกันอยู่ ( )หม้ายหย่าร้าง

7. จำนวนบุตร

( ) 1 คน ( ) 2-3 คน ( ) 4 คนขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลกะเปอร์อำเภอกะเปอร์จังหวัดระนอง

ข้อ	การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ตำบลกะเปอร์อำเภอกะเปอร์จังหวัดระนอง	ความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านงานวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร						
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีเนื้อหาหลักสูตรเหมาะสมกับวัยและความสนใจของเด็กมากน้อยเพียงใด					
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดกิจกรรมให้เด็กได้เรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนมากน้อยเพียงใด					
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการส่งเสริมให้เด็กมีคุณธรรมและจริยธรรมมากน้อยเพียงใด					
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดประสบการณ์ที่ส่งเสริมพัฒนาการทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และสังคมได้เหมาะสมมากน้อยเพียงใด					
ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม						
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีอาคารแข็งแรงมั่นคงมากน้อยเพียงใด					
6	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดแยกห้องเรียนห้องกิจกรรมห้องปฐมพยาบาลและโรงอาหารเป็นสัดส่วนมากน้อยเพียงใด					
7	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีเครื่องเล่นสนามที่เพียงพอและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด					
8	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสะอาดร่มรื่นมากน้อยเพียงใด					

ข้อ	การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ตำบลกะเปอร์อำเภอกะเปอร์จังหวัดระนอง	ความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ						
9	ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีความรู้เกี่ยวกับความต้องการตามวัยของเด็กมากน้อยเพียงใด					
10	ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีประสบการณ์เกี่ยวกับความต้องการและพัฒนาการตามวัยของเด็กมากน้อยเพียงใด					
11	ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีการปฏิบัติต่อเด็กเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติมากน้อยเพียงใด					
12	ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อเด็กและชุมชนมากน้อยเพียงใด					
13	ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีการบริหารงานตามภาระหน้าที่มากน้อยเพียงใด					
ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน						
14	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองและชุมชนร่วมแสดงความคิดเห็นและพัฒนาการศึกษามากน้อยเพียงใด					
15	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการเชิญวิทยากรในชุมชนมาร่วมจัดกิจกรรมด้านการเรียนการสอนมากน้อยเพียงใด					
16	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการปรับปรุงด้านปรกชาสัมพันธ์มากน้อยเพียงใดสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

……

……

……