

บทความการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบล มายอ
อำเภอมาขอ จังหวัดปัตตานี

Parents' Satisfaction of the Service Using the Child Care Center in Maya
Sub – District Municipality Maya District Pattani Province

รอพี วานา

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมาขอ จังหวัดปัตตานี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมาขอ จังหวัดปัตตานี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นผู้ปกครองที่มีบุตรหลานศึกษาอยู่ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมาขอ จังหวัดปัตตานี จำนวน 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วยค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe

ผลการวิจัย

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมาขอ จังหวัดปัตตานี พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรและด้านกิจกรรมการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.98$ และ $\mu= 3.77$) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu= 3.48$ และ $\mu=3.31$) ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ที่มีเพศ อายุ อาชีพต่างกัน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรด้านอาคารสถานที่ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอนและด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการเปรียบเทียบแบบรายคู่ พบว่าด้านอาคารสถานที่ มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่มากกว่าระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับการศึกษาอนุปริญญา มีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่มากกว่าระดับการศึกษาประถมศึกษาด้านกิจกรรมการเรียนการสอน มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านกิจกรรมการเรียนการสอนมากกว่าระดับการศึกษาประถมศึกษาและด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วมมากกว่าระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น

ภูมิหลัง

จากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จนถึงขณะนี้ เป็นระยะเวลา 11 ปี ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กอปรกับสภาพวิกฤตเศรษฐกิจ และสังคมที่เกิดการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งเทคโนโลยีต่างๆ มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและรุนแรงมากขึ้น จึงก่อให้เกิดความกดดันแก่สถาบันครอบครัวอย่างยิ่ง ทำให้ผู้ปกครองต้องช่วยกันทำงานและหุ้มเททุกวิถีทาง เพื่อสร้างความมั่นคงและอนาคตให้กับครอบครัวซึ่งพ่อแม่ผู้ปกครองเคยมีเวลาในการอบรมเลี้ยงดูบุตรหลานก็ไม่สามารถทำหน้าที่ต่างๆ เหล่านั้น ได้อย่างสมบูรณ์เช่นเดิม จำเป็นต้องพึ่งพาจากบุคคลอื่น ซึ่งมีใช่พ่อแม่หรือผู้ปกครองมาให้การดูแลเด็กเพื่อให้เด็กได้รับการอบรมเลี้ยงดูที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กก่อนวัยเรียนตั้งแต่แรกเกิดถึงอายุ 5 ปี ซึ่งยังไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ดี ด้วยเหตุนี้ ในปัจจุบันศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่พ่อแม่ไว้วางใจในการแบ่งเบาภาระการอบรมเลี้ยงดูลูก และส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาเด็ก เพื่อให้เด็กเติบโตเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพในอนาคต (กรมอนามัย, 2550 :1)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานีในฐานะหน่วยงานมีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษาส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 เพื่อให้บริการทางด้านการศึกษาและเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยรวมทั้งพัฒนาเด็กทั้งด้านร่างกายจิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญาอย่างเหมาะสม ตามวัยและเต็มตามศักยภาพตลอดจนเป็นการแบ่งเบาภาระของพ่อแม่หรือผู้ปกครอง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอจังหวัดปัตตานีจัดเป็นหนึ่งในสถานบริบาลเด็กเล็กที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ปกครองในการนำบุตรหลานเข้ามาศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ซึ่งเทศบาลตำบลมายอได้จัดให้มีผู้ดูแลเด็กพร้อมอุปกรณ์ต่างๆ สำหรับบริการแก่เด็กอย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์การจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและพ่อแม่หรือผู้ปกครองก็มีความยินดีและเต็มใจในการส่งบุตรหลานเข้ามาศึกษาเรียนรู้ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานีเพื่อรวบรวมข้อมูลนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ได้สร้าง ความตื่นตัวพัฒนาศักยภาพครูผู้สอนและการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองให้เกิดความพึงพอใจและเกิดประโยชน์แก่เด็กให้มากที่สุด และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี และหน่วยงานที่รับผิดชอบและเป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ผู้ปกครองว่าบุตรหลานที่ได้ส่งให้ไปเรียนอยู่ที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานีนั้น ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากครูผู้สอนอย่างใกล้ชิด ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนกำหนดรูปแบบการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ในด้านต่างๆ เช่น ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านวิชาการ ด้านสุขอนามัยอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี โดยจำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ปกครอง

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมาขอย อำเภอมาขอย จังหวัดปัตตานี
2. ผลการศึกษานำมาใช้เป็นข้อมูลในการไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลมาขอย อำเภอมาขอย จังหวัดปัตตานี
3. เป็นแนวทางในการดำเนินงานหรือพัฒนางานในด้านต่างๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลมาขอย อำเภอมาขอย จังหวัดปัตตานีให้มีประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมาขอย อำเภอมาขอย จังหวัดปัตตานีตามขอบข่ายและภารกิจในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านการเรียนการสอน และการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองที่นำบุตรหลานไปศึกษา ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมาขอย อำเภอมาขอย จังหวัดปัตตานีจำนวน 75 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 คน ภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2558

3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้มีระยะเวลา ตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2558 เป็นเวลา 2 เดือน

4. ขอบเขตของตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

1. เพศ ได้แก่

1. ชาย
2. หญิง

2. อายุ ได้แก่

1. ต่ำกว่า 20 ปี
2. 21 - 30 ปี
3. 31 - 40 ปี
4. 41 - 50 ปี
5. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา
2. มัธยมศึกษาตอนต้น
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย
4. อนุปริญญา
5. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพของผู้ปกครอง

1. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
2. กิจการส่วนตัว
3. พนักงานบริษัท
4. รับจ้างทั่วไป
5. เกษตรกรรม
6. ไม่ได้ทำงาน

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมาข่ออำเภอมาข่อ จังหวัดปัตตานี ใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านบุคลากร
- 2) ด้านอาคารสถานที่
- 3) ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน
- 4) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ปกครอง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร มี 6 ข้อ ด้านอาคารสถานที่ มี 6 ข้อ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน มี 6 ข้อ และด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองมี 6 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 76)

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยพิจารณาข้อความที่เกี่ยวข้องตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. กำหนดขอบเขตความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง
3. นำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ

4. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามในแบบสอบถามที่กำหนดไว้ในแต่ละด้านตามแนวคิดการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruency : IOC) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 -1.00

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับตรวจแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try – Out) กับผู้ปกครองศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านถนน ตำบลถนน อำเภอมาขย จังหวัดปัตตานี จำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดลองใช้นั้นมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองแล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ คือ แบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากผู้อำนวยการสถาบันรัชต์ภาคย์ ศูนย์จังหวัดยะลา ถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลมาขย อำเภอมาขย จังหวัดปัตตานี เพื่อขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้ผู้ปกครองที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน พร้อมตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามจำนวน 75 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป มาประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่า t-test, F-test ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมาขอ อำเภอมาขอ จังหวัดปัตตานี ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 77)

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมาขอ อำเภอมาขอ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถ้าพบความแตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe' Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการบรรยายข้อมูลทั่วไป

2. สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe' Method)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี สามารถสรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ปกครองทั้งหมด 75 คน เป็นเพศชาย 28 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 เพศหญิง 47 คน คิดเป็นร้อยละ 62.70 ตามลำดับผู้ปกครองส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.70 รองลงมา อายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.30 และอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.70 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายคิดเป็นร้อยละ 25.30 และระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ ส่วนการประกอบอาชีพเกษตรกรรมคิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 29.30 และท้ายที่สุดคืออาชีพพนักงานบริษัทและไม่ได้ทำงาน ร้อยละ 5.30 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 3.98$) รองลงมาได้แก่ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ย 3.77 ($\mu = 3.77$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ย 3.31 ($\mu = 3.31$) ตามลำดับ

2.1 ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ($\mu = 3.98$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 2 ครูดูแลเอาใจใส่เด็กเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.23 ($\mu = 4.23$) และรองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 1 ครูให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ($\mu = 4.20$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 4 ครูมีเพียงพอกับจำนวนเด็ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ($\mu = 3.24$) ตามลำดับ

2.2 ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ($\mu = 3.31$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 สถานที่และบรรยากาศโดยรอบศูนย์ฯ สะอาด ปลอดภัย เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ($\mu = 3.52$) และรองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 4 ห้องเรียนมีการตกแต่งมุมต่างๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ($\mu = 3.44$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 5 ห้องน้ำห้องส้วมสะอาด ถูกสุขลักษณะและเพียงพอต่อจำนวนเด็ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ($\mu = 3.11$) ตามลำดับ

2.3 ด้านกิจกรรมการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ($\mu = 3.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 3 การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนพัฒนาเด็กทั้ง 4 ด้าน

ด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและสติปัญญา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.04 ($\mu = 4.04$) รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 5 มีการให้เด็กได้แสดงความสามารถ เช่น กิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ($\mu = 3.91$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 2 มีวัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับวัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ($\mu = 3.52$) ตามลำดับ

2.4 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ($\mu = 3.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 6 มีการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ ให้ผู้ปกครองทราบอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.75 ($\mu = 3.75$) รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 4 ผู้ปกครองสามารถติดต่อทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ หรือครูประจำชั้นได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ($\mu = 3.64$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 1 ผู้ปกครองสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์และงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ($\mu = 3.12$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ปกครอง สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ที่มีเพศต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรายด้าน พบว่าแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านบุคลากร

3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ที่มีอายุต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Sheffe พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากกว่ากลุ่มอายุ 21 - 30 ปี และด้านอาคารสถานที่ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอนและด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และใน 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Sheffe ในภาพรวมและในแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

3.3.1 ด้านบุคลากร ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อทำการทดสอบความ

แตกต่างกันเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีความพึงพอใจในด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3.2 ด้านอาคารสถานที่ ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ มากกว่าระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับการศึกษานุปริญญา มีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ มากกว่าระดับการศึกษาประถมศึกษา

3.3.3 ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านการเรียนการสอน มากกว่าระดับการศึกษาประถมศึกษา

3.3.4 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วม มากกว่าระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น

3.3.5 ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในภาพรวมมากกว่า ระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย

3.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Sheffe ซึ่งพบว่า ไม่มีคู่ใดที่มีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมการเรียนการสอนและด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ด้านบุคลากร พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ครูดูแลเอาใจใส่เด็กเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือครูให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพเป็นมิตรและอันดีสุดท้ายคือครูมีเพียงพอกับจำนวนเด็ก ซึ่งผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะครูมีความรู้ความเข้าใจต่อพฤติกรรมของนักเรียน และติดตามดูแล ตักเตือนและป้องกันไม่ให้นักเรียนประพฤติตนในทางที่ไม่เหมาะสม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในด้านการบริการในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจอันดีสุดท้าย พบว่าผู้ปกครองพึงพอใจครูมีเพียงพอกับจำนวนเด็ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 อาจเป็นเพราะสาเหตุจำนวนครูที่เลี้ยงต่อจำนวนเด็กไม่เหมาะสม กล่าวคือ ครูที่เลี้ยง 1 คน รับผิดชอบดูแลนักเรียน จำนวน 18 คน

1.2 ด้านอาคารสถานที่

ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ 1 คือ สถานที่และบรรยากาศโดยรอบศูนย์สะอาด ปลอดภัย เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าบรรยากาศในห้องเรียนสะอาด เป็นระเบียบ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาของนิภารัตน์ รื่นสุข (2546 : 75) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน และการจัดสวัสดิภาพของนักเรียนในโรงเรียนอนุบาลประทีป พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน และการจัดสวัสดิภาพอาคาร และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และการบริการรถรับส่งนักเรียนอยู่ในระดับมาก และอันดีสุดท้าย คือ ห้องน้ำห้องส้วมสะอาด ถูกสุขลักษณะและเพียงพอต่อจำนวนเด็ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ที่เป็นเช่นนี้เพราะห้องน้ำมีไม่เพียงพอกับจำนวนเด็ก เนื่องจากมีพื้นที่คับแคบ

1.3 ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน

ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ภาพรวมในด้านนี้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ 1 การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนพัฒนาเด็กทั้ง 4 ด้าน ด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและสติปัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อาจเป็นเพราะครูมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เด็กพัฒนาทักษะ อารมณ์ สังคมและสติปัญญา สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐญา พลเสน ; อนงค์ อนันตริยเวช ; และ กิเยก จันทรเยี่ยม (2552-2553 : 167) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาปฐมวัย ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาในด้านการบริหารจัดการในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากการส่งเสริมพัฒนาการของเด็กในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและสติปัญญา ซึ่งสอดคล้องกับหลักในการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้กำหนดไว้คือ มุ่งพัฒนาเด็กโดยองค์รวมโดยผ่านการเล่น หมายถึง จัดการให้เด็กได้รับพัฒนาการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจและสติปัญญา การพัฒนาเด็กจะทำได้ดีจากกิจกรรมการเล่น (ราสี ทองสวัสดิ์, 2542: 13) และลำดับที่ 6 มีวัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับวัยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูริรัช มีแก้ว (2547 : 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองในการให้บริการของสถานเลี้ยงเด็ก ก่อนวัยเรียน กรณีศึกษาภายในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี พบว่า ครูหรือพี่เลี้ยงเด็กควรส่งเสริมให้มีสื่อการเรียนการสอนที่เพียงพอ

1.4 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง

ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ภาพรวมในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 3.75$) ได้แก่ มีการแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ ให้ผู้ปกครองทราบอย่างต่อเนื่องรองลงมา คือผู้ปกครองมีความพึงพอใจที่สามารถติดต่อทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯหรือครูประจำชั้นได้ตลอดเวลา ($\mu = 3.64$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำทิพย์ เชียงยืน (2552 : 95) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว ด้านความสัมพันธ์กับผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต้องการให้ผู้ปกครองมีความรู้ลึกซึ้งปลอดภัยและอบอุ่นที่รู้ว่าสามารถติดต่อทางศูนย์ฯหรือครูประจำชั้นได้ตลอดและลำดับสุดท้ายคือ ผู้ปกครองสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์และงบประมาณ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.12 อาจเป็นเพราะว่าผู้ปกครองโดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมามีอาชีพ

รับจ้างทั่วไป ดังนั้น การจะมีส่วนร่วมในการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์และงบประมาณอาจทำได้จำกัด

1.5 ภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลมาขอย อำเภอมาขอย จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้ปกครองที่นำบุตรหลานมาเข้าเรียนในโรงเรียนสังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจกับงานด้านบุคลากร ในระดับมากที่สุด คือ พึงพอใจในความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองและนักเรียน มีอรรถยาศัย ไมตรีที่ดี พุดจาไพเราะ รู้จักทักทาย มีการต้อนรับที่ดี สอดคล้องกับงานศึกษาของกรรณิกา แก้วสวัสดิ์ (2545 : 85-86) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชุมชนสุภาวาลัย เทศารักษ์ ได้กล่าวว่า ในงานด้านบริหารบุคลากรนั้นมีความจำเป็นจะต้องดูแล และให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการ หรือผู้รับบริการ บุคลากรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอรรถยาศัยของครูพี่เลี้ยงเด็ก หรือครูพี่เลี้ยงเด็ก ตลอดจนการอำนวยความสะดวกต่างๆ จะต้องให้ความใส่ใจและปฏิบัติให้เหมาะสม

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2.1 ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจเกือบทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านบุคลากรที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจากผู้ปกครองทั้งเพศชายและเพศหญิงได้สัมผัสถึงความเป็นกันเอง การมีมนุษยสัมพันธ์ และความมีไมตรีต่อเด็กและผู้ปกครอง

2.2 ผู้ปกครองที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากกว่า ผู้ปกครองที่มีอายุ 21 - 30 ปี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของราตรี อิงมัน (2557 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ปกครองที่เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจใน 4 ด้านและภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของราตรี อิงมัน (2557 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ปกครองที่เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมการเรียน การสอนและด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อทดสอบความ แตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ สอดคล้องกับดัชนี โศครชมพู (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล โลกกลาง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ปกครองที่เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรเพิ่มอัตราครูให้เพียงพอต่อจำนวนเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
2. ควรจัดหาสนับสนุนงบประมาณจัดซื้อจัดจ้างให้มีห้องน้ำ ห้องส้วมจำนวนเพียงพอกับ จำนวนเด็ก
3. ควรจัดซื้อจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับวัยของเด็ก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ประสบความสำเร็จ
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลต่างตำบล ใน จังหวัดปัตตานี