

การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี

Management Affecting to the Services of Child Development Center in Phetchaburi Province.

สุพรรณษา เทียมทัต (Supansa Thiamthad)^{*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ระดับการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี 2)ระดับการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี และ3) การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก/รักษาการหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 166 คน ปลัด อบต./เทศบาล จำนวน 79 คน และครูผู้ดูแลเด็กจำนวน 128 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 373 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาก ตามลำดับ คือ ด้านบุคลากร ด้านการบริหาร ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน และด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย 2) ระดับการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเห็นอกเห็นใจ การให้ความมั่นใจ การตอบสนอง ความต้องการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้และความเป็นรูปธรรม 3) การวิเคราะห์การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี โดยการบริหารจัดการส่งผลต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ, การบริการ, ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

^{*} คณะครุศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ณัฐการ์ต ภาคพรต

Faculty of Education. Educational Administration. Phetchaburi Rajabhat University Advisor: Dr. Natthakan

Pakprot

Abstract

The research aiming to study 1) the level of services of child development center in Phetchaburi province, 2) find out the services level of child development center in Phetchaburi province, and 3) the management affecting to the services of child development center in Phetchaburi province. The sample consisted of 166 chiefs and acting for chiefs of child development center, 79 chief administrator of the Sub-district Administration Organization and municipal clerk, and 128 child care teachers. The total number of samples was 373. The instrument was rating scale questionnaire. Data was analyzed by using mean, standard deviation and simple regression analysis. The research results were as follow: 1) the management level of child development center was in high level both in general and all aspects. Mean ordering from high to low were as follow; personnel, management, academic and activity according to curriculum, building, environment and security, the involvement and support from all sectors and the early child development network promoting, 2) the services level of child development center in Phetchaburi province was in high level both in general and all aspects. Mean ordering from high to low were as follow; empathy, assurance, responsiveness, reliability and tangible, and 3) the analyzing of management affecting to the services of child development center in Phetchaburi province was statistically significant at 0.01 level.

Keywords: management, services, child development center

บทนำ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย อีกรูปแบบหนึ่ง ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องจัดการศึกษาและพัฒนาเด็กเล็กในชุมชน เพื่อเป็นการกระจายโอกาสการเตรียมความพร้อม และพัฒนาเด็กทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญาอย่างเหมาะสมตามวัย และตามศักยภาพ สามารถเตรียมความพร้อมของ เด็กเล็กเพื่อให้เด็กมีความพร้อมทางวุฒิภาวะ ซึ่งในจังหวัดเพชรบุรี มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสิ้น 166 แห่ง ซึ่งในระยะแรกยังไม่มีความพร้อมในด้านต่างๆ มากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งบประมาณต่อเติมอาคารสถานที่ การก่อสร้าง และบุคลากรที่ขาดความรู้ความสามารถ และทักษะด้านการบริหารจัดการกับระบบดูแล ตลอดจนยังขาดงบประมาณในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์สื่อต่างๆ ปัญหาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในระยะแรก คือ ด้านอาคารสถานที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ได้มีการจัดสรรงบประมาณ ด้านอาคารสถานที่ แล้วปัญหาที่ตามมา คือ ด้านบุคลากร การบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ที่ผ่านมาในส่วนของคณะผู้บริหารซึ่งไม่มีพื้นฐานทางการศึกษา และไม่เคยดูแลในส่วนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมาก่อน จึงไม่เข้าใจถึงความสำคัญในการพัฒนาเด็กเล็กได้ ดังจะเห็นได้จากการประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ในปี 2554 -2558 จะเห็นได้ว่า ด้านอาคารสถานที่มีพื้นที่คับแคบและไม่สามารถขยายพื้นที่เพื่อรองรับจำนวนเด็กเล็กได้อีกจึงไม่สามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้และมุมสร้างเสริมประสบการณ์ได้ นอกจากนี้ยังไม่สามารถจัดแยกกิจกรรมต่างๆ ได้ อุปกรณ์และข้อขัดข้องต่างๆ ที่ทำให้การปฏิบัติงาน หรือกิจกรรมที่ทำอยู่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ต้องการ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร พบว่า บุคลากรที่ทำหน้าที่บริหารจัดการยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการจัดกิจกรรมวิชาการและ

กิจกรรมตามหลักสูตรประสบการณ์การเรียนรู้ในการพัฒนาเด็กปฐมวัย และบุคลากรไม่มีวุฒิการศึกษาปฐมวัย ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานให้ทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กดูแลส่วนใหญ่มีฐานะยากจนและขาดความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาเด็กเล็ก จึงมอบภาระหน้าที่การดูแลให้แก่ครู และไม่ได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และปัญหาทางด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัยยังขาดความเอาใจใส่จากทุกภาคส่วนและเครือข่ายของผู้ปกครองจึงทำให้เกิดปัญหาตามมา (มาตรฐานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2547 : 29-32)

ปัญหาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่มีความไม่เท่าเทียมกันในการบริหารจัดการและเพื่อเตรียมความพร้อมในการตรวจประเมินและรับรองคุณภาพสถานศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 166 แห่ง ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีรูปแบบการจัดตั้งศูนย์ฯ 2 ลักษณะ กล่าวคือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลรับผิดชอบจัดตั้งขึ้นเอง และศูนย์พัฒนาเด็กที่ได้รับการถ่ายโอนจากหน่วยงานอื่นตามพระราชบัญญัติกำหนด เนื่องด้วยความแตกต่างของสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจและนโยบายของคณะกรรมการบริหารแต่ละแห่ง อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่แตกต่างกัน ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยของ ประเสริฐ บุญมี (2553, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณและด้านวิชาการเป็นเหตุทำให้การพัฒนาศักยภาพของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กไม่สามารถดำเนินการไปได้อย่างเต็มที่

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในการรับผิดชอบด้านการศึกษาระดับประถมศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ผ่านแนวคิดมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฉบับปี พ.ศ. 2553 ตามมาตรฐาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน และด้านส่งเสริมเครือข่าย การพัฒนาเด็กปฐมวัย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและดำเนินการหาแนวทางการพัฒนาให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสำหรับการรองรับการประเมินจากทั้งภายในและภายนอกของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตลอดจนนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพเท่าเทียมกันทุกแห่ง และเสนอผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในการตรวจรับรองคุณภาพการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กใน จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในจังหวัดเพชรบุรี

วิธีดำเนินการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก/รักษาการหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 166 คน ปลัด อบต./เทศบาล 79 คน ครูผู้ดูแลเด็ก 204 คน จำนวน 449 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก/รักษาการหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 166 คน ปลัด อบต./เทศบาล จำนวน 79 คน และ ครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 128 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 373 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาตัวแปรต้นและตัวแปรตาม รายละเอียดดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตามมาตรฐาน การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2553 ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหาร 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย 4) ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร 5) ด้านการมีส่วนร่วมและการ สนับสนุนจากทุกภาคส่วน และ 6) ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย

ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตามแนวคิดการบริการของพาราเซอแมน แอนด์เบอร์รี่ (Parasurman and Barry, 1990) ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรม 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองความต้องการ 4) การให้ความมั่นใจ และ 5) ความเห็นอกเห็นใจ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอันมีลักษณะคำถามปลายปิดชนิดตรวจสอบรายการ (Check list) และแบบมาตราส่วน (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert Scale ลักษณะของเครื่องมือหรือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ดังนี้ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ แยกเป็น 6 ด้าน 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรีมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ แยกเป็น 5 ด้าน

4. การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากเอกสาร และงานวิจัย เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการและมาตรฐานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตจังหวัดเพชรบุรี โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย สร้างแบบสอบถามการบริหารจัดการและมาตรฐานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรีนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมตรวจสอบความถูกต้องและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พร้อมทั้งแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.80-1.00 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .882 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจนเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ควบคุมเพื่อขอความเห็นชอบนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.2 การวิเคราะห์การบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรีโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.3 การวิเคราะห์การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอย อย่างง่าย (Simple regression analysis)

สรุปผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี

การบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านการบริหาร	3.94	.584	มาก	2
2. ด้านบุคลากร	3.95	.484	มาก	1
3. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	3.85	.455	มาก	4
4. ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร	3.91	.575	มาก	3
5. ด้านการมีส่วนร่วมและการ สนับสนุนจากทุกภาคส่วน	3.77	.490	มาก	5
6. ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย	3.72	.488	มาก	6
เฉลี่ยรวม	3.86	.403	มาก	

จากตารางพบว่า ภาพรวมของระดับการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = .403) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงระดับค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = .484) ด้านการบริหาร ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .584) ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .575) ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .455) ด้านการมีส่วนร่วมและการ สนับสนุนจากทุกภาคส่วน ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = .490) และด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = .488) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี

การบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ	อันดับ
1. ความเป็นรูปธรรม	3.83	.575	มาก	5
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.97	.543	มาก	4
3. การตอบสนองความต้องการ	3.99	.532	มาก	3
4. การให้ความมั่นใจ	4.01	.588	มาก	2
5. ความเห็นอกเห็นใจ	4.05	.552	มาก	1
เฉลี่ยรวม	3.97	.481	มาก	

จากตารางพบว่า ภาพรวมของการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .481) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากเมื่อเรียงระดับค่าเฉลี่ยการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี จากมากไปหาน้อยดังนี้ ความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = .552) การให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = .588) การตอบสนองความต้องการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = .532) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .543) ความเป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .575) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี

แหล่งความแปรปรวน	B	SE β	Beta	T	Sig T
การบริหารจัดการ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	.852	.061	.882	39.439**	.000
ค่าคงที่	.094	.420		.847	.545

จากตารางพบว่า การบริหารจัดการส่งผลต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม (Y) โดยมีสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .847 สัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) เท่ากับ .718 ซึ่งหมายถึง มีประสิทธิภาพ ในการทำนายเท่ากับ .718 สัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณกำลังสองที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .717 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย เท่ากับ .397 ในลักษณะนี้สามารถนำมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้ $\hat{Y} = .094 + .852(X)$

การอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยระดับการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมและการ สนับสนุนจากทุกภาคส่วน ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริหาร อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นเรื่องที่สำคัญโดยเฉพาะการจัดการศึกษาจะต้องมีงบประมาณที่สนับสนุน การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งงบประมาณในการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จะได้รับจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้นสังกัด หรือจากหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับพัชรี ชุ่มสวัสดิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความร่วมมือในการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาบ อำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาบมีความพร้อมในการจัดการศึกษาในระดับปฐมวัยโดยการให้ความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณในการจัดการศึกษาในระดับปฐมวัย รวมถึงมีการสร้างแผนงานการใช้จ่ายงบอุดหนุนของรัฐด้านการศึกษาระดับปฐมวัยและงบประมาณที่เพียงพอสำหรับจ่ายค่าจ้างครูผู้ดูแลเด็กระดับปฐมวัย และสอดคล้องกับกนกวรรณ แซ่มซ้อย (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาด้านการบริหาร พบว่า การจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการบริหารทั่วไปมีการ กำหนด นโยบาย วิสัยทัศน์ เป้าหมายในการพัฒนาศูนย์ฯ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานโดยตรง มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องเล่นที่สนับสนุนส่งเสริมพัฒนาการเด็ก มีการจัดสภาพภายในและภายนอกศูนย์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์ฯ และชุมชนอย่างสม่ำเสมอ มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการ ขั้นตอน และปฏิทินการปฏิบัติงานประจำปีของศูนย์ฯ จัดกิจกรรมปฐมนิเทศเพื่อประชุมชี้แจงผู้ปกครองใน วันเปิดภาคเรียน พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและชุมชนทราบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

1.2 ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร

ทางการศึกษาในสังกัดของตนเอง มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ส่งเสริมให้ได้รับการศึกษา โดยเฉพาะในหลักสูตรปริญญาตรี สาขาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในระดับปฐมวัย เช่น วิชาเอกอนุบาลศึกษา วิชาเอกการศึกษาปฐมวัย หรือการส่งผู้ดูแลเด็กได้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ซึ่งทำให้ผู้ดูแลเด็กสามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาที่สูงขึ้นหรือการเข้ารับการอบรม นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมีการกำหนดหน้าที่ของบุคลากรภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างถูกต้องและชัดเจน ซึ่งผลการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของศราวุธ สังกะเพศ (2551 : 96-99) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิผลของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลสบเตี๊ยะ พบว่า ระดับประสิทธิผลของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลสบเตี๊ยะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีโดยพิจารณาจากปัจจัย ด้านนโยบายการบริหารการปฏิบัติและผลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีอยู่ 5 ด้านคือด้านตัวบุคลากรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านพัฒนาการของตัวเด็กเล็กด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม ด้านความปลอดภัยและด้านความร่วมมือของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและชุมชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรีย์ ชุ่มสวัสดิ์ (2551:107) ได้ศึกษาความพร้อมในการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาบ อำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาบ มีความพร้อมในการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยส่งเสริมให้บุคลากรที่จัดการศึกษาระดับปฐมวัยเข้ารับการอบรมและสัมมนาเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณในการจัดการศึกษาสร้างแผนงานการใช้จ่ายบุดทุนของรัฐด้านวัสดุอุปกรณ์และอาคารสถานที่จัดโครงสร้างการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยวางแผนจัดการศึกษาระดับปฐมวัยและเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย

1.3 ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย มีพบว่า ระดับการบริหารจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในจังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นสถานที่อบรมเลี้ยงดูเด็ก โดยมีการจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมสำหรับเด็ก การสร้างบรรยากาศภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์สามารถเพิ่มพัฒนาการให้กับเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการดูแลรักษาความสะอาดของพื้นที่อาคารเรียนทั้งภายในและภายนอก ห้องเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีหน้าต่างและประตูที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับเด็ก สถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในพื้นที่เหมาะสม มีการป้องกันพาหะนำโรคและการกำจัดสิ่งปฏิกูลต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยให้กับเด็กสอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรมรุ่ง วงศ์อนัน (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้ารับการดูแลในสถานศึกษาเด็กเล็กเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่าด้านอาคารสถานที่และสภาพสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาเด็กเล็ก ผู้ปกครองให้น้ำหนักการตัดสินใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อาคารเรียน มีความมั่นคง แข็งแรง แสงสว่างเพียงพอและ มีการระบายอากาศที่ดีเป็นอันดับแรก รองลงมาคือสถานที่ตั้งไม่อยู่ใกล้แหล่งพ่นน้ำ สิ่งเสียดัด แหล่งมลพิษหรือแหล่งเสื่อมโทรม ลำดับที่ 3 พื้นสนามเด็กเล่นมีความปลอดภัยเป็นพื้นหญ้าพื้นทรายหรือแผ่นยางสังเคราะห์กันกระแทก ไม่มีน้ำขัง หลุม บ่อหินหรือท่อไม้และการจัดห้องเรียนมีความสวยงามปรับเปลี่ยนตลอด เพื่อกระตุ้นความสนใจในการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นอันดับสุดท้าย

1.4 ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจัดประสบการณ์การเรียนรู้และส่งเสริมพัฒนาการของเด็กทั้งสี่ด้านคือ ด้านร่างกาย อารมณ์-จิตใจ สังคม และสติปัญญา ส่งเสริมและส่งเสริมพัฒนาการของเด็กให้เด็กสามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และจัดประสบการณ์การเรียนรู้และส่งเสริมพัฒนาการของเด็ก

โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างครอบครัว ชุมชนและสถานศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของทะนงศักดิ์ ปักโคทานัง (2557: 352) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแกดำ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่าระดับการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแกดำอำเภอกำแพงแสน จังหวัดมหาสารคามโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรด้านบุคลากรและการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชนและด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และสอดคล้องกับกนกอร อุณาพรหม (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมพบว่า การจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน

1.5 ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารจัดการศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนทุกภาคส่วนอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ได้รับการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน จากการมีส่วนร่วมจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาสถานที่ สื่อและวัสดุต่าง ๆ ในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บุคลากรที่เกี่ยวข้องในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังดูแลรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นแหล่งเรียนรู้และบริการด้านการศึกษาระดับปฐมวัย ให้ความสำคัญของการศึกษา และประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับ โดยมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา เพื่อที่จะได้รับความร่วมมือจากประชาชน ชุมชนในด้านงบประมาณและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สอดคล้องกับกฤษฎา สวัสดิ์ชัย (2551 : 15) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลตันธ จังหวัดลำพูน พบว่าชุมชนได้รับรู้ปัญหาในการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กติดตาม การวางแผนการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กติดต่อสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นประสานงานเกี่ยวกับการพัฒนา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กช่วยเหลือด้านแรงงานในการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบริจาคสื่อวัสดุอุปกรณ์ให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ขวัญและกำลังใจแก่ครูพี่เลี้ยงเด็กและติดตามผลการดำเนินงานภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแต่ไม่มีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือเป็นวิทยากรให้ความรู้เสริมประสบการณ์แก่เด็กและเป็นกรรมการตรวจรับพัสดุของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ อาลัยสุข (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี การดำเนินการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานีด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนทุกภาคส่วนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รองลงมาคือ มีการจัดประชุมคณะกรรมการผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในระดับจังหวัดเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิด ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนบริหารศูนย์เด็กเล็ก เพื่อพัฒนาเด็ก และบุคลากรอย่างมีคุณภาพ มีความจำเป็นที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ดูแลเด็ก และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องได้รับการส่งเสริมการสร้างเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย ตั้งแต่ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับอำเภอ ระดับจังหวัด ระดับภาค ระดับประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานทางด้าน

การพัฒนาเด็กปฐมวัย ส่วนในเรื่องที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปฏิบัติได้น้อย พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สรวยไม่ได้มีการจัดประชุมผู้ดูแลเด็กอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับธนพล ดอนชวนชม (2552 : 94) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ได้เสนอแนวทางการพัฒนา คือ ในช่วงที่มีการจัดทำงบประมาณคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ดูแลเด็ก ควรมีการจัดทำโครงการเสนอของบประมาณในช่วงที่องค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก มีการจัดทำแผนพัฒนาสามปีหรือจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณประจำปีการดำเนินงานกิจกรรมหรือการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก ควรมีการแจ้งให้ฝ่ายต่างๆรวมถึงประชาชนทราบเกี่ยวกับการดำเนินงานนั้นๆ เพื่อให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นด้านการบริหารบุคลากรศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีแนวทางการพัฒนาจัดให้มีการสำรวจความต้องการของบุคลากรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อนำความต้องการมากำหนดในการวางแผนกำหนดปริมาณงานให้เหมาะสมกับอัตรากำลังที่มีอยู่ด้านการจัดประสบการณ์ของบุคลากรศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีแนวทาง การพัฒนา ดังนี้ จัดให้มีการประชุมทุกครั้ง เพื่อวางแผนการรับนักเรียนเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยการมีส่วนร่วมในการวางแผนของบุคลากรศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสนับสนุนและส่งเสริมการรับเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 3 ปีเนื่องจากแต่ละศูนย์มีจำนวนเด็กอายุระหว่าง 3-5 ปีมีจำนวนลดลงแต่เด็กที่ต่ำกว่า 3 ปี มีจำนวนมากขึ้นและเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้ปกครอง

2. ระดับการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมของการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กดำเนินการกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการมาตรฐานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปกครองชุมชน และบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้สำหรับการบริการอย่างเพียงพอ การจัดและตกแต่งสถานที่ภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้สวยงามเป็นระเบียบ และความรู้สึกลดท้อในบริการที่ได้รับ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความคาดหวังและรับรู้จากผู้ให้บริการว่าจะได้รับการบริการด้วยความรู้สึกเชื่อใจ ครูผู้ดูแลศูนย์มีความตรงต่อเวลา แสดงความสนใจอย่างจริงจังในการดูแลบุตรหลาน ทำให้รู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจการปฏิบัติงานของครูผู้ดูแลเด็กที่ให้มีความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคความพร้อมของครูผู้ดูแลเด็กปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ที่จะให้บริการและแก้ปัญหาต่าง ๆ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการครูผู้ดูแลเด็กได้แจ้งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง แจ้งเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัยหรือแจ้งเรื่องราวร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา รวมถึงการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง การเอาใจใส่ รับฟังปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ มีการสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน จัดจำผู้ใช้บริการ คอยเอาใจใส่ในเวลาที่ได้รับบริการรับบริการด้วยความมีอัธยาศัยไมตรี สุภาพ ให้เกียรติ ทั้งนี้ต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการและให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริงสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา ไชยสาร (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านบุคลิกภาพทางกายภาพ โดยในด้านการดูแลเอาใจใส่ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบล เกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นกันเอง ในด้านการตอบสนองประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและยินดีให้บริการเสมอ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ

อ่อนน้อมถ่อมตน ด้านความน่าเชื่อถือ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เช่นการบริการเป็นไปตามนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์วารสาร โทรทัศน์

3.การวิเคราะห์ การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ปัจจัยการบริหารจัดการสามารถทำนายการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี ได้ร้อยละ 71.80 และการบริหารจัดการทุกด้านส่งผลต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา เสาวรส (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช การศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม พบว่า กระบวนการบริหาร ด้านการวางแผน ด้านการจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการจัดคนเข้าทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับประเสริฐ บัวจันอัฐ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่าระดับการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ทั้ง 6 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการให้บริการสาธารณะ กับการบริหารโดยใช้หลักการบริหารจัดการที่ดี ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ด้านการบริหาร

ควรปรับปรุงเกี่ยวกับความชัดเจนโครงสร้างของการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความร่วมมือในการปฏิบัติงานในแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน

ด้านบุคลากร

คณะกรรมการสรรหาบุคลากรทางการศึกษาควรสรรหาบุคลากรทางการศึกษาให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ซึ่งงานที่รับผิดชอบมีมาก อีกทั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบางแห่ง มีผู้ดูแลเด็กเพียงคนเดียวไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์แบบ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดจ้างบุคลากรในตำแหน่งอื่น ๆ เช่น คนงานจ้างเหมารายเดือน ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เพื่อมาคอยช่วยเหลือการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเด็ก

ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซม อาคารสถานที่ การปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความสำคัญส่งผลต่อพัฒนาการการเรียนรู้ของเด็ก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณ เพื่อดำเนินการให้ได้มาตรฐาน ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัยสำหรับเด็กนักเรียน ซึ่งบางแห่ง

เครื่องเล่นกลางแจ้งเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาด้านร่างกายสำหรับเด็ก อีกทั้งเป็นการส่งเสริมการจัดกิจกรรมนอกห้องเรียนให้กับเด็ก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดหาเครื่องเล่นกลางแจ้งให้มีความเหมาะสม เพียงพอ และปลอดภัยสำหรับเด็ก

ด้านวิชาการและกิจกรรมหลักสูตร

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรได้รับการประเมินหรือตรวจสอบผลการจัดเรียนการสอนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอในการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ดูแลเด็กต้องใช้อุปกรณ์ประกอบการจัดประสบการณ์การเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดหาอุปกรณ์ เช่น โทรทัศน์ เครื่องเล่นซีดี คอมพิวเตอร์ วิดีโอ เป็นต้น เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเด็ก

ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน

ในการสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ปกครองกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแต่ละแห่งควรมีการจัดตั้งชมรมผู้ปกครองเนื่องจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นสาธารณประโยชน์ ควรที่ประชาชน ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเรื่องต่าง ๆ เพื่อสร้างความใกล้ชิดระหว่างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกับชุมชน

ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย

การจัดการศึกษาในระดับปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจะอยู่ด้วยตนเองไม่ได้ ต้องมีหน่วยงานหรือองค์กร ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีบทบาทในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ในการวางแผนบริหาร ศูนย์เด็กเล็ก เช่น โรงพยาบาล สาธารณสุข ฯลฯ เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมการเรียนรู้และบริการด้านสาธารณสุขให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดดำเนินการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยใน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดดำเนินการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบ การดำเนินการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ระหว่างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเอกชนกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของรัฐบาล

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกวรรณ แหม่ซ้อย. (2555). การจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2547). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ ฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- กฤษณา สวัสดิ์ชัย. (2551). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลตันธง จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- จุฑามาศ อาลัยสุข. (2553). การดำเนินงานการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี. ปรินญาณิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย อีสเทิร์นเอเซีย.
- ธนพล ดอนชวนชม. (2552). แนวทางการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลองแขก อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิตยา ไชยสาร. (2554). ความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเสริฐ บุญมี. (2553). ปัญหาการบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เปรมรุ่ง วงศ์อนัน. (2551). ปัจจัยในการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้ารับการศึกษาในสถานศึกษาเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พัชรี ชุ่มสวัสดิ์. (2551). ความพร้อมในการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยยาบ อำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศราวุธ สังกะเพศ. (2551). การประเมินประสิทธิผลของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบล สบเตี้ยะ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาษาต่างประเทศ

- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality service : Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.