

บวรรัตน์ สุทธิศักดิ์. (2556). การบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ปฐมพงษ์ สุขเลิศ , ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครอง 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามลักษณะการใช้บริการของผู้ปกครอง 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครองกับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าที, ค่าเอฟ ค่าไค-สแควร์ ค่าแครมเมอร์วี และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่ใช้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ ลักษณะการใช้บริการฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงเวลาทำงาน มีจำนวนบุตรหลานที่ฝากเลี้ยง 1 คน มีอายุเด็กที่ฝากเลี้ยงแรกเกิด – 2 ปีครึ่ง เหตุผลที่ทำให้รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กเพราะใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน เหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะพี่เลี้ยงเด็กหายากและไม่ไว้ใจที่จะให้พี่เลี้ยงอยู่กับเด็กที่บ้านตามลำพัง ค่าบริการต่อเดือน 2,000 – 4,000 บาท/เดือน แนวทางก่อนตัดสินใจใช้บริการสอบถามข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงแห่งนั้น และผู้ตัดสินใจใช้บริการ คือ มารดา ระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็ก ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการแนะนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก

ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และความเกี่ยวข้องกับเด็กแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ปกครองที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และความเกี่ยวข้องกับเด็กแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ปกครองที่มีลักษณะการใช้บริการ จำนวนบุตรหลานที่ฝากเลี้ยง อายุเด็กที่ฝากเลี้ยง เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และผู้ตัดสินใจใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรสของผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในระดับต่ำถึงระดับต่ำมาก

Bauwornrat Sutthisak. (2013). **Nursery Management Affecting Guardians' Satisfaction in Phranakhon**

Si Ayutthaya. Master's Thesis, MBA (Business Administration).Phranakhon Si Ayutthaya:

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee: Dr. Pathompong Supalerd,

Dr. Preecha Wararatchai

ABNSTRACT

The purposes of this research were to: 1) study guardians' service using characteristics, opinions and satisfaction towards nursery management; 2) compare the opinions towards the nursery management and the guardians' satisfaction classified by their personal factors; 3) compare the guardians' satisfaction classified by their service using characteristics; 4) investigate the relationship between the personal factors and the service using characteristics; and 5) seek the relationship between the opinions towards nursery management and the satisfaction of guardians. The samples were 400 guardians using services at nurseries in Phranakhon Si Ayutthaya. The instrument was a questionnaire. The statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, t-test, F-test, Qui-square, Cramer's V and correlation coefficient.

The findings revealed that most guardians used services during Monday – Friday. The service using characteristic was to have their children taken care on weekdays. The number of children was one child per guardian. The ages of children were new born babies – two and a half years old. They knew about the nurseries because they were near their houses/offices. The reason of using the services due to difficulty of finding baby-sitters, and they did not trust to leave their children with the baby-sitters at home alone. The wages were 2,000 – 4,000 baht/month. The means used for decision were asking for information and satisfaction from other guardians already using services at each nursery, and people deciding to use the services were mothers. High levels of the guardians' opinions towards the nurseries' management revealed on planning, organization, suggestion/motivation and quality control. Additionally, high levels of the guardians' satisfaction revealed on services, prices, location of nurseries, marketing promotion, officials in charge/personnel, service procedure and physical environment.

Differences in the guardians' education levels, marital status, and involvement to the children affected differences in their opinions towards the nursery management at the statistically significant level of .05. Differences in the guardians' incomes per month, marital status, involvement to the children, service using characteristics, number of children in services, ages of the children, reasons in selecting to use the services, and people deciding to use the services affected differences in their satisfaction levels in using the services at the statistically significant level of .05

The guardians' ages, incomes per month and marital status related to their service using characteristics, and the guardians' opinion levels towards the nursery management related to their satisfaction towards the nursery management at the low to very low levels.