

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านความรู้สึก
ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต

The Service Quality Expectations that Affect Attitudes, Knowledge, Understanding and the Sense of
Child Development Center in Phuket.

นางสาวศตพร จันทรภักดี

Sataporn Juntarapukdee

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อความคาดหวังคุณภาพในการบริการ (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับทางด้านทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านความรู้สึก (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อ ทัศนคติและทัศนคติด้านความรู้สึกที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ศึกษาจากประชากรส่วนใหญ่ที่เคยเข้ามาใช้บริการ จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบบเจาะจง แบ่งตัวอย่างเป็นหนึ่งกลุ่มจำนวนตามกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลเบื้องต้นคือเกี่ยวกับสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติเชิง อังอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแต่ในละด้านส่งผลต่อ ทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพบว่า ความคาดหวัง ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กส่งผลมากที่สุด และความคาดหวังต่อ คุณภาพการ บริการแต่ละด้านส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพบว่า ความคาดหวังด้านความเป็นมาตรฐานการบริการของศูนย์พัฒนาเด็ก ส่งผลมากที่สุด

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีสถานรับเลี้ยงเด็กเกิดขึ้นหลายแห่งมากมาย มีทั้งที่เป็นแบบลักษณะของสถาบันส่งเสริมทางด้านพัฒนาการเด็ก โดยมีหลักสูตร เกี่ยวกับการเรียนการสอนที่เน้นทางด้านการเสริมสร้างพัฒนาการของเด็กในแต่ละช่วงวัยของวัยหรือจะเป็นการรับฝากเลี้ยงธรรมดา จนมักมีคำถามเกิดขึ้นมาว่าสถานรับเลี้ยงเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต มีความสำคัญทางด้านบทบาทต่อครอบครัวหรือสังคมในปัจจุบันอย่างไร มีความจำเป็นขนาดไหนที่ครอบครัวจะต้องมีการฝากลูกไว้กับทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต เวลาตั้งแต่ช่วงเช้าตลอดจนถึงช่วงเย็น จะพบได้ว่าครอบครัวในปัจจุบันเป็นครอบครัวเดี่ยวที่มีทั้งพ่อและแม่ต้องออกไปทำงานนอกบ้านหรือแม่แต่บางบ้านอาจจะเป็นครอบครัวที่มีคนดูแลลูกๆ อยู่ที่บ้านแต่ในการดูแลนั้นอาจจะไม่ตรงกับ ความพึงใจของพ่อและแม่ เช่น คนที่ดูแลเด็กๆ อาจจะตามใจเด็กเล็กมากเกินไป หรือมีการปล่อยให้เด็กๆ รับประทานขนมหวานอีกทั้งอยู่ด้านหน้าจอทีวีหรือหน้าจอ โทรศัพท์เป็นเวลานานเป็นสาเหตุที่ทำให้เด็ก อาจจะได้รับการเลี้ยงดูที่ไม่เหมาะสมกับเด็กๆวัยนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการเตรียมตัวก่อนการเข้าโรงเรียน บางครอบครัวมีลูกคนเดียวเด็ก ก็อาจจะไม่มีทักษะขาดทักษะในการเล่นกับเด็กคนอื่นๆ แม้ว่าบางครั้งในแต่ละวันเด็ก เองก็ยังแทบไม่ได้พบเจอใครนอกจากพ่อแม่จนทำให้เด็ก กลัวคนแปลกหน้าหรือมีการปรับตัวเข้ากับคน อื่นๆ ได้ยากการพาให้เด็กไปเจอคนอื่นๆ บ้างก็อาจจะทำให้เด็กมีความคุ้นเคยหรือมีการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ได้ดีขึ้น เช่น การรับประทานอาหารเช้า การเข้าห้องน้ำเอง ซึ่งหากเป็นพ่อแม่สอนให้เด็กทำบางครั้งเด็กอาจจะอแง ไม่ยอมทำ แต่พอเด็ก ที่ได้เข้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้มีการพบเจอเพื่อนๆ สามารถทำได้ดั่งนั้น พ่อแม่ส่วนใหญ่จึง เลือกว่าที่จะฝากลูกไว้กับทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แต่การที่จะตัดสินใจเลือกสถานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สักแห่งหนึ่งมี ปัจจัยหลายอย่าง ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จากตามข่าวที่มีการลงอยู่บ่อยครั้งที่มีการนำลูกๆ ไปฝากไว้ ตามสถานรับเลี้ยงเด็กหรือเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากความไม่ระมัดระวังของครูพี่เลี้ยงหรือผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลเด็ก ส่งผลต่อด้านทัศนคติของผู้ปกครองที่มีต่อสถานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต จะพบได้จากปัญหาของการ ทำวิจัยในครั้งนี้ คือ เรื่องของความคาดหวังคุณภาพในด้านการบริการที่จะทำให้เลือกใช้บริการของสถานศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กนั้นๆ อีกทั้งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเกี่ยวกับสถานที่ตั้งและความ ปลอดภัย ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของบุคคลากร ความเป็นมาตรฐานของทั้งด้านการบริการ และ ความมีชื่อเสียงของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทางด้านความพร้อมในเรื่องของหลักสูตรการเรียนการสอน การเอาใจเอาใจใส่ลูกค้า

ดังนั้น ผู้ทำวิจัยจึงเลือกที่จะทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการส่งผลต่อทางด้าน ทัศนคติ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้ฝ่ายทางด้านที่เกี่ยวข้องผู้ประกอบการสามารถ

นำผลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางศึกษาพฤติกรรมและ ทักษะของผู้บริ โภคที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้บริ โภคเอง นำเอาผลการวิจัยเพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สถานประกอบการนำไปผลไปใช้ ในการพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สามารถตอบสนองให้ตรงกับ ความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อความคาดหวังคุณภาพในการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กใน จังหวัดภูเก็ต

1.2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับทางด้านทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านความรู้สึกที่มีต่อ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต

1.2.3 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อ ทัศนคติ และทัศนคติด้านความรู้สึกที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต

สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านส่งผลต่อทัศนคติด้าน ความรู้ความเข้าใจของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแตกต่างกัน

1.3.2 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแต่ละด้านส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กแตกต่างกันแตกต่างกัน

ขอบเขตงานวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกวิธีการสำรวจและเก็บข้อมูล ด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้ คือ

1.4.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่เคยใช้บริการเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต

1.4.2 ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เลือกจากประชากร โดยสำรวจจากการสุ่มประชากรแบบเจาะจง ที่เป็นครอบครัวเพศหญิง-ชาย ที่มีอายุระหว่าง 15-60 ปีขึ้นไปและใช้จำนวน 400 คนซึ่งได้จากการใช้สูตรของคอแครน (Cochran, 1977)

1.4.3 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรตาม คือ ทักษะด้านความรู้ความเข้าใจและทัศนคติด้านความรู้สึกรักของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพด้านการบริการ

1.4.4 สถานที่ศึกษาที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริเวณพื้นที่ในจังหวัดภูเก็ต

1.3.5 ระยะเวลาในการเริ่มศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2563 ถึงมกราคม 2564

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพชรีหาลาก (2538) กล่าวว่าความคาดหวังของบุคคลเป็นการตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการ ดังนั้น ความต้องการกับความคาดหวังเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแทบจะแยกไม่ออก เพราะถ้ามนุษย์เกิดความต้องการ แล้วความคาดหวังก็จะตามมาอย่างไรก็ตามความต้องการของ มนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับที่ต้องการแล้วก็จะมีความคาดหวังถึงในสิ่งที่อยู่สูงขึ้นไป อีกตามลำดับ

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533, หน้า 122) กล่าวว่า “ทัศนคติ เป็นสิ่งที่ชี้ชัดว่าบุคคลนั้นมี ความคิดและรู้สึกรูปแบบใดกับสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ โดยทัศนคติจะมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ทัศนคติจึงเป็นเพียงการเตรียมความพร้อม ก่อนการตอบสนองต่อสิ่งเร้าเพื่อแสดงความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบต่อเรื่องนั้นๆ อย่างไร ถือเป็น การ สื่อสารซึ่งจะมีผลต่อ พฤติกรรมต่อไป”

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 106) กล่าวถึงความหมายของคำว่า “ทัศนคติ (Attitude) ”ไว้ว่า คือความรู้สึก ความคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของหรือความคิด เป็นสิ่งที่จะทำให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม นักการตลาดใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาด ในการช่วยกำหนดทัศนคติที่ดีต่อสินค้า หรือบริการ ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกต่อสินค้าหรือบริการ ส่งผลทำให้เกิดการซื้อ สินค้าหรือบริการ”

อลิศรา กฤษมา (2546, หน้า 20) สรุปได้ว่าความรู้ หมายถึง สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การรับรู้ ความคุ้นเคย ความเข้าใจ ตลอดจนข่าวสารซึ่งเป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ ที่ถูกต้องชัดเจน ซึ่งแต่ละคนอาจมีความรู้แตกต่างกันไปตามการรับรู้ ความเข้าใจ และความคุ้นเคยของแต่ละคน

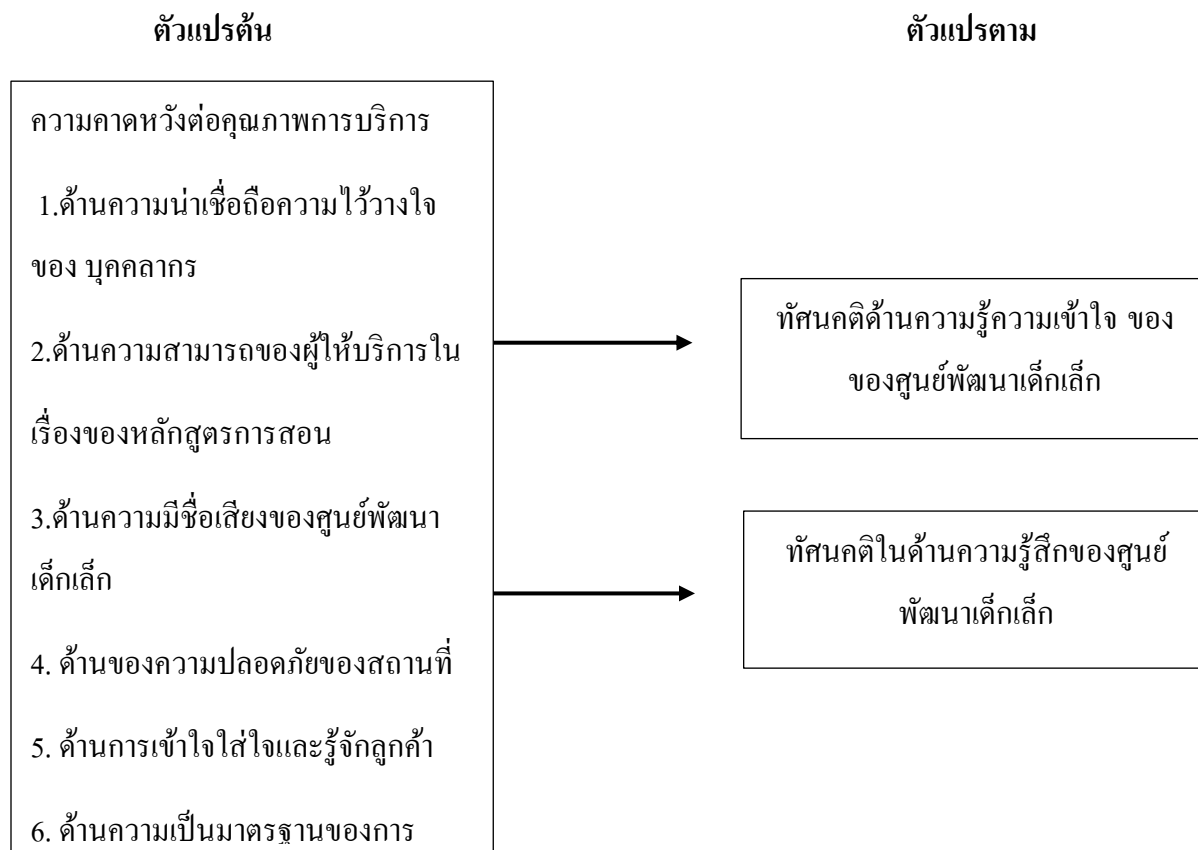
บลูม และคณะ (Bloom; others. 1956: 271) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการที่คน ขยายความรู้ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ชั้นที่สำคัญคือ การแปลความหมาย ของคำ ข้อความ สัญลักษณ์ในแง่มุมใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้นๆ การตีความโดยเอาความหมายจาก การแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความนั้นตามแนว ใหม่ และทัศนะใหม่ มุมมองใหม่ เพื่อให้ กว้างไกลออกไปจากข้อเท็จจริง โดยจะต้องให้ข้อมูลหรือ แนวโน้มอย่างเพียงพอ จากความหมายของความรู้และความ เข้าใจที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความรู้ความ เข้าใจ หมายถึง การสะสมประสบการณ์ ความทรงจำ ข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้เก็บไว้ในสมองโดยสามารถนำออกมาใช้ได้ในการให้ข้อมูล อธิบายหรือความสามารถใน การแปลความหมาย ซึ่ง สามารถวัดความรู้ความเข้าใจได้จากการระลึก

ประเสริฐ บุญมี(2554) ได้ทำการศึกษาปัญหาการบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านบุคลากร และการบริหารจัดการด้าน อาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยด้านวิชาการและกิจกรรม ตามหลักสูตรและด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน ผลการวิจัยพบว่าปัญหาการบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอชุมพลบุรีจังหวัดสุรินทร์ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ดูแลเด็กสังกัดองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอาคารสถานที่สิ่ง แวดล้อมและความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลางส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับน้อยข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เกี่ยวกับการบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอชุมพลบุรี จังหวัด สุรินทร์ที่มีจำนวนมากที่สุดคือควรสนับสนุนงบประมาณ ให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อย่างเพียงพอรองลงมาคือ ควรให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีอาคารที่เป็นเอกเทศและควรสนับสนุนให้ ผู้ดูแลเด็กได้ศึกษาในระดับสูงขึ้น

กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 4 จังหวัดราชบุรีกรมอนามัยกระทรวง สาธารณสุข(2557) การศึกษาปัจจัยด้านการเลี้ยงดูของผู้ปกครองและการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อ การส่งเสริมการเจริญเติบโตและ พัฒนาการเด็กปฐมวัย ในเขตสาธารณสุขที่ 4 และ 5 เป็นการ วิเคราะห์และสำรวจกลุ่มตัวอย่าง เป็นเด็กปฐมวัย อายุแรกเกิด – 5 ปี จำนวน 1,600 คน พบว่า จำนวนเด็กปฐมวัยแรกเกิด – 5 ปี มีความสัมพันธ์ต่อการเจริญเติบโต ของเด็กปฐมวัย ตามดัชนีส่วนสูง ตามเกณฑ์อายุ ปี ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพัฒนาการเด็กสมวัยรวม 4 ด้าน

ได้แก่ สถานภาพสมรส การศึกษาของผู้เลี้ยงดูเด็ก อายุของผู้เลี้ยงดู และรายได้ของครอบครัว ที่ค่าP – Value <0.05 เด็ก ปฐมวัยยังมีปัญหาพัฒนาการล่าช้าถึง ร้อยละ 28.5 โดยเฉพาะพัฒนาการด้านภาษา มีภาวะโภชนาการ คือมีเด็กน้ำหนักเกินเกณฑ์ร้อยละ 9.97 เริ่มอ่าน และอ่าน ร้อยละ 8.94 ก่อนข้างเดียว และเดี่ยว ร้อยละ 9.66 ดังนั้น ผู้ปกครอง บุคลากรสาธารณสุข ครูผู้ดูแลเด็ก ต้องร่วมกันส่งเสริม ความรู้ความเข้าใจ ถึงวิธีการส่งเสริม พัฒนาการเด็กปฐมวัย เพื่าระวังการเจริญเติบโตของเด็กโดยใช้ สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก หน่วยบริการ สาธารณสุขทุกแห่ง พัฒนาระบบให้บริการตามมาตรฐาน และมีคุณภาพ ปรับปรุงระบบการกำกับติดตามด้าน การส่งเสริมการเจริญเติบโตและพัฒนารเด็ก ปฐมวัย โดยกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในระดับอำเภอและจังหวัด

กรอบแนวคิด



ประเภทงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยเน้นการสำรวจเพื่อใช้โดยเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยคือ แบบสอบถาม เพื่อสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านส่วนบุคคล ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ตจากนั้นนำไปสรุปผลการวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกเรียน การตัดสินใจเลือกเรียน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครอง ความคาดหวังคุณภาพด้านการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติ และด้านความรู้สึกลงในการเลือกศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เคยใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งการเลือกประชากรกลุ่มดังกล่าวเนื่องจาก เป็นกลุ่มที่เคยใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต และมีประสบการณ์ตรงจากการที่จะต้องตัดสินใจเลือกใช้บริการ ทำให้สามารถได้ผลของข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านความรู้สึกลงของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล ตำรา และการสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริโภค โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ เหตุผลที่ทำให้พ่อแม่ ผู้ปกครองเลือกใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็ก ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมสำหรับการส่งลูกๆ เด็กๆ ไปฝากที่สถานรับเลี้ยง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ลักษณะคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดภูเก็ตทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ของบุคลากร ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ด้านความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็ก ด้านความปลอดภัยของสถานที่ ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็นระดับ 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับ ตั้งแต่ค่าคะแนนที่น้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตรประมาณค่า (Rating Scale) ในงานวิจัย เช่นเดียวกับส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม

ผลการวิจัย

ประชากรศาสตร์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษากับ เพศ, อายุ, อาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา, สถานภาพ, เหตุผลที่ทำให้พ่อแม่ผู้ปกครองเลือกใช้บริการ และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามเพศ พบว่าเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีจำนวนทั้งสิ้น 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ตามลำดับ

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุ พบว่าอายุ จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามช่วงอายุ ในตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นมีอายุอยู่ในช่วง 15-29 ปีมีจำนวนทั้งสิ้น 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือช่วง อายุ 30-44 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ช่วงอายุ 45 – 59 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปมีจำนวนทั้งสิ้น 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอาชีพในตารางที่ 4.1.3 พบว่าอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท มีจำนวนทั้งสิ้น 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีจำนวนทั้งสิ้น 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีจำนวนทั้งสิ้น 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และประกอบอาชีพอื่นๆ 36 คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในตารางที่ 4.1.4 พบว่า รายได้ต่อเดือน : จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้

เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท/ เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท/ เดือนมีจำนวน ทั้งสิ้น 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท/ เดือนมี จำนวนทั้งสิ้น 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ 40,001 – 50,000 บาท/ เดือน มีจำนวน 28คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และมากกว่า 50,000 บาท/เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุด : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนทั้งสิ้น 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนทั้งสิ้น 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และระดับการศึกษาสูง กว่าปริญญาตรีมีจำนวนทั้งสิ้น 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และตามลำดับ

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามสถานภาพ พบว่าสถานภาพ : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวนทั้งสิ้น 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3รองลงมาคือ มีสถานภาพโสดมีจำนวนทั้งสิ้น 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 และมีสถานภาพหย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีจำนวนทั้งสิ้น 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ตามลำดับ

จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามเหตุผลที่ทำให้ผู้ปกครอง เลือกใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในตารางที่ 4.1.6 พบว่าสถานภาพผู้ปกครองเลือกใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้เหตุผลในเรื่องเดินทางสะดวก เช่นใกล้บ้าน/ เป็นทางผ่านเวลาเดินทางไปทำงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 186 คนคิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือให้เหตุผลในเรื่องเคยพาเด็กๆ มาทดลองเรียนและเด็กๆ ชอบสนุกสนานและไม่ร้องไห้มีจำนวนทั้งสิ้น 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3ให้เหตุผลในเรื่องเพื่อนหรือคนแนะนำ มีจำนวน ทั้งสิ้น 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และให้เหตุผลในเรื่องมีราคาค่าใช้จ่ายต่อเดือนไม่แพงเกินไปมีจำนวนทั้งสิ้น 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ตามลำดับ

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมสำหรับการส่งเด็กๆ ไปฝากที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมสำหรับการส่งลูกๆเด็กๆ ไปฝากที่สถานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้เหตุผลในเรื่อง น้อยกว่า 10,000 บาท/ เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือให้เหตุผลในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม10,000 - 15,000 บาท/ เดือนทั้งสิ้น 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ให้เหตุผลในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม มากกว่า 20,000 บาท/ เดือนมี จำนวนทั้งสิ้น 99 คน คิดเป็นร้อยละ

24.8 และให้เหตุผลในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม 15,001 - 20,000 บาท/เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

การวิเคราะห์เกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในแต่ละด้านที่ต่างกัน ประกอบไปด้วย (1) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร (2) ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน (3) ด้านความมีชื่อเสียงของสถานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (4) ด้านความปลอดภัยของสถานที่ (5) ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า (6) ด้านความเป็น มาตรฐานของบริการ ดังปรากฏตามตาราง 3 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยวิธีทางสถิติ ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการพบว่าให้ เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในแต่ละด้านในระดับมากที่สุด พบว่าด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร $\bar{X} = 4.443$ (S.D.= 0.504) รองลงมาเรียงลำดับได้แก่ ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ $\bar{X} = 4.345$ (S.D.= 0.491) ด้านความปลอดภัยของสถานที่ $\bar{X} = 4.343$ (S.D.= 0.497) ด้านการเอาใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า $\bar{X} = 4.277$ (S.D.= 0.499) ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของ หลักสูตรการสอน $\bar{X} = 4.324$ (S.D.= 0.502) และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านความ มีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.946$) (S.D.= 0.632)

แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทัศนคติต่อการใช้บริการสถานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพบว่าให้ เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อการ ใช้บริการสถานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาทัศนคติต่อการ ใช้บริการสถานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดพบว่าทัศนคติต่อการ ใช้บริการด้านความรู้ความเข้าใจ $\bar{X} = 4.267$ (S.D. = 0.426) รองลงมาเรียงลำดับได้แก่ ทัศนคติในด้านความรู้สึกของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก $\bar{X} = 4.253$ (S.D. = 0.437)

การอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ของสถานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมากที่สุดในเรื่องความมีชื่อเสียงของสถานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีความเห็นมากที่สุดในประเด็นเรื่อง การที่สถานรับเลี้ยงเด็กมีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ในทางที่ดีไม่เคยมีรายงานหรือข่าว ในทางเสียหายที่เกี่ยวข้องกับ

การดูแลเด็กทั้งนี้ เนื่องจากการที่มีภาพลักษณ์ที่ดีของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจะมีส่วนในการเพิ่มความน่าเชื่อถือและไว้วางใจทำให้สถานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman และ Berry (1988) ที่กล่าวว่า ความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตาม การรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตาม การรับรู้ที่มีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการ ที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภค อย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของ พิภพ วงษ์เงิน (2547) ว่าความคาดหวังเป็นเรื่องพฤติกรรมเฉพาะบุคคล เป็นความต้องการเหตุผลเพื่อที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆ ที่คาดหวังว่าจะได้สิ่งตอบแทนที่ตรงกับความต้องการ และมีความสอดคล้องกันซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่มี ต่อการบริการของ เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวไว้ว่า ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหรือหรือ บริการจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม เพราะฉะนั้นนักการตลาดก็จำเป็นต้องใช้ เครื่องมือทางการเพื่อกำหนดทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริการเพราะจะทำให้ส่งผลต่อการตัดสินใจ เกิดพฤติกรรมในการเลือกซื้อหรือใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของศิริรัตน์ ศิลามาตร(2553) ได้ทำการศึกษาปัญหาการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดจันทบุรีผลการวิจัยพบว่าปัญหาการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากยกเว้นด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคลและด้านการบริหารทั่วไปอยู่ในระดับ ปานกลางและผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดจันทบุรีจำแนกตามเพศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นด้านการบริหารงานบุคคลและด้านการบริหารทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามอายุโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการบริหารงานงบประมาณและด้านการบริหารงานบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติจำแนกตามประสบการณ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการบริหารงานงบประมาณและด้านการบริหารงานบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจำแนกตามรูปแบบองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมและ รายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านความคาดหวังต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพ การบริการของ มากที่สุดในเรื่องทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการบริการด้าน ความรู้สึกสถานบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ดีควรมีการสอนให้เด็กๆ รู้จักหน้าที่ของตัวเองและความรับผิดชอบและมีระเบียบวินัย มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Kolter (2000) ที่ว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่อง ของความรู้สึกของบุคคล เมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการ

รับรู้กับ ความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้าจะ เกิด ความพึงพอใจ และมีความสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับ ความรู้สึกของลูกค้าพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็น ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ใน การทำงานของผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เนื่องจาก เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการก็จะทำให้เกิด ทัศนคติที่ดีต่อบริการและสถานที่ที่ไปรับบริการ ทำให้มีมุมมองที่เป็นด้านบวก แต่หากผู้ใช้บริการ ได้รับการบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการหรือไม่ได้รับความ พึงพอใจก็จะส่งผลต่อทัศนคติด้านลบทันที และอาจจะทำให้เกิดความไม่พอใจ เชื้อมั่นและความน่าเชื่อถือ ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีให้ เกิดขึ้นกับตราสินค้าหรือการบริการ หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติใน เชิงบวกต่อสินค้าหรือ บริการ ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้ให้บริการจึงจะต้องหาข้อมูล เพื่อที่จะ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุมและครบถ้วนที่สุด อย่างไรก็ตาม ผลของการศึกษากลุ่มตัวอย่าง เรื่องความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผล ต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการใช้ บริการสถานบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในระดับที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ กรภัทร์ กาญจนพิศาล (2553) เรื่อง โครงการเนอสเซอรี่เพื่อพัฒนาการเด็ก การอบรมเลี้ยงดู จากพ่อแม่ และสถาบันเลี้ยงดู เด็กจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้เด็กเติบโตและมีประสิทธิภาพที่ดีในอนาคต ผลจากการวิจัยพบว่ามีความเป็นไปได้ ในการประกอบธุรกิจ จากประเด็นหลัก 3 ประการคือ

- 1) ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งสถาบันเลี้ยงดูและพัฒนาการเด็ก ยังมีความต้องการที่สูง
- 2) การตอบรับของ ผู้บริโภคที่มีต่อสถาบันเลี้ยงดูและพัฒนาการเด็กในปัจจุบัน มีผู้ใช้บริการสถาบัน ประเภทนี้เป็น จำนวนมากขึ้น
- 3) ความเป็นไปได้ทางการตลาด ขนาดของตลาดยังมีความต้องการมากและชัดเจน

และสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปณิตา อุบลน้อย (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ ส่งผลต่อการส่ง บุตรหลานเข้าศึกษาในระดับประถมศึกษา (หลักสูตรสองภาษา) ของ โรงเรียนอรุณประดิษฐ์ จังหวัดเพชรบุรีพบว่าเหตุผลหลักในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนคือเห็นถึงความสำคัญจำเป็นของ ภาษาอังกฤษ โรงเรียนได้เน้นการสอนเป็นภาษาอังกฤษโดยมีครูชาวไทยคอยช่วยแปลและ โรงเรียน อรุณประดิษฐ์มี สภาพแวดล้อมที่ดีปลอดภัยและสามารถเดินทางได้ สะดวกปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้า ศึกษาในหลักสูตรสองภาษาระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์กับความไว้วางใจโดยภาพรวมที่มีต่อ โรงเรียน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ความความหวังต่อคุณภาพการบริการและทัศนคติด้านความรู้ความ เข้าใจ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ของธุรกิจที่เกี่ยวกับ สถานบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรที่จะมีนำผลจากการศึกษาในเรื่องความมีชื่อเสียงของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็น สิ่งแรกที่จะทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดทัศนคติด้านความรู้และความเข้าใจว่า ธุรกิจมีการให้บริการในด้านใดบ้าง และ ยังมีหลักสูตรการเรียนการสอน ว่าจะต้องมีการจัดการเรียนการสอนแบบที่เน้นการอ่าน ฟัง พูด เขียน เพื่อ สามารถช่วยให้เสริมสร้าง พัฒนาตามช่วงวัยให้แก่เด็กๆ ได้อย่างสูงที่สุด ธุรกิจจะต้องมีการรักษาระดับมาตรฐาน ในการบริการให้ไม่ต่ำไปกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และที่สำคัญต้องมีการจดทะเบียนและ ได้มีการรับใบอนุญาตทางการ อย่างถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อย่างถูกต้องและต้องปฏิบัติตาม ในส่วนของ ผู้บริโภค ไปใช้ในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจเลือกใช้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เนื่องจากของศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กต่างๆ ในปัจจุบันมักเลือกการนำเสนอจุดเด่นในการให้บริการของธุรกิจเพื่อมา ดึงความสนใจจาก กลุ่มผู้บริโภคและสร้างความแตกต่างในการให้บริการ ดังนั้น ผู้ปกครองจึงสามารถนำเอาผลจากการศึกษามาใช้ เพื่อนำมาประกอบ ในด้านการตัดสินใจที่จะเลือกใช้บริการเพื่อทำให้ ตรงกับความต้องการมากที่สุด

การสร้างทัศนคติด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจที่เกี่ยวกับสถานของศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก ควรที่จะนำผลจากการศึกษาในเรื่องความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผล ต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทางด้านความน่าเชื่อถือและไว้ วางใจได้ของบุคลากร ผู้ปกครองมีความ คาดหวังเรื่อง ความรู้ทักษะและความชำนาญในการสอนเด็กๆ ของครูและครูพี่เลี้ยงมาใช้ประกอบการคัดเลือก บุคลากรที่มีการเข้ามาทำหน้าที่ในการสอน เพราะคุณภาพของการบริการในด้านนี้ผลต่อการตัดสินใจของ ผู้ปกครองในการเลือกใช้ บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยสิ่งที่ธุรกิจควรคำนึงถึงในด้านความปลอดภัยของ สถานที และต้องมีกล้องวงจรปิดภายในบริเวณสามารถเปิดได้ตลอดเวลา และการทำประกันอุบัติเหตุให้แก่เด็กๆ ที่อยู่ภายในสถานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่อยู่ภายในสถานของศูนย์พัฒนา เด็กเล็กที่ต้องคำนึงถึงเรื่องความสามารถในการที่จะตอบคำถามหรือข้อสงสัยของผู้ปกครอง และผู้ปกครอง สามารถเข้าไปดูเด็กๆ ในระหว่างวันที่มีการทำกิจกรรม เป็นการคลายความ กังวลของผู้ปกครองได้อีกช่องทาง หนึ่ง รวมถึงระเบียบของทางหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลอย่าง เกร่งครัด

เอกสารอ้างอิง

กรมอนามัย. (2547). คู่มือการดำเนินงาน โครงการศูนย์เด็กเล็กนำอยู่.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การ รับส่ง
สินค้าและพัสดุภัณฑ์.

ไกรสร สุธรรมมา.(2550). วรรณกรรมของบุคลากรต่อการบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การ
บริหารส่วนตำบลจังหวัดอุบลราชธานี.บัณฑิตวิทยาลัย การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

จริยา จิตต์มณี . (2551). ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการการ พัฒนา
เด็กเล็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะขามอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาค
นิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการเรียนการสอน.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2543

จรรยา ชินสี. (2552) แนวทางพัฒนาการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอ
แม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ . มหาวิทยาลัยเชียงใหม่/เชียงใหม่.

ชนพล คอนชวนชม. (2552) แนวทางการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกอง
แขก อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่:เชียงใหม่.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น

ประเสริฐ บุญมี . (2554). ปัญหาการบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน
เขตอำเภอ ชุมพลบุรีจังหวัดสุรินทร์ .การค้นคว้าอิสระ ปร.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์) . บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราช
ภัฏ บุรีรัมย์

ปนิดา อุบลน้อย. (2554) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในระดับ
ประถมศึกษา (หลักสูตรสองภาษา) ของโรงเรียนอรุณประดิษฐ์ จังหวัดเพชรบุรี. มหาวิทยาลัยศิลปากร:นครปฐม.

พัชรี เจตน์เจริญรักษ์. (2545). การเตรียมความพร้อมเพื่อการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย (เอกสาร
ประกอบการสอนรายวิชา 1072307). ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี

พชรี हालाภ. (2538). ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาาระดับล่างใน โรงเรียนอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พิภพ วังเงิน. 2547. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.

เพ็ญศรี ทองเพชร. 2551. การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการศึกษาปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี: สุราษฎร์ธานี.

วุฒิชัย แก่น โมก. (2553). ปัญหาการบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ก.ม. บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, อองอาจ ปทะวานิช และปริญ ลักษิตานนท์. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัทริระฟิล์ม และไซเท็กซ์จำกัด.

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ที่สนคติและพฤติกรรม. วันที่ค้นข้อมูล 10 เมษายน 2552, เข้าถึงได้จาก <http://www.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>

อลิศรา กฤษมาנית. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติต่อเด็กตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิ เด็กของครุ สังกัดส านักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาประชากรศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.