GUARDIAN'S ATTITUDE TOWARDS SERVICE QUALITY OF PRE-SCHOOL CHILDREN DEVELOPMENT CENTER IN THA LI DISTRICT, LOEI PROVINCE, THAILAND

Silawon Winakon[1*], Rittee Chookhiatti[1], Pati Buddhavibul[1], Noppadon Dechprasert[1]

[1]Graduated School Of Commerce, Burapha University, Chon Buri 20131, Thailand

ABSTRACT

This study is aimed to examine guardian's attitude towards service quality of pre-school children development center in Tha Li District, Loei Province. Based on purposive sampling, guardians of children aged 3-6 years old are selected as population, and 400 guardians are selected for samples using convenience sampling. Descriptive statistic is used for data analysis. ANOVA is used for hypothesis test and comparison of means of both groups. Factor analysis is used for correlation factor investigation.

The findings show demographic characteristics that educational level of the sample majority is primary school level. The occupation is farmer with baht 3,001-6,000 average salary. The quality service factors and decision making process are rated high. The results of demographic hypothesis test compared to service quality on physical characteristic, creditability, response to client's need, reliability, and understanding of client's need are rated high (M = 3.44, 3.63, 3.66, 3.72, 3.62 respectively) with statistic significance at 0.01. The results of demographic hypothesis test compared to decision making process on the awareness of problem and need, information search, alternative evaluation, and buying decision are rated high (M= 3.65, 3.55, 3.64, 3.59 respectively) with statistic significance at 0.01. The result of factor analysis on variables reveal 4 factors related to decision making process those are 1) relationship between salary and the needed matter 2) different selection demand 3) need for quality and service, and 4) searching for information from various alternatives.

Keywords: Service quality factor, decision making process

*Corresponding author : E-mail address : juju_450895@hotmail.com

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

คุณภาพบริการในทัศนะของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนอนุบาล ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

ศิลาวัลย์ วินากร[1], ฤทธี ชูเกียรติ[1], ปติ พุทธวิบูลย์[1], นภดล เดชประเสริฐ[1]

[1]วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี 20131, ประเทศไทย

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือ เพื่อศึกษาคุณภาพบริการในทัศนะของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองที่มีบุตรหลานอายุระหว่าง 3–6 ปี และมีบุตรหลานศึกษาอยู่ในโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้มารับบริการที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ จำนวน 400 ตัวอย่าง ในช่วงระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ในการจัดเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณา ส่วนการทดสอบสมมติฐานและความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 3,001–6,000 บาท ประกอบอาชีพเกษตรกร มีปัจจัยคุณภาพบริการ และกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานประชากรศาสตร์เปรียบเทียบกับคุณภาพบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจถึงจิตใจ อยู่ในระดับมาก (M = 3.44, 3.63, 3.66, 3.72, 3.62 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และประชากรศาสตร์เปรียบเทียบกับกระบวนการตัดสินใจ ด้านการตระหนักถึงปัญหาและความต้องการ ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก และด้านการตัดสินใจซื้อ อยู่ในระดับมาก (M= 3.65, 3.55, 3.64, 3.59 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และผลการสกัดปัจจัย (Factor analysis) ตัวแปรในส่วนของกระบวนการตัดสินใจจากการวิเคราะห์ผลสามารถสกัดปัจจัยโดยได้กรอบความสัมพันธ์ใหม่ทั้งหมด 4 ปัจจัยใหม่ ที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจ ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับสิ่งที่ต้องการเลือก ความปรารถนาและต้องการเลือกที่แตกต่าง ความต้องการด้านคุณภาพกับการให้บริการของโรงเรียน และการเสาะแสวงหาข้อมูลจากทางเลือกที่หลากหลาย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

บทนำ/ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมีทิศทางการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550–พ.ศ. 2554) กำหนดขึ้นบนพื้นฐานการเสริมสร้างทุนของประเทศทั้งทุนทางสังคม ทุนเศรษฐกิจ และทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง ยึด "คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา"และอัญเชิญ "ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" มาเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อมุ่งสู่ "สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน" ดังนั้นยุทธศาสตร์การพัฒนาคนและสังคมไทยจึงให้ความสำคัญลำดับสูงกับการพัฒนาคุณภาพคน เนื่องจาก "คน" เป็นทั้งเป้าหมายสุดท้ายที่จะได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการพัฒนาขณะเดียวกันเป็นผู้ขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าประสงค์ที่ต้องการ จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพคนในทุกมิติอย่างสมดุลทั้งจิตใจ ร่างกาย ความรู้และทักษะความสามารถ เพื่อให้เพียบพร้อมทั้งด้าน "คุณธรรม" และ "ความรู้" ซึ่งจะนำไปสู่การคิดวิเคราะห์อย่าง "มีเหตุผล" รอบคอบและระมัดระวังด้วยจิตสำนึกในศีลธรรมและ "คุณธรรม" ทำให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถตัดสินใจโดยใช้หลัก "ความพอประมาณ" ในการดำเนินชีวิตอย่างมีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต อดทนขยันหมั่นเพียร อันจะเป็น "ภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี" ให้คนพร้อมเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีและมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม อยู่ในครอบครัวที่อบอุ่นและสังคมที่สงบสันติสุขขณะเดียวกันเป็นพลังในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจให้มีคุณภาพ มีเสถียรภาพและเป็นธรรมรวมทั้งการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เป็นฐานการดำรงชีวิตและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน นำไปสู่สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550–พ.ศ. 2554, 2554)

การศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่อาจจำแนกออกได้เป็น 4 ระดับ คือ การศึกษาระดับอนุบาล การศึกษาระดับประถมศึกษา การศึกษาระดับมัธยมศึกษา และการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งการศึกษาแต่ละระดับที่กล่าวนี้ จะมีการจัดการและพัฒนาไปอย่างสอดคล้องกับวัยของผู้เรียน และการเปลี่ยนแปลงของสังคม การศึกษาอนุบาลเป็นการศึกษาเพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกาย ความคิด สติปัญญา สังคม และอารมณ์ ในขณะที่การศึกษาระดับอุดมศึกษามุ่งที่การเตรียมเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเป็นต้น ทั้งนี้การศึกษาแต่ละระดับมีลักษณะ และมีเป้าหมายเฉพาะตามระดับ (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2542)

เดิมการศึกษาอนุบาลเป็นรูปแบบของการจัดการศึกษาสำหรับเด็กเล็กที่รัฐจัดขึ้นเพื่อสนองตอบสังคมที่ต้องการให้บุตรหลานได้เข้าโรงเรียน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเรียน ชั้นประถมศึกษา (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2542) อีกทั้งโรงเรียนถือว่าเป็นสถาบันสำคัญที่สองรองจากครอบครัวที่ทำหน้าที่สำคัญในการช่วยพัฒนาเด็กต่อจากพัฒนาการพื้นฐานที่เด็กได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากครอบครัวยิ่งเด็กมีพัฒนาการทุกด้านสมบูรณ์มากขึ้นเท่าไรยิ่งเกิดประโยชน์ต่อเด็กมากขึ้นเท่านั้น (สยาม ปิยะนราธร, 2539)

จากกระแสความเปลี่ยนแปลงในสังคมที่ผ่านมา พ่อแม่ ผู้ปกครอง และชุมชน เห็นคุณค่าของการศึกษาและตระหนักถึงสิทธิของบุตรหลานที่จะต้องได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ ทำให้พ่อแม่ ผู้ปกครอง และผู้คนในชุมชนจำนวนมากเริ่มมีความกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่บุตรหลานของตนรวมทั้งตรวจสอบคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ความเปลี่ยนแปลงทางความคิดดังกล่าวก่อให้เกิดความคาดหวังและผลักดันให้เกิดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับเพื่อให้การศึกษาที่จัดโดยสถานศึกษาทุกแห่งมีมาตรฐานทัดเทียมกัน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2546)

Burapha University

จากข้อมูลดังกล่าวที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ทำการวิจัยมีความสนใจและตั้งใจที่จะจัดตั้งโรงเรียนอนุบาล เพราะเล็งเห็นว่าการศึกษาในสังคมไทยมีความจำเป็นต่อเด็ก ๆ เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสำหรับงานวิจัยนี้จะทำการศึกษาในเขตอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย เพื่อศึกษาข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ผู้ปกครองในการนำบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในระดับชั้นอนุบาลและเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับประกอบการในตัดสินใจเลือกลงทุนธุรกิจโรงเรียนอนุบาลเอกชนต่อไป

ดังนั้นจึงทำให้ผู้ทำการวิจัยจัดทำการวิจัยในหัวข้อเรื่องคุณภาพบริการในทัศนะของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับคุณภาพบริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขต อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

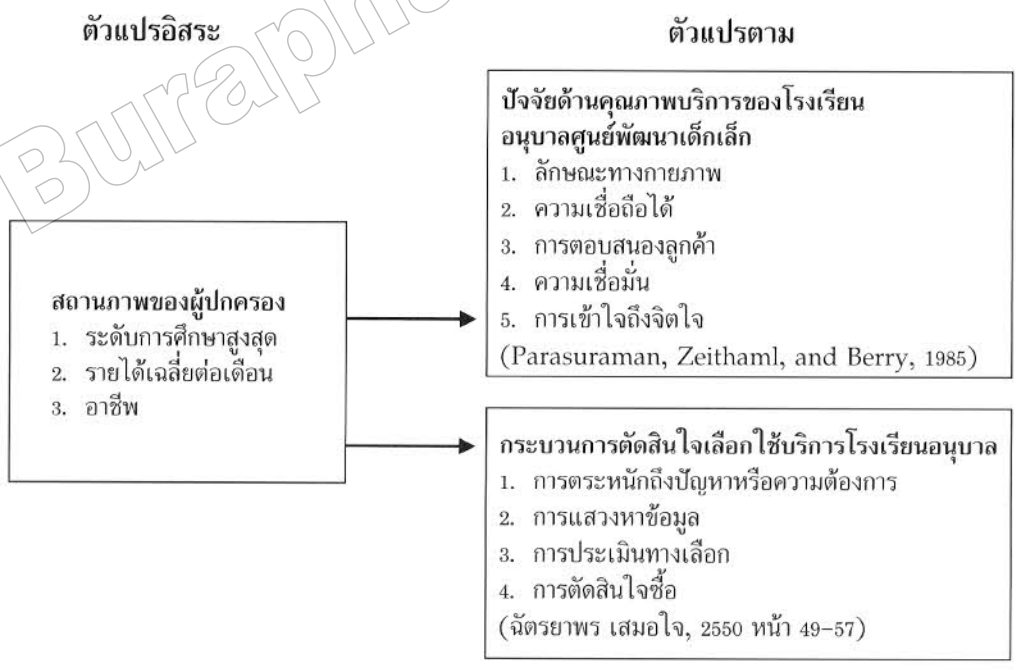
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขต อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

3. เพื่อศึกษาการสกัดปัจจัย (Factor analysis) กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขต อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยตั้งใจที่จะทำการศึกษาคุณภาพบริการในทัศนะของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย มีขอบเขตในการศึกษาวิจัย คือ ศึกษาเฉพาะผู้ปกครองที่นำบุตรหลานเข้ามาเรียนในโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบุตรหลานอยู่ในช่วงระหว่างอายุ 3-6 ขวบ จำนวน 16 ศูนย์ในเขตอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ภายในระยะเวลา 2 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2553-31 ตุลาคม พ.ศ. 2553 เท่านั้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เปรียบเทียบกับคุณภาพบริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขต อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

2. ทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เปรียบเทียบกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขต อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

3. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการสำหรับผู้ที่สนใจธุรกิจโรงเรียนอนุบาลต่อไป

ทฤษฎีและแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการกำหนดประเด็นในการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ศิริพร วิษณุมหิมาชัย (2545, หน้า 2) กล่าวไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น คุณภาพการบริการสามารถแบ่งระดับความสำคัญได้ 2 ระดับ ได้แก่

ระดับแรก ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ (ลูกค้า) คือ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีและผู้รับบริการมีความสุข มีความปีติยินดี และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป

ระดับที่สอง ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการที่ทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี (Customer retention) และนอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer acquisition) ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงาน โดยมีจำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นเป็นตัวชี้วัด

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546, หน้า 173–174) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการว่าการบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้า ฉะนั้นการบริการต้องมุ่งให้ผู้รับเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะต้องใจให้บริการมากเพียงใด แต่คุณภาพวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนดเป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะใดก็ตามต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งเพียงแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลาย ๆ ฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดถือหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิด

ผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550, หน้า 49–57) แม้ผู้บริโภคจะมีความแตกต่างกัน มีความต้องการแตกต่างกัน แต่ผู้บริโภคจะมีรูปแบบการตัดสินใจที่เหมือนกัน ซึ่งกระบวนการตัดสินใจซื้อแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ การตระหนักถึงปัญหา การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจ และทัศนคติหลังการซื้อ–การใช้

4. แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาระดับปฐมวัย

การจัดการศึกษาระดับปฐมวัยมีประวัติความเป็นมาอันยาวนานโดยที่แนวคิดของนักการศึกษาและนักจิตวิทยารวมถึงหน่วยงาน ยังคงมีอิทธิพลต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยแบบต่าง ๆ มาจนทุกวันนี้ ซึ่งในที่นี้จะขอกล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย ดังนี้

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2540, หน้า 3–5 อ้างถึงใน กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2542, หน้า 29–30) ได้กล่าวถึง แนวคิดในการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย ไว้ว่า

1. การพัฒนาการตั้งอยู่บนฐานที่ว่าพัฒนาการของมนุษย์ เริ่มตั้งแต่ปฏิสนธิต่อเนื่องไปจนตลอดชีวิต จะมีพัฒนาการทางด้านร่างกาย อารมณ์–จิตใจ สังคม และสติปัญญาควบคู่กันไปด้วย จึงจะไม่ความแตกต่างของแต่ละบุคคลย่อมขึ้นขึ้นอยู่กับการเลี้ยงดูและการจัดประสบการณ์

2. การเรียนรู้ของมนุษย์มีผลมาจากประสบการณ์ต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเกิดขึ้นจากกระบวนการที่ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล และสิ่งแวดล้อมรอบตัว โดยผู้เรียนจะต้องเป็นผู้ที่กระทำให้เกิดขึ้นด้วยตนเอง และการเรียนรู้จะเป็นไปด้วยดี

3. การเล่นของเด็ก การเล่นถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญสำหรับเด็ก เด็กจะเกิดการเรียนรู้และมีผลดีต่อการเจริญเติบโต ช่วยพัฒนาความพร้อมทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์–จิตใจ และสังคม จากการเล่นฉะนั้นการเล่นจึงเป็นหัวใจสำคัญของการจัดประการณ์ให้กับเด็ก

4. วัฒนธรรมและสังคมทำให้เด็กแต่ละคนแตกต่างกันออกไป ฉะนั้นครูระดับปฐมวัยจึงจำเป็นต้องเข้าใจและยอมรับวัฒนธรรมและสังคมที่แวดล้อมเด็กมีอิทธิต่อการเรียนรู้ ดังนั้นครูผู้สอนควรต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของเด็กที่ตนรับผิดชอบ เพื่อช่วยให้เด็กได้พัฒนาเกิดการเรียนรู้ และอยู่ในกลุ่มคนที่มาจากพื้นฐานที่เหมือน

วิธีดำเนินการวิจัย

การทำการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณา โดยการสำรวจ (Survey) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิธีการแจกแบบสอบถาม คือ ผู้ทำการวิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและทีมงานอีก 5 ท่าน

ลักษณะประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย คือ ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานอายุระหว่าง 3–6 ปี ในเขตอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย โดยมีประชากรทั้งอำเภอรวมทั้งหมดจำนวน 25,293 คน (ที่ว่าการอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย, 2553)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านี้ เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม และทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

โดยการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำแล้วมาดำเนินการทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

5. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability analysis)

6. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาชุดเดิม เพื่อแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น มีการเตรียมข้อมูลก่อนการประมวลผล โดยการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกชุดแล้ว ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS โดยตัวแปรต่าง ๆ จะถูกนำมาลงรหัสเพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปตัวเลขแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้โดยใช้สถิติในการศึกษาซึ่งดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นสถิติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปของการบรรยาย การนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง โดยการอธิบายรายละเอียดแบบสอบถามทุกข้อ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น ระดับการศึกษาสูงสุด, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, อาชีพ โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เป็นสถิติที่ว่าด้วยเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูลบางส่วนซึ่งเรียกว่า กลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลจากกลุ่มนี้ที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ผลสรุปเกี่ยวกับประชากร ซึ่งสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ โดยใช้ One-way Analysis of Variance: Anova F-test ซึ่งสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับความคลาดเคลื่อน .05) เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปกครองที่มีบุตรหลานอายุระหว่าง 3-6 ปี และมีบุตรหลานศึกษาอยู่ในโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย มีระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001-6,000 บาท จำนวน 247 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.75 และผู้ที่มีบุตรหลานศึกษาอยู่ในโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.25

2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการในทัศนะของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับคะแนนของคุณภาพบริการในทัศนะของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพบริการของโรงเรียนอนุบาล อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน และระดับมาก 6 ด้าน โดยคุณภาพบริการของโรงเรียนอนุบาลด้านความเชื่อมั่นมีค่าเฉลี่ยของคะแนนสูงสุด ส่วนคุณภาพบริการของโรงเรียนอนุบาลด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการในทัศนะของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับคะแนนของกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการในทัศนะของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงเรียนอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยการตัดสินใจด้านการตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการมีค่าของคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนการตัดสินใจด้านการแสวงหาข้อมูลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เปรียบเทียบกับคุณภาพบริการเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขต อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

สมมติฐานที่ 1.1 ระดับการศึกษาสูงสุดเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขต อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา มีความแตกต่างกับ คุณภาพบริการเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขต อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกับ คุณภาพบริการเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.3 อาชีพเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขต อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพมีความแตกต่างกับ คุณภาพบริการเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เปรียบเทียบกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขต อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

สมมติฐานที่ 2.1 ระดับการศึกษาสูงสุดเปรียบเทียบกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขต อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาสูงสุด มีความแตกต่างกับ กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเปรียบเทียบกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขต อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกับ กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.3 อาชีพเปรียบเทียบกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขต อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกับ กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis)

การจัดกลุ่มปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจ ได้เป็นกลุ่มใหม่

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ผู้ทำการวิจัยได้จัดกลุ่มประเด็นพิจารณาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจกลุ่มใหม่ โดยการวิเคราะห์จากค่าน้ำหนักสูงที่สุดของแต่ละประเด็นพิจารณา จะสามารถจัดเรียงทั้งหมด 20 ปัจจัย คือ กระบวนการตัดสินใจ 20 ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กัน และกำหนดชื่อของแต่ละกลุ่มใหม่แบ่งเป็น กระบวนการตัดสินใจ 4 กลุ่ม ได้ดังภาพที่ 5-1

กระบวนการตัดสินใจ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับสิ่งจูงใจที่ต้องการ
2. ความต้องการด้านคุณภาพกับการให้บริการของโรงเรียน
3. ความแตกต่างระหว่างบุคคลในการตัดสินใจเลือก
4. การแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากทางเลือกที่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนอนุบาลของผู้ปกครองในด้านอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการเลือกโรงเรียนอนุบาลของผู้ปกครอง เช่น ความคาดหวังและการรับรู้ในด้านต่าง ๆ ของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนอนุบาล แรงจูงใจในการเลือกโรงเรียนอนุบาล หรือการศึกษาเปรียบเทียบบริการก่อนและหลังการนำบุตรหลานเข้าไปศึกษาของผู้ปกครองกับโรงเรียนอนุบาลต่าง ๆ เป็นต้น เพราะคุณภาพบริการนั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน จึงจำเป็นต้องศึกษาในด้านอื่น ๆ เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลที่หลากหลายและนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของโรงเรียนอนุบาลต่อไป

2. การศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลเท่านั้น หากผู้ทำการวิจัยต้องการได้ผลที่มากขึ้นควรที่จะต้องทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กันไปด้วย เพื่อที่จะได้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้ปกครองในด้านต่าง ๆ อย่างละเอียด โดยจากการสัมภาษณ์จะได้ข้อมูลในเชิงลึก ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวมาศึกษาเปรียบเทียบร่วมกัน และจากข้อมูลที่ได้รับมาก็สามารถที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงเรียนอนุบาลให้ดีและมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะประชากรในเขตอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลยเท่านั้น ควรขยายขอบเขตพื้นที่ในการวิจัยให้กว้างขึ้นนอกเหนือจากเขตอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย เช่น ในเขตอำเภออื่น ๆ ภายในจังหวัดเลย แล้วนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน เพื่อดูว่าปัจจัยเดียวกันจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลอย่างไร

4. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะโรงเรียนอนุบาลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดกรมการปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงน่าจะศึกษากับโรงเรียนอนุบาลเอกชนและโรงเรียนอนุบาลของรัฐบาลอื่น ๆ ที่อยู่ในธุรกิจเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา แล้วนำผลมาวิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงเรียนเพื่อเพิ่มระดับการให้บริการรวมถึงคุณภาพบริการของโรงเรียนอนุบาลให้สูงยิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2545). *คู่มือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

กรมอนามัย. (2547). *คู่มือผู้บริหารศูนย์เด็กเล็กเพื่อการพัฒนาศูนย์เด็กเล็กน่าอยู่.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

การศึกษาแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 10. (พ.ศ. 2550–2554). (2554). กรุงเทพฯ: คุรุสภา.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2534). *การบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2542). การศึกษาปฐมวัย. *วารสารการศึกษาปฐมวัย,* (3), 17–24.

แครียา ภู่พัฒน์. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ โตโยต้า นิว วิออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด.

ที่ว่าการอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย. (2553, 1, ตุลาคม). เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศ. สัมภาษณ์.

นพรัตน์ คุณยศยิ่ง. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลของผู้บริโภคในอำเมืองเมือง จังหวัดลำปาง.* งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

นิตยา ประพฤติกิจ. (2534). *การพัฒนาเด็กประถมวัย.* เพชรบุรี: สหวิทยาทราวดี.

นิติพงษ์ ศันสนียวงศ์. (2551). *ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการล้างอัดฉีดในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.* งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญลักษณ์ คำมะลี. (2553, 17, กันยายน). อาจารย์ประจำศูนย์. สัมภาษณ์.

ประชา จิตวิทยากร. (2552). *คุณภาพบริการในทัศนะของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้า บอดี้ เซอร์วิสจำกัด สาขาสุขุมวิท เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550–พ.ศ. 2554. (2554). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

พยอม อิงคตานุวัตน์. (2524). จิตวิทยาพัฒนาการเด็ก (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โครงการตำราศิริราช.

พรรณเพ็ญแข อดุลยพันธ์. (2552). *การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในสถานศึกษาเอกชนระดับประถมศึกษา เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ไพรัช เรืองศิริเดช. (2551). *คุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์บริการลูกค้าฮัทช์ (The Hutch Shop).* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาธร สลางสิงห์. (2550). *คุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมุกดาหาร.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). *เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการศูนย์และโรงเรียน.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. (2548). *การจัดการตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: แสงดาว.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

เยาวพา เดชะคุปต์. (2536). *การจัดการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย.* กรุงเทพฯ: เจ้าพระยาระบบการพิมพ์.

_____. (2542). *กิจกรรมสำหรับเด็กปฐมวัย.* กรุงเทพฯ: แม็ค.

รุ่งนภา ยางเอน. (2542). *การเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ใช้ และที่ไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม.* วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชรี อินทโชติ. (2545). *คุณภาพบริการการของโรงพยาบาลตามตามความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชลบุรี จังหวัดชลบุรี.* วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2546). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพร วิษณุมหิมาชัย. (2545). *การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพ และคุณค่าในงานบริการ.* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยพายัพ.

ศิริพรรณ ยิ้มย่อง. (2541). *การศึกษาจัดการประสบการณ์ระดับอนุบาลศึกษาของครูปฐมวัยจังหวัด.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย, คณะศึกษาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: วิสิทธิพรวัฒนา.

_____. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงปี 46.* กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2538). จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย *Lifespan Human Development.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์. (2536). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท ร.พ.ช.: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด อุดรธานี.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตำบลหนองผือ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย. (2552). เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศ. สัมภาษณ์.

สมิต สัชฌุกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.

สยาม ปิยะนราธร. (2539). *วารสารกองทุนสงเคราะห์การศึกษาเอกชน,* 7(65), 23-28.

สุชา จันทร์เอม. (2536). จิตวิทยาเด็ก (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สุปัญญา ไชยชาญ. (2545). *การบริหารงานขาย.* กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.

สุมนา อยู่โพธิ์. (2525). *ตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเลย เขต 1. (2553, 25, กันยายน). เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศ. สัมภาษณ์.

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2540). *คู่มือจัดการศึกษาระดับก่อนการประถมศึกษา.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสุภาลาดพร้าว.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2546, 2 เมษายน). *ให้ใช้หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2546 คำสั่งที่ 353/ 2556.* กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2540). *ปฏิทินผู้บริหารการศึกษาแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8.* กรุงเทพฯ: คุรุสภา.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2536). *แนวการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา*. กรุงเทพฯ: คุรุสภา.

หรรษา นิลวิเชียร. (2535). *ปฐมวัยศึกษาหลักสูตรและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อัญชลี เอโกบล. (2551). *การตัดสินใจเลือกสถานศึกษาให้บุตรหลานในระดับก่อนประถมศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 3 แขวงบางไผ่ เขตภาษีเจริญ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

อินทนนท์ บุปผาวัลย์, วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และวารุณี เชาวะน์สุขุม. (2553). *คุณภาพบริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

อำนวย ลียาทิพย์กุล. (2531). *การธนาคารพานิชย์การดำเนินงานและเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

American Marketing Association (AMA). (1990). *Marketing Definition*. Chicago: University of Chicago Press.

Abu, K. (2004). *Service Quality Dimension: A Study on Various Sizes of Grocery Retailers-A conceptual Paper*. Malaysia: Proceeding of IBBC, 2004.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management* (12th ed.). Upper Saddle River, NJ.: Prentice-Hall.

Mason, R. D., Lind, D. A., &Marchal, W.G. (1999). *Statistical Techniques in Bussiness and Econmics* (10th ed.). New York: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *Understanding Customer Expectations of Service*. New York: The Free Press.

_____. (1990). *Delivery Quality Service: Balanceing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

_____. (1991). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.

Yamane, T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. USA: Prentice Hall.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University