

รายงานการวิจัย

การประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชาย

พัฒน์นรี เมฆขุนทด¹

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชาย มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชายจากผู้ปกครองเด็กเล็ก และเพื่อสำรวจความต้องการด้านบริการอื่นๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชายจากผู้ปกครองเด็กเล็ก จำแนกเพศ อายุ ความสัมพันธ์กับเด็ก ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองของเด็กเล็ก จำนวนทั้งหมด 40 คน โดยใช้สูตรการคำนวณแบบร้อยละ (Percentage) เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประเมินค่า 5 ระดับ โดยการให้คะแนน (Rating Scale) สำหรับลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ผลการศึกษาพบว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชายในภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจที่มากที่สุด 2 ลำดับ คือ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รองลงมาคือ ผู้บริหาร อบต. ซึ่งทั้งสองข้อมีที่เท่ากัน ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจปานกลางคือการแต่งตั้งกรรมการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ จากสมาชิกในชุมชน และเครื่องป้องกันภัยในยามฉุกเฉิน ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กเล็กกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปกครอง ได้แก่ เพศ อายุ ความสัมพันธ์กับเด็ก ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปว่า ผู้ปกครองเด็กเล็ก ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชาย ในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ รองลงมาคือ ด้านวิชาการ และ กิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน มีความแตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

¹ อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนครราชสีมา

บทนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จำแนกออกได้เป็น 4 ระดับ คือ การศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา การศึกษาระดับประถมศึกษา การศึกษาระดับมัธยมศึกษา (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน เล่มที่ 2 : 2518) และการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งการศึกษาแต่ละระดับที่กล่าวนี้ จะมีการจัดการและพัฒนาไปอย่างสอดคล้องกับวัยของผู้เรียน และการเปลี่ยนแปลงของสังคม การศึกษาอนุบาลเป็นการศึกษาเพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกาย ความคิด สติปัญญา สังคม และอารมณ์ ในขณะที่การศึกษาระดับอุดมศึกษา มุ่งที่การเตรียมเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเป็นต้น ทั้งนี้การศึกษาแต่ละระดับมีลักษณะ และมีเป้าหมายเฉพาะตามระดับ การศึกษาอนุบาลเป็นรูปแบบของการจัดการศึกษาสำหรับเด็กเล็กที่รัฐจัดขึ้นเพื่อสนองตอบสังคมที่ต้องการให้บุตรหลานได้เข้าโรงเรียน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเรียน ชั้นประถมศึกษา แต่ภาวะการต่อมา การศึกษาอนุบาลได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพสังคม

จากความสำคัญที่กล่าวมานี้ทางภาครัฐจึงออกพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 เป็นพระราชบัญญัติที่ว่าด้วยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ:2542) ให้มีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชาย เพื่อรองรับเด็กในท้องถิ่นให้ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงทุกภูมิภาคของประเทศไทย เป็นผลให้ทางองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น ได้สนองคำสั่งจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชาย ขึ้นในวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย แล้วดำเนินงานมาจนถึงปัจจุบันนี้ รวมเวลาได้ 9 ปี

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความต้องการข้อมูลจากผู้ปกครองของเด็กเล็ก ในการที่จะใช้ปรับปรุงคุณภาพงานบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชาย จึงได้จัดทำ การวิจัย การประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชาย เพื่อให้ได้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ปกครองเด็กเล็กและผู้ให้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านโคกกระชายจากผู้ปกครองเด็กเล็ก
2. เพื่อสำรวจความต้องการด้านบริการอื่นๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านโคกกระชายจากผู้ปกครองเด็กเล็ก

รูปแบบวิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน จำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

(Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ความสัมพันธ์กับเด็ก ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชาย แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร และการบริหารจัดการ ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ด้านวิชาการ และ กิจกรรมตามหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชาย

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PS ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ และทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม โดยการศึกษาจากเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องนำแนวคิดต่างๆ จากการศึกษาออกแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษาและให้ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้

1. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านโคกกระชายในด้านต่างๆ ใช้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ

2. แบบสัมภาษณ์ โดยการพรรณนาใช้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ แหล่งข้อมูล (Source of data) การศึกษาเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมุ่งศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านโคกกระชาย โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยการรวบรวมจากเอกสารทางวิชาการต่างๆ และข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องและเชื่อถือได้

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบประเมินกับผู้ปกครองของเด็กเล็ก ที่มีการใช้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชายจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดที่รวบรวมข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 เดือน เลือกลงในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2554 เก็บข้อมูลจากผู้ปกครองปัจจุบันจำนวน 40 ราย ที่เคยมีประสบการณ์ต่อการใช้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชายจริง

ผลการวิจัย

1. ผู้ปกครองเด็กเล็ก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน 21-30 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ความสัมพันธ์เป็นมารดา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระดับการศึกษา ม.3 จำนวน 14 คน มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 15 คน ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 4,001-6,000 บาท จำนวน 15 คน

2. คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกระชายโดยรวมอยู่ อยู่

ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และ กิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยตามลำดับ

3. ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมาก และรองลงมา ได้แก่ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และผู้บริหาร อบต. มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มี 3 ข้อ ได้แก่ ผู้ดูแลเด็กเล็ก ผู้ทำความสะอาด และผู้ประกอบอาหาร

4. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมาก และรองลงมา ได้แก่ จำนวนห้อง พื้นที่ใช้สอยต่างๆ ภูมิทัศน์โดยรอบศูนย์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มี 2 ข้อ ได้แก่ ภูมิทัศน์โดยรอบศูนย์ และเครื่องป้องกันภัยในยามฉุกเฉิน

5. ด้านวิชาการ และ กิจกรรมตามหลักสูตร โดยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมาก และรองลงมา ได้แก่ เด็กมีพัฒนาการด้านอารมณ์เหมาะสมกับวัย เด็กมีพัฒนาการด้านร่างกายเหมาะสมกับวัย เด็กมีพัฒนาการด้านสังคมเหมาะสมกับวัย เด็กมีพัฒนาการด้านสติปัญญาเหมาะสมกับวัย

การจัดแผนประสบการณ์การเรียนรู้สำหรับเด็ก การจัดกิจกรรมประจำวันสำหรับเด็ก

6. ด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน โดยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมาก และรองลงมา ได้แก่ ชุมชนนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนกับเด็ก การแต่งตั้งกรรมการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ จากสมาชิกในชุมชน ผู้ปกครอง ชุมชนมีส่วนร่วมกิจกรรมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ

ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปกครอง พบว่า ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ผู้ปกครองความคิดเห็นมากที่สุด ผู้ทำความสะอาด และผู้ดูแลเด็กเล็ก มีการบริการที่ดีมาก มีการบริการที่เป็นกันเอง และทำความสะอาดห้องเรียนห้องน้ำห้องครัวได้อย่างสุภาพลักษณะ รักษาสุขภาพของเด็กเล็กได้ดีมาก และที่ต้องเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ปกครองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน เพราะผู้ปกครองยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับการที่ผู้ปกครองชุมชนมีส่วนร่วมกิจกรรมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ และการแต่งตั้งกรรมการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ จากสมาชิกในชุมชน ทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจะต้องให้ข้อมูลและความรู้เพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมและคณะกรรมการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ

เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542.

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เล่มที่ 2.

(2518). **เรื่องที่ 8 การศึกษา**. [online]. Available : <http://kanchanapisek.or.th/kp6/New/sub/book/book.php?book=2&chap=8&page=t2-8-infodetail01.html>

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกระชาย อำเภอกมบุรี จังหวัดนครราชสีมา. (2554). **ศูนย์พัฒนาเด็ก**

เล็ก. [online]. Available : <http://www.khokkachai.go.th>

Millet, J. D. (1954). **Management in the public service**. New York : McGraw-Hill.