

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครอง เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามลักษณะการใช้บริการของผู้ปกครอง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครองกับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งหมด 400 ชุด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ t-test, F-test, ค่าไค-สแควร์ ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่า Cramer's V สำหรับวัดขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และ Correlation สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครอง

ผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท สถานภาพสมรส จำนวนบุตรในครอบครัว 1 คน และเกี่ยวข้องกับเด็กเป็นบิดา มารดา

2. ลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง

ผู้ปกครองส่วนใหญ่ใช้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ ลักษณะการใช้บริการฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงเวลาทำงาน มีจำนวนบุตรหลานที่ฝากเลี้ยง 1 คน มีอายุเด็กที่ฝากเลี้ยงแรกเกิด - 2 ปี ครั้ง เหตุผลที่ทำให้รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กเพราะใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน เหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะพี่เลี้ยงเด็กหายาก และไม่ไว้ใจที่จะให้พี่เลี้ยงอยู่กับเด็กที่บ้านตามลำพัง ค่าบริการต่อเดือน 2,000 - 4,000 บาท/เดือน แนวทางก่อนตัดสินใจใช้บริการสอบถามข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงแห่งนั้น และผู้ตัดสินใจใช้บริการ คือ มารดา

3. ระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการแนะนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ มีผลต่อความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน

4. ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน

5. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครอง พบว่า

5.1 ผู้ปกครองที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

5.2 ผู้ปกครองที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

5.3 ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

5.4 ผู้ปกครองที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

5.5 ผู้ปกครองที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

5.6 ผู้ปกครองที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

5.7 ผู้ปกครองที่มีจำนวนบุตรในครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

5.8 ผู้ปกครองที่มีความเกี่ยวข้องกับเด็กแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

7.6 ผู้ปกครองที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

7.7 ผู้ปกครองที่มีค่าบริการต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

7.8 ผู้ปกครองที่มีแนวทางก่อนตัดสินใจใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

7.9 ผู้ปกครองที่มีผู้ตัดสินใจใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

8. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครองกับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า

8.1 เพศของผู้ปกครองไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง

8.2 อายุของผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า อายุของผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองเรื่องเหตุผลที่เลือกใช้บริการ แนวทางก่อนตัดสินใจใช้บริการ และผู้ตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับต่ำ ส่วนเหตุผลที่ทำให้รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็ก และค่าบริการต่อเดือน อยู่ในระดับปานกลาง

8.3 ระดับการศึกษาของผู้ปกครองไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง

8.4 อาชีพของผู้ปกครองไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง

8.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองเรื่องลักษณะการใช้บริการ อายุเด็กที่ฝากเลี้ยง เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ค่าบริการต่อเดือน และผู้ตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับต่ำ

8.6 สถานภาพสมรสของผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า สถานภาพสมรสของผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองเรื่องลักษณะการใช้บริการ

จำนวนบุตรหลานที่ฝากเลี้ยง อายุเด็กที่ฝากเลี้ยง เหตุผลที่ทำให้รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็ก และแนวทางก่อนตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับต่ำ

8.7 จำนวนบุตรในครอบครัวของผู้ปกครองไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง

8.8 ความเกี่ยวข้องกับเด็กของผู้ปกครองไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง

9. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กกับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็ก

การหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กกับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในระดับต่ำถึงระดับต่ำมาก ส่วนด้านการจัดองค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในระดับต่ำถึงระดับต่ำมาก ส่วนด้านการแนะนำ/จูงใจ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในระดับต่ำถึงระดับต่ำมาก และส่วนด้านการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในระดับต่ำถึงระดับต่ำมาก

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ส่วนใหญ่ใช้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ ลักษณะการใช้บริการฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงเวลาทำงาน มีจำนวนบุตรหลานที่ฝากเลี้ยง 1 คน มีอายุเด็กที่ฝากเลี้ยงแรกเกิด – 2 ปีครึ่ง เหตุผลที่ทำให้รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กเพราะใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน เหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะพี่เลี้ยงเด็กหายาก และไม่ไว้ใจที่จะให้พี่เลี้ยงอยู่กับเด็กที่บ้านตามลำพัง ค่าบริการต่อเดือน 2,000 – 4,000 บาท/เดือน แนวทางก่อนตัดสินใจใช้บริการสอบถามข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงแห่งนั้น และผู้ตัดสินใจใช้บริการ คือ มารดา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทร อุทัยวิทย์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เกี่ยวข้องกับเด็กในฐานะบิดา มารดา มีลักษณะเป็นครอบครัวเดี่ยว อายุเฉลี่ยของบุตรหลานที่เข้าใช้บริการอยู่ที่ 1 ปี 10.6 เดือน และอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 3

ปี ทั้งนี้กว่าครึ่งเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีการเปิดสอนระดับอนุบาลด้วย และเลือกที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้บ้าน ค่าบริการอยู่ระหว่าง 501 – 1,000 บาทต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใช้บริการจากการแนะนำของผู้อื่น และรู้จักเนื่องจากอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน โดยเป็นการตัดสินใจร่วมกันของพ่อและแม่ โดยส่วนใหญ่จะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็ก หลายๆที่เพื่อเปรียบเทียบกัน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดใช้บริการลักษณะฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกานต์ ผลเกิด (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเล็ก : กรณีศึกษากิจการรับเลี้ยงเด็กเล็กเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับเด็กเป็นบิดา มารดา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท ผู้ปกครองส่วนใหญ่ให้บุตรหลานเรียนในสถานรับเลี้ยงเด็กเล็ก โดยให้เรียนเป็นเทอม และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรฉัตร ทวีสุข (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีความสัมพันธ์กับเด็กในฐานะที่เป็นแม่ มีสถานภาพสมรส แต่งงานอยู่ด้วยกัน อายุ 26 – 35 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้รวมโดยเฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวไม่เกิน 20,000 บาท มีบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดูจำนวน 1 คน บุตรหลานในครอบครัวที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กจำนวน 1 คน วันที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ในช่วงวันจันทร์ – ศุกร์ เวลาที่ใช้บริการช่วง 7.00 – 18.00 น. จ่ายค่าบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในอัตรา 501-1,000 บาทต่อเดือน ช่วงอายุของบุตรหลานที่เข้าใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก คือ 2-3 ขวบ

2. ระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการแนะนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ มีผลต่อความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบัวขาว จารุจินดา (2546 : 13) กล่าวว่าในการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นเพราะการจัดการจะช่วยทำให้การดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็กบรรลุจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วยการวางแผน ทั้งแผนหลักและแผนดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายซึ่งทางสถานรับเลี้ยงเด็กได้กำหนดไว้ การจัดองค์กร เจ้าของหรือผู้ประกอบการจะเป็นแผนภูมิโครงสร้าง ตำแหน่งหน้าที่ประจำสถานรับเลี้ยงเด็กและตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ การแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ การแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบตลอดจนการกำหนดบทบาทของบุคคลากรทุกฝ่ายให้ชัดเจนเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ต้องแบ่งตามคุณวุฒิและวัยวุฒิ โดยอาจพิจารณาลักษณะงาน

ประกอบด้วยเพื่อความเหมาะสมและถูกต้อง การควบคุมและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้จัดตั้งควรทำการควบคุมบังคับบัญชาตรวจสอบติดตามผลและประเมินผลงานของผู้ได้บังคับบัญชาทั้งก่อนและหลัง การปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการตรวจสอบ ติดตามผล ปรับปรุงแก้ไข และส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น เมื่อตรวจสอบติดตามและประเมินผลแล้วควรมีการจดบันทึกและเขียนรายงานไว้เพื่อประโยชน์ในการรวบรวมสถิติ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผลงานของสถานรับเลี้ยงเด็กต่อไป

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถธร ทวีสุข (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่า ความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กในด้านต่างๆ ดังนี้ เห็นด้วยระดับมากที่สุด คือด้านบุคคลและด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาเห็นด้วยระดับมาก คือด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลือชัย สุรทรัพย์ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนของผู้ปกครองในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี พบว่า ผู้ปกครองโดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน ในด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก

4. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และความเกี่ยวข้องกับเด็กแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬารัตน์ ประจงพงศ์พันธ์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนเอกชนเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานศึกษาด้านการบริหาร โรงเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอนด้านการแสดงบทบาทหน้าที่ครู ด้านความสะอาดและการบริการ และด้านการรักษาความปลอดภัย ผู้ปกครองที่ระดับการศึกษาต่างกันจะมีทัศนคติแตกต่างกันในด้านอิทธิพลของค่าใช้จ่ายในการศึกษา

ด้านทำเลที่ตั้งอาคารสถานที่ ด้านการบริหารโรงเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการแสดงผลงานที่ครู ผู้ปกครองที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกันในด้านของทำเลที่ตั้ง อาคารสถานที่และด้านอิทธิพลการอำนวยความสะดวกและการบริการแตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองที่มีอายุรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และความเกี่ยวข้องกับเด็กแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิชัย มีแก้ว (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองในการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน ศึกษาเฉพาะกรณีภายในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองในทุกด้านอยู่ในระดับมาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ รายได้ อัตราค่าบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ส่วนในด้านการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ไม่มีความแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของเปรมวดี ทองสุโชติ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อสถานรับเลี้ยงเด็กกลางวันของศูนย์บริการสาธารณสุข พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังต่อสถานรับเลี้ยงเด็กกลางวันทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความปลอดภัย และด้านบริการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ส่วนสถานภาพประชากร คือ อายุแตกต่างกัน ผู้ปกครองมีความคาดหวังแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้เป็นอย่างดี ดังนี้

1. ด้านบริการต่าง ๆ ของสถานรับเลี้ยงเด็กโดยรวมดีอยู่แล้ว แต่ควรมีการเพิ่มอุปกรณ์และของเล่นสำหรับเด็ก และผู้ดูแลเด็กให้มีมากขึ้น เพื่อจะได้สร้างความมั่นใจให้กับผู้ปกครองเด็กว่าสถานบริการมีการดูแลอย่างใกล้ชิด มีอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เด็กได้เล่น โดยเฉพาะการเพิ่มอุปกรณ์หรือของเล่นที่ให้เด็กเล่นไปพร้อมกับการใช้ความคิด จะช่วยให้การพัฒนาการทางสมองของเด็กดีขึ้น ซึ่งผู้ปกครองส่วนใหญ่ต้องการให้เด็กหรือบุตรของตนเป็นเด็กที่เก่ง ฉลาด ดังนั้น สถานบริการรับเลี้ยงเด็กควรศึกษาและจัดหาอุปกรณ์ของเล่นที่สามารถช่วยในการพัฒนาเด็กได้

2. ด้านค่าบริการต่าง ๆ ของสถานรับเลี้ยงเด็กโดยรวมคืออยู่แล้ว แต่ควรมีพิจารณาว่าอัตราค่าบริการนั้นมีความเหมาะสมกับบริการที่เด็กได้รับหรือไม่ เพื่อที่ผู้ปกครองจะได้ใช้พิจารณาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการต่อไป

3. ด้านสภาพแวดล้อมของสถานบริการรับเลี้ยงเด็กโดยรวมคืออยู่แล้ว แต่การจัดตั้งสถานบริการรับเลี้ยงเด็กควรตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เพื่อความสะดวกในการเดินทางต่อผู้ปกครองในการรับส่งเด็ก ถ้าอยู่ใกล้ที่ทำงานของผู้ปกครองได้มากเท่าใดยิ่งดี ขณะเดียวกันการจัดสภาพแวดล้อมของสถานบริการตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนควรมีความเหมาะสม คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพที่ดีของเด็กด้วย

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ต้องมีการปรับปรุงการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อให้ดีขึ้น เช่น แผ่นป้าย ใบปลิว เป็นต้น เพื่อสร้างการรับรู้ของผู้ปกครองต่อการใช้บริการสถานบริการรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน

5. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับผู้ดูแลเด็ก ควรคัดเลือกผู้ดูแลเด็กที่มีความรู้ด้านการพัฒนาการเด็ก มีบุคลิกลักษณะเหมาะสมทั้งทางด้านจิตใจอารมณ์ สังคม มีความขยันอดทน และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติต่อเด็กด้วยความเมตตา ความอ่อนโยน

6. ด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่องการจัดอาหารให้เด็กรับประทานให้ครบ 5 หมู่ทุกวันในสัดส่วนที่เหมาะสมและ การเตรียมที่สะอาด ปลอดภัย เด็กวัยนี้เป็นวัยที่มีการเจริญเติบโตและมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว การได้อาหารที่เหมาะสม และมีคุณค่าทางอาหารครบถ้วนเหมาะสมกับวัย จะส่งผลต่อการพัฒนาการทางร่างกายและสติปัญญาของเด็ก

7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้บริหารควรจัดให้มีการสำรวจของเล่น และความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ การจัดพื้นที่ในส่วน of สถานรับเลี้ยงเด็กควรจัดเน้นให้มีความสะดวกในการทำกิจกรรมต่างๆ ของเด็ก และมีความปลอดภัย แต่ในส่วนที่มีเนื้อที่เพียงพอ ก็ควรจัดให้เป็นสัดส่วน ห้องน้ำต้องมีการจัดสร้างเป็นสัดส่วนสำหรับเด็ก มีจำนวน เพียงพอและอยู่ในสายตาของผู้ใหญ่

8. การให้ความรู้เกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูเด็กแก่ผู้ปกครอง โดยผู้ปกครองส่วนใหญ่ได้รับจากการปรึกษาจากเพื่อน ญาติ พ่อแม่ ซึ่งอาจจะเล็งอย่างไม่ถูกวิธีนั้น ดังนั้น สถานบริการรับเลี้ยงเด็กจึงควรใช้โอกาสนี้ในการเสนอบริการเลี้ยงดูเด็กที่ถูกวิธีเพื่อแสดงให้เห็นว่าเด็กที่ดูแลโดยสถานบริการรับเลี้ยงเด็กแล้วมีการพัฒนาการแตกต่างจากการเลี้ยงโดยผู้ปกครองหรือบุคคลในครอบครัวอย่างไร เช่น การได้รับความรู้ด้านภาษา 2 ภาษา เป็นต้น ซึ่งจะสัมพันธ์กับเหตุผลในการส่งเด็กเข้ารับบริการ คือ ต้องการให้เด็กมีความพร้อมก่อนเข้าเรียนชั้นประถม โดย

สถานบริการรับเลี้ยงเด็กอาจมีการใช้สื่อต่าง ๆ มากขึ้น เช่น นิตยสารเกี่ยวกับเด็ก รายการโทรทัศน์ โรงพยาบาล เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการจัดการบริการให้เด็กปฐมวัย ในสถานรับเลี้ยงเด็กในจังหวัดอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงสถานสถานรับเลี้ยงเด็กให้มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานใกล้เคียงกัน

2. ควรศึกษาความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ต่อการจัดการบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบสภาพและปัญหา การจัดการบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ทั้งนี้เพื่อควบคุมคุณภาพการจัดการบริการให้ได้มาตรฐานใกล้เคียงกัน