

คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว

อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี*

SERVICE QUALITY OF NONG BUA MUNICIPALITY CHILD

DEVELOPMENT CENTER MUEANG DISTRICT, UDON THANI PROVINCE

ธรรมวิทย์ มุลทรา¹ และ โกศล สอดส่อง²

Thamwit Multhra¹ and Koson Sodsong²

¹⁻²วิทยาลัยพินิจบดินทิต

¹⁻²Pitchayabundit College, Thailand

Corresponding Author's Email: thammawitpalm@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 3) เพื่อศึกษาเสนอแนวทางการคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลหนองบัวอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้ปกครองของเด็กที่กำลังศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 210 คน โดยผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่าที และใช้สถิติเอฟ

* Received 2 October 2024; Revised 16 October 2024; Accepted 28 December 2024

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.84$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\mu = 3.95$) รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\mu = 3.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\mu = 3.80$)

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยภาพรวมพบว่าผู้ปกครองที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ปกครองที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ควรมีการจัดหาเครื่องเล่นกลางแจ้งให้มีความเหมาะสมเพียงพอและปลอดภัยสำหรับเด็ก

คำสำคัญ : คุณภาพ, การให้บริการ, ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

Abstract

This research aimed to 1) study the service quality of Nong Bua Municipal Child Development Center, Mueang District, Udon Thani Province, 2) study the comparison of the service quality of Nong Bua Municipal Child Development Center, Mueang District, Udon Thani Province classified by gender, age, education level and average monthly income, and 3) study and propose the service quality guideline of Nong Bua Municipal Child

Development Center, Mueang District, Udon Thani Province. The population used in this research was 210 parents of children studying at Nong Bua Municipal Child Development Center, Mueang District, Udon Thani Province. The researcher studied data from the entire population. The tool used to collect data was a questionnaire. The statistics used for analysis were number, percentage, mean, standard deviation, and data analysis. The hypothesis was tested using t-statistics and F-statistics. The research results found that :

1. The overall quality of service of Nong Bua Municipality Child Development Center, Mueang District, Udon Thani Province was at a high level ($\mu = 3.84$). When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average value was knowing and understanding service recipients ($\mu = 3.95$), followed by the tangibility of the service ($\mu = 3.86$), and the aspect with the lowest average value was reliability ($\mu = 3.80$).

2. Comparison of service quality of Nong Bua Municipality Child Development Center, Mueang District, Udon Thani Province classified by gender, age, education level, and average monthly income. Overall, it was found that parents of different ages had different opinions on the service quality of Nong Bua Municipality Child Development Center, Mueang District, Udon Thani Province at a statistically significant level of 0.05. Parents of different genders, education levels, and average monthly income had no different opinions on the service quality of Nong Bua Municipality Child Development Center, Mueang District, Udon Thani Province.

3. Guidelines for improving the service quality of Nong Bua Municipality Child Development Center, Mueang District, Udon Thani Province include

providing appropriate, sufficient, and safe outdoor playground equipment for children.

Keywords : Quality, Service, Child Development Center

บทนำ

การจัดบริการสาธารณะในประเทศไทยเกิดขึ้นมาเป็นเวลานาน แต่เริ่มมีความชัดเจนขึ้นเมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงปฏิรูประบบราชการใหม่โดยมีการจัดตั้งกระทรวงต่าง ๆ ขึ้นมา และมีหลายกระทรวงที่ทำหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ เช่น กระทรวงคมนาคม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงกลาโหม เป็นต้น ซึ่งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะของไทยส่วนใหญ่จะเป็นการจัดทำในระบบราชการ คือส่วนราชการทั้งหลายมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะและผูกขาดการจัดทำบริการสาธารณะไว้แต่เพียงผู้เดียว รัฐมีภารกิจที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งมหาชนหรือประโยชน์สาธารณะ เพื่อตอบสนองการเสียภาษีอากรของประชาชน ซึ่งต้องตอบสนองความต้องการส่วนรวมโดยให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ต่อเนื่องและเท่าเทียมกัน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552 อ้างถึงใน สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, 2563)

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปี ที่ผ่านมามีตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็น

ลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชน และผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์ กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540 – 2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทย ต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ (ชีวลลย์ ทัดศิวิธ, 2565)

เทศบาลตำบลหนองบัว เป็นหน่วยการบริการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบประชาธิปไตย โดยเป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง ในด้านการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบตามบทบาทอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้การจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาเป็นการศึกษาก่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับชีวิตในอนาคต ที่ยังต้องอาศัยการให้การสนับสนุนและความร่วมมือจากทุกฝ่าย บุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการพัฒนาเด็กที่ถูกต้อง โดยถือว่าความร่วมมือจากทุกฝ่ายเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการศึกษาในระดับก่อนประถมศึกษา เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติและเพื่อเด็กไทยทุกคน ปัจจุบันศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งเป็นการจัดการศึกษาอีกรูปแบบหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดการศึกษาให้กับเด็กทั้งชายและหญิงที่มีอายุระหว่าง 2.5 – 5 ขวบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมของเด็กเล็กก่อนที่จะเข้าสู่การศึกษาในระดับสูงขึ้นไปเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของเด็กในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านอารมณ์และด้านสติปัญญา การที่จะทำให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมทางการศึกษาได้นั้น จำเป็นจะต้องสร้างความพร้อมให้กับผู้ปกครองก่อนเป็นอันดับแรกและผู้บริหารสถานศึกษา ครู อาจารย์ ตลอดจนบุคลากรในระบบการเมืองการปกครองท้องถิ่นต้องเข้าใจในเนื้อหาสาระ เพื่อช่วยกันประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองได้เข้าใจ ชี้แจงให้รับทราบถึงประโยชน์ของการมีส่วนร่วม สร้างให้เกิดความรู้สึกและตระหนักถึงความ เป็นเจ้าของที่จะต้องดูแลและพัฒนาศูนย์เด็กเล็กในท้องถิ่นของตนให้เจริญก้าวหน้าเพื่อประโยชน์โดยแท้จริงแก่เด็กนักเรียนซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญของท้องถิ่นของตน หน่วยงานที่มุ่งพัฒนาเด็กเล็กในด้านการส่งเสริมการอบรมเลี้ยงดู ให้เด็กมีความเจริญเติบโตทั้งในด้านร่างกายและจิตใจอีกทั้งเพื่อเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของผู้ปกครองซึ่ง หน่วยงานดังกล่าวได้แก่ศูนย์พัฒนาเด็ก จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าผู้ปกครอง และประชาชน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการจัดการศึกษาในระดับปฐมวัยเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะในเด็กเล็กประกอบกับ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ให้รับสมัครเด็กเล็กอายุตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป ทำให้การบริหารการจัดการทั้งด้านวิชาการ หลักสูตร ต้องมีการปรับเปลี่ยนใหม่เกือบทั้งหมด บุคลากรที่ยังไม่พร้อมและมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวน เด็กเล็ก อีกทั้งสถานที่ก็คับแคบลง เครื่องเล่นสำหรับเด็ก สื่อการเรียนการสอนก็มีไม่เพียงพอ ทั้ง งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมาไม่อย่างจำกัด (เทศบาลตำบลหนองบัว, 2566)

เทศบาลตำบลหนองบัว เป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่ได้จัดให้มีการบริการสาธารณะด้านการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนจนถึงโรงเรียนขยายโอกาสระดับประถมศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 2 แห่ง โรงเรียนขยายโอกาสระดับประถมศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 1 แห่ง มียอดจำนวนครูและบุคลากร จำนวนทั้งสิ้น 60 คน บริหารจัดการโดยงบประมาณของเทศบาลตำบลหนองบัวและงบประมาณอุดหนุนจากส่วนกลาง การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัวเป็นการบริการสาธารณะอีกอย่างหนึ่งที่ประชาชนผู้ปกครองให้ความสนใจนำบุตรหลานที่มีอายุก่อนวัยเรียนตั้งแต่ 2.5 – 5 ขวบ มาเข้าเรียนโดยเทศบาลตำบลหนองบัวจัดระบบการศึกษาเป็นศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 ศูนย์ มียอดเด็กทั้งสิ้น 476 คน บุคลากรทางการศึกษา 60 คน ซึ่งมีแนวโน้มในอนาคตข้างหน้าจะมีจำนวนของเด็กก่อนวัยเรียนเพิ่มขึ้นอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งคาดว่าจะส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการในอนาคตข้างหน้าได้ จากการขยายตัวของชุมชนประชาชนในพื้นที่ที่มีความหนาแน่นมากขึ้นอัตราการเพิ่มของจำนวนเด็กที่เข้าสู่ระบบการศึกษามีมากขึ้นทั้งเด็กในพื้นที่ที่รับผิดชอบและพื้นที่ใกล้เคียง การบริหารจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุดจำเป็นต้องมีข้อมูลความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไปและผู้นำชุมชนเข้าร่วมปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของท้องถิ่นอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐและเป็นไปตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลหนองบัวให้มีประสิทธิภาพต่อไป จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่เป็นผู้ปกครองของเด็กที่มารับบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในปัจจุบันยังพบว่า กระบวนการให้บริการเกิดความล่าช้าในบางส่วนงาน มีขั้นตอนหลายขั้นตอนทำให้เสียเวลานานและประชาชนบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการใช้บริการ ทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้ นอกจากนี้ จากการศึกษาในเบื้องต้นยังพบว่า มีปัญหาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่

ให้บริการยังมีจำนวนที่จำกัด ด้านช่องทางการให้บริการพบว่ามีน้อยเกินไป ยังไม่ตอบสนองกับความต้องการกับประชาชนที่มารับบริการเท่าที่ควร (เทศบาลตำบลหนองบัว, 2566)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี การวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งที่จะประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เพื่อตรวจสอบว่าการให้บริการที่ดำเนินการในปัจจุบันประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใดที่ทำให้คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และประชาชนผู้มารับบริการต้องการให้พัฒนาด้านใดเพิ่มเติมบ้าง เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาปรับปรุงแก้ไข และเพื่อสร้าง พัฒนา รูปแบบคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย และการวางแผนปรับปรุงในการให้คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาเสนอแนวทางคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลหนองบัวอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

2. ผู้ปกครองที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน
3. ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน
4. ผู้ปกครองที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้ปกครองของเด็กที่กำลังศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 210 คน โดยผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (เทศบาลตำบลหนองบัว, 2566)

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครองของเด็กที่กำลังศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประกอบไปด้วยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ตามการรับรู้ของผู้ปกครองของเด็กที่กำลังศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีลักษณะคำถามเชิงบวก เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับ

ตอนที่ 3 เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ แนวทางเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งสามารถตอบได้อย่างอิสระ เป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. ขออนุญาตจากวิทยาลัยพณิชยบัณฑิต เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากผู้ปกครองของเด็กที่กำลังศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งได้จัดเตรียมไว้แล้วนำไปส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองตามที่ได้นัดหมายไว้แล้ว เพื่อแนะนำตัวพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย ขออนุญาตเก็บข้อมูล แจกแบบสอบถามการวิจัยและขอรับกลับในวันเดียวกันด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และลงรหัสเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูล ที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้าและทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่

1.1 จำนวน (N)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าเฉลี่ย (μ)

1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

2.1 สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปร สำหรับการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ

2.2 สถิติ F-test โดยการทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป และหากพบว่ามี ความแตกต่างรายคู่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน และแตกต่างกันอย่างไร ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) สำหรับการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.86 อายุอยู่ระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.86 มีระดับ

การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 34.76 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.52

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี	μ	σ	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.86	0.83	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.80	0.87	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.74	0.93	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.84	0.81	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.95	0.68	มาก
รวม	3.84	0.68	มาก

2. จากตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.84$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\mu = 3.95$) รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\mu = 3.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\mu = 3.80$) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.86$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4. สถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว มีความสะอาดและเป็นระเบียบ ($\mu = 4.05$) รองลงมาคือ ข้อ 1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว จัดข้าราชการหรือพนักงานไว้บริการประชาชนในปริมาณที่เพียงพอ ($\mu = 4.00$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 6. ศูนย์พัฒนา

เด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการ และผู้สูงอายุ ($\mu = 3.70$)

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.80$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว มีเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้บริการประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ($\mu = 4.05$) รองลงมาคือ ข้อ 13. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัวมีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย ($\mu = 3.86$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 10. ข้าราชการหรือพนักงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจนหรือให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้ ($\mu = 3.64$)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.74$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 14. ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ ($\mu = 4.07$) รองลงมาคือ ข้อ 16. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัวมีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\mu = 3.90$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 15. พนักงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัวบริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และฉับไว ไม่ต้องรอนาน ($\mu = 3.62$)

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.84$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 21. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง ($\mu = 3.88$) รองลงมาคือ ข้อ 22. มาตรฐานการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว เป็นที่ยอมรับของประชาชน ($\mu = 3.87$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 23. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ($\mu = 3.80$)

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.95$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 28. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ ($\mu = 4.05$) รองลงมาคือ

ข้อ 27. พนักงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัวให้บริการด้วยถ้อยคำกิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็นกันเอง ($\mu = 4.04$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 29. พนักงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\mu = 3.78$)

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยภาพรวมพบว่าผู้ปกครองที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ปกครองที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน

4. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ได้แก่

1. หน่วยงานหรือองค์กร ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีบทบาทในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ในการวางแผนบริหารศูนย์เด็กเล็ก เช่น โรงพยาบาล สาธารณสุข ฯลฯ เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมการเรียนรู้และบริการด้านสาธารณสุขให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2. ใช้แอปพลิเคชัน Facebook หรือ Line ในการส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์ การดำเนินกิจการต่าง ๆ ภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ผู้ปกครอง ชุมชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ

3. ตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์และวัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ ภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นประจำ เพื่อแก้ไขปัญหาการชำรุดของวัสดุอุปกรณ์และวัสดุครุภัณฑ์

4. ผู้ดูแลเด็กต้องใช้อุปกรณ์ประกอบการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ การเรียนการสอน และการปฏิบัติงานที่เพียงพอ เช่น โทรศัพท์ เครื่องเล่นซีดีคอมพิวเตอร์วิทยุ เป็นต้น เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเด็ก

5. ควรมีการจัดหาเครื่องเล่นกลางแจ้งให้มีความเหมาะสม เพียงพอและปลอดภัยสำหรับเด็ก

อภิปรายผล

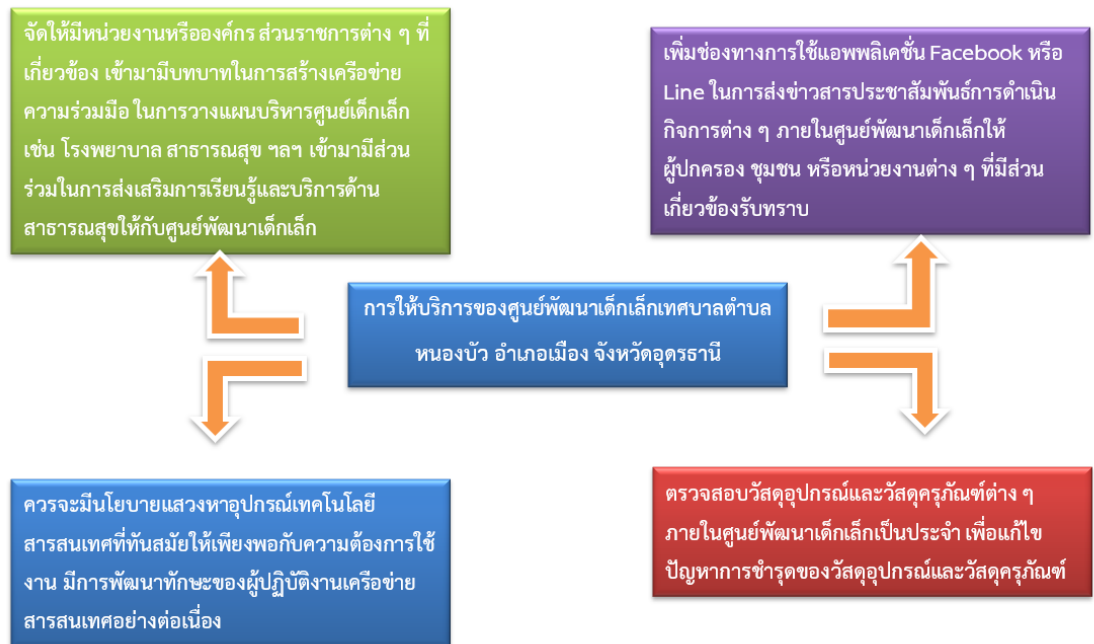
1. คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.80$) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในทุก ๆ ด้านเช่น มีการกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการได้ และสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการให้ดีขึ้น มีการกำหนดกลยุทธ์และแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรทุกคนพึงนำไปปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวชิโรรัตน์ พัฒเวช (2561) วิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านโภชนาการสำหรับเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง ที่พบว่าความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านโภชนาการสำหรับเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียงอำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ด้านภาษาและอุปกรณ์ด้านบริการและสถานที่ และด้านอาหาร แสดงให้เห็นว่าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียงให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านโภชนาการแก่เด็ก โดยคำนึงถึงการจัดอาหารในด้านความสะอาดและคุณภาพให้มีสารอาหารครบทั้ง 5 หมู่ และน้ำซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกาย เพื่อนำพลังงานและคุณค่าของอาหารไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละวันและช่วยลดปัญหาภาวะโภชนาการต่ำกว่าเกณฑ์ เป็นการช่วยพัฒนาสุขภาพอนามัยของเด็กปฐมวัยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และยังสอดคล้องกับการวิจัยของบุษกร รังษิณโนตร และ ธนัสภา โรจนตระกูล (2565) วิจัยเรื่องคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่าระดับคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า คุณภาพ

ของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติตามขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับ ก่อนหลังทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลกให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการอย่าเท่าเทียมกัน และด้วยสถานการณ์โควิด 19 จึงให้ผู้มาติดต่อปฏิบัติตามมาตรการอย่างเคร่งครัดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของร่มทร์ ชื่นแก้ว และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาพบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีจัดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ One-Stop Service เป็นการลดขั้นตอนในการให้บริการทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้วยสถานการณ์โควิด 19 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ตระหนักถึงความปลอดภัยจึงได้ลดขั้นตอนในการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จึงจัดให้มีการให้บริการแบบ One-Stop Service เสร็จสิ้นในจุดเดียวเพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดต่อรับบริการในหลายจุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทรเกิด (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยภาพรวมพบว่าผู้ปกครองที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ปกครองที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าไม่ว่าผู้ปกครองจะมีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างก็มีความคิดเห็นหรือทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานีเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวศิโรรัตน์ พัฒเวช (2561) วิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านโภชนาการสำหรับเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง ที่พบว่าผู้ปกครองที่มีเพศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านโภชนาการสำหรับเด็กปฐมวัย ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับการวิจัยของบุษกร รังษิณนทร และ ธนัสสา โรจนตระกูล (2565) วิจัยเรื่องคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพของการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการรับบริการของประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศไหน มีอายุเท่าไร หรือมีปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันอย่างไร การเข้ารับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และตามมาตรฐานในการเข้ารับบริการที่กำหนดไว้ เพื่อให้การบริการมี คุณภาพ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการปลอดภัย ดังนั้นผู้รับบริการทุกคนจึงต้องปฏิบัติตามมาตรฐานในการเข้ารับบริการอย่างเคร่งครัด

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

สรุป/ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

จากผลคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ดังนั้นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานีควรมีการดำเนินการดังนี้

1. จัดให้มีหน่วยงานหรือองค์กร ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีบทบาทในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ในการวางแผนบริหารศูนย์เด็กเล็ก เช่น โรงพยาบาล สาธารณสุข ฯลฯ เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมการเรียนรู้และบริการด้านสาธารณสุขให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2. เพิ่มช่องทางการใช้แอปพลิเคชัน Facebook หรือ Line ในการส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์การดำเนินงานกิจการต่าง ๆ ภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ผู้ปกครอง ชุมชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ

3. ตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์และวัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ ภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นประจำ เพื่อแก้ไขปัญหาการชำรุดของวัสดุอุปกรณ์และวัสดุครุภัณฑ์

4. ควรจะมีนโยบายแสวงหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้เพียงพอกับความต้องการใช้งาน มีการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานเครือข่ายสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดดำเนินการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

เอกสารอ้างอิง

ชาวลย์ ทัดศิริวัช. (2565). แนวความคิดและทฤษฎีเชิงระบบในการศึกษาองค์การและ.

การเมือง. ปทุมธานี: ครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

เทศบาลตำบลหนองบัว. (2566).แผนการดำเนินงานประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2566. เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี.

บุษกร รังษิโกโนตร และ ธนัสสา โรจนตระกูล. (2565). คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครพิษณุโลก. Journal of Modern Learning Development, 7(5), 301-313.

ปิยณัฐ จันทรเกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ร่มทร์ ชันแก้ว และพิชิต รัชตพิบูลภพ. (2561). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. ใน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

ศิโรรัตน์ พัฒเวช. (2561). ความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านโภชนาการสำหรับเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New york: The free press.