

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาได้ถูกพัฒนาขึ้นจากวัดที่ใช้เป็นสถานที่ในการให้การศึกษาบรมสั่งสอนแก่เด็ก โดยการที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงจัดตั้งโรงเรียนกุมารและโรงเรียนราชกุมารขึ้นสำหรับเป็นสถานศึกษาของสมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอที่ยังทรงพระเยาว์ และมีแนวความคิดในการที่มุ่งเสริมให้มีการเสริมแรงจูงใจแก่เด็กให้ใช้วิธีการสอนที่ทำให้เด็กเรียนรู้ด้วยความสนุกสนาน โดยสำหรับวิชาที่เรียนและวิธีการสอนนอกจากจะส่งเสริมให้เด็กอยากเรียนรู้แล้วยังใช้วิธีการสอนแบบเรียนปนเล่นและสนับสนุนเด็กให้ลงมือทำกิจกรรมด้วยตนเอง (เปรมวดีทองสุโขติ. 2548 : 8)

ประเทศไทยมีแผนการพัฒนาเด็กมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 ซึ่งได้จัดทำแนวนโยบายในการดำเนินการพัฒนาเด็กโดยใช้สภาวะความต้องการพื้นฐานและบริการสำหรับเด็ก (สพด.) ด้วย ในแผนพัฒนาเด็กทุกแผนจะกล่าวถึงการพัฒนาเด็กโดยรวมตั้งแต่อายุ 0-18 ปี หรือ 0-25 ปี และสืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2542 เรื่องนโยบายการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี รัฐบาลยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาเด็กปฐมวัย เพราะการพัฒนาเด็กวัยนี้เป็นช่วงเวลาสำคัญสำหรับการพัฒนาทางสมองของบุคคล ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมโดยการส่งเสริมชุมชน สถาบัน หรือองค์กรในท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันครอบครัวให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาระดับนี้ควบคู่ไปด้วย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2544 : 2) จึงกล่าวได้ว่าการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเด็กให้กลายเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อสังคม โดยที่วัยเด็กนั้นจะมีอัตราการเติบโตและการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่รวดเร็ว ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ดังนั้นการศึกษาก่อนวัยเรียนจึงเป็นระบบการจัดการศึกษาก่อนภาคบังคับที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะช่วยส่งเสริมให้เด็กได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับวัยและพัฒนาการ ซึ่งเด็กที่มีอายุระหว่าง 0 – 6 ปีนั้น เป็นวัยที่มีพัฒนาการทุกด้านเจริญในอัตราที่สูงที่สุด โดยเฉพาะระบบประสาทและสมองเป็นระยะที่เกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุด สักยภาพแห่งการเรียนรู้และพัฒนาการด้านต่างๆ สามารถพัฒนาได้อย่างเต็มที่ หากได้รับการส่งเสริมอย่างถูกต้อง การที่จะพัฒนาเด็กให้เจริญเติบโตและมีคุณภาพนั้น พ่อแม่จำเป็นต้องตระหนักถึงการให้ความรู้และให้การศึกษแก่เด็กเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กเพื่อนำไปสู่การพัฒนาทางการศึกษาจากระดับอนุบาลไปยังระดับประถมศึกษาและต่อไปในระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้เด็กได้เติบโตและสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (เปรมวดี

ทองสุโขติ. 2548 : 1) โดยภาครัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญในการเลี้ยงดูเด็กก่อนวัยเรียน จึงมีมาตรการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กก่อนวัยเรียน เพื่อเด็กจะได้เติบโต มีพัฒนาการสมวัย มีคุณภาพชีวิตที่ดีและอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น (ภุริรัช มิแก้ว. 2547 : 1)

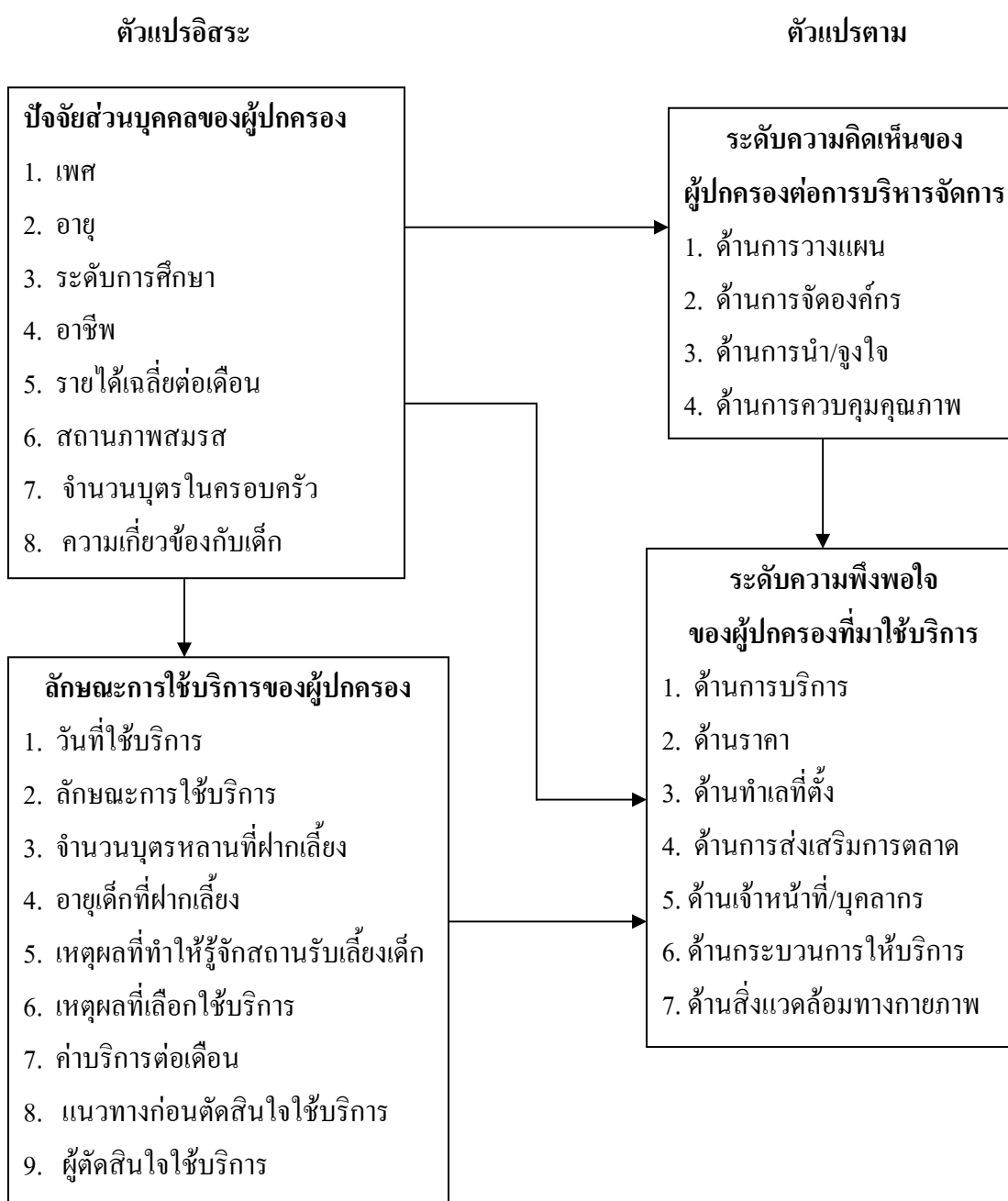
ปัจจุบันจึงเกิดสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนขึ้นจำนวนมาก และเนื่องจากผู้ปกครองไม่มีเวลาที่จะเลี้ยงดูบุตรหลานตัวเอง เพราะต้องทำงานนอกบ้าน สถานรับเลี้ยงเด็กจึงได้เข้ามามีบทบาทเป็นทางเลือกสำหรับผู้ปกครองมากขึ้น (ลือชัย สุรทรัพย์. 2545 : 1) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผลการวิจัยผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสำหรับผู้ที่ต้องการใช้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กได้อย่างเหมาะสม ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นการสร้างหลักประกันและความไว้วางใจให้แก่ผู้ปกครองที่ต้องการนำบุตรหลานมาฝากเลี้ยงไว้กับสถานรับเลี้ยงเด็ก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครอง
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามลักษณะการใช้บริการของผู้ปกครอง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครองกับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การให้บริการ ความพึงพอใจ ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ปกครองที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจที่มารับบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
2. ผู้ปกครองที่มีลักษณะการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มารับบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครอง มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง
4. ระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์และมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มารับบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้ปกครองที่มารับบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ขอบเขตเนื้อหา เกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส จำนวนบุตรในครอบครัว และความเกี่ยวข้องกับเด็ก

2.1.2 ลักษณะการใช้บริการของผู้ปกครอง ได้แก่ วันที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้บริการ จำนวนบุตรหลานที่ฝากเลี้ยง อายุเด็กที่ฝากเลี้ยง เหตุผลที่ทำให้รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กเหตุผลที่เลือกใช้บริการ ค่าบริการต่อเดือน แนวทางก่อนตัดสินใจใช้บริการ และผู้ตัดสินใจใช้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 ระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ

2.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มารับบริการ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ สถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม - ตุลาคม พ.ศ. 2554

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงแนวทางการบริหารจัดการของสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อให้ประสบความสำเร็จ
2. ทำให้ทราบถึงลักษณะการใช้บริการและความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาด้านการบริหารจัดการของสถานรับเลี้ยงเด็ก ให้เป็นไปตามเป้าหมาย และทำให้ผู้ปกครองเกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้น
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดต่างๆ เพื่อใช้ในการวางแผนและดำเนินงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการ ขั้นตอนในการบริหารจัดการของสถานรับเลี้ยงเด็กเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และทำให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ

ผู้ปกครอง หมายถึง บิดา มารดา ญาติ หรือผู้อุปการะ/รับผิดชอบในการเลี้ยงดูเด็ก ที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สถานรับเลี้ยงเด็ก หมายถึง สถานที่อบรมเลี้ยงดูและเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กที่อยู่ในวัยก่อนเรียนเพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญาอย่างเต็มที่ และอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ลักษณะการใช้บริการ หมายถึง การกระทำของผู้ปกครองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการมาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย วันที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้บริการ จำนวนบุตรหลานที่ฝากเลี้ยง อายุเด็กที่ฝากเลี้ยง เหตุผลที่ทำให้รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กเหตุผลที่เลือกใช้บริการ ค่าบริการต่อเดือน แนวทางก่อนตัดสินใจใช้บริการ และผู้ตัดสินใจใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ

การวางแผน หมายถึง การวางแผนทั้งแผนงานหลักและแผนดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายที่ทางสถานรับเลี้ยงเด็กได้กำหนดไว้ ได้แก่ การคัดเลือกครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ด้านปฐมวัยโดยตรง การจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับเด็กและเป็นระบบ 2 ภาษา รวมถึงการนำปัญหาและคำแนะนำจากผู้ปกครองมาปรับปรุงการบริหารจัดการ

การจัดองค์การ หมายถึง การจัดโครงสร้างและกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลตามความเหมาะสม ได้แก่ การจัดครูผู้สอนและแบ่งห้องตามช่วงอายุของเด็ก การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ / พี่เลี้ยงเด็ก และการใช้สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย

การนำ/จูงใจ หมายถึง การกระตุ้นให้ผู้ปกครองเกิดความสนใจที่จะมาใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ ได้แก่ การจัดกิจกรรมต้อนรับเด็กที่เข้าใหม่ ความเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปกครอง รวมถึงช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

การควบคุมคุณภาพ หมายถึง การตรวจสอบ ติดตามผล ป้องกันและประเมินผลงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ได้แก่ การติดตั้งเครื่องตัดไฟ/เครื่องดับเพลิง การแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้ปกครอง ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่/พี่เลี้ยงเด็ก การตรวจสอบความปลอดภัยของเครื่องเล่นแต่ละชนิด การตรวจสอบสุขภาพ และการประเมินผลการเรียนการสอน รวมถึงพัฒนาการของเด็กเป็นระยะ

ความพึงพอใจที่มาใช้บริการ หมายถึง ปฏิกริยาความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีต่อการบริการในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านการบริการ หมายถึง การให้บริการในด้านต่างๆ ของสถานรับเลี้ยงเด็ก ได้แก่ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ และการจัดการเรียนการสอนที่ช่วยกระตุ้นพัฒนาการของเด็ก การสร้างบรรยากาศให้คล้ายคลึงกับบ้าน และให้ความสำคัญกับหลักโภชนาการ

ด้านราคา หมายถึง ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นสำหรับบริการในด้านต่างๆ ของสถานรับเลี้ยงเด็ก ได้แก่ การแจ้งรายละเอียดค่าบริการและค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพและบริการและสามารถผ่อนชำระเป็นงวดๆ ได้

ด้านทำเลที่ตั้ง หมายถึง สถานที่ตั้ง บริเวณ อาคารของสถานรับเลี้ยงเด็กที่เหมาะสม ได้แก่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน มีรั้วกั้นรอบบริเวณเป็นสัดส่วน และมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวกสามารถใช้บริการได้จากหลายเส้นทาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การสร้างความสนใจและแรงจูงใจให้กับผู้ปกครองที่จะมาใช้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ การให้ส่วนลด การให้ของสมนาคุณ รวมถึงมีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูล สำหรับผู้ที่สนใจที่จะใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร หมายถึง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ พี่เลี้ยงเด็กที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่เด็กและผู้ที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ได้แก่ กริยา มารยาทการปฏิบัติตนของพี่เลี้ยงที่เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เด็ก ความเอาใจใส่ ดูแลเด็กทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่/พี่เลี้ยงยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงมีนิสักรักเด็ก/เข้าใจเด็ก มีความเข้าใจถึงพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัย

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ปกครองที่มาใช้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก ได้แก่ การจัดการตารางจัดกิจกรรม การเรียนการสอนในแต่ละวันที่ชัดเจน การจัดพี่เลี้ยงดูแลเด็กอย่างใกล้ชิด ขั้นตอนและวิธีการชำระเงินที่ชัดเจน การบันทึกและประเมินพฤติกรรมและพัฒนาการของเด็กเป็นระยะ และแจ้งให้ผู้ปกครองทราบ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง บริเวณทั้งภายในและภายนอกโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็ก ได้แก่ บริเวณโดยรอบมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย ห้องนอน ห้องเรียน ห้องพยาบาล ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องส้วม มีแสงสว่าง และอากาศถ่ายเทสะดวก รวมถึงมีระบบการจัดการกับสิ่งปฏิกูลเพื่อให้ถูกสุขลักษณะ