

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
บ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา



นายช่อม มณี

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Parental Satisfaction toward the Operation of the Early Childhood
Development Center at Bansapanmaikean Ban Saphan
Mai Kaen, Chana District, Songkla Province**

Mr. Chaum Manee

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Educational Administration

School of Educational Studies
Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
ชื่อและนามสกุล	นายช่อม มณี
แขนงวิชา	บริหารการศึกษา
สาขาวิชา	ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.อรรถพร จินะวัฒน์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรรถพร จินะวัฒน์)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ฐิติกรณ ยาวิไชย จาริกศิลป์)



(รองศาสตราจารย์ ดร.นรินาท แสนสา)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

บ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

ผู้ศึกษา นายชอุ่ม มณี รหัสนักศึกษา 2572300263

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์ ปีการศึกษา 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองจำแนกตามอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ในปีการศึกษา 2562 จำนวน 77 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนค่าความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ซึ่งมีค่าความเที่ยง .97 และประเด็นการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน ตามลำดับ 2) ผู้ปกครองนักเรียนที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้นผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนภาพรวมและรายด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน และ 3) แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ได้แก่ การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น จัดกิจกรรมให้ความรู้กับผู้ปกครองและส่งเสริมให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมให้มากขึ้น หน่วยงานต้นสังกัดควรกำกับ ดูแล ติดตามการปฏิบัติงานของครูและผู้ดูแลเด็กอย่างใกล้ชิด และดำเนินการพัฒนาอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมให้สวยงาม น่าอยู่ น่าเรียนและมีความปลอดภัย

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ผู้ปกครอง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

Independent study title: Parental Satisfaction toward the Operation of the Early Childhood Development Center at Bansapanmaikean Ban Saphan Mai Kaen, Chana District, Songkla Province

Author: Mr. Chaum Manee; **ID:** 2572300263;

Degree: Master of Education (Educational Administration);

Independent study advisor: Dr. Annop Jeenawathana, Associate Professor;

Academic year: 2020

Abstract

The purposes of this research were to 1) study the level of parental satisfaction toward the operation of the early childhood development center at Bansapanmaikean Ban Saphan Mai Kaen, Chana District, Songkla Province; 2) compare the level of parental satisfaction classified by age, occupation, and educational qualifications; and 3) propose the guidelines for the operational development of the early childhood development center at Bansapanmaikean Ban Saphan Mai Kaen.

The research sample consisted of 77 parents at the Baan Saphan Mai Kaen child development center during the 2019 academic year. The instruments were a rating scale questionnaire on satisfaction toward the operation of the early childhood development with reliability coefficient of .97 and the issues for group discussion. Statistics employed for data analysis were the percentage, mean, standard deviation, t-test and content analysis.

The results showed that ; 1) both the overall and specific aspects of the level of parental satisfaction toward the operation of the early childhood development center at Bansapanmaikean Ban Saphan Mai Kaen was at the high level, with mean scores in descending order: the personnel, the management, the building environment and safety, the academic and curricular activities, and the participation and support, respectively; 2) parents with different ages and educational qualifications had no differences in the level of satisfaction toward the operation of the early childhood development center in both overall and in terms of aspects, except that parents with different occupations had satisfaction on the aspect of management of the early childhood development center differed significantly at the .05 level. However, the overall and other aspects had no difference ; and 3) the guidelines for the operational development the early childhood development center at Bansapanmaikean Ban Saphan Mai Kaen were as follows; the increasing public relations channels, the organizing activities to educate parents and encouraging parents to participate in more activities, the supervisory authority should supervise and monitor the performance of teachers and caregivers closely, and developing the environment to be beautiful, livable, pleasant to study, and safe.

Keywords: Satisfaction, Parents, Childhood development center

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. อรรถพร จินะวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งได้ให้คำแนะนำและติดตามอย่างใกล้ชิดตั้งแต่เริ่มต้น จนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ และอาจารย์ ดร. จิตติกรณ ไขว้ไชย จาริกศิลป์ ซึ่งให้ความกรุณาเป็นกรรมการสอบ รวมทั้งขอขอบพระคุณท่านคณาจารย์ในแขนงวิชาการบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา

กระผมขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านในการตรวจสอบพิจารณาเครื่องมือสำหรับใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้แก่ 1) นางรำภา กงเพชร นักวิชาการศึกษา หัวหน้าสำนักวิชาการ วิทยาลัยชุมชนสงขลา 2) นางรัชนิกร แก้วคุ้มภัย ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนหาดใหญ่รัฐประชาสรรค์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 3) นายสำเนา รัชทอง ผู้อำนวยการโรงเรียนเทศบาลเมืองจะนะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษาครั้งนี้

นอกจากนี้ ขอขอบคุณ ครูผู้ดูแลเด็ก ผู้ปกครองนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานไม้แก่น และเพื่อนร่วมงานในกองการศึกษาฯ ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้การสนับสนุนในการค้นคว้าอิสระเป็นอย่างดี ตลอดจนบิดา มารดา และครอบครัวที่คอยให้กำลังใจตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ช่อม มณี

กันยายน 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
การจัดการศึกษาปฐมวัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	19
การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงาน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงาน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา	50
ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา	53
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปการศึกษา	56
อภิปรายผล	60
ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	70
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	71
ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	73
ค ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	81
ง หนังสือราชการขอความอนุเคราะห์	85
ประวัติผู้ศึกษา	90

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม	43
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อ การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	44
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร	45
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	46
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร	47
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อ การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน	48
ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงาน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม และรายด้าน	50
ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงาน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงาน ของศูนย์พัฒนา-เด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม และรายด้าน	52
ตารางที่ 4.11 สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการดำเนินงาน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น	53



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ การที่ประเทศจะพัฒนาก้าวหน้าไปมากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับคุณภาพของประชากรของประเทศนั้น ๆ การที่ประชากรจะมีคุณภาพที่สามารถพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าได้นั้น ต้องอาศัยเครื่องมือในการพัฒนาประชกรนั้นก็คือ การศึกษา เพราะกระบวนการจัดการศึกษาทำให้มนุษย์ได้รับประสบการณ์ อันก่อให้เกิดการเรียนรู้ การพัฒนา การรู้จักคิด รู้จักทำ รู้จักแก้ปัญหา และสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้มนุษย์และสังคมสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมีความสุข สามารถนำพาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าได้ ซึ่งการที่มนุษย์จะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการจัดการศึกษา การพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มจากเด็ก โดยเฉพาะเด็กอายุ 0 – 6 ปี ซึ่งนักจิตวิทยา และนักการศึกษาได้ให้ความสำคัญเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการพัฒนาเด็กตั้งแต่เริ่มต้นชีวิตไว้หลายท่าน เช่น ชิกมัน ฟรอยด์ นักจิตวิทยา ได้ให้ความสำคัญกับพัฒนาการเด็กว่า วัยเด็กในระยะ 6 ปีแรกของชีวิตเป็นวัยที่สำคัญที่สุด เพราะจะมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพัฒนาการในวัยต่อมา และเป็นรากฐานของการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ การพัฒนาบุคลิกภาพของเด็กแต่ละคนขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนแปลง การได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจของเด็กอย่างเพียงพอในแต่ละขั้นของพัฒนาการทางเพศ ทั้งนี้ร่างกายจะเปลี่ยนแปลงบริเวณแห่งความพึงพอใจเป็นระยะๆ ในช่วงอายุต่าง ๆ และถ้าบริเวณแห่งความพึงพอใจต่าง ๆ ได้รับการตอบสนองเต็มที่ เด็กจะมีพัฒนาการที่ดีไปตามปกติ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ ก็จะทำให้เกิดปัญหาพฤติกรรมเมื่อเด็กโตขึ้นได้ (พัชรี ผลโยธิน, 2562, น.21) อิริคสัน นักจิตวิทยากลุ่มจิตวิเคราะห์ได้ให้ความสำคัญกับเด็กปฐมวัยที่จะมีอิทธิพลต่อช่วงวัยอื่น ๆ โดยแสดงให้เห็นอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางสังคมสามารถสร้างบุคลิกภาพของมนุษย์เราได้ทั้งแง่ดีและไม่ดี อันเป็นผลจากความสำเร็จหรือความล้มเหลวของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมและบุคคลอื่นในแต่ละช่วงวัย ซึ่งเด็กต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมทางสังคมและทางวัฒนธรรม ดังนั้น ทักษะชีวิตด้านอารมณ์และสังคมของเด็กปฐมวัยจึงเกิดจากประสบการณ์ที่เด็กมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ทารก รวมทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงวัยก็มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับตนเองของเด็กปฐมวัย (พัชรี ผลโยธิน, 2562, น.24) นอกจากนี้สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ กล่าวถึงความสำคัญของเด็กปฐมวัยว่าช่วงปฐมวัยเป็นช่วงที่มีพัฒนาการด้านสมอง

และการเรียนรู้เป็นไปอย่างรวดเร็วที่สุด โดยมีการใช้ศาสตร์ต่าง ๆ ไปวิเคราะห์สมอง ถ่ายภาพสมอง เพื่อศึกษาพัฒนาการแต่ละขั้นตอน ความรู้ใหม่ พบว่าโอกาสแห่งการเรียนรู้ และอัตราการเรียนรู้สูงสุด อยู่ในช่วงวัยเด็ก การเติบโตและพัฒนาการของสมองเป็นรากฐานของการเรียนรู้และเริ่มตั้งแต่ทารก อยู่ในครรภ์ ในช่วง 3 – 6 เดือนในครรภ์มีการสร้างเซลล์สมองสูงสุด การเติบโตของสมองสูงสุดในช่วง 0 – 6 ปี เป็นการเติบโตทางปริมาณ ทำให้สมองของเด็กมีขนาด 90 – 95 % และไม่ได้หยุดเติบโต เมื่ออายุ 6 ปี แต่เติบโตจนถึงอายุ 20 – 25 ปี จากองค์ความรู้นี้ นำไปสู่การออกแบบการเรียนรู้สมัยใหม่ ให้เข้ากับพัฒนาการของสมอง จึงถือได้ว่าช่วงปฐมวัยเป็นช่วงวัยที่ต้องการการปลูกฝัง บ่มเพาะเป็นพิเศษ โดยถือว่าการปลูกฝังหรือการบ่มเพาะใด ๆ จะเป็นการสร้างฐานรากของชีวิตที่ช่วยลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเป็นธรรมในสังคม และให้ถือว่าการลงทุนในช่วงวัยนี้เป็นการลงทุนที่คุ้มค่าที่สุด (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2556, น. 1)

จะเห็นได้ว่าเด็กปฐมวัย ตั้งแต่อายุ 0 – 6 ปี เป็นช่วงที่สำคัญสำหรับการปูพื้นฐานทักษะต่าง ๆ ให้มีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ - จิตใจ ด้านสังคม และด้านสติปัญญา และเพื่อให้เกิดการพัฒนาในระดับที่สูงขึ้นไป แต่หากไม่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาอย่างถูกต้องและเหมาะสม ย่อมจะส่งผลให้การพัฒนาด้านต่าง ๆ เป็นไปอย่างเชื่องช้า การศึกษาเพื่อให้เกิดปฐมวัย เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ควรเริ่มตั้งแต่ครอบครัว เป็นการอบรมเลี้ยงดูจากพ่อแม่ หรือปู่ย่าตายาย เพื่อให้เด็กได้รับการเลี้ยงดูเอาใจใส่ให้ร่างกายเจริญเติบโต และมีพัฒนาการด้านร่างกายเหมาะสมตามวัย สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ และเมื่อเด็กมีอายุตามเกณฑ์ที่จะสามารถเข้าเรียนในสถานศึกษาต่าง ๆ ได้ เด็กจะต้องได้รับการศึกษาในสถานศึกษาที่เป็นระบบแบบแผนและเป็นการศึกษาในสถานศึกษา นั่นคือ การศึกษาระดับปฐมวัย ซึ่งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มาตรา 18 กำหนดว่า การจัดการศึกษাপฐมวัยและการศึกษาขั้นพื้นฐานให้จัดในสถานศึกษา ดังต่อไปนี้ (1) สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย ได้แก่ ศูนย์เด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนเกณฑ์ของสถาบันศาสนา ศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มของเด็กพิการและเด็กซึ่งมีความต้องการพิเศษ หรือสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยที่เรียกชื่ออย่างอื่น ฯลฯ ดังนั้นการพัฒนาเด็กเล็กในสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยจึงมีความสำคัญในการส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการด้านต่าง ๆ เหมาะสมตามวัย และเป็นพื้นฐานที่จะเรียนรู้ในระดับที่สูงขึ้นไป

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีฐานะเป็นสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มีหลายหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งหน่วยงานของรัฐ และเอกชน สำหรับหน่วยงานของรัฐ ในอดีตมีหลายหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการ ได้แก่ กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทยดำเนินการในศูนย์เด็กเล็ก กรมการศาสนา กระทรวง ศึกษาธิการ ดำเนินการในวัด/มัสยิด เรียกว่า ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด/มัสยิด และสำนักงานคณะกรรมการ

การประถมศึกษาแห่งชาติ (สพช.) ดำเนินการในโรงเรียน เรียกว่า การจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ ซึ่งต่อมาได้มีการถ่ายโอนการจัดการศึกษาในระดับปฐมวัย ทั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกรมการพัฒนาชุมชน และกรมการศาสนา ให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานในการให้การส่งเสริมและสนับสนุน ดังนั้นการจัดบริการสาธารณะด้านการศึกษาปฐมวัย ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินการอย่างมีคุณภาพ โดยจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ อย่างเพียงพอ รวมทั้งการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพเพื่อให้มีความพร้อมในการพัฒนาเด็กปฐมวัยในท้องถิ่น ให้มีคุณภาพทั้งด้านร่างกาย อารมณ์-จิตใจ สังคมและสติปัญญา อย่างเหมาะสมและเต็มตามศักยภาพ และพร้อมที่จะรับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559, น. ก)

องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานไม้แก่น อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา จัดการศึกษาในระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบ 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ได้รับการถ่ายโอนมาจากกรมการพัฒนาชุมชน และศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ประจำมัสยิดบ้านทรายขาว ได้รับการถ่ายโอนจากกรมการศาสนา มีภารกิจในการดูแลและจัดประสบการณ์การเรียนรู้สำหรับเด็กปฐมวัยอายุ 2 – 5 ปี ในการดำเนินงานและการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จะดำเนินการโดยยึดตามมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านบุคลากร ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วม ส่งเสริมและการสนับสนุน และด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น เป็นสถานศึกษาที่มีหน้าที่ในการจัดการศึกษา ระดับปฐมวัย สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานไม้แก่น อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา โดยในการดำเนินการจัดการศึกษาจะยึดตามมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่จากสภาพการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในปัจจุบันยังประสบปัญหาในเรื่องคุณภาพในหลายด้าน ดังจะเห็นได้จากการเข้าไปนิเทศ ติดตามการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้วยตนเอง และจากข้อมูลรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ. 2554 - 2558) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ในปีการศึกษา 2558 พบว่า ในด้านบุคลากรครู ยังจัดกิจกรรมการเรียนรู้

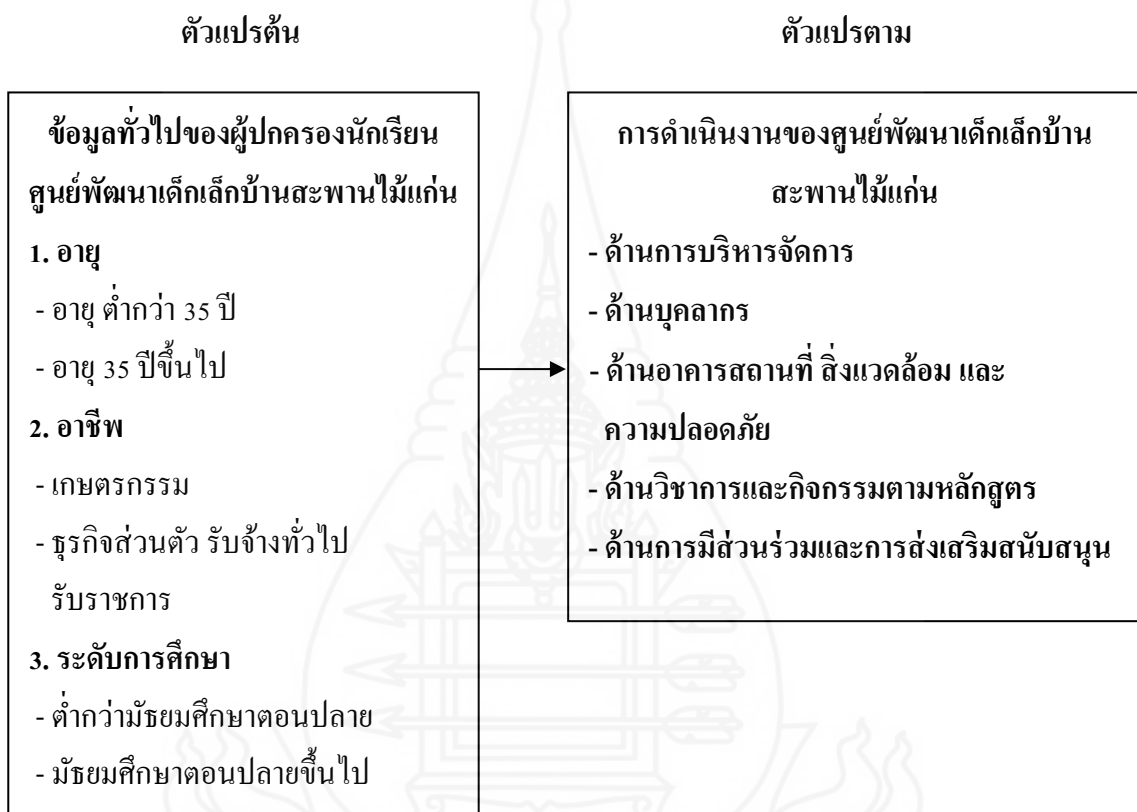
ไม่ครบถ้วนเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้เด็กได้เล่นเกม การออกกำลังกายตามความสนใจ ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กยังไม่มีการจัดสถานที่สำหรับแยกเด็กป่วยเป็นสัดส่วน ห้องสุขาไม่เหมาะสม และไม่เพียงพอ มีอุปกรณ์บางชนิดไม่ปลอดภัย การจัดสิ่งปลูกสร้างไม่เหมาะสม ไม่มีการดำเนินงานด้านมาตรการด้านความปลอดภัย และการป้องกันการบาดเจ็บในเด็ก เป็นต้น (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2558) นอกจากนี้จากรายงานการประชุมผู้ปกครองนักเรียน ผู้ปกครองได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น บุคลากรมีไม่เพียงพอและขาดความรับผิดชอบ อาคารสถานที่คับแคบ เครื่องเล่นสนามไม่ปลอดภัย จากข้อมูลของสภาพปัญหาในการดำเนินการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่นดังกล่าว เป็นเสียงสะท้อนคุณภาพของการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ซึ่งในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับ ดูแล ต้องรับฟังรวบรวม และนำมาพิจารณา เพื่อหาแนวทาง การแก้ไข ปรับปรุง แต่เนื่องจากการแสดงความคิดเห็นดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมการดำเนินงานในทุกด้าน และไม่ได้เป็นความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนทั้งหมด จะทำให้การแก้ไขที่ไม่ตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้ปกครองทั้งหมด ดังนั้น การจะทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่นที่ตรงกับสภาพปัญหา และความต้องการของผู้ปกครองทั้งหมด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น นอกจากนี้ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับ ดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น จึงจำเป็นต้องศึกษาอย่างเป็นระบบตามหลักวิชาการ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ในสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่นให้ดีขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองจำแนกตามอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา
- 2.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยได้กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้



4. ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

4.1.1 ด้านการบริหารจัดการ

4.1.2 ด้านบุคลากร

4.1.3 ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

4.1.4 ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร

4.1.5 ด้านการมีส่วนร่วมและการส่งเสริมสนับสนุน

4.2 ประชากร ประชากรที่ใช้การศึกษา ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น

4.3 ตัวแปรที่ศึกษา

4.3.1 **ตัวแปรต้น** คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครองนักเรียน จำแนกเป็น

- 1) อายุของผู้ปกครอง
 - (1) อายุ ต่ำกว่า 35 ปี
 - (2) อายุ 35 ปีขึ้นไป
- 2) อาชีพของผู้ปกครอง
 - (1) เกษตรกรรม
 - (2) ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป รับราชการ
- 3) ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง
 - (1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย
 - (2) มัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไป

4.3.2 **ตัวแปรตาม** คือ การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการบริหารจัดการ
- 2) ด้านบุคลากร
- 3) ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
- 4) ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร
- 5) ด้านการมีส่วนร่วมและการส่งเสริมสนับสนุน

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 **ผู้ปกครอง** หมายถึง บิดา มารดา หรือบุคคลอื่นที่อยู่ด้วยกันกับเด็กนักเรียน ขณะกำลังเรียนอยู่ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น

5.2 **ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับสภาพอารมณ์ ความรู้สึกที่ดีของผู้ปกครองที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น

5.3 การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หมายถึง สภาพการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่นที่ผู้ปกครองสามารถรับรู้ได้ และสอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน คือ

5.3.1 ด้านการบริหารจัดการ หมายถึง สภาพการดำเนินงานของศูนย์ ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับสมัครนักเรียนใหม่ ช่วงอายุเด็กที่รับเข้าเรียน การกำหนดเวลาเปิด-ปิดทำการ การให้บริการอาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้ปกครองทราบ และการนำข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนมาปรับปรุงการดำเนินงาน

5.3.2 ด้านบุคลากร หมายถึง สภาพการปฏิบัติหน้าที่ และคุณลักษณะของบุคลากรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ ครูผู้ดูแลเด็ก (ข้าราชการ) และผู้ดูแลเด็ก (พนักงานจ้าง) ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนครู ผู้ดูแลเด็ก ด้านความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ เอาใจใส่เด็กนักเรียน การตรงต่อเวลา บุคลิกภาพ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การมีมนุษยสัมพันธ์ การมีความรักความสามัคคีในการทำงาน การรับฟังความคิดเห็นของผู้ปกครอง และการปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

5.3.3 ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย หมายถึง สภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกอาคาร รวมถึงสถานที่ตั้งของศูนย์ ได้แก่ สถานที่ตั้งศูนย์มีความเหมาะสมไม่เป็นพื้นที่เสี่ยงอันตราย มีพื้นที่ขนาดเหมาะสมกับจำนวนเด็ก อาคารสถานที่มีความมั่นคงและปลอดภัย มีมาตรการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นอย่างเหมาะสม บริเวณภายในศูนย์มีความสะอาด มีการจัดตกแต่งห้องเรียนเหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนรู้ ห้องน้ำห้องส้วม สถานที่รับประทานอาหารมีความสะอาดและเพียงพอ สถานที่รับส่งเด็กนักเรียนเหมาะสม สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นสนามมีความเหมาะสมและเพียงพอ

5.3.4 ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ได้แก่ การจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อม การกำหนดสาระการเรียนรู้ได้เหมาะสมกับผู้เรียน การใช้สื่อการเรียนการสอนเพียงพอและเหมาะสมกับผู้เรียน การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสม การให้การบ้านและการเยี่ยมบ้านเด็กอย่างสม่ำเสมอ มีการวัดและประเมินผลการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสม การจัดกิจกรรมดูแลช่วยเหลือผู้เรียน เช่น การตรวจสุขภาพประจำวัน การประเมินพัฒนาการเด็กสม่ำเสมอ การรายงานข้อมูลพัฒนาการเด็ก

5.3.5 ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับข้องกับการมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจัดประชุมผู้ปกครองนักเรียนอย่างต่อเนื่อง การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้าร่วมกิจกรรมในการพัฒนาผู้เรียนสม่ำเสมอ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาพแวดล้อม และการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ การจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครองนักเรียน การให้

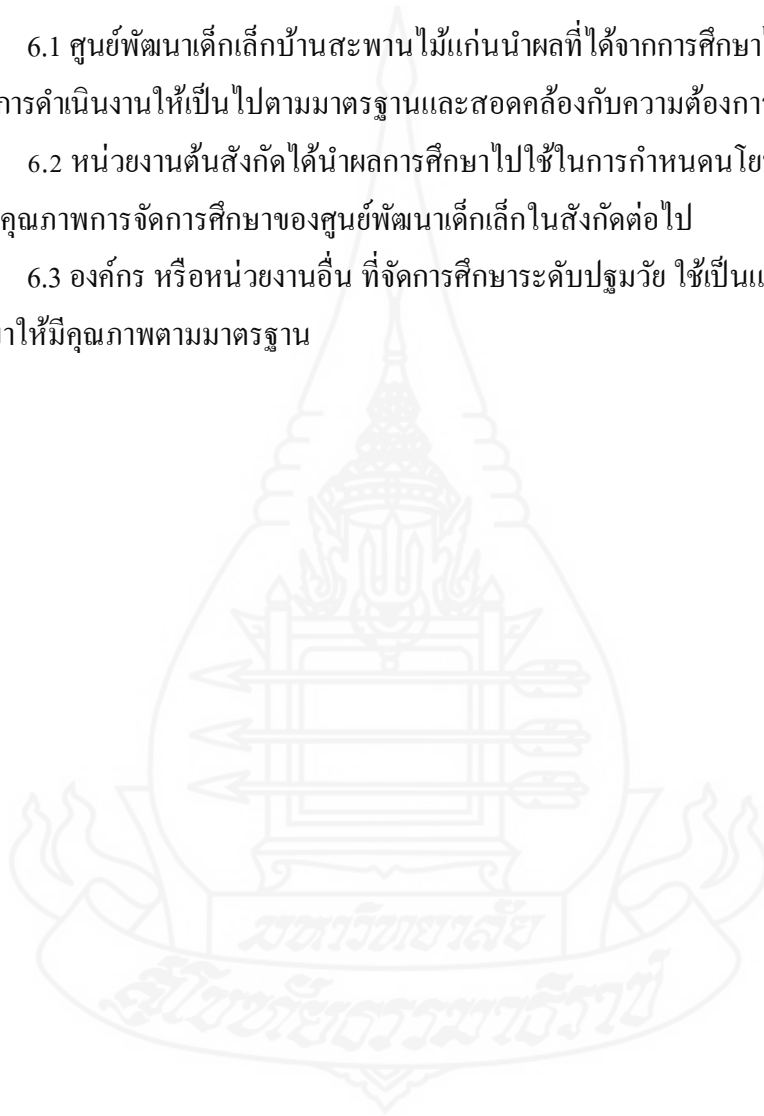
ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการจัดการศึกษา การให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการประเมินการปฏิบัติงานของครูและผู้ดูแลเด็ก การอำนวยความสะดวกให้ชุมชนใช้สถานที่สำหรับจัดกิจกรรมต่าง ๆ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่นนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครอง

6.2 หน่วยงานต้นสังกัดได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดนโยบายการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดต่อไป

6.3 องค์กร หรือหน่วยงานอื่น ที่จัดการศึกษาระดับปฐมวัย ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาแนวคิด หลักการจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการสนับสนุนการศึกษา โดยมีประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
 - 1.3 แนวทางการสร้างความพึงพอใจ
 - 1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. การจัดการศึกษาปฐมวัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.1 ประวัติความเป็นมา
 - 2.2 มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาแนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจ เป็นการศึกษาเกี่ยวข้องกับ ความหมาย ความสำคัญ แนวทางการสร้างความพึงพอใจ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

Good (1973, p.320) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับ ความรู้สึกพอใจ ที่เป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติที่บุคคลมีต่อกิจกรรม อันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และแรงจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม

Shelly (1975, p.252) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ คือ ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ จิตใจ

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้จะเป็นความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะไม่พอใจ ความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกด้านอื่น ๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่น ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

David (1967, p.61) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่า รัก ชอบใจ

ภัทรานิษฐ์ แก้วจันทร์เพชร (2555, น.7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือ ไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

บุญชนก ภูละมูล (2555, น.9) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกชอบ พอใจ ประทับใจ ชื่นชม ภูมิใจ อบอุน มีความปลอดภัยและมั่นคงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น บุคคลหรือสถานการณ์ โดยบุคคลแต่ละคนจะมีความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติต่างกัน

ณภัทร โพธิ์รัตน์ (2550, น.11) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางบวกและจะแสดงออกมาในรูปของชอบมาก-ชอบน้อย หรือไม่ชอบสิ่งนั้น หรือบุคคลนั้น ๆ

สุทธิข คงสุวรรณ (2550, น. 27) ความพึงพอใจ เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึก ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน ว่าเป็นไปในทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

จากนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ พอสรุปความได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นพฤติกรรมของมนุษย์ ที่แสดงออกถึงความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เกิดขึ้นจากผลของความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของบุคคลกับการได้รับการตอบสนองจากสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ หากได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตั้งไว้ จะแสดงพฤติกรรมในทางบวก เช่น รัก ชอบใจ พอใจ ประทับใจ แต่ถ้าหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะแสดงพฤติกรรมในทางลบ เช่น ไม่ชอบ ไม่พอใจ ไม่ประทับใจ หรืออาจจะไม่แสดงปฏิกิริยาใดๆ คือ เฉย ๆ

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

รุ่ง แก้วแดง (2543, น.191) ให้ทัศนะว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากสามารถที่จะดูเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้แล้ว ยังเป็นการประเมินคุณภาพขององค์กรในด้านอื่น ๆ จากมุมมองของลูกค้าได้ด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงงานขององค์กร สามารถออกแบบงานใหม่ให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของลูกค้า

สมชาติ กิจยรรยง (2551, น. 86-89) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เป้าหมายสูงสุดของงานบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจน ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนี้

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ

1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองการบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้ คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการให้ความสำคัญของงานบริการให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การแสดงความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานนั้นมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย

และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ดังนี้

1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวหลักคั่นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ที่จำเป็นในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเป็นที่ยอมรับ ความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ทำในแต่ละองค์กร ในอาชีพบริการ เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น ความพึงพอใจมีผลต่อการบริการ 7 ด้าน คือ

(1) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรการบริการ ออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าจะใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่ง ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

(2) ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willing to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันไป

(3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

(4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว จะเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

(5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้เกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการ พนักงานบริการที่ต้องตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญจะแสดงถึงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

(6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการใช้สีสันทัน

(7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการและลูกค้ามีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

สมบูรณั พรธรรณภพ (2540, น.167) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจที่จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากร ดังนี้

- 1) ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
- 2) ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
- 3) ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
- 4) ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดงานของตนคือจะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น

5) ความพร้อมที่จะอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

6) ความพร้อมเพียงในการปรึกษาเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะสามารถพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการ ทั้งคุณภาพของผลิตภัณฑ์ บุคลากร สถานที่ และบรรยากาศ สำหรับผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ ทั้งเรื่องคุณภาพ ราคาของสินค้าและบริการ

1.3 แนวทางการสร้างความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ ย่อมมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการนั้น ๆ ในฐานะผู้ให้บริการ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสมและมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีผู้เสนอแนวทางการสร้างความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Parasuraman et al. (1985 อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2556, น.372-373) ได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพของการบริการ โดยผู้บริโภคร่วมกันใช้ปัจจัย 10 ประการ ดังต่อไปนี้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผู้ให้บริการ

1) ความคงเส้นคงวา (reliability) การที่องค์กรที่ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกของการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้บริโภค เช่น การเก็บบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง การให้บริการตามกำหนดเวลา และการเรียกเก็บเงินอย่างถูกต้อง

2) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) ความเต็มใจหรือความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและทันท่วงที เช่น การโทรศัพท์กลับไปหาลูกค้าอย่างรวดเร็ว การให้บริการในทันทีทันใด

3) สมรรถนะ (competence) การมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น ความรู้และทักษะในการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย

4) ความสะดวก (access) ความสะดวกและความง่ายในการขอใช้บริการ เช่น การเปิดบริการในช่วงเวลาที่สะดวก การสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้

5) ความสุภาพเป็นมิตร (courtesy) ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจและการให้เกียรติผู้อื่นของผู้ให้บริการ เช่น การพูดจาด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มและสุภาพ

6) การสื่อสาร (communication) การพูดจาและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

7) ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความน่าไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า โดยมีปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือมีหลายประการ เช่น ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการ

8) ความปลอดภัย (security) การไม่มีภัยอันตราย ความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงน่าสงสัยเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริการ เช่น ความปลอดภัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ การรักษาความลับของลูกค้า

9) การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค (understanding the customer) การพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น การให้ความสนใจแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า

10) ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (tangibles) เป็นลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ เช่น อาคารสถานที่ ที่ตั้ง การแต่งกายของพนักงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้

Millet (1954) ได้ชี้ให้เห็นว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการสาธารณะคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมุ่งเน้นการตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Gronroos (1984 อ้างถึงใน ไพฑูรย์ คุ่มคง, 2557, น.16) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่าคุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ Gronroos ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ คือ

1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2) ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน

3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการบริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ

4) ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับการเรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันทางที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

มงคลชัย สมอุดร (2552, น.107) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการอาจเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขต่อไปนี้

1) บริการนั้นมีความเสมอภาค โดยเฉพาะบริการทางการศึกษา ประชาชนทุกคนควรได้รับการปฏิบัติและเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน

2) ให้บริการอย่างเพียงพอ ก้าวพ้นเขตแดนแห่งเวลาและสถานที่

3) ให้บริการอย่างตรงเวลา เช่น โรงเรียนมีปฏิทินการศึกษาชัดเจนว่าในหนึ่งปีการศึกษาจะต้องทำกิจกรรมใดบ้าง นักเรียน ผู้ปกครอง และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อประสานงานได้สอดคล้องกัน

4) ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก

5) ให้บริการอย่างก้าวหน้า ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปรียวดี ผลเอนก (2558, น.13-15) ได้กล่าวถึงมุมมองของคุณภาพในการผลิตสินค้าให้แก่ลูกค้า ได้แก่ ประสิทธิภาพ คุณสมบัติ ความน่าเชื่อถือ ความสอดคล้อง ความทนทาน การบริการ ศูนย์บริการ ความปลอดภัย และการรับรู้อื่น ๆ ส่วนมุมมองด้านการให้บริการลูกค้า ได้แก่ เวลาและความทันเวลา ความเหมาะสม ความสุภาพ ความคงเส้นคงวา การเข้าถึงและความสะดวกสบาย ความถูกต้อง

จากที่นักวิชาการ ได้เสนอแนวทางการสร้างความพึงพอใจ สามารถสรุปแนวทางการสร้างความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นขั้นตอนในการให้บริการ ที่สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการบริการ
- 2) ด้านบุคลากร เป็นคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ได้แก่ การมีคุณธรรม คือ ผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์ เสียสละ ตรงเวลา และมีความสุภาพอ่อนโยน เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อถือต่อผู้ให้บริการ มีความเสมอภาค คือ ผู้ให้บริการต้องถือว่าผู้รับบริการทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติแก่ผู้หนึ่งผู้ใดดีกว่า ความยุติธรรมต่อทุกคน มีมาตรฐานเดียวกัน และการเอาใจใส่ โดยการเรียนรู้ความต้องการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด
- 3) ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ต้องมีความพร้อม สะดวก และมีความปลอดภัย
- 4) ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกสบาย

1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงาน และการรับบริการ มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการของมนุษย์ และการจูงใจโดยตรง ซึ่งจะมีผลโดยตรงกับคุณภาพการให้บริการ โดยจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการนั้น ๆ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาความต้องการของมนุษย์และแรงจูงใจ โดยมีนักทฤษฎีที่สำคัญที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์และการจูงใจ ดังนี้

Maslow (1954 อ้างถึงใน นรา สมประสงค์, 2556, น.19 – 23) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจ (Need Hierarchy Theory) ซึ่งสามารถสรุป ได้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์จะมีความต้องการเป็นลำดับ 5 ชั้น จากขั้นต่ำสุดไปสู่ขั้นสูงสุด คือ

- 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญที่สุดเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการทางเพศ
- 2) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการทางร่างกายจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามมา ทั้งความปลอดภัยและความมั่นคงทางร่างกาย เช่น ต้องการได้รับความคุ้มครองปกป้อง ต้องการกฎระเบียบและกฎหมาย ต้องการเป็นอิสระส่วนตน ต้องการดูแลรักษาเมื่อเจ็บไข้ได้ป่วย เป็นต้น ความมั่นคงและความปลอดภัยและมั่นคงทางเศรษฐกิจ เช่น ต้องการซื้อขายแลกเปลี่ยน ต้องการงานที่มีความมั่นคงและปลอดภัย ต้องการมีเสถียรภาพ เป็นต้น

3) ความต้องการสังคม (Social Needs) เริ่มแรกมาสโลว์เสนอว่า เป็นความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมในสังคม (love and belonging needs) ต่อมาได้รวมเอาความรู้สึกต้องการมิตรภาพ ต้องการมีสัมพันธภาพกับเพื่อนกับสามีภรรยาและกับบุตรหลานเข้ามาด้วย ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับจากสังคม ถ้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากความต้องการขั้นนี้ จะเกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว อ้างว้าง ว้าเหว่ ถูกตัดออกหรือถูกปฏิเสธจากสังคม ซึ่งมาสโลว์เห็นว่าสามารถทำให้เกิดผลต่อเนื่อง ไปถึงการปรับตัวที่ไม่ดีในสังคมได้

4) ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง การยอมรับนับถือจากคนอื่น และความต้องการการยอมรับนับถือตนเอง เคารพตนเอง ความต้องการยอมรับนับถืออาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการยอมรับนับถือภายในตน เช่น ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการมีความสามารถ (competence) ความภาคภูมิใจในคุณภาพของงานที่ทำจะช่วยให้เกิดการยอมรับนับถือในตนเองมากขึ้น อีกประเภทหนึ่งเป็นการยอมรับนับถือตนเองภายนอก เช่น ความมีชื่อเสียง ความมีสถานภาพ ความมีเกียรติยศ การได้รับความสนใจ การมีผู้อื่นยอมรับตาม การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ในประเภทนี้อาจทำให้ผู้ที่มีความต้องการยอมรับนับถือสูง มีลักษณะต้องขึ้นหรือพึ่งพา (dependent) ผู้อื่นทำให้ไม่เป็นตัวของตัวเอง ในบางสถานการณ์อาจนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างการกระทำตามความคิดของตนกับการที่จะรับการยอมรับจากผู้อื่น

5) ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตน (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการพัฒนาตนเองตามศักยภาพสูงสุด ได้แสดงออกซึ่งทักษะและความเป็นเลิศในบางสิ่งบางอย่างที่ตนมี และมีอารมณ์ซึ่งแสดงออกถึงบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตนเป็นกระบวนการที่ไม่มีที่สิ้นสุด นั่นคือเมื่อมีความรู้สึก (sense) ว่าตนถึงจุดหมายปลายทางสุดท้าย (ultimate goal) แล้วก็จะมียุทธศาสตร์ต่อไปเรื่อย ๆ ตามศักยภาพของตน งานของมาสโลว์ในระยะต่อมาได้อธิบายว่า ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตน ไม่อาจอธิบายได้อย่างสมบูรณ์เพียงพอเหมือนกับความต้องการขั้นอื่น ๆ เพราะความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตนมีแนวโน้มว่าบุคคลจะมีศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความสำเร็จแห่งตนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

Herzberg (1968 อ้างถึงใน นรา สมประสงค์, 2556, น.29 – 32) ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับการจูงใจ เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor) โดยได้อธิบายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการทำงาน สองตัว คือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยในตัวบุคคล (intrinsic) เป็นสิ่งที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิดหรือในจิตใจของแต่ละบุคคลที่จะกระตุ้นให้ผู้ที่ทำงานมีความรู้สึกในด้านดี มีความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้า เป็นต้น

2) ปัจจัยเกี่ยวพัน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยภายนอก (extrinsic) ที่มีได้เป็น สิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้ จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ทำงาน และ จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ ดังนั้น การให้ความสนใจต่อปัจจัยเกี่ยวพันจึงเป็นสิ่งจำเป็น เช่น เงินเดือน ความเป็นไปได้ที่จะเจริญในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน สถานภาพ การนิเทศงาน นโยบายขององค์กร ความมั่นคงในงาน เป็นต้น

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก สามารถนำมาปรับใช้ในการจูงใจให้ครูและ บุคลากรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ทำให้เป็นที่ยอมรับและเกิดความพึงพอใจของ ผู้ปกครองนักเรียนซึ่งเป็นผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในด้านต่าง ๆ ได้

2. การจัดการศึกษาปฐมวัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดการศึกษาปฐมวัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประวัติความเป็นมา และมีการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 ประวัติความเป็นมา

การจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดการศึกษาที่มีกฎหมาย ได้ให้อำนาจไว้ ได้แก่ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 มาตรา 16 มาตรา 17 และ มาตรา 18 ได้กำหนดให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นทุกประเภท ได้แก่ กรุงเทพมหานคร องค์กรการบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษาเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ของตนเอง และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มาตรา 41 กำหนดว่า ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิจัดการศึกษาระดับใดระดับหนึ่ง หรือทุกระดับตามความพร้อม ความเหมาะสมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

การจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น แต่เดิมเทศบาลจัดการศึกษาปฐมวัยกับเด็ก 3 - 5 ขวบ ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยใช้งบประมาณจาก เงินรายได้ของเทศบาลเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ สำหรับส่วนราชการอื่น ๆ ที่ดำเนินการจัดตั้ง สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย ได้แก่ กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ดำเนินการในศูนย์เด็กเล็ก ส่วนกรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ ดำเนินการในวัด/มัสยิด เรียกว่า ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ ในวัด/มัสยิด และสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (สพช.) ดำเนินการในโรงเรียน เรียกว่า การจัดการศึกษานูบาล 3 ขวบ โดยมีจุดมุ่งหมายในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาความพร้อม

ให้กับเด็กอายุ 3 - 5 ขวบ ให้ได้รับการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย อารมณ์-จิตใจ สังคม สติปัญญา และมีความพร้อมในการเข้ารับการศึกษาคือในระดับประถมศึกษา สำหรับการบริหารงานของสถานศึกษาปฐมวัยนั้นมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและความเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกรมการพัฒนาชุมชนบริหารงานโดยคณะกรรมการพัฒนาเด็ก ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทน ผู้ปกครอง/ผู้นำท้องถิ่น ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด/มัสยิดบริหารงานโดยคณะกรรมการบริหารศูนย์อบรมก่อนเกณฑ์ในวัด/มัสยิด ประกอบด้วย ผู้แทนครูผู้สอน ผู้แทนครูพี่เลี้ยง ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนสถานศึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีเจ้าอาวาส/อิหม่าม เป็นประธาน และการจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (สพช.) บริหารงานโดยผู้บริหารโรงเรียน ต่อมาส่วนราชการต่าง ๆ ได้ดำเนินการถ่ายโอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ภายใต้การส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทั้งในด้านวิชาการ งบประมาณ และการพัฒนาบุคลากร (สำนักประสานและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น, 2553, น.1)

2.2 มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการจัดการศึกษาที่มุ่งพัฒนาความพร้อมแก่เด็กตั้งแต่แรกเกิดถึงก่อนการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้เด็กปฐมวัยได้รับการพัฒนารอบด้าน เต็มตามศักยภาพ และมีความพร้อมในการเข้ารับการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยในการจัดการศึกษาปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความแตกต่างกันในหลายด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากชุมชน รวมถึงการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการจัดการศึกษาให้ได้คุณภาพและมาตรฐาน เพื่อให้เป็นสถานศึกษาแห่งแรกที่มีคุณภาพและมาตรฐานสามารถให้บริการตอบสนองด้านการศึกษาในระดับปฐมวัยอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพตามอำนาจหน้าที่ ดังนั้นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงได้กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีมาตรฐานและมีคุณภาพเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แบ่งออกเป็น 6 ด้าน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559, น.๖) ดังนี้

- 2.1.1 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2.1.2 มาตรฐานด้านบุคลากร
- 2.1.3 มาตรฐานด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
- 2.1.4 มาตรฐานด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร
- 2.1.5 มาตรฐานด้านการมีส่วนร่วม และส่งเสริมสนับสนุน
- 2.1.6 มาตรฐานด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย

2.1.1 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ

ได้กำหนดมาตรฐานการบริหารงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาและการให้บริการในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ไว้ดังนี้

1) การรับสมัครเด็กเข้าศึกษา ให้กำหนดระยะเวลารับสมัครเป็นปีการศึกษา และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำเป็นประกาศ โดยกำหนดให้เด็กและผู้ปกครองต้องมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น หรือต้องย้ายเข้ามาอยู่ในท้องถิ่นนั้น ก่อนเข้าเรียนไม่น้อยกว่า 30 วัน กรณีรับเด็ก นอกเขตบริการต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กรณีรับเด็กเข้าเรียนให้นับอายุเกิดถึงวันที่ 16 พฤษภาคม ของปีการศึกษานั้น ในกรณีเด็กย้ายเข้า ย้ายออก และจบการศึกษาให้จัดทำหนังสือรับรองจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2) การกำหนดระยะเวลาการศึกษา และการเปิดและปิดภาคเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เปิดภาคเรียนรวมกันแล้ว ไม่น้อยกว่า 200 วันทำการ ดังนี้ ภาคเรียนที่ 1 เปิดภาคเรียนวันที่ 16 พฤษภาคมของปีการศึกษานั้น ภาคเรียนที่ 2 เปิดภาคเรียนวันที่ 1 พฤศจิกายนของปีการศึกษานั้น กรณีจำเป็นที่ไม่อาจเปิดเรียนได้ตามปกติ ให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกาศปิดศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้ โดยให้ทำประกาศปิดเป็นหนังสือ และต้องกำหนดการเรียนชดเชยให้ครบตามจำนวนวันที่ประกาศปิด

3) การให้บริการส่งเสริมสนับสนุนสำหรับเด็กเล็ก ได้แก่ อาหารว่าง อาหารกลางวันตามหลักโภชนาการสำหรับเด็กปฐมวัย อาหารเสริม (นม) วัสดุ สื่อ อุปกรณ์การศึกษา วัสดุครุภัณฑ์ และเครื่องเล่นพัฒนาการเด็ก, การตรวจสุขภาพเด็กเล็กประจำปี โดยบุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุข และการให้บริการอื่น ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมด้านงบประมาณและความต้องการของชุมชน โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4) การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ส่งเสริมพัฒนาการการเรียนรู้ให้เด็กมีพัฒนาการครบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์-จิตใจ ด้านสังคม และด้านสติปัญญาเหมาะสมตามวัย และเต็มตามศักยภาพของเด็กแต่ละคน

2.1.2 มาตรฐานด้านบุคลากร

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากรทำหน้าที่ในการจัดการศึกษา อบรม เลี้ยงดู และส่งเสริม พัฒนาการสำหรับเด็กเล็กได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการอย่างมีคุณภาพ โดยบุคลากรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มี 3 ประเภท ได้แก่

- 1) พนักงานส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ครู และผู้ดูแลเด็ก
- 2) พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ประกอบไปด้วย
 - (1) พนักงานจ้างตามภารกิจ ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และหรือตำแหน่งผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก แล้วแต่กรณี สามารถจ้างได้ 2 ลักษณะ คือ ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและหรือตำแหน่งผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก สำหรับผู้มีคุณวุฒิ และตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและหรือตำแหน่งผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก สำหรับผู้มีทักษะ
 - (2) พนักงานจ้างทั่วไป ตำแหน่ง ผู้ดูแลเด็ก
- 3) พนักงานจ้างทั่วไปหรือพนักงานจ้างตามภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อื่นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประกอบด้วย ธุรการ/การเงิน/พัสดุ ผู้ประกอบอาหาร ภารโรง พนักงานทำความสะอาด ยามรักษาความปลอดภัย

2.1.3 มาตรฐาน ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต้องดำเนินการให้มีความพร้อมในด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ดังนี้

- 1) ด้านอาคารสถานที่ ได้กำหนดเกี่ยวกับ ที่ตั้ง ต้องมีขนาดเหมาะสมและไม่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงอันตราย เช่น บริเวณชนถ่ายแก๊ส น้ำมัน สารเคมีหรือสารพิษ ฌาปนกิจสถาน มลภาวะทางอากาศ แสงและเสียง มีรั้วเพื่อป้องกันอันตราย จำนวนชั้นของอาคารเรียน ควรเป็นอาคารชั้นเดียว หากเป็นอาคาร 2 ชั้นขึ้นไป ต้องมีมาตรการป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัย และอัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้น มีทางเข้า-ออก อย่างน้อย 2 ทาง มีความกว้างเหมาะสมสามารถเคลื่อนย้ายเด็กได้หากเกิดกรณีฉุกเฉิน ประตูหน้าต่าง ต้องมีความแข็งแรง อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี มีขนาด และจำนวนเหมาะสมกับขนาดพื้นที่ของห้อง มีบันไดไม่ลาดหรือชันเกินไป มีความกว้างแต่ละช่วงเหมาะสม บันไดทุกชั้นต้องมีลูกกรง และราวบันได มีขนาดเหมาะสมกับมือเด็ก และพื้นที่ใช้สอยภายใน ต้องจัดให้มีบริเวณพื้นที่ในอาคารที่สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอเหมาะสมกับการจัดประสบการณ์การเรียนรู้และจัดกิจกรรมอื่น ๆ ของเด็ก เช่น การเล่น การเรียนรู้ การรับประทานอาหารและการนอน โดยแยกเป็นสัดส่วนจากห้องประกอบอาหาร ห้องส้วม และที่พักของเด็กป่วย หากไม่สามารถแยกเป็นแต่ละห้องได้ อาจจัดรวมเป็นห้องอเนกประสงค์ โดยใช้พื้นที่เดียวกันแต่ต่างเวลา และ

ปรับเปลี่ยนวัสดุอุปกรณ์ตามความเหมาะสม และข้อจำกัดของพื้นที่ รวมทั้งการจัดให้มีภาชนะที่มีฝาปิดมิดชิดสำหรับกำจัดสิ่งปฏิกูล

2) ด้านสิ่งแวดล้อม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้กำหนดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายในอาคาร โดยกำหนดให้ควรมีแสงสว่างจากธรรมชาติ สม่ำเสมอทั่วทั้งห้อง เสียงต้องอยู่ในระดับไม่ดังเกินไป อาคารควรตั้งอยู่ในบริเวณที่ระดับเสียงเหมาะสม การถ่ายเทอากาศ ควรมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก สำหรับภายนอกอาคารได้กำหนดเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมและมลภาวะ โดยศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต้องมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และควรตั้งอยู่ห่างจากแหล่งอบายมุข ฝุ่นละออง กลิ่น หรือเสียงที่รบกวน มีการจัด ระบบสุขาภิบาล การระบายน้ำ การระบายอากาศ และการจัดเก็บสิ่งปฏิกูลให้เหมาะสม ไม่ปล่อยให้เป็นแหล่งเพาะหรือแพร่เชื้อโรค ต้องมีพื้นที่เล่นกลางแจ้ง โดยจัดให้มีเครื่องเล่นกลางแจ้งที่ปลอดภัย และมีจำนวนเพียงพอกับเด็ก ควรเป็นพื้นสนามหญ้า ดิน ทราย หรือวัสดุที่อ่อนนุ่ม สำหรับระเบียง ต้องมีความกว้างของระเบียงเหมาะสม และควรมีลูกกรงกั้นเพื่อความปลอดภัยของเด็ก นอกจากนี้ควรตรวจสอบสภาพความคงทน แข็งแรง และสภาพการใช้งานให้ปลอดภัยสำหรับเด็กอยู่เสมอ

3) ด้านความปลอดภัย ได้กำหนดเกี่ยวกับมาตรการป้องกันความปลอดภัย และมาตรการเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉินและอันตรายต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

(1) มาตรการป้องกันความปลอดภัย กำหนดให้มีมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการป้องกันความปลอดภัยไว้ ได้แก่ การติดตั้งระบบและอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตัดไฟภายในบริเวณอาคาร ดังดับเพลิง และต้องมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ ติดตั้งปลั๊กไฟให้สูงจากพื้นเหมาะสม มีฝาปิดครอบ เพื่อป้องกันไม่ให้เด็กเล่นได้ และควรหลีกเลี่ยงการใช้สายไฟต่อพ่วง จัดให้มีตู้เก็บยา และเครื่องเวชภัณฑ์สำหรับปฐมพยาบาล วางไว้ในที่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการหยิบใช้ และเก็บไว้ในที่ปลอดภัย ให้พื้นมือเด็ก จัดให้มีวัสดุกันลื่น ในบริเวณห้องน้ำ ห้องส้วมที่มีลักษณะลื่น และเก็บสารจำพวกเคมีหรือน้ำยาทำความสะอาดไว้ในที่ปลอดภัย ให้พื้นมือเด็ก ในบริเวณโดยรอบตัวอาคาร ไม่มีหลุม บ่อน้ำ หรือเศษวัสดุอื่น ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อเด็ก รวมทั้งไม่ควรปลูกต้นไม้ที่มีหนามแหลมคม มีระบบการล็อกประตูในการเข้า-ออกนอกบริเวณอาคารสำหรับเจ้าหน้าที่เปิด-ปิดได้ ควรมีกริ่งสัญญาณเรียกไว้ที่หน้าประตู การติดตั้งอุปกรณ์เพื่อป้องกันพาหะนำโรค เช่น มุงลาด ฯลฯ และมีมาตรการในการดูแลรักษาความสะอาดและป้องกันด้านสุขอนามัย มีตู้ หรือชั้นเก็บวัสดุอุปกรณ์ และสื่อการเรียนรู้ที่แข็งแรง มั่นคง มีความสูง ขนาดที่เหมาะสมกับเด็กเล็ก กรณีที่จัดให้มีบริการรถรับส่งเด็กนักเรียน ต้องกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับส่ง เช่น สภาพรถรับส่งที่ต้องมีสภาพรถสมบูรณ์ ปลอดภัย และมีการตรวจสอบสภาพรถอยู่เป็นประจำ ด้านการตรวจสอบทะเบียนและบัญชีรายชื่อเด็กนักเรียนที่ใช้บริการรถรับส่งประจำวัน

ความปลอดภัยในการขับขี่ และความปลอดภัยของพนักงานขับรถ ข้อปฏิบัติของครูผู้ควบคุมเด็กนักเรียนประจำรถ

(2) มาตรการเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน และอันตรายต่าง ๆ กำหนดให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต้องมีการฝึกซ้อมสำหรับการป้องกันอุบัติเหตุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การป้องกันอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยฉุกเฉิน มีโทรศัพท์และหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน เช่น สถานีตำรวจ หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โรงพยาบาล ไว้เพื่อติดต่อได้อย่างทันทั่วทั้งที่ กรณีเกิดเหตุการณ์จำเป็นที่อาจเป็นอันตรายต่อเด็ก และควรมืออุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ประจำไว้ มีสมุดบันทึกข้อมูลสุขภาพและพัฒนาการของเด็ก มีมาตรการในการรับ-ส่งเด็ก กรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินและอันตรายต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ มีแผนและแนวทางปฏิบัติกรณีมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นกับเด็กที่จะต้องดำเนินการช่วยเหลือโดยด่วน และมีการสำรวจ ประเมินและจัดการจุดเสี่ยงด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

2.1.4 มาตรฐานด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร

ได้กำหนดมาตรฐานด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ดังนี้

1) ด้านหลักสูตร หลักสูตรศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับอายุ 2 ปี และระดับอายุ 3 – 5 ปี โดยหลักสูตรศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจะต้องตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับธรรมชาติและ การจัดประสบการณ์เรียนรู้ของเด็กปฐมวัย โดยมีขั้นตอนในการจัดทำหลักสูตร เริ่มตั้งแต่การศึกษาทำความเข้าใจหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักสูตรกลาง และเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ รวมทั้งศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับตัวเด็กและครอบครัว สภาพปัจจุบัน บริบทของสังคม ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ปัญหา และความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น การจัดทำหลักสูตรศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยกำหนด ปรัชญา อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย คุณลักษณะที่พึงประสงค์ สาระการเรียนรู้รายปี การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ การประเมินพัฒนาการ สื่อและแหล่งเรียนรู้ รวมทั้งจัดทำแผนการจัดการประสบการณ์การเรียนรู้ และการประเมินหลักสูตร แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ การประเมินก่อนนำหลักสูตรไปใช้ การประเมินระหว่างการใช้หลักสูตร และการประเมินหลังการใช้หลักสูตร

2) ด้านการจัดประสบการณ์/การจัดกิจกรรมประจำวัน การจัดกิจกรรมประจำวัน สำหรับเด็กอายุ 2 - 5 ปี มีหลักการจัดและขอบข่ายกิจกรรมประจำวัน ดังนี้

(1) หลักการจัดกิจกรรมประจำวัน โดยกำหนดระยะเวลาในการจัดกิจกรรม แต่ละกิจกรรมให้เหมาะสมกับวัยของเด็กและยืดหยุ่นได้ตามความต้องการและความสนใจของเด็ก แต่ละช่วงอายุ และมีความสมดุลระหว่างกิจกรรมในห้องและนอกห้อง ควรจัดกิจกรรมให้หลากหลาย

และให้ครบทุกประเภท กิจกรรมที่ใช้กำลัง กิจกรรมที่ใช้ความคิด กิจกรรมเป็นรายกลุ่ม กิจกรรมรายบุคคล ทั้งนี้กิจกรรมที่ต้องออกกำลังกายควรจัดสลับกับกิจกรรมที่ไม่ต้องออกกำลังมากนัก เพื่อเด็กจะได้ไม่เหนื่อยเกินไป

(2) การจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก การจัดกิจกรรมควรจัดให้สอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจและความสามารถของเด็กตามวัย โดยบูรณาการกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านการอบรมเลี้ยงดูตามวิถีชีวิตประจำวันและการเล่นของเด็กตามธรรมชาติให้เหมาะสมตามวัย โดยการจัดกิจกรรมแยกตามช่วงอายุ ได้แก่ อายุ 2 ปี จัดกิจกรรมเกี่ยวกับการฝึกสุขนิสัยที่ดี การใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 การฝึกการประสานสัมพันธ์ระหว่างมือ-ตา การเคลื่อนไหวและการทรงตัว การส่งเสริมด้านอารมณ์-จิตใจ การพัฒนาทักษะทางสังคม ทางภาษา จินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ สำหรับเด็กอายุ 3-5 ปี จัดกิจกรรมเกี่ยวกับ การพัฒนากล้ามเนื้อใหญ่ กล้ามเนื้อเล็ก การพัฒนาด้านอารมณ์-จิตใจ สังคมนิสัย การคิด พัฒนาภาษา และการส่งเสริมจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์

(3) ด้านการเขียนแผนการจัดประสบการณ์ การเรียนรู้ การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้เด็กได้รับการพัฒนาครบทุกด้านบรรลุจุดมุ่งหมายตามหลักสูตรนั้น ครูผู้สอนจำเป็นต้องวางแผนการจัดประสบการณ์และรู้หลักการเขียนแผนการจัดประสบการณ์ เพื่อเป็นแนวในการปฏิบัติจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) ด้านสื่อและนวัตกรรมการจัดประสบการณ์เรียนรู้ มีแนวทางการใช้สื่อ ได้แก่ ใช้สื่อที่เป็นของจริง สื่อธรรมชาติ และสื่อภูมิปัญญาท้องถิ่น ใช้สื่อจากแหล่งการเรียนรู้ที่อยู่อย่างหลากหลาย ทั้งที่บ้าน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และชุมชน ใช้สื่อที่มีความปลอดภัยต่อตัวเด็ก ใช้สื่อเพื่อพัฒนาเด็กในด้านต่าง ๆ ให้ครบทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ - จิตใจ ด้านสังคม และด้านสติปัญญา โดยบูรณาการผ่านการเล่น และเน้นให้เด็กเกิดการเรียนรู้ด้วยการลงมือทำโดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ใช้สื่อและแหล่งเรียนรู้ให้สอดคล้องกับหน่วยการเรียนรู้ที่ระบุไว้ในแผนการจัดประสบการณ์ บูรณาการกิจกรรมการเรียนรู้สู่แหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น เปิดโอกาสให้เด็กเรียนรู้จากสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น ซีดีรอม วีดีทัศน์และให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดหาสื่อ

(5) ด้านการวิจัยในชั้นเรียน การวิจัยในชั้นเรียน เป็นงานวิจัยที่มุ่งพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้หรือพัฒนาพฤติกรรมของผู้เรียนให้มีคุณภาพตามที่กำหนดในหลักสูตรหรือสังคมคาดหวัง ซึ่งดำเนินการโดยครูผู้ดูแลเด็กหรือดำเนินการร่วมกับหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและผู้เรียน โดยส่งเสริมให้ครูทำวิจัยในชั้นเรียนเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม

(6) ด้านการนิเทศการศึกษา การนิเทศการศึกษา เป็นงานที่ครอบคลุมถึงการให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำปรึกษาทางวิชาการเพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในศูนย์พัฒนาเด็ก

เล็กมีความสอดคล้องกับหลักสูตร การใช้วิธีการนิเทศสามารถทำได้หลากหลาย ทั้งนี้ต้องปฏิบัติสม่ำเสมอและเป็นระบบ

(7) ด้านการวัดและประเมินผล การวัดและประเมินผลต้องครอบคลุมถึงการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประเมินผล ส่งเสริมความสามารถให้ประเมินผลอย่างถูกต้อง จัดให้มีการวัดและประเมินผลที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ปรับปรุงการสร้างเครื่องมือวัดผลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและการดูแลควบคุมการวัดผลและประเมินผลเป็นระยะ การประเมินพัฒนาการเด็กอายุ 2-5 ปี เป็นการประเมินพัฒนาการทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาของเด็ก ซึ่งถือเป็นกระบวนการต่อเนื่อง และเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมปกติที่จัดให้เด็กในแต่ละวัน โดยมุ่งนำข้อมูลการประเมินมาพิจารณา ปรับปรุง วางแผนการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เด็กแต่ละคนได้รับการพัฒนาตามจุดหมายของหลักสูตร หลักการประเมินพัฒนาการเด็กควรประเมินพัฒนาการของเด็กเป็นรายบุคคลครบทุกด้าน อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องตลอดปี และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาเด็ก

(8) ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนเป็นกิจกรรมหรือโครงการที่ต้องดำเนินการจัดตลอดปีการศึกษา ได้แก่ กิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันพ่อ วันแม่ วันเด็ก วันปีใหม่ วันสำคัญทางศาสนา ฯลฯ โครงการต่าง ๆ ที่บรรจุไว้ในแผนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณภาพผู้เรียนอย่างหลากหลาย ได้แก่ คำนิยามหลัก 12 ประการ ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น ความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ด้านวิทยาศาสตร์/คณิตศาสตร์ สำหรับเด็กปฐมวัย ความรู้ทักษะอาชีพ ทักษะชีวิต ความรู้ทักษะการสื่อสาร ความรู้ทักษะกระบวนการคิด ความรู้ทักษะเทคโนโลยี ฯลฯ

(9) ด้านโภชนาการและการส่งเสริมสุขภาพ กำหนดงานโภชนาการที่สำคัญ 2 ส่วน คือ การจัดอาหารสำหรับเด็กเล็ก และการเฝ้าระวังการเจริญเติบโตของเด็ก เพื่อให้เด็กได้รับประทานอาหารครบ 5 หมู่ รวมทั้งน้ำดื่มสะอาด และสารอาหารที่จำเป็นเหมาะสมและเพียงพอส่งผลต่อการเจริญเติบโตของเด็ก เป็นพื้นฐานของการมีสุขภาพที่ดี มีพัฒนาการเหมาะสมตามวัย

(10) ด้านการประเมินคุณภาพภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยกำหนดมาตรฐานการศึกษา ตัวชี้วัด และเกณฑ์ประเมินในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด เพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจัดการศึกษาและพัฒนาเด็กปฐมวัยอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของชุมชน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

2.1.5 มาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน

การพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุนกับทุกภาคส่วนในสังคม เพื่อระดมความร่วมมือทั้งทรัพยากร

และการลงทุนทางสังคมที่มีอยู่ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และส่งเสริมให้เด็กมีความพร้อมในการศึกษาต่อระดับขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมความเข้มแข็งของครอบครัว ชุมชน ท้องถิ่น เป็นที่ยอมรับในศักยภาพการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เป็นสถานศึกษาและพัฒนาเด็กปฐมวัยที่มีคุณภาพของชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคคล ครอบครัว องค์กร ชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรรัฐ สถาบันการศึกษา และศาสนสถาน สามารถมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) **ด้านวิชาการ** โดยการมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา การจัดการ ประสพการณ์การเรียนรู้และการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก โครงการและกิจกรรมพัฒนาต่าง ๆ เช่น แหล่งเรียนรู้ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาการเด็ก ให้กับผู้ปกครองและชุมชน การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ชุมชน ท้องถิ่น ได้รับทราบอย่างทั่วถึง

2) **ด้านอาคารสถานที่** โดยการร่วมพัฒนาปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ภายในและภายนอกอาคาร การเฝ้าระวัง ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3) **ด้านงบประมาณ** โดยการร่วมระดมทุนเพื่อการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ อาคารสถานที่ บุคลากร สื่อ วัสดุ ครุภัณฑ์ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน อาหารกลางวัน รวมทั้งการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ เช่น การพิจารณาเสนอแผนงาน/โครงการและ งบประมาณในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตามหลักวิชาการและแผนพัฒนาการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4) **ด้านบุคลากร** โดยการให้คำปรึกษา แนะนำ ส่งเสริม สนับสนุน ในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การอบรมเลี้ยงดูจัดประสบการณ์การเรียนรู้ กิจกรรมต่าง ๆ แก่บุคลากร ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

5) **ด้านสัมพันธ์ชุมชน** ส่งเสริมให้ครอบครัว ชุมชน และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม การจัดกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ ประชุมผู้ปกครอง กิจกรรมการเยี่ยมบ้าน จัดทำป้ายนิเทศและมุมเรียนรู้ผู้ปกครอง การเข้าร่วมกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา ประเพณี และโอกาสต่าง ๆ ของท้องถิ่น และ การเข้าร่วมกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ที่สาธารณะ เช่น ตลาด วัด สวนสาธารณะ ฯลฯ

6) **ด้านการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก** นอกเหนือจากการให้การอบรม เลี้ยงดู การจัดการประสบการณ์การเรียนรู้ และการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสามารถ

เป็นแหล่งเรียนรู้และให้บริการด้านอื่น ๆ แก่ครอบครัว ชุมชน และท้องถิ่น ได้แก่ การให้บริการใช้อาคารสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ

7) การส่งเสริมสนับสนุนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจากครอบครัว ชุมชนและภาคส่วนของสังคม ได้แก่ การสนับสนุนงบประมาณ สนับสนุนวัสดุ ครุภัณฑ์ สื่อการเรียนการสอน อุปกรณ์ต่าง ๆ การให้ความรู้โดยปราชญ์ชาวบ้านในชุมชน หรือจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ การสนับสนุนแหล่งเรียนรู้ในชุมชน การสนับสนุนการจัดประสบการณ์เรียนรู้และพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจากสถานที่จริงในแหล่งเรียนรู้ของชุมชน และการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2.1.6 มาตรฐานด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย

เพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานในการอบรมเลี้ยงดู การจัดประสบการณ์การเรียนรู้และส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการเหมาะสมตามวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบุคลากรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัยทั้งในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับอำเภอ ระดับจังหวัด และระดับภาค โดยมีแนวทางการดำเนินงาน โดยการส่งเสริมการจัดตั้ง หรือการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเครือข่ายหรือสมาคมหรือชมรม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานด้านพัฒนาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมสนับสนุนการจัดประชุม การอบรมสัมมนาบุคลากรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน หรือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อความร่วมมือในการจัดการศึกษาและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในด้านต่าง ๆ การจัดทำแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายหรือสมาคมหรือชมรม ในการจัดการศึกษา การพัฒนาเด็กปฐมวัยและการพัฒนาครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ ในการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการหรือกิจกรรม การจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเป็นศูนย์ต้นแบบของการพัฒนาเด็กปฐมวัยหรือศูนย์เรียนรู้การพัฒนาเด็กปฐมวัย หรือร่วมกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต้นแบบ สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือในสังกัดหน่วยราชการ สถาบันการศึกษาหรือภาคเอกชน เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการศึกษาปฐมวัย การพัฒนาเด็กปฐมวัย และพัฒนาครูให้มีความรู้ ทักษะและศักยภาพในการปฏิบัติงานได้ตามศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ทราบรายละเอียดของการดำเนินงานในแต่ละมาตรฐานทั้ง 6 ด้าน ซึ่งได้นำไปใช้ในการกำหนดขอบเขตการวิจัย แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้

ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่นเพียง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร 4) ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และ 5) ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน ส่วนด้านการส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย ไม่ได้นำมาศึกษา เนื่องจากรายละเอียดของมาตรฐานด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการร่วมกลุ่มของครูผู้ดูแลเด็กกับหน่วยงานอื่น ๆ การส่งครูเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าผู้ปกครองจะไม่ได้ทราบข้อมูลในการดำเนิน ดังกล่าวมากนัก หากนำมาศึกษาความคิดเห็นผู้ปกครองจะทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานไม้แก่น มีหน้าที่ในการดูแล จัดประสบการณ์การเรียนรู้และการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย อายุตั้งแต่ 2 – 4 ปี เพื่อให้เด็กมีพัฒนาการทั้ง 4 ด้าน เหมาะสมวัยตามวัย ซึ่งจะนำเสนอข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

3.1 ประวัติความเป็นมา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 ตำบลสะพานไม้แก่น อำเภอนะ จังหวัดสงขลา มีเนื้อที่ประมาณ 2 ไร่ เป็นที่ดินกรรมสิทธิ์ของวัดสะพานไม้แก่น เริ่มก่อตั้งและเปิดดำเนินการเมื่อ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522 ด้วยความร่วมมือของคณะกรรมการสภาตำบล กรรมการหมู่บ้าน เจ้าอาวาสวัดสะพานไม้แก่น ซึ่งได้พิจารณาเห็นว่าเด็กในตำบลสะพานไม้แก่นจำนวนมากไม่ได้รับการเลี้ยงดูให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ เนื่องจากผู้ปกครองไม่มีเวลาเลี้ยงดูบุตรหลาน ต้องไปประกอบอาชีพนอกบ้าน จึงได้ร่วมกันสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขึ้นในช่วงแรกได้ใช้อาคารของวัดสะพานไม้แก่น เป็นอาคารชั่วคราว ต่อมาในช่วงปลายปี พ.ศ. 2522 เจ้าอาวาสวัดสะพานไม้แก่น ได้อนุญาตให้ใช้ที่ดินของวัดประมาณ 2 ไร่ เพื่อสร้างอาคารหลังใหม่จำนวน 1 หลัง โดยได้รับงบประมาณจากกรมการพัฒนาชุมชน (พช.) ในปี พ.ศ. 2524 ได้รับงบประมาณจากกรมการพัฒนาชุมชน มาปรับปรุงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพิ่มเติม ในปี พ.ศ. 2536 ได้รับงบประมาณจากกรมการพัฒนาชุมชนสร้างอาคารหลังใหม่ (ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน) พร้อมอุปกรณ์กลางแจ้ง อุปกรณ์การเรียนการสอนและเครื่องครัว และต่อมาในปี พ.ศ. 2544 กรมการพัฒนาชุมชนได้ถ่ายโอนภารกิจจัดการเรียนสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่นให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานไม้แก่นเป็นผู้บริหารจัดการทั้งหมด

3.2 ข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ประกอบด้วย

3.2.1 ข้อมูลด้านบุคลากร ในปีการศึกษา 2562 มีบุคลากร ทั้งหมด 5 คน ได้แก่ พนักงานส่วนตำบล ตำแหน่ง ครู จำนวน 2 คน พนักงานจ้างตามภารกิจตำแหน่ง ผู้ดูแลเด็ก (ทักษะ) จำนวน 2 คน และมีพนักงานจ้างเหมาบริการประกอบอาหารกลางวัน จำนวน 1 คน

3.2.2 ข้อมูลด้านนักเรียน มีนักเรียน ทั้งสิ้น 77 คน โดยจัดนักเรียนออกเป็น 4 ห้อง ตามช่วงอายุของเด็ก ประกอบไปด้วย ชั้นปฐมวัย 1 อายุต่ำกว่า 3 ขวบ จำนวน 1 ห้อง ชั้นปฐมวัย 2 อายุ 3 ขวบ จำนวน 2 ห้อง และชั้นปฐมวัย 3 อายุ 4 ขวบ จำนวน 1 ห้อง

3.2.3 ข้อมูลด้านอาคาร สถานที่ มีอาคารเรียน จำนวน 2 หลัง มีห้องน้ำ 2 ห้อง ห้องส้วม จำนวน 7 ห้อง มีโรงครัวและห้องรับประทานอาหาร จำนวน 1 หลัง นอกจากนั้นยังมีการจัดพื้นที่สำหรับลานกิจกรรมกลางแจ้ง สนามเด็กเล็ก และมีการจัดพื้นที่สีเขียวเพื่อให้นักเรียนได้ศึกษาเรียนรู้

3.3 ผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2562 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ได้ดำเนินการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับนักเรียนผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่หลากหลาย ทั้งที่จัดภายในและนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก นอกจากนั้นมีการจัดการจัดกิจกรรมร่วมกับผู้ปกครอง เพื่อพัฒนาเด็ก ซึ่งมีการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

3.3.1 กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน มีการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ทั้งที่จัดภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่

1) กิจกรรมทัศนศึกษานอกสถานที่ เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ในสถานที่จริง เช่น สวนสัตว์ ทะเล ศูนย์เรียนรู้เรื่องสมุนไพร การทำนาข้าว การทำสวนยาง

2) จัดกิจกรรมและเข้าร่วมกิจกรรมประเพณีในท้องถิ่น เช่น ประเพณีแห่เทียนพรรษาเนื่องในเทศกาลเข้าพรรษา ประเพณีสารทเดือนสิบ

3) จัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ 6 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะ กิจกรรมเสรี กิจกรรมเกมการศึกษา กิจกรรมเสริมประสบการณ์ กิจกรรมกลางแจ้ง และกิจกรรมดนตรีและศิลปะ

4) การจัดกิจกรรมนอกห้องเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะ กิจกรรมกลางแจ้ง

5) การจัดระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน ได้แก่ การเยี่ยมบ้านเด็กภาคเรียน ละ 1 ครั้ง กิจกรรมการคัดกรองสุขภาพประจำวันเด็ก การประเมินพัฒนาการด้านการเจริญเติบโต การพัฒนาผู้เรียนรายบุคคล เป็นต้น

6) โครงการอาหารกลางวัน และอาหารเสริม (นม) ให้เด็กได้รับประทานอาหารกลางวันอย่างเพียงพอ ครบถ้วนและถูกหลักโภชนาการ ได้ดีมีนมทุกคน เพื่อเสริมสร้างการเจริญเติบโต

7) โครงการหนุนน้อยพอเพียง

8) โครงการหนุนน้อยรักสะอาด

9) กิจกรรมประชุมผู้ปกครองนักเรียน

3.3.2 กิจกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อม เช่น กิจกรรมผู้ปกครองร่วมใจพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โครงการปรับปรุงอาคารสถานที่ภายในศูนย์ เป็นต้น

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ได้จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่หลากหลาย ทำให้เด็กได้รับการพัฒนารอบด้าน ซึ่งจากรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ (Self-Assessment Report: SAR) ปีการศึกษา 2562 ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น มีผลการประเมินพัฒนาการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) พัฒนาการด้านร่างกาย ผลการประเมินอยู่ในระดับดี ร้อยละ 86.11 ระดับพอใช้ ร้อยละ 13.89

2) พัฒนาการด้านอารมณ์-จิตใจ ผลการประเมินอยู่ในระดับดี ร้อยละ 93.06 ระดับพอใช้ ร้อยละ 6.94

3) พัฒนาการด้านสังคม ผลการประเมินอยู่ในระดับดี ร้อยละ 87.50 ระดับพอใช้ ร้อยละ 12.50

4) พัฒนาการด้านสติปัญญา ผลการประเมินอยู่ในระดับดี ร้อยละ 87.50 ระดับพอใช้ ร้อยละ 12.50

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษารั้ครั้งนี้ ได้ศึกษางานวิจัยในประเทศ และงานวิจัยต่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับกับความพึงพอใจการจัดการศึกษาในสถานศึกษาระดับระดับปฐมวัย และสถานศึกษาระดับอื่น ๆ ที่มีผู้วิจัยไว้ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจและเป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

4.1 งานวิจัยในประเทศ

นราพัฒน์ ภูธธาต (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมพู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการ

ทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมพู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ด้านที่มีความระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ กระบวนการจัดการศึกษา ผู้บริหารโรงเรียนและครู สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการประชาสัมพันธ์ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของผู้ปกครองที่แตกต่างกันตามวุฒิการศึกษาและประเภทของโรงเรียนพบว่า ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สุธิช คงสุวรรณ (2550) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองเด็ก จำนวน 245 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ปกครอง มากในด้านวิชาการและการจัดประสบการณ์เด็ก เรื่องของการกำหนดเวลาเรียนและการจัดทำกิจกรรมให้แก่เด็กที่ศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) สภาพปัญหาการบริหารจัดการ มีอยู่น้อยทุกด้าน ด้านที่ยังมีปัญหา คือ ด้านความสัมพันธ์ชุมชนและการประชาสัมพันธ์ ในเรื่องของการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ในการดำเนินการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ผู้ปกครองและชุมชนทราบ รongลงมาในด้านธุรการ การเงินและพัสดุ ในเรื่องเกี่ยวกับการจัดเครื่องเด็กเล่น ที่ไม่เพียงพอต่อเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3) แนวทางในการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ปกครองมีความคิดเห็นว่าจะจัดทำในเรื่องเกี่ยวกับการจัดเพิ่มวัสดุอุปกรณ์การเรียนและเครื่องเล่นสนาม ให้เพียงพอต่อจำนวนเด็ก ภายในศูนย์และการจัดเพิ่มเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมกับจำนวนเด็กภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ดาวใส ระบุเขียว (2554) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 321 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากชุมชน ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามวุฒิการศึกษา และอาชีพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

กฤติมา ไทยหนุ่ม (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะค่า จังหวัดลพบุรี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ปกครองของเด็กนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 97 คน โดยมี

ขอบเขตการศึกษา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็ก โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) ในภาพรวมผู้ปกครองมีความพอใจการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านบุคลากร 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจผู้ปกครองเด็กในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้ง 4 ศูนย์ พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทั้ง 4 ศูนย์ แตกต่างกัน และผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ปกครองเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านหนองมะค่าและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านแหลมชนแดน มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแตกต่างกัน 3) ผู้ปกครองเด็กได้เสนอแนะการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กว่า ควรปรับปรุงห้องเรียนเหมาะสมกับจำนวนเด็ก ควรปรับปรุงห้องน้ำ ควรจัดสื่อให้มีความหลากหลาย ควรเพิ่มมาตรการป้องกันดูแลความปลอดภัยเด็กทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน มีการสนับสนุนชุดนักเรียน

สมพร นุทผล (2555) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดปัตตานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดปัตตานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านวิชาการ ด้านประกันคุณภาพ ด้านการพัฒนา นักเรียน ด้านบริหาร และด้านงานกิจการนักเรียน 2) ผู้ปกครองที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จังหวัดที่อยู่อาศัย และความสัมพันธ์กับนักเรียน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ไม่แตกต่างกัน

จงรักษ์ เกื้อก่อบุญ (2553) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของศูนย์เด็กเล็กวิद्याเขตสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของศูนย์เด็กเล็กวิद्याเขตสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปกครองที่มาใช้บริการของศูนย์เด็กเล็กวิद्याเขต

สิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เด็กเล็กเล็กวิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านโภชนาการ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองกับศูนย์เด็กเล็ก ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโท ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา (2554-2555) จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท จำแนกในระดับ ชั้นปีต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มี สาขาวิชาต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา จำแนกรายด้าน 4 ด้าน พบว่า ด้านบริการวิชาการ นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการขอเอกสารหรือหนังสือรับรองต่าง ๆ มีความล่าช้า ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะ ต้องการหนังสือตำราและเอกสารอ้างอิงที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน ไม่มีข้อเสนอแนะ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ กับจำนวนรถที่เข้าติดต่อ ห้องน้ำไม่ถูกสุขลักษณะ

ณัฐชา ยะท่าตุ้ม (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครแม่สอด กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครแม่สอด ปีการศึกษา 2559 จำนวน 359 คน ได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่าง

ของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ ผลการวิจัย พบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครแม่สอด โดยภาพรวมและรายด้านในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการจัดการศึกษา ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการจัดการศึกษา (2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครแม่สอด จำแนกตามโรงเรียน พบว่า มีความแตกต่างกันโดย ผู้ปกครองกับนักเรียน โรงเรียนหมายเลข 3 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ความต้องการของผู้ปกครอง ต่อการให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครแม่สอด พบว่า ผู้ปกครองมีความต้องการให้บริการด้านการศึกษาในทุกด้าน โดยเรื่องที่มีความต้องการมากที่สุดและมีความต้องการเหมือนกันทุกโรงเรียน คือ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เข้มงวด เพิ่มจำนวนครูให้เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน ห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขอนามัย การประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ชัดเจน เข้าใจง่ายและต่อเนื่อง และการจัดการเรียนแบบบูรณาการ พัฒนาทักษะชีวิต ให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Friedman, et al. (2007) ได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนายความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนของบุตรหลาน โดยตัวแปรทำนายมี 3 กลุ่ม ได้แก่ ลักษณะของเขตพื้นที่การศึกษา ภูมิหลังของผู้ปกครอง และปัจจัยคุณภาพสถานศึกษา งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ปกครองมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของโรงเรียนที่บุตรหลานเรียนอยู่ แต่งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้มีน้อยมากที่จะแสดงให้เห็นถึงความซับซ้อนและ โครงสร้างของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนของบุตรหลาน วิธีการศึกษาในครั้งนี้สำรวจผู้ปกครอง จำนวน 30,279 คน จาก 121 โรงเรียน ในเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 27 เขต วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้ปกครอง จากนั้นวิเคราะห์สมการถดถอยเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรทั้ง 3 กลุ่มดังกล่าวที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียน

Joyce (1992) ได้วิจัยหาเหตุผลของผู้ปกครองที่เลือกโรงเรียนชั้นประถมศึกษาของรัฐระหว่าง 2 รัฐ โดยกลุ่มผู้ปกครอง 2 กลุ่มของโรงเรียนเซนต์เบนวิลล์ พลับลิค สคูล ในรัฐโอไฮโอ และ เซนต์ พลับลิค สคูล ในรัฐมินนิโซตา (Stenbenville Public School in Ohio and St. Paul Public School in Minnesota) พบว่า มีความคิดเห็นที่เหมือนกันมากในการเลือกโรงเรียน มี 8 ประการ คือ ด้านคุณภาพครู ด้านการประเมินความสามารถของครู ด้านระเบียบของโรงเรียน ด้านวินัยของโรงเรียน ด้านหลักสูตรพิเศษ ด้านจริยธรรมของครู ความรับผิดชอบของโรงเรียน และมีแนวการสอนที่หลากหลาย สำหรับเหตุผลที่สำคัญน้อยที่สุดของผู้ปกครอง คือ รายได้ครอบครัวและพื้นฐานทางคุณธรรม และ

ความเห็นของผู้ปกครองที่เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการองค์การในโรงเรียน มีความเป็นอิสระแบบเอกชน ให้ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาตามที่ต้องการ มีลักษณะเป็นผู้นำ มีอิทธิพลต่อการแข่งขันสูง มีความสัมพันธ์กับชุมชนดี และมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

Liang (2001, Abstract) ได้ศึกษาการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ปกครองเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอนุบาล: กรณีศึกษา ผู้ปกครองเด็กอนุบาลได้หวนในโรงเรียนอนุบาลพบว่า การศึกษาของผู้ปกครอง รายได้ของครอบครัวมีอิทธิพลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอนุบาลของผู้ปกครอง ผู้ปกครองที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอนุบาลแตกต่างกัน การรับรู้คุณภาพการจัดการศึกษาระดับอนุบาลของผู้ปกครอง และความพึงพอใจในคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอนุบาลของผู้ปกครองเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก และพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่ว่าง สถานที่ตั้ง และความสะดวก หลักสูตรและปรัชญาการศึกษา คุณสมบัติของครู ค่าใช้จ่ายเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ปกครองใช้ในการเลือกโรงเรียน

Henderson, et al. (2007, pp. 2 - 11) ได้วิจัยเรื่อง ความเป็นหุ้นส่วนของผู้ปกครองและสถานศึกษามีส่วนเชื่อมโยงกับความสำเร็จในการศึกษาของนักเรียน พบว่าสถานศึกษาที่ให้ความสำคัญต่อการเป็นหุ้นส่วนของผู้ปกครอง จะได้รับความนับถือและไว้วางใจจากชุมชน บุคลากรของสถานศึกษา และครอบครัว สถานศึกษามักจะมีบุคลากรที่มีกำลังใจดีและได้รับการชื่นชม สนับสนุนจากครอบครัวสูง และประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนพัฒนาสถานศึกษา

Webb (1987, abstract) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพของสถานรับเลี้ยงเด็กและความทุ่มเทของพี่เลี้ยงเด็ก โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้ดูแลเด็กในสถานรับเลี้ยงเด็ก ผลการวิจัยพบว่า 1) การทุ่มเทและการรับรู้ในงานของผู้ดูแลเด็ก ไม่แปรผัน กับคุณภาพของสถานรับเลี้ยงเด็ก 2) ผู้ดูแลเด็กในสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีคุณภาพสูงมีความพอใจในค่าจ้างมากกว่าผู้ดูแลเด็กที่มีคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญ 3) ผู้ดูแลเด็กที่ทุ่มเทกับงาน จะมีความพอใจกับงาน และทำงานด้วยความกระตือรือร้น 4) ผู้ดูแลเด็กที่ยังทำงานที่มีความหมายและมีความสำคัญมาก ๆ จะยังมีความพอใจในงาน 5) การทุ่มเทในงานจะเพิ่มขึ้นตามอายุและเงินเดือน 6) ความรับผิดชอบของผู้ดูแลเด็กสามารถทำนายได้จากความพอใจในการทำงาน บุคลิกของผู้ดูแลเด็ก และการรับรู้ลักษณะของงาน จากผลการวิเคราะห์ชี้ว่าความพอใจในงานมีผลต่อการทุ่มเทในงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ในครั้งนี้ มีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านสะพานไม้แก่น ในปีการศึกษา 2562 จำนวน 77 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม และใช้แบบบันทึกประเด็นการสนทนาที่สร้างขึ้น โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แบบสอบถาม มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (check-list) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา 5 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน โดยกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง 5 ระดับ

- ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 1
- ระดับความพึงพอใจน้อย ให้คะแนนเท่ากับ 2
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง ให้คะแนนเท่ากับ 3
- ระดับความพึงพอใจมาก ให้คะแนนเท่ากับ 4
- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 5

2.1.2 แบบบันทึกประเด็นการสนทนา เป็นแบบแนวคำถามหรือประเด็นการสนทนา กลุ่มเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านสะพานไม้แก่นทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน

2.2 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อกำหนดกรอบแนวคิด นิยามศัพท์เฉพาะ

ขั้นที่ 2 จัดทำตารางวิเคราะห์แบบสอบถาม โดยสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องและครอบคลุม วัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิด และตัวแปรที่มุ่งศึกษา และนำตารางวิเคราะห์แบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาในเบื้องต้น แล้วทำการปรับปรุงตารางวิเคราะห์แบบสอบถามให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสม และแก้ไขให้สมบูรณ์

ขั้นที่ 4 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่แก้ไข ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของภาษา และตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index: IOC) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC = 0.50 ขึ้นไป

นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและมีการปรับปรุงแล้วทำการทดลองใช้ (Try out) กับผู้ปกครองนักเรียนในศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ประจำมัสยิดบ้านทรายขาว ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 ซึ่งสามารถนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

3.1 ขออนุญาตจากสาขาศึกษาศาสตร์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานไม้แก่น

3.2 จัดประชุมผู้ปกครองเพื่อชี้แจงการตอบแบบสอบถาม

3.3 การส่งและรวบรวมแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับผู้ปกครองซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 77 ชุด และเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 77 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.4 การเก็บข้อมูลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อรับฟังความคิดเห็นในการดำเนินงาน ปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น โดยใช้แบบบันทึกประเด็นการสนทนา เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้นัดหมายผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น จำนวน 10 ท่าน ในวันที่ 9 ธันวาคม 2563 เวลา 13.30 น. ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มด้วยตัวเอง และมีการบันทึกเสียงการสนทนา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลในพื้นที่ และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที มีรายละเอียดดังนี้

4.1 แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น โดยการนำคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการประเมินไว้ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, น.209)

4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และนำข้อมูลทดสอบหาค่าที (t-test)

4.2 แบบกำหนดประเด็นการสนทนากลุ่ม

ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และนำเสนอในรูปแบบการพรรณนา



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง ประกอบการบรรยาย แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงจำนวนและ ค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงาน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนา เด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนก ตาม อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา โดยใช้ค่า t-test

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยสรุปเป็นความเรียง

มีรายละเอียดแต่ละตอน ดังนี้



ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 35 ปี	43	55.84
35 ปี ขึ้นไป	34	44.16
รวม	77	100.00
2. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	44	57.14
ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป รับราชการ	33	42.86
รวม	77	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	38	49.35
มัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไป	39	50.65
รวม	77	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 77 คน จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 55.84 อายุ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 44.16

จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 อาชีพธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป รับราชการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 49.35 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 50.65

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนา เด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.2 – 4.7

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม

การดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.94	0.64	มาก
2. ด้านบุคลากร	4.08	0.55	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	3.69	0.57	มาก
4. ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	3.62	0.58	มาก
5. ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน	3.55	0.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.77	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.55) รองลงมาได้แก่ ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.64) ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.57) และด้านที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.59)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

การดำเนินงานด้านบริหารจัดการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน	แปลผล
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	
1. การรับสมัครเด็กนักเรียนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.00	0.65	มาก
2. การรับเด็กตามช่วงอายุ ตั้งแต่ 2 ปีครึ่ง ถึง 4 ปี	4.10	0.75	มาก
3. การจัดอาหารกลางวันเพียงพอและมีคุณภาพ	3.88	0.79	มาก
4. การจัดอาหารเสริม (นม) เพียงพอและมีคุณภาพ	3.94	0.80	มาก
5. การประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ ผู้ปกครองทราบอย่างต่อเนื่อง	3.82	0.90	มาก
6. การกำหนด เปิด-ปิด เวลา 07.00 – 15.30 น. มีความเหมาะสม	4.05	0.86	มาก
7. การนำข้อเสนอแนะของผู้ปกครองมาปรับปรุงและ พัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น	3.82	0.90	มาก
รวมเฉลี่ย	3.94	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการรับเด็กตามช่วงอายุ ตั้งแต่ 2 ปีครึ่ง ถึง 4 ปี ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.75) รองลงมา ได้แก่ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการกำหนด เปิด-ปิด เวลา 07.00 – 15.30 น มีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.86) และการรับสมัครเด็กนักเรียนมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่ม โดยมียค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้ปกครองทราบอย่างต่อเนื่อง และการนำข้อเสนอแนะของผู้ปกครองมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.90)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร

การดำเนินงานด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. ครูและผู้ดูแลเด็กมีจำนวนเหมาะสมกับเด็ก	4.01	0.70	มาก
2. ครูและผู้ดูแลเด็กมีความรู้และทักษะในการดูแล	4.00	0.67	มาก
3. นักเรียน ครูและผู้ดูแลเด็กมีความรับผิดชอบ เอาใจใส่นักเรียน	4.13	0.71	มาก
4. อย่างทั่วถึง	4.10	0.70	มาก
5 ครูและผู้ดูแลเด็กปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ครูและผู้ดูแลเด็กมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การพูดไพเราะ	4.16	0.80	มาก
6. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.14	0.66	มาก
7. ครูและผู้ดูแลเด็กมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	4.25	0.61	มาก
8. ครูและผู้ดูแลเด็กมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง	4.06	0.75	มาก
9. นักเรียน	4.05	0.78	มาก
10. ครูและผู้ดูแลเด็กมีความรัก ความสามัคคีในการทำงาน ครูและผู้ดูแลเด็กรับฟังความคิดเห็นของผู้ปกครอง ครูและผู้ดูแลเด็กปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.88	0.76	มาก
รวมเฉลี่ย	4.08	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ครูและผู้ดูแลเด็กมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองนักเรียน ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.61)

รองลงมา ได้แก่ ครูและผู้ดูแลเด็กมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การพูดไพเราะ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{x} = 4.16$, S.D. = 0.80) และครูและผู้ดูแลเด็กมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่ม ได้แก่ ครูและผู้ดูแลเด็กปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.76)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. สถานที่ตั้งศูนย์มีความเหมาะสมและไม่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงต่ออันตราย	3.91	0.81	มาก
2. พื้นที่มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนเด็กสำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	3.90	0.77	มาก
3. อาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อมมีความมั่นคง และปลอดภัย	3.83	0.77	มาก
4. มีมาตรการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เช่น การติดตั้งถังดับเพลิง การติดตั้งกล้องวงจรปิด	3.62	0.89	มาก
5. บริเวณภายในศูนย์มีความสะอาดและร่มรื่น	3.68	0.80	มาก
6. ห้องเรียนมีการจัด ตกแต่ง เหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน	3.71	0.78	มาก
7. ห้องน้ำ ห้องส้วม เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ	3.62	0.86	มาก
8. สถานที่รับประทานอาหารสะอาดและเพียงพอ	3.56	0.82	มาก
9. การจัดสถานที่สำหรับ รับประทานอาหาร เด็กมีความเหมาะสม	3.57	0.77	มาก
10. สนามเด็กเล่นมีขนาดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนนักเรียน	3.55	0.75	มาก
11. เครื่องเล่นสนามมีเพียงพอ และปลอดภัย	3.62	0.90	มาก
รวมเฉลี่ย	3.69	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ สถานที่ตั้งศูนย์มีความเหมาะสมและไม่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงต่ออันตราย ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.81) รองลงมา ได้แก่ พื้นที่มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนเด็กสำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.77) และอาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อมมีความมั่นคง และปลอดภัย ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่ม ได้แก่ สนามเด็กเล่นมีขนาดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนนักเรียน ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.75)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร

การดำเนินงานด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. การจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการเด็กครบทุกด้าน	3.58	0.92	มาก
2. กำหนดสาระการเรียนรู้ได้เหมาะสมกับผู้เรียน	3.79	0.70	มาก
3. สื่อการเรียนการสอนเพียงพอ เหมาะสมกับช่วงอายุเด็ก	3.81	0.73	มาก
4. การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนรู้	3.65	0.79	มาก
5. วิธีการวัดและประเมินผลการจัดการเรียนรู้อย่างเหมาะสม	3.57	0.77	มาก
6. การให้การบ้านเด็กอย่างสม่ำเสมอ	3.51	0.90	มาก
7. การจัดกิจกรรมเยี่ยมบ้านนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ	3.42	0.99	ปานกลาง
8. การจัดกิจกรรมดูแลช่วยเหลือผู้เรียน เช่น การตรวจสุขภาพประจำวัน การประเมินพัฒนาการเด็กอย่างสม่ำเสมอ	3.66	0.87	มาก
9. การรายงานข้อมูลพัฒนาการเด็กให้ผู้ปกครองทราบสม่ำเสมอ	3.64	0.81	มาก
รวมเฉลี่ย	3.62	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62, S.D. = 0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 7 การจัดกิจกรรมเยี่ยมบ้านนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ สื่อการเรียนการสอนเพียงพอ เหมาะสมกับช่วงอายุเด็ก ($\bar{x} = 3.81, S.D. = 0.73$) รองลงมา ได้แก่ กำหนดสาระการเรียนรู้ได้เหมาะสมกับผู้เรียน ($\bar{x} = 3.79, S.D. = 0.70$) และการจัดกิจกรรมดูแลช่วยเหลือผู้เรียน เช่น การตรวจสุขภาพประจำวัน การประเมินพัฒนาการเด็ก อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.66, S.D. = 0.87$) ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่ม ได้แก่ การจัดกิจกรรมเยี่ยมบ้านนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.42, S.D. = 0.99$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน

การดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม และส่งเสริมสนับสนุน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. การจัดประชุมผู้ปกครองเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างต่อเนื่อง	3.71	0.70	มาก
2. เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้าร่วมกิจกรรมในการส่งเสริมพัฒนาการผู้เรียนสม่ำเสมอ	3.61	0.71	มาก
3. ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.61	0.78	มาก
4. เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ก่อตั้งแสดงความคิดเห็น การเข้าร่วมประชุม	3.53	0.74	มาก
5. การจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง เช่น การจัดฝึกอบรม การจัดป้ายนิเทศ	3.40	0.83	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม และส่งเสริมสนับสนุน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
6. ผู้ปกครองมีส่วนร่วมกำหนดแนวทางการจัด การศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.52	0.72	มาก
7. ผู้ปกครองมีส่วนร่วมประเมินการปฏิบัติงานของครู และผู้ดูแลเด็ก	3.45	0.75	ปานกลาง
8. อำนาจความสะดวกให้ชุมชนใช้สถานที่สำหรับจัด กิจกรรมต่าง ๆ	3.60	0.73	มาก
รวมเฉลี่ย	3.55	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อ 5 การจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครองนักเรียน เช่น การจัดฝึกรอบรม การจัดป้ายนิเทศ และข้อ 7 ผู้ปกครองมีส่วนร่วมประเมินการปฏิบัติงานของครูและผู้ดูแลเด็ก ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ การจัดประชุมผู้ปกครองเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 0.70) รองลงมา ได้แก่ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้าร่วมกิจกรรมในการส่งเสริมพัฒนาการผู้เรียนสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.71) และผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.78) และอำนวยความสะดวกให้ชุมชนใช้สถานที่สำหรับจัดกิจกรรมต่าง ๆ ($\bar{x} = 3.60$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่ม ได้แก่ การจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง เช่น การจัดฝึกรอบรม การจัดป้ายนิเทศ ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 0.83)

**ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของ
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น จำแนกตามอายุ การศึกษา และอาชีพ**

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนา-
เด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.8 – 4.10

ตาราง 4.8 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนา-
เด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้าน

การดำเนินงาน	ต่ำกว่า 35 ปี (n=43)			35 ปีขึ้นไป (n=34)			t	Sig (2-tailed)
	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ		
1. ด้านการบริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.91	0.58	มาก	3.99	0.71	มาก	0.57	0.569
2. ด้านบุคลากร	4.11	0.55	มาก	4.04	0.55	มาก	0.62	0.538
3. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัย	3.72	0.59	มาก	3.65	0.55	มาก	0.52	0.602
4. ด้านวิชาการและ กิจกรรมตามหลักสูตร	3.65	0.59	มาก	3.59	0.57	มาก	0.45	0.657
5. ด้านการมีส่วนร่วมและ ส่งเสริมสนับสนุน	3.57	0.59	มาก	3.52	0.61	มาก	0.40	0.694

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ปกครองที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีระดับ
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ทั้งในภาพรวมและรายด้าน
ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

การดำเนินงาน	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (n = 38)			มัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไป (n = 39)			t	Sig (2-tailed)
	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ		
	1. ด้านการบริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.89	0.58	มาก	4.00	0.70		
2. ด้านบุคลากร	4.06	0.56	มาก	4.10	0.55	มาก	-0.29	0.772
3. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัย	3.72	0.53	มาก	3.66	0.61	มาก	0.44	0.659
4. ด้านวิชาการและ กิจกรรมตามหลักสูตร	3.63	0.51	มาก	3.62	0.65	มาก	0.06	0.955
5. ด้านการมีส่วนร่วม และส่งเสริมสนับสนุน	3.56	0.58	มาก	3.53	0.62	มาก	0.24	0.812

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนา-เด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้าน

การดำเนินงาน	เกษตรกร (n = 44)			ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป รับราชการ (n = 33)			t	Sig (2-tailed)
	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ		
	1. ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.79	0.59	มาก	4.15	0.66		
2. ด้านบุคลากร	3.98	0.51	มาก	4.22	0.59	มาก	-1.90	0.061
3. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัย	3.59	0.55	มาก	3.82	0.59	มาก	-1.71	0.091
4. ด้านวิชาการและ กิจกรรมตาม หลักสูตร	3.56	0.56	มาก	3.71	0.60	มาก	-1.17	0.247
5. ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริม สนับสนุน	3.48	0.56	ปาน กลาง	3.64	0.64	มาก	-1.13	0.261

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพเกษตรกร และผู้ปกครองที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป รับราชการ มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่นไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้น ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ที่มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของตัวแทนผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น เกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน จำนวน 10 ท่าน เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2563 โดยผู้ปกครองได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ได้ตามตาราง ที่ 4.11 สรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.11 สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น

สภาพปัญหาการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านการบริหารจัดการ	
1.1 ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง	ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหลาย ๆ ช่องทางอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ การจัดแผ่นพับ ใบปลิว
1.2 การนำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของผู้ปกครองไปปรับปรุงการดำเนินงานล้ำช้า เช่น การปรับปรุงอาคารเรียน การรักษาความสะอาด	ควรนำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของผู้ปกครองไปดำเนินการให้รวดเร็ว
2. ด้านบุคลากร	
2.1 ครูบางท่านไม่เอาใจใส่เด็ก	ควรให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ผู้อำนวยการกองการศึกษา หรือ นักวิชาการศึกษา ตรวจสอบดูแล การปฏิบัติงานของครูอย่างใกล้ชิด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

สภาพปัญหาการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะ
3. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	
3.1 อาคารเรียน และเครื่องเล่นสนาม มีการชำรุด ยังไม่มีการซ่อมแซม	ควรมีการซ่อมแซมอาคารเรียน เครื่องเล่นสนามให้อยู่ในสภาพดี ในส่วนของเครื่องเล่นสนาม หากไม่สามารถซ่อมแซมได้ให้เก็บออกไปไม่ให้เด็กเล่น ซึ่งจะเป็นอันตรายกับเด็กได้
3.2 ห้องน้ำห้องส้วมมีน้อย และไม่สะอาด	ควรมีการก่อสร้างห้องส้วมเพิ่มเติม และให้ครูรักษาความสะอาดอยู่เสมอ
3.3 บริเวณพื้นที่ภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ไม่มีการปรับปรุงให้มีความสวยงาม และน่าอยู่	ควรมีการปรับปรุงบริเวณพื้นที่ภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีความสวยงาม และน่าอยู่ เช่น การปลูกไม้ดอกไม้ประดับต่าง ๆ ตัดแต่งต้นไม้ จัดหาเครื่องเล่นสนามมีเพียงพอและเหมาะสม
3.4 เครื่องเล่นสนามมีปริมาณน้อย	
4. ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	
4.1 การให้การบ้านเด็กไปฝึกทำที่บ้านมีน้อย	ครูควรให้การบ้านสำหรับเด็กไปฝึกทำที่บ้านอย่างสม่ำเสมอ
4.2 การรายงานข้อมูลพัฒนาการเด็กไม่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	ครูประจำชั้นควรรายงานข้อมูลนักเรียนให้ผู้ปกครองทราบ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
5. ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน	
5.1 การจัดกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ที่ให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมมีน้อย และไม่ต่อเนื่อง เช่น การมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาพแวดล้อม การประเมินผลการปฏิบัติงานของครู การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรจัดกิจกรรมที่ต้องให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้น เช่น กิจกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน

จากปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังตาราง ที่ 4.11 สามารถสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารให้หลากหลาย และให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ การจัดทำแผ่นพับ นอกจากนี้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรนำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของผู้ปกครองไปดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว

2. ด้านบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลสะพานไม้แก่น ควรมอบหมายให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ ผู้อำนวยการกองการศึกษา หรือ นักวิชาการศึกษา คูแฉ่ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบ การปฏิบัติงานของครูอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ครูผู้ดูแลเด็กปฏิบัติหน้าที่ดูแลเด็ก ได้อย่างทั่วถึง

3. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีการวางแผนการดำเนินงานในการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา การจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา โดยบรรจุโครงการ กิจกรรม ที่ต้องการจะพัฒนา ในแผนพัฒนาการศึกษา เช่น โครงการซ่อมแซมอาคารเรียน โครงการก่อสร้างห้องน้ำ โครงการจัดซื้อเครื่องเล่นสนาม เป็นต้น และเสนอแผนการดำเนินงาน หรือแผนพัฒนาการศึกษาให้องค์การบริหารส่วนตำบล ได้บรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อจะได้จัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ ต่อไป

4. ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร องค์กรบริหารส่วนตำบลสะพานไม้แก่น ควรมอบหมายให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ ผู้อำนวยการกองการศึกษา หรือ นักวิชาการศึกษา คูแฉ่ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบ การจัดกิจกรรมในชั้นเรียนของครู ผู้ดูแลเด็กอย่างต่อเนื่อง ครู ผู้ดูแลเด็กควรรายงานข้อมูลพัฒนาการเด็กให้ผู้ปกครองทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบพัฒนาการของนักเรียน

5. ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรจัดกิจกรรมที่ให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้น เช่น กิจกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การประเมินผลการปฏิบัติงานของครู กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ผู้ศึกษาได้สรุปการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มีผลการศึกษาสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา สรุปผล ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น โดยภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละด้าน สรุปได้ ดังนี้

1.1.1 ด้านบุคลากร ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ครูและผู้ดูแลเด็กมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองนักเรียน ครูและผู้ดูแลเด็กมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การพูดไพเราะ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ครูและผู้ดูแลเด็กมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ครูและผู้ดูแลเด็กมีความรับผิดชอบ เอาใจใส่นักเรียนอย่างทั่วถึง ครูและผู้ดูแลเด็กปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ครูและผู้ดูแลเด็กมีความรัก ความสามัคคีในการทำงาน ครูและผู้ดูแลเด็กรับฟังความคิดเห็นของผู้ปกครอง จำนวนครูและผู้ดูแลเด็กเหมาะสมกับจำนวนเด็ก ครูและผู้ดูแลเด็กมีความรู้และทักษะในการดูแลนักเรียน และครูและผู้ดูแลเด็กปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

1.1.2 ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย

ดังนั้น ช่วงอายุเด็กที่รับเข้าเรียน คือ ตั้งแต่ 2 ปีครึ่ง ถึง 4 ปี การกำหนดเปิด-ปิด เวลา 07.00-15.30 น. มีความเหมาะสม การรับสมัครนักเรียนใหม่มีความสะดวกและรวดเร็ว การจัดหาอาหารเสริม (นม) เพียงพอและมีคุณภาพ การจัดหาอาหารกลางวันเพียงพอและมีคุณภาพ สำหรับข้อลำดับถัดไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน คือ การประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้ปกครองทราบอย่างต่อเนื่อง และ การนำข้อเสนอแนะของผู้ปกครองมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น

1.1.3 ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ตั้งศูนย์มีความเหมาะสมและไม่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงต่ออันตราย พื้นที่มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนเด็กสำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ อาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมมีความมั่นคง และปลอดภัย ห้องเรียนมีการจัดตกแต่งเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน บริเวณภายในศูนย์มีความสะอาดและร่มรื่น สำหรับข้อลำดับถัดไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน คือ มาตรการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เช่น การติดตั้งถังดับเพลิง การติดตั้งกล้องวงจรปิด ห้องน้ำ ห้องส้วมเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เครื่องเล่นสนามมีเพียงพอ และปลอดภัย ลำดับต่อมา การจัดสถานที่สำหรับ รับ-ส่ง เด็กมีความเหมาะสม สถานที่รับประทานอาหารสะอาดและเพียงพอ สนามเด็กเล่นมีขนาดพื้นที่ที่เหมาะสมกับจำนวนนักเรียน

1.1.4 ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีสื่อการเรียนการสอนเพียงพอ เหมาะสมกับช่วงอายุเด็ก กำหนดสาระการเรียนรู้ได้เหมาะสมกับผู้เรียน มีการจัดกิจกรรมดูแลช่วยเหลือผู้เรียน เช่น การตรวจสุขภาพประจำวัน การประเมินพัฒนาการเด็กอย่างสม่ำเสมอ มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ การรายงานข้อมูลพัฒนาการเด็กให้ผู้ปกครองทราบสม่ำเสมอ การจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการเด็กครบทุกด้าน มีวิธีการวัดและประเมินผลการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสม มีการให้การบ้านเด็กอย่างสม่ำเสมอ และมีการจัดกิจกรรมเยี่ยมบ้านนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ

1.1.5 ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการจัดประชุมผู้ปกครองเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างต่อเนื่อง สำหรับข้อลำดับถัดไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านเท่ากัน คือ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้าร่วมกิจกรรมในการส่งเสริมพัฒนาการผู้เรียนสม่ำเสมอ ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ลำดับต่อมา อำนวยความสะดวกให้ชุมชนใช้สถานที่สำหรับจัดกิจกรรมต่าง ๆ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องแสดงความคิดเห็น

การเข้าร่วมประชุม ผู้ปกครองมีส่วนร่วมกำหนดแนวทางการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ปกครองมีส่วนร่วมประเมินการปฏิบัติงานของครูและผู้ดูแลเด็ก และมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง เช่น การจัดฝึกอบรม การจัดปายนิเทศ

1.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา และอาชีพ
สรุปผล ดังนี้

2.1 ผู้ปกครองที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ในระดับมาก และผู้ปกครองที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ในระดับมาก ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ปกครองที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปีและผู้ปกครองที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่นด้านต่าง ๆ ตามลำดับจากมากไปน้อย เช่นเดียวกัน ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน

2.2 ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ในระดับมาก และผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ในระดับมาก ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่นด้านต่าง ๆ ตามลำดับจากมากไปน้อย เช่นเดียวกัน ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน

2.3 ผู้ปกครองที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ในระดับมาก และผู้ปกครองที่มีอาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ในระดับมาก ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ปกครองที่มีอาชีพเกษตรกร และอาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่นด้าน

ต่าง ๆ ตามลำดับจากมากไปน้อย ไม่แตกต่างกัน ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน

1.3 แนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน

1.3.1 ด้านการบริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้มากขึ้น และควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ การจัดทำแผ่นพับ นอกจากนี้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรนำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของผู้ปกครองไปดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว

1.3.2 ด้านบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานไม้แก่น ควรมอบหมายให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ ผู้อำนวยการกองการศึกษา หรือนักวิชาการศึกษาคูแกล กำกับ ติดตาม และตรวจสอบ การปฏิบัติงานของครูอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ครูผู้ดูแลเด็กปฏิบัติหน้าที่ดูแลเด็กได้อย่างทั่วถึง

1.3.3 ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีการวางแผนการดำเนินงานในการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้งระยะสั้น และระยะยาว เช่น การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา การจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา โดยบรรจุโครงการ กิจกรรม ที่ต้องการจะพัฒนา ลงไปในแผนพัฒนา เช่น โครงการซ่อมแซมอาคารเรียน โครงการก่อสร้างห้องน้ำ โครงการจัดซื้อเครื่องเล่นสนาม เป็นต้น และเสนอแผนการดำเนินงาน หรือแผนพัฒนาการศึกษาให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้บรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อจะได้จัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ ต่อไป

1.3.4 ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานไม้แก่น ควรมอบหมายให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ ผู้อำนวยการกองการศึกษา หรือนักวิชาการศึกษาคูแกล กำกับ ติดตาม และตรวจสอบ การจัดกิจกรรมในชั้นเรียนของครู ผู้ดูแลเด็กอย่างต่อเนื่อง ครู ผู้ดูแลเด็กควรรายงานข้อมูลพัฒนาการเด็กให้ผู้ปกครองทราบอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบพัฒนาการของนักเรียน

1.3.5 ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรจัดกิจกรรมที่ให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้น เช่น กิจกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การประเมินผลการปฏิบัติงานของครู กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น มีการดำเนินงานโดยยึดมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นแนวทางการดำเนินงาน สอดคล้องเจตนารมณ์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ได้จัดทำมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้มีมาตรฐานและมีคุณภาพเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สามารถให้บริการตอบสนองชุมชนด้านการจัดการศึกษาแก่เด็กปฐมวัย อายุ 2-5 ขวบ อย่างทั่วถึงและเป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวใส ระบุเขียว (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอานาจพิณ จังหวัดนครพนม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอานาจพิณ จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากชุมชน และสอดคล้องกับ กฤติมา ไทยหนุ่ม (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะค่า จังหวัดลพบุรี พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน แต่จะมีความแตกต่างกันในอันดับของความพึงพอใจ โดยผู้ปกครองมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านบุคลากร แตกต่างจากงานวิจัยของ สมพร นุทผล (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดปัตตานี พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน แต่ด้านที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านวิชาการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ทุกด้านในระดับมาก โดยเฉพาะด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ปกครองสูงสุด และด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ปกครองน้อยที่สุด ซึ่งจะนำมาอภิปรายเหตุผล ดังต่อไปนี้

ด้านบุคลากร ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ในด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 อันดับ คือ ครูและผู้ดูแลเด็ก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองนักเรียน รองลงมา ได้แก่ ครูและผู้ดูแลเด็กมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การพูดไพเราะ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ครูและผู้ดูแลเด็กมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ครูมีความรับผิดชอบ เอาใจใส่นักเรียนอย่างทั่วถึง ครูและผู้ดูแลเด็กตรงต่อเวลา แสดงให้เห็นว่า ผู้ปกครองมีทัศนคติที่ดีต่อครู ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นคนในพื้นที่มีความคุ้นเคยสนิทสนมกับผู้ปกครองนักเรียน และการที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การเยี่ยมบ้านเด็ก การประชุมผู้ปกครอง กิจกรรมพัฒนาสภาพแวดล้อม ร่วมกับผู้ปกครองทำให้ผู้ปกครองกับครูมีความคุ้นเคย เป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ ระหว่างครูกับผู้ปกครอง นอกจากนั้นจากการได้รับการดูแล ติดตามและการให้คำแนะนำการปฏิบัติงานแก่ครูและผู้ดูแลเด็กจากผู้บังคับบัญชา คือ ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ ความประพฤติกฎและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี บุคลิกภาพที่เหมาะสม ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การตรงต่อเวลา การสร้างความรักความสามัคคีในการทำงาน เป็นการกระตุ้นและควบคุมให้ครูและผู้ดูแลเด็กปฏิบัติตนเหมาะสมเป็นที่พอใจของผู้ปกครอง แต่อย่างไรก็ตามผู้ปกครองยังมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรน้อย ในเรื่อง ครูและผู้ดูแลเด็กปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่าผู้ปกครองต้องการให้ครูและผู้ดูแลเด็กดูแลเอาใจใส่เด็กทุกคนให้เท่าเทียมกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ปกครองเห็นว่า ครูและผู้ดูแลเด็กเอาใจใส่เด็กคนใดคนหนึ่งมากกว่าเด็กอื่น ๆ เนื่องจากในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีเด็กระดับอายุต่างกัน เด็กอายุน้อยกว่าจะช่วยเหลือตัวเองหรือปรับตัวช้ากว่าเด็กที่อายุมากกว่า ซึ่งครูต้องช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่มากกว่าเด็กคนอื่น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐยา ชะท่าคุ้ม (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษ ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครแม่สอด โดยผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครแม่สอด พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยภาพรวมและรายด้านในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้ปกครองมีทัศนคติที่ดีต่อครู อาจเป็นเพราะครูมีความรู้สามารถ เอาใจใส่ดูแลนักเรียนอย่างดี ทำหน้าที่เต็มกำลังความสามารถ ทำให้ผู้ปกครอง

มีความเชื่อมั่นศรัทธาในตัวครู และการวิจัยของ ภัทวิภา คำลาเลี้ยง (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแปะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ้านแปะ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปะ ได้จัดตั้งส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และมีการมอบหมายบุคลากรที่ดูแลและรับผิดชอบศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยตรง นอกจากนี้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีครูที่มีความรู้ความสามารถ โดยได้คัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด และบุคลากรมีการพัฒนาตนเอง โดยการใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ มีการพัฒนาความรู้ทางวิชาการและทักษะอาชีพอย่างต่อเนื่อง มีการส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณให้บุคลากรได้ศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทเพื่อพัฒนาตนเองทางวิชาการและวิชาชีพ

ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมาก ในประเด็นการจัดประชุม ผู้ปกครองเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้าร่วมกิจกรรมในการส่งเสริมพัฒนาผู้เรียน และกิจกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อม การอำนวยความสะดวกให้ชุมชนใช้สถานที่สำหรับจัดกิจกรรมต่าง ๆ การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องแสดงความคิดเห็น การเข้าร่วมประชุม การให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการจัดการศึกษา อาจเป็นเพราะว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน ได้แก่ มีการจัดประชุมผู้ปกครองเพื่อชี้แจงกิจกรรมต่าง ๆ การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้าร่วมในกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน กิจกรรมพัฒนาสภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ การให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการจัดการศึกษา ซึ่งส่งผลให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ปกครองยังมีความพึงพอใจในประเด็น การมีส่วนร่วมประเมินการปฏิบัติงานของครูและผู้ดูแลเด็ก และประเด็นการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง เช่น การจัดฝึกอบรม การจัดป้ายนิเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการดำเนินการให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในประเด็นดังกล่าวน้อย และแสดงให้เห็นว่าผู้ปกครองมีความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวใส ระบุเชียว (2554) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสนับสนุนจากชุมชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แตกต่างจากงานวิจัยของ กฤติมา ไทยหนุ่ม (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะค่า จังหวัดลพบุรี พบว่า ผู้ปกครองมีความพอใจการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษาและอาชีพ พบว่า ผู้ปกครองที่มีอายุ วุฒิการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่นไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า อายุ วุฒิการศึกษา และอาชีพของผู้ปกครองไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น สอดคล้องกับ สมพร นุทผล (2555) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จังหวัดที่อยู่อาศัย และความสัมพันธ์กับนักเรียน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานไม้แก่น ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัด นำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการ ดังนี้

1) การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เกิดประสิทธิภาพ ในด้านต่างๆ เช่น ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียน การพัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยกำหนดโครงการ/กิจกรรมและงบประมาณ ให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เช่น โครงการก่อสร้างสนามเด็กเล่น โครงการปรับปรุงอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม โครงการก่อสร้างห้องน้ำห้องส้วม โครงการจัดซื้อเครื่องเล่นสนาม เป็นต้น

2) การกำกับ ดูแล ติดตามการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของครูและผู้ดูแลเด็กให้เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองท้องถิ่นทั้ง 5 ด้าน อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

3.1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ในฐานะหน่วยงานผู้ดำเนินการจัดการศึกษา นำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการ ดังนี้

1) ครูและผู้ดูแลเด็ก ในฐานะผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดการศึกษานำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ การพัฒนาบุคลิกภาพ การพัฒนาความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ

2) ครูและผู้ดูแลเด็กจัดทำแผนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้สอดคล้องกับปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง โดยกำหนดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม เช่น การจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ นอกจากนี้จะต้องกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานประจำปีให้ชัดเจน โดยการกำหนดกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติตามห้วงระยะเวลา เช่น กิจกรรมเยี่ยมบ้าน ดำเนินการทุก ๆ 3 เดือน การประชุมผู้ปกครอง จัดเดือนละ 1 ครั้ง กิจกรรมพัฒนาอาคารสถานที่ร่วมกับผู้ปกครอง จัดเดือนละ 1 ครั้ง กิจกรรมการให้ความรู้ผู้ปกครอง เดือนละ 1 ครั้ง เป็นต้น ซึ่งครู และผู้ดูแลเด็ก ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามปฏิทินที่กำหนด รวมทั้งการรายงานผลการดำเนินงานให้หน่วยงานต้นสังกัดอย่างสม่ำเสมอ

3.1.3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ สำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การวางแผนการดำเนินงานในระยะสั้น และระยะยาว ให้สอดคล้องกับความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองซึ่งได้จากศึกษา เช่น การจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา การจัดประชุมเพื่อชี้แจงและมอบนโยบายสำหรับการปฏิบัติงานให้กับครูผู้ดูแลเด็ก เพื่อสร้างความกระหนักร และความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเป็นไปตามมาตรฐานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปกครองนักเรียนต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น

3.2.2 ควรศึกษาความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น



บรรณานุกรม

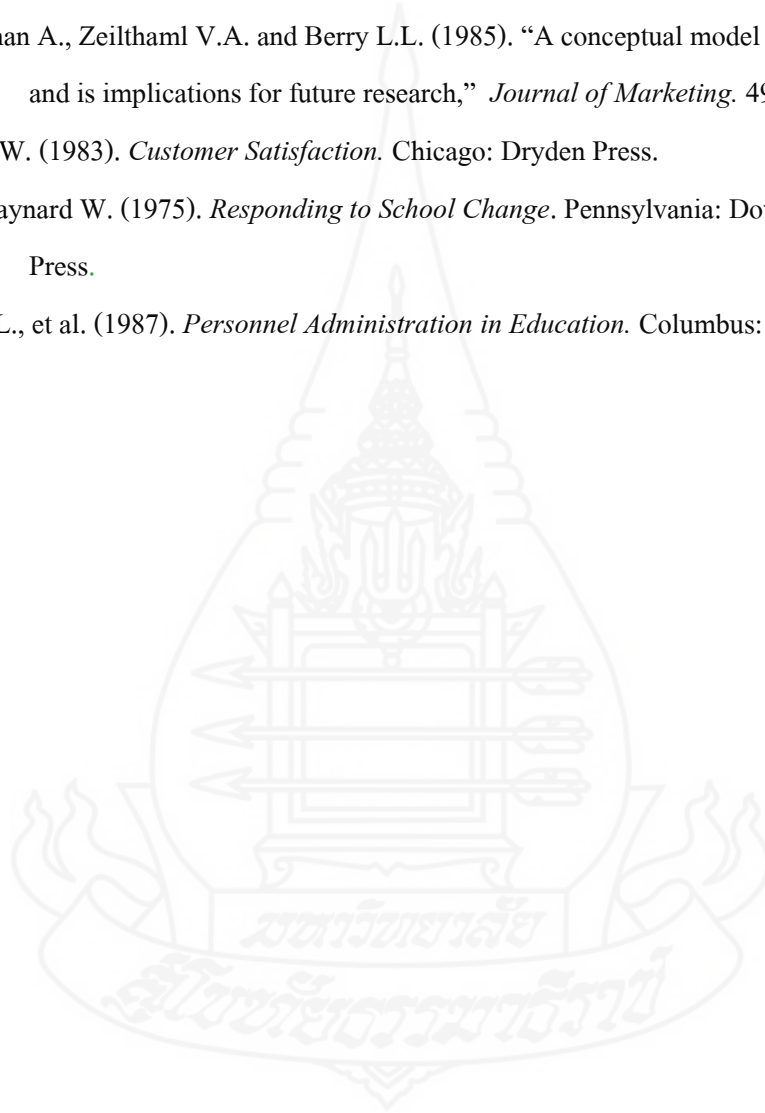
บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2559). *มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- กฤติมา ไทหนู่ม. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะค่า จังหวัดลพบุรี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- จรงค์ เกื้อก่อบุญ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของศูนย์เด็กเล็ก วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชูชัย สมितिไกร. (2556). *ผู้บริหารกับการบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณภัทร โพธิ์รัตน์. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กรณีศึกษา: ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ณัฐธยา ะท่าตุ้ม. (2559). *ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครแม่สอด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ดาวใส ระภูเขียว. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอำเภอชาติพนม จังหวัดนครพนม*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนครพนม, นครพนม.
- ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล. (2559). *สถานการณ์ของวัยรุ่น*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาพัฒนาการวัยรุ่น*. หน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 1, น. 24-35). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นรา สมประสงศ์. (2556). *ทฤษฎีการจูงใจด้านเนื้อหา*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา*. หน่วยที่ 6-10 (พิมพ์ครั้งที่ 5, น.19-32). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- นราพัฒน์ ภูธธาต. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของ
โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมพู สังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- บุญชนก ภูละมูล. (2555). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
เทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปรีชาดี ผลเอนก. (2558). การจัดการคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรี ผลโยธิน. (2562). หน่วยที่ 1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะชีวิตสำหรับเด็กปฐมวัย. ใน เอกสาร
การสอนชุดวิชาการพัฒนาทักษะชีวิตสำหรับเด็กปฐมวัย. หน่วยที่ 1-8 (พิมพ์ครั้งที่ 2,
น.21). นนทบุรี: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไพฑูริย์ คุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนา
ยายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ภักวิภา คำลาเลียง. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
บ้านแปะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- ภัทรานิษฐ์ แก้วจันทร์เพชร. (2555). ความพึงพอใจของพ่อแม่ต่อการพัฒนาการของลูกที่ใช้บริการศูนย์
พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลอมก๋อย อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่.
(การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย สุโขทัย
ธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- มงคลชัย สมอุดร. (2552). รายงานการวิจัย แบบจำลองระบบคุณภาพ (Quality System Modded;
QSM) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการอำนวยการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2555). ความพึงพอใจของ
นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ
เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ตรัง.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.
- รุ่ง แก้วแดง. (2543). คำกล่าวเปิดการสัมมนาเรื่องวิถีชีวิตเด็กไทยในสหัสวรรษใหม่. ใน *รายงานการปฏิรูปการศึกษา*, 5 มีนาคม 2543.
- สมชาติ กิจจรรง. (2551). *ยุทธวิธีการคลอจใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เนท.
- สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2540). *หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: อนงค์ศิลป์การพิมพ์.
- สมพร นุทผล. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ จังหวัดปัตตานี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สำนักประสานและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น. (2553). *มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน). (2558). *รายงานการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม (พ.ศ. 2554 - 2558) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น*. กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน).
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2556). *การดูแลและการศึกษาเด็กปฐมวัย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สุธิช คงสุวรรณ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ*. (การศึกษาระดับปริญญาโท ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- David, Kaith. (1967). *Human Relation at Work: The Dynamic of Organization Behavior*. New York: McGraw-Hill Book.
- Friedman, B.A., Bobrowski, P. E., & Markow, D. (2007). Predictors of parents' satisfaction with their children's school. *Journal of Educational Administration*. 45, 3: 278–288.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: Macgraw-Hill.
- Henderson, Anne T and et al. (2007). *Beyond the Bake Sale the Essential Guide to Family School Partnerships*. Boston: The New Press.
- Joyce, C. (1992). *The education & encyclopedia*. New Jersey: Pretiee Hall.

- Liang Pi – Ming. (2001). *Parents' Perceived Quality of and Satisfaction with Early Childhood Programs: A Study of Taiwanese Parents who have a Child Enrolled in Kindergarten*. Retrieved from <http://www.lib.uml.com>
- Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Berry L.L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research," *Journal of Marketing*. 49 (Fall 1985): 48.
- Person, P.W. (1983). *Customer Satisfaction*. Chicago: Dryden Press.
- Shelly, Maynard W. (1975). *Responding to School Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchison Press.
- Webb, D.L., et al. (1987). *Personnel Administration in Education*. Columbus: Merrill Publishing.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. นางรำภู คงเพชร

ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา หัวหน้าสำนักวิชาการวิทยาลัยชุมชนสงขลา
วุฒิการศึกษา

1. ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วศ.บ.) วิชาเอกสถิติ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาการวัดผลทางการศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ

2. นางรัชนิกร แก้วคุ้มภัย

ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ โรงเรียนหาดใหญ่รัฐประชาสรรค์
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
วุฒิการศึกษา

1. ปริญญาตรี การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกภาษาไทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ปริญญาโท ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม.) สาขาการสอนภาษาไทย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

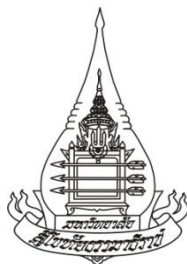
3. นายสำเนา รัชต์ทอง

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนเทศบาลเมืองจะนะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
วุฒิการศึกษา

1. ปริญญาตรี ครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) วิชาเอกสังคมศึกษา สถาบันราชภัฏสงขลา
2. ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาการบริหารการศึกษา

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น
อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา”

Satisfaction of Parents toward the operation of the early childhood Development center of
Bansapanmaikean, Chana District, Songkhla Province.

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ตำบลสะพานไม้แก่น อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา 5 ด้าน จำนวน 45 ข้อ โดยใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ
3. การตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหรือข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามของการวิจัย คำตอบของท่านถือว่าเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่าน

ขอขอบคุณท่านในความร่วมมืออย่างดียิ่ง

นายช่อม มณี

นักศึกษาระดับปริญญาโท

คณะศึกษาศาสตร์ แขนงวิชาบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง แต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. อายุ

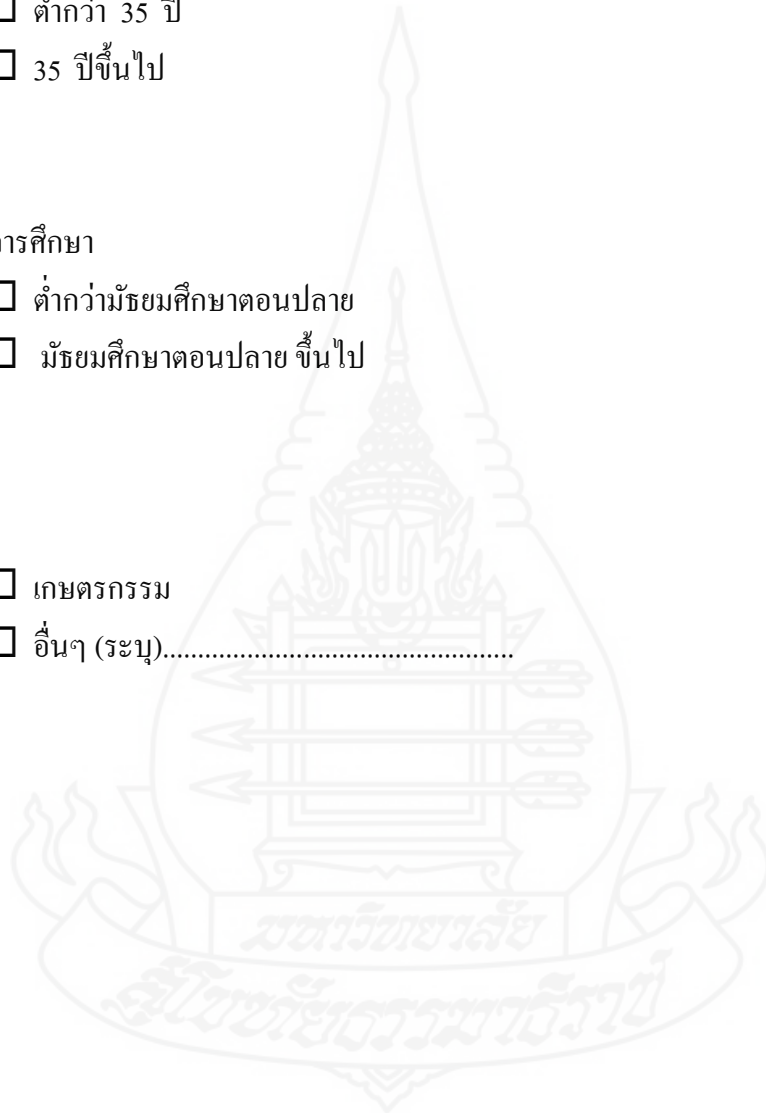
- ต่ำกว่า 35 ปี
 35 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย
 มัธยมศึกษาตอนปลาย ขึ้นไป

3. อาชีพ

- เกษตรกรรม
 อื่นๆ (ระบุ).....



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านสะพานไม้แก่น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก						
1.	การรับสมัครเด็กนักเรียนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
2.	การรับเด็กตามช่วงอายุ ตั้งแต่ 2 ปีครึ่ง ถึง 4 ปี					
3.	การจัดอาหารกลางวันเพียงพอและมีคุณภาพ					
4.	การจัดอาหารเสริม(นม) เพียงพอและมีคุณภาพ					
5.	การประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้ปกครองทราบอย่างต่อเนื่อง					
6.	การกำหนด เปิด-ปิด เวลา 07.00 – 15.30 น. มีความเหมาะสม					
7.	การนำข้อเสนอแนะของผู้ปกครองมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น					
ด้านบุคลากร						
8.	ครูและผู้ดูแลเด็กมีจำนวนเหมาะสมกับเด็ก					
9.	ครูและผู้ดูแลเด็กมีความรู้และทักษะในการดูแลนักเรียน					
10.	ครูและผู้ดูแลเด็กมีความรับผิดชอบ เอาใจใส่นักเรียนอย่างทั่วถึง					
11.	ครูและผู้ดูแลเด็กปฏิบัติงานตรงต่อเวลา					
12.	ครูและผู้ดูแลเด็กมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การพูดไพเราะ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
13.	ครูและผู้ดูแลเด็กมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ					
14.	ครูและผู้ดูแลเด็กมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองนักเรียน					
15.	ครูและผู้ดูแลเด็กมีความรัก ความสามัคคีในการทำงาน					
16.	ครูและผู้ดูแลเด็กรับฟังความคิดเห็นของผู้ปกครอง					
17.	ครูและผู้ดูแลเด็กปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					

ข้อ	การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านสะพานไม้แก่น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย						
18.	สถานที่ตั้งศูนย์มีความเหมาะสมและไม่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงต่ออันตราย					
19.	พื้นที่มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนเด็กสำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้					
20.	อาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อม มีความมั่นคง และปลอดภัย					
21.	มีมาตรการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เช่น การติดตั้งถังดับเพลิง การติดตั้งกล้องวงจรปิด					
22.	บริเวณภายในศูนย์มีความสะอาดและร่มรื่น					
23.	ห้องเรียนมีการจัด ตกแต่ง เหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน					
24.	ห้องน้ำ ห้องส้วม เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ					
25.	สถานที่รับประทานอาหารสะอาดและเพียงพอ					
26.	การจัดสถานที่สำหรับรับ-ส่งเด็กมีความเหมาะสม					
27.	สนามเด็กเล่นมีขนาดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนนักเรียน					
28.	เครื่องเล่นสนามมีเพียงพอและปลอดภัย					
ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร						
29.	การจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการเด็กครบทุกด้าน					
30.	กำหนดสาระการเรียนรู้ได้เหมาะสมกับผู้เรียน					
31.	สื่อการเรียนการสอนเพียงพอ เหมาะสมกับช่วงอายุเด็ก					
32.	การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนรู้					
33.	วิธีการวัดและประเมินผลการจัดการเรียนรู้อย่างเหมาะสม					
34.	การให้การบ้านเด็กอย่างสม่ำเสมอ					
35.	การจัดกิจกรรมเยี่ยมบ้านนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ					

ข้อ	การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ระดับความพึงพอใจ
-----	-----------------------------------	------------------

บ้านสะพานไม้แก่น		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร (ต่อ)						
36.	การจัดกิจกรรมดูแลช่วยเหลือผู้เรียน เช่น การตรวจ สุขภาพประจำวัน การประเมินพัฒนาการเด็กอย่างสม่ำเสมอ					
37.	การรายงานข้อมูลพัฒนาการเด็กให้ผู้ปกครองทราบ สม่ำเสมอ					
ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน						
38.	การจัดประชุมผู้ปกครองเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับกิจกรรมของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างต่อเนื่อง					
39.	เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้าร่วมกิจกรรมในการส่งเสริม พัฒนาการผู้เรียนสม่ำเสมอ					
40.	ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนา สภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
41.	เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องแสดงความคิดเห็น การเข้าร่วมประชุม					
42.	การจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง เช่น การจัด ฝึกอบรม การจัดป้ายนิเทศ					
43.	ผู้ปกครองมีส่วนร่วมกำหนดแนวทางการจัดการศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
44.	ผู้ปกครองมีส่วนร่วมประเมินการปฏิบัติงานของครูและ ผู้ดูแลเด็ก					
45.	อำนวยความสะดวกให้ชุมชนใช้สถานที่สำหรับจัด กิจกรรมต่าง ๆ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี
แบบบันทึกประเด็นการสนทนาเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
บ้านสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

1. ท่านคิดว่าการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในด้านการบริหารจัดการ ตามหัวข้อต่อไปนี้
อย่างไร

1.1 สภาพปัญหามีอะไรบ้าง

.....
.....

1.2 ข้อเสนอแนะ

.....
.....

2. ท่านคิดว่าการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในด้านบุคลากร ตามหัวข้อต่อไปนี้
อย่างไร

2.1 สภาพปัญหามีอะไรบ้าง

.....
.....

2.2 ข้อเสนอแนะ

.....
.....

3. ท่านคิดว่าการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย
ตามหัวข้อต่อไปนี้
อย่างไร

3.1 สภาพปัญหามีอะไรบ้าง

.....
.....

3.2 ข้อเสนอแนะ

.....
.....

4. ท่านคิดว่าการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ตามหัวข้อต่อไปนี้อย่างไร

4.1 สภาพปัญหาที่มีอะไรบ้าง

.....
.....

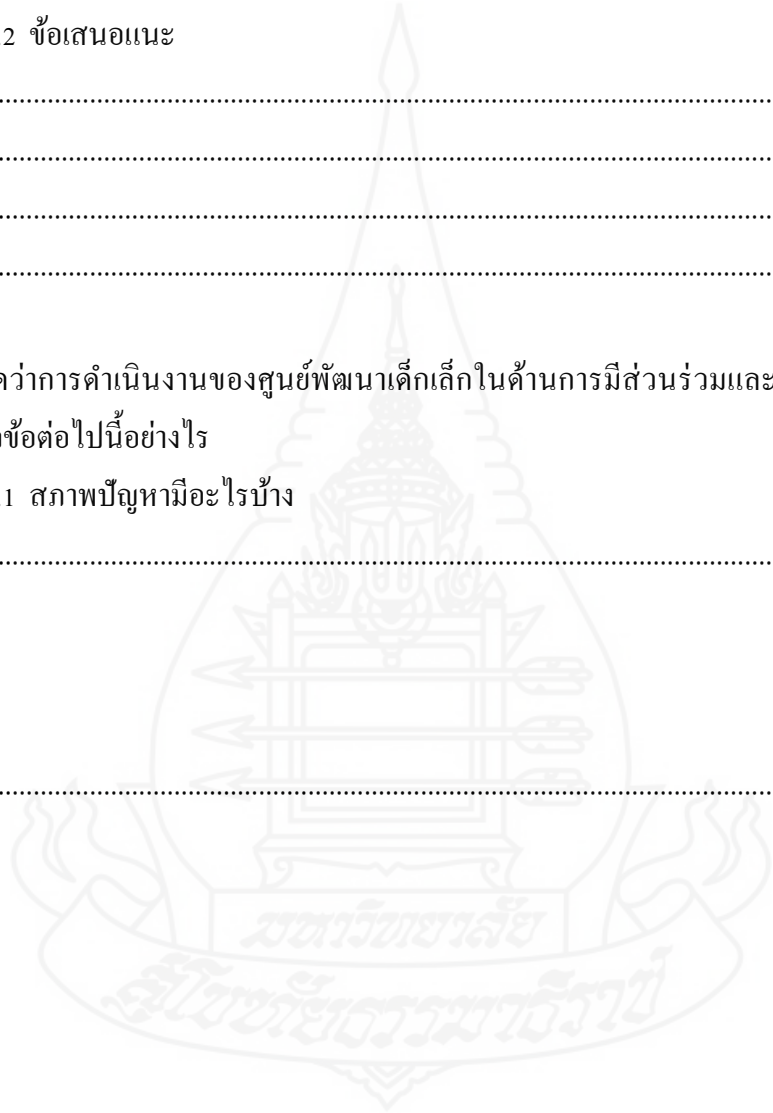
4.2 ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

5. ท่านคิดว่าการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุนตามหัวข้อต่อไปนี้อย่างไร

5.1 สภาพปัญหาที่มีอะไรบ้าง

.....
.....



ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่บ้านสะพานไม้แก่น
อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่บ้านสะพานไม้แก่น
อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา จำนวน 45 ข้อ

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน $\sum R$	IOC = $\frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านการบริหารจัดการ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านบุคลากร						
8	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน $\sum R$	$IOC = \frac{\sum R}{N}$	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย						
18	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร						
29	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน						
38	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
39	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
40	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
41	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน $\sum R$	$IOC = \frac{\sum R}{N}$	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน						
42	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก ง

หนังสือราชการขอความอนุเคราะห์





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๖ (บ)/๕๓๐

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณร่ำภู คงเพชร

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายช่อม มณี นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ตำบลสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิจัย หรือวัดผลการศึกษา ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษานี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา ๐๘๐ - ๓๙๔๗๑๒๗



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๖ (ป)/๕๓๐

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณรัชนิกร แก้วคุ้มภัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายช่อม มณี นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ตำบลสะพานไม้แก่น อำเภोजงนะ จังหวัดสงขลาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านภาษาไทย ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา ๐๘๐ - ๓๙๔๗๑๒๗



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๖ (ป)/๕๓๐

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

ช
ด

๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสำเนาวัลย์ รักษ์ทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายช่อม มณี นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชา
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของ
ผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ตำบลสะพานไม้แก่น อำเภोजะนะ จังหวัด
สงขลาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและ
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้น
มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความ
อนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารการศึกษา ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อ
การปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วย
ตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

วิชา
การ
ปใช้
เอบ
เียด

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา ๐๘๐ - ๓๙๔๗๑๒๗



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๖ (บ)/๗๘๘

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติขอพระราชทานให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกองค้ำการบริหารส่วนตำบลสะพานไม้แก่น

ด้วยนายช่อม มณี นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

ในการนี้ นักศึกษามีความจำเป็นจะต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจากผู้ปกครองนักเรียนใน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะพานไม้แก่น ซึ่งอยู่ในสังกัดหน่วยงานท่าน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นิรนาท แสนสา)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา ๐๖๔-๐๔๖-๐๐๐๘

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายช่อม มณี
วัน เดือน ปีเกิด	20 พฤษภาคม 2520
สถานที่เกิด	อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏสงขลา พ.ศ. 2544
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานไม้แก่น ตำบลสะพานไม้แก่น อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

