

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ซึ่งมีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

แนวคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อของลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้าที่ลูกค้าคาดหวัง (Expectation Performance) ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) เท่ากับความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) สูงกว่าความคาดหมายที่ลูกค้าตั้งใจไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted) (Philip Kotler, 1994)

2. แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler) เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของบริการไว้ดังนี้ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

1. ความพึงพาได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้อง สม่าเสมอ

2. ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

3. ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การเข้าถึงได้ง่าย (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย

5. การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพ ไม่ถือตัว

6. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจ และมีความซื่อสัตย์

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

9. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า

10. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

3. แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Mix หรือ 7Ps)

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) ได้อธิบายแนวคิดของ ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler) เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการที่สำคัญนั้นประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product) หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่นำเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น ผลิตภัณฑ์บริการจะใช้กับธุรกิจประเภทที่มีการให้บริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร ท่องเที่ยว เป็นต้น ธุรกิจเหล่านี้จะให้ บริการ ตามความต้องการ ของลูกค้าที่มาขอรับบริการ ซึ่งจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ

2. ราคา (Price) หมายถึง ต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยน กับผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งรวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตหรือให้บริการ ค่าจ้างแรงงาน การใช้

ความคิด การสร้างสรรค์นวัตกรรม จำนวนการผลิต ความยากง่ายในการจัดหาวัตถุดิบ และผลตอบแทนที่ต้องการด้วยสิ่งต่างๆเหล่านี้จะนำมาคำนวณต้นทุน แล้วกำหนดเป็นราคาที่เป็นตัวเงิน ซึ่งลูกค้าจะต้องจ่ายเพื่อแลกกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ

3. สถานที่ (Place) หมายถึง สถานที่ให้บริการ ทำเลที่ตั้งของสถานที่ การจัดและตกแต่งสถานที่ ความสะอาดของสถานที่ ทั้งนี้ ควรสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวก ให้แก่ผู้ให้บริการ เป็นต้น ทั้งนี้รวมถึงจัดช่องทางจัดจำหน่ายบริการอีกด้วย

4. การส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) เป็นการสื่อสารทางการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเข้าใจและทราบถึงคุณค่าของสินค้าที่เสนอขาย เป็นความพยายามจงใจให้เกิด ความชอบในสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้อง การส่งเสริมการตลาดควรประกอบไปด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการลด แลก แจก แถม เป็นต้น

5. บุคลากร (People) เป็นบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการ ในแต่ละธุรกิจตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ และการให้บริการในปัจจุบันการแข่งขันธุรกิจรุนแรงขึ้น บุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ โดยสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยคุณภาพในการให้บริการต้องอาศัยกระบวนการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความรู้สึกระทึกใจต่อความสำคัญที่เท่าเทียมกัน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าตามกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้เป็นวิธีการจัดการของแต่ละองค์กร เพื่อให้เกิดการบริการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

กระบวนการในการบริการเกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการ งานที่ปฏิบัติกำหนดเวลา เครื่องมืออุปกรณ์ กิจกรรม งานประจำในการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า มีความสำคัญในแง่ที่ว่าหากปัจจัยอื่น เช่น พนักงานมีคุณภาพ แต่กระบวนการในการให้บริการไม่ดี ก็ไม่สามารถทำให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยทั่วไปกระบวนการให้บริการมักจะเกี่ยวข้องกับ 2 ด้าน คือ

6.1 ความซับซ้อนของกระบวนการจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของลำดับหรือขั้นตอนในการให้บริการ

6.2 ความหลากหลายในกระบวนการ หมายถึง ความแตกต่างหรือความหลากหลายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามลำดับหรือขั้นตอนในกระบวนการให้บริการ

7. ลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence and Presentation)เป็นการแสดงให้เห็นคุณค่า ของบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นคุณค่าของบริการของเรา เป็นการให้บริการและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจับต้องได้อย่างใดอย่างหนึ่งที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการ และส่งมอบบริการ เช่น เครื่องแบบของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ให้บริการ การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จึงเป็นการนำเสนอสิ่งที่เป็นภาพลักษณ์ หรือสิ่งที่ผู้บริโภคสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายทางกายภาพ และเป็นสิ่งที่สื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของบริการได้อย่างชัดเจน เช่น ความมีระเบียบภายในสำนักงาน ความสะอาดของตัวอาคารสถานที่ ความน่าเชื่อถือของตัวอาคารสถานที่ และการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้

4. แนวคิดเกี่ยวกับบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัย

การศึกษาปฐมวัย (Early Childhood Education) หมายถึงการบริการ การดูแลและการให้การศึกษแก่เด็กจากแรกเกิดถึงอายุ 8 ปี โดยจัดเป็นระยะบูรณาการระหว่างการดูแลและการให้การศึกษแก่เด็กเข้าด้วยกัน เรียกว่า Educare โดยการศึกษาปฐมวัยจะครอบคลุมถึงการดูแลเด็กทารก การดูแลเด็กเล็ก และโรงเรียนอนุบาล (Woodill in Woodill et.al., 1992) สำหรับประเทศไทยการศึกษาปฐมวัย หมายถึงการดูแลและให้การศึกษแก่เด็กอายุแรกเกิดถึง 6 ปี

การจัดการศึกษาขึ้นอยู่กับความเชื่อ ปรัชญา และบริบทของสังคม เช่นกันกับการศึกษาปฐมวัยที่การจัดการศึกษามีพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของสังคม ลักษณะการจัดการศึกษาของแต่ละโรงเรียน แต่ละท้องถิ่นอาจแตกต่างกันเป็นอิสระทางการศึกษา ซึ่งโรงเรียนอนุบาลหรือสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยสามารถใช้รูปแบบการจัดการศึกษาเป็นของตนเอง ไม่สามารถจำแนกหรือเปรียบเทียบกันได้ว่า การจัดการศึกษาปฐมวัยในรูปใดหรือของโรงเรียนใดดีที่สุด ขึ้นอยู่กับความเชื่อ สถานการณ์ เหตุการณ์ และบริบทของสังคมของที่นั้น ๆ นับเนื่องถึงปัจจุบัน การจัดการศึกษาปฐมวัยเป็นการเตรียมความพร้อม ซึ่งเป็นการจัดการศึกษาปฐมวัยที่มุ่งส่งเสริมพัฒนาการเด็กอย่างครอบคลุมทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญา โดยแต่ละประสบการณ์ที่เด็กได้รับต้องมีความต่อเนื่องสัมพันธ์กัน และเป็นไปตามความแตกต่างของเด็กแต่ละบุคคลทั้งทางชีวภาพ สังคม และวัฒนธรรม โดยเด็กต้องได้เรียนจากประสบการณ์ตรง

และบริบทของชุมชน(NAEYC, 1996) หลังจากมีการปฏิรูปการศึกษาประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาปฐมวัยแบบเตรียมความพร้อมมากขึ้นและมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ

การศึกษาปฐมวัยเป็นบริการที่สังคมให้ความสนใจมากขึ้น เพราะนอกจากการให้การดูแลแก่เด็กแล้ว เด็กยังได้รับการส่งเสริมพัฒนาการทุกด้าน ได้รับการเตรียมความพร้อมในการช่วยเหลือตัวเอง และการเตรียมเข้าเรียนในระบบโรงเรียนด้วย แต่เนื่องจากพัฒนาการของเด็กแต่ละช่วงอายุตั้งแต่แรกเกิด ถึง 6 ปี มีความต่างกันมาก เด็กต้องการการดูแลและการศึกษาต่างกัน อีกทั้งการศึกษาปฐมวัยมิได้เป็นการศึกษาภาคบังคับ จึงทำให้มีการจัดการศึกษาปฐมวัยหลากหลายรูปแบบ ในแง่สถานศึกษาสามารถแบ่งได้เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

สถานเลี้ยงเด็ก (Nursery) เป็นสถานที่ให้การดูแลแก่เด็กแรกเกิดถึง 1 ขวบ หรือ 1 ขวบครึ่ง ถึง 2 ขวบ

โรงเรียนอนุบาล (Kindergarten) เป็นสถานที่จัดการศึกษาอย่างเป็นระบบสำหรับเด็กอายุ 3 ขวบ ถึงอายุ 6 ขวบ มีการจัดชั้นเรียนอย่างชัดเจน

โรงเรียนบ้าน (Home School) เป็นการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยที่บ้าน โดยผู้ปกครองเป็นผู้กำกับการศึกษาให้แก่เด็ก ตั้งแต่แรกเกิดไปจนถึงเข้าโรงเรียนประถมศึกษา หรืออาจมากกว่าขึ้นอยู่กับเจตนาและความตั้งใจของผู้ปกครอง

โรงเรียนอนุบาลจัดได้ว่าเป็นสถานศึกษาปฐมวัยที่มีรูปแบบของการจัดการศึกษาในลักษณะของโรงเรียนที่ชัดเจนแต่มีความแตกต่างกัน โดยเนื้อหาของจุดประสงค์และวิธีการโรงเรียนอนุบาลจะเป็นการอนุบาลศึกษาที่เน้นการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบเป็นสำคัญ เนื่องจากการเรียกชื่อสถานศึกษาปฐมวัยมีความหลากหลาย พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงได้กำหนดเป็นคำรวมในมาตรา 4 ให้หมายถึง สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย ซึ่งในมาตรา 18 ได้กำหนดว่า ได้แก่ ศูนย์เด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนเกณฑ์ของสถาบันศาสนา ศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มของเด็กพิการ และเด็กซึ่งมีความต้องการพิเศษ หรือสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยที่เรียกชื่ออย่างอื่น (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2547)

การจัดการศึกษาปฐมวัยในระบบโรงเรียน

แม้ว่าการศึกษาปฐมวัยไม่ได้เป็นการศึกษาภาคบังคับก็ตาม แต่การจัดการศึกษาปฐมวัยในสถานศึกษาที่เรียกว่า โรงเรียนอนุบาล จะมีการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบในรูปแบบของโรงเรียน (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2547) โดยมีการจัดชั้นเรียน กำหนดเวลาเรียน มีตารางกิจกรรมประจำวัน มีการจัดการทรัพยากร มีการจัดการด้านเทคโนโลยี มีการจัดสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา มีการบริหารจัดการงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอน มีการบริหารจัดการทั่วไป และมีการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครองและชุมชน

4.1. การจัดการชั้นเรียน

การศึกษาปฐมวัยในโรงเรียนอนุบาล เป็นการศึกษที่เน้นการเตรียมเด็ก เพื่อการเข้าเรียนประถมปีที่ 1 ให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ สื่อสารกับผู้อื่นเป็น และรู้จักการปรับตัว ซึ่งเรียกว่า เตรียมความพร้อม ปัจจุบันมีรูปแบบของการจัดชั้นเรียนตามลักษณะหลักสูตร 3 ปี มี 3 ชั้นเรียน ประกอบด้วย

- 1.ชั้นอนุบาลปีที่ 1 เด็กที่เข้าเรียนต้องมีอายุ 3 ปีบริบูรณ์ถึง 4 ปี
- 2.ชั้นอนุบาลปีที่ 2
- 3.ชั้นอนุบาลปีที่ 3

การจัดชั้นเรียนดังกล่าวนี้อาจพบว่าการเรียกชื่อชั้นปีในโรงเรียนแตกต่างกันไปสำหรับโรงเรียนอนุบาลเอกชนเรียกชั้นเรียนเป็น อนุบาลปีที่ 1 อนุบาลปีที่ 2 อนุบาลปีที่ 3 ส่วนโรงเรียนของรัฐอาจมีหลักสูตร 1 ปี แต่ส่วนใหญ่เป็น 2 ปี สำหรับหลักสูตร 1 ปี บางโรงเรียนเรียกว่า ชั้นเตรียม ป.1 หรือบางแห่งเรียกว่าชั้นเด็กเล็ก เป็นต้น ความแตกต่างของการเรียกชั้นเรียนนี้ มิได้เป็นเฉพาะในประเทศไทย ในต่างประเทศก็เช่นเดียวกัน บางประเทศจัดชั้นเรียนเป็น 3 ชั้นเรียน โดยเรียกแต่ละชั้นเรียนว่า ชั้นเด็กเล็ก ชั้นเรียนอนุบาล และชั้นเรียนก่อนประถมศึกษา เป็นต้น (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2547)

4.2. การจัดการเวลาเรียน

โรงเรียนอนุบาลแต่ละโรงเรียนมีการจัดการและกำหนดเวลาเรียนแตกต่างกันไป บางโรงเรียนเปิดเต็มวัน บางโรงเรียนเปิดครึ่งวัน บางโรงเรียนมาตามสะดวกแต่โดยส่วนใหญ่เป็นโรงเรียนที่เปิดเต็มวัน โดยมีตารางกิจกรรมประจำวันเป็นตัวกำหนดเวลาเรียน ข้อดีของการเปิดเต็มวันมีหลายประการ คือ (1) ครูได้เห็นพฤติกรรมเด็กทั้งเวลาเล่น เรียน และนอน (2) ช่วยดูแลเด็กในรายที่พ่อแม่ผู้ปกครองต้องทำงาน ส่วนเด็กที่เรียนครึ่งวันจะมีตารางเช่นเดียวกับกลุ่มที่เรียนเต็มวันเพียงแต่กลับไปนอนที่บ้าน แต่บางกลุ่มอาจสลับวันมาเรียน การเลือกเวลาเรียนแบบใดขึ้นอยู่กับสภาพสังคม สิ่งแวดล้อมและครอบครัว (Brewer,1995)

4.3. การจัดการทรัพยากร

การจัดการทรัพยากรเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาโรงเรียน เป็นกระบวนการจัดหา หรือ การสนับสนุนความพร้อมของปัจจัยในการพัฒนาโรงเรียนให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดในแผนงาน โครงการ ซึ่ง (สมพงศ์ เกษมสิน , 2526) ได้กล่าวถึงทรัพยากรพื้นฐานในการบริหารมีอยู่ 4 ประการ คือ คน(Men) เงิน(Money) วัสดุสิ่งของ(Material) และวิธีการจัดการ(Method) หรือที่เรียกสั้นๆว่า 4 M's อย่างไรก็ตาม ได้พิจารณาทรัพยากรการบริหารไปในลักษณะที่มีขอบเขตกว้างขวางมากขึ้น และได้อธิบายปัจจัยสำคัญอันพึง

ถือว่า เป็นทรัพยากรการบริหารเพิ่มขึ้นจากปัจจัย 4 ประการที่กล่าวมาแล้วอีกด้วย โดยGreenwood ได้ให้ความเห็นว่า ทรัพยากรการบริหารควรมีอย่างน้อย 7 ประการ คือ คน(Men) เงิน(Money) วัสดุสิ่งของ(Material) อำนาจหน้าที่(Authority) เวลา(Time) กำลังใจในการทำงาน(Will) และความสะดวกต่างๆ(Facilities) ทั้งนี้ โดยย้าถึงความสำคัญและความจำเป็นของอำนาจหน้าที่และเวลาในการบริหารว่า ในการบริหารงานนั้นไม่ว่าจะเป็นงานของรัฐหรือเอกชนก็ตาม งานจะไม่สามารถดำเนินไปด้วยดีได้ ถ้าหากปราศจากสิ่งซึ่งอำนาจหน้าที่ และเช่นกันการบริหารนั้นๆก็จะไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลด้วยดีมีคุณค่า หากมิได้กำหนดเวลาไว้ให้เหมาะสมเพียงพอกับประเภทและลักษณะของงานนั้นๆ

4.4. การจัดการด้านเทคโนโลยี

เด็กปฐมวัยเป็นนักสร้างสรรค์และนักคิดที่เรียนรู้ได้จากการหยิบจับ วัสดุจริง วัสดุต่าง ๆ และสถานการณ์จริงด้วยการค้นหาอย่างอิสระ จากการได้รับประสบการณ์จากการเล่น ซึ่งในโลกปัจจุบันไม่เพียงแต่วัสดุเท่านั้น เทคโนโลยียังเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเรียนรู้ในโลกปัจจุบันของเด็กด้วย สำหรับเด็กปฐมวัย (Hurst,1991) สื่อประเภทเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อมที่ควรนำมาใช้กับเด็กปฐมวัย อาจได้แก่ วิทยุ เทปบันทึกเสียง ภาพยนตร์ โทรทัศน์ หรือแม้แต่คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เพื่อใช้ในการสนับสนุนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างคล่องตัว เช่นใช้เทปบันทึกเสียงเพื่อเรียนการแสดง การฟังเสียง ฟังเพลง เรียนคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับหน่วยการเรียนรู้ที่โรงเรียนกำหนด เพื่อให้เด็กมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

แหล่งเรียนรู้ด้านสารสนเทศ คอมพิวเตอร์เป็นเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตคนในปัจจุบันทั้งทางด้านการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม สามารถทำให้สารสนเทศเผยแพร่อย่างรวดเร็วและถูกนำมาใช้พัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของคนทั้งโลกหรือชุมชนโลก คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ภายในไม่กี่นาที เราสามารถเรียนรู้สารสนเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้จากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งในรูปสารสนเทศหรือปฏิสัมพันธ์ทางการศึกษา เช่น การศึกษาทางไกลปฏิสัมพันธ์ (Teleducation) การประชุมปรึกษาทางไกล (Teleconference) เป็นต้น การเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ง่ายต่อการรับรู้ข่าวสารและง่ายต่อการศึกษาค้นคว้าผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้เรียนปฐมวัยจะสามารถศึกษาได้เช่นกัน (กุลยา ดันดิผลาชีวะ, 2547)

4.5. การจัดสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2541 มาตรา 24 และมาตรา 30 ได้ให้ความสำคัญกับการนำการวิจัยไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน โดยกำหนดให้สถานศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการคือ ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศและ

สภาพแวดล้อมสื่อการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้มีความรอบรู้ และใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้

การจัดสภาพแวดล้อม หมายถึง การจัดบรรยากาศในชั้นเรียนและนอกห้องเรียนให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน เพื่อช่วยเสริมให้การเรียนการสอนน่าสนใจ และจูงใจให้ผู้เรียนไม่เบื่อหน่ายต่อการเรียน สรุปได้เป็น 3 ประเภท คือ บรรยากาศทางวัตถุ บรรยากาศทางสังคม และบรรยากาศทางวิชาการ (กรมวิชาการ, 2543)

4.6. การบริหารจัดการงานวิชาการ

กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการงานวิชาการไว้ดังนี้

1. การบริหารงานเกี่ยวกับหลักสูตร หมายถึง การที่สถานศึกษา มีการพัฒนาหลักสูตรให้ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความต้องการของเด็ก มีการดำเนินการตามแผนอย่างเป็นระบบมีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง มีการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานอย่างเหมาะสม

2. การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การที่สถานศึกษา มีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการและจำเป็น มีการจัดระบบนิเทศภายในที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ครู/ผู้ดูแลเด็กและพี่เลี้ยง มีการจัดแหล่งความรู้ทางวิชาการ เพื่อให้ครู/ผู้ดูแลเด็กและพี่เลี้ยงเด็กหาความรู้เพิ่มเติมได้ตลอดเวลา สถานศึกษามีการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

3. การจัดสื่อการเรียนรู้ หมายถึง สถานศึกษามีแผนงาน/โครงการจัดซื้อ จัดหารวมทั้งผลิตสื่อขึ้นใช้เอง รวมทั้งมีการบำรุงรักษาและพัฒนาสื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ

4. การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร หมายถึง สถานศึกษาจัดกิจกรรมให้เด็กเพื่อเสริมประสบการณ์ที่เน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมไทย จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างวินัยในตนเอง และรู้สิทธิรับผิดชอบต่อส่วนรวม

4.7. การบริหารจัดการทั่วไปในระบบโรงเรียน

กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการทั่วไปของสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา ไว้ดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา หมายถึง การที่สถานศึกษาจัดและดำเนินการให้มีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินการตามแผน มีการติดตามตรวจสอบและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

2. การบริหารธุรการ การเงิน และพัสดุภัณฑ์ หมายถึง การที่สถานศึกษา มีแผนงานเกี่ยวข้องกับงานด้านธุรการ การเงิน และพัสดุภัณฑ์ การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบแบบแผนข้อบังคับของหน่วยงานที่สังกัด การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

3. การบริหารงานอาคารสถานที่ หมายถึง การที่สถานศึกษาจัดดำเนินการให้อาคารสถานที่ทุกแห่ง มีความสะอาดปลอดภัย มั่นคงแข็งแรง เหมาะสมแก่การทำกิจกรรมและเคลื่อนไหวของเด็ก อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกประจำอาคาร รอบบริเวณ อยู่ในสภาพดี ปลอดภัย และมีปริมาณเพียงพอ การจัดสภาพแวดล้อมสะอาดร่มรื่น มีชีวิตชีวาและเป็นไปเพื่อการเรียนรู้ของเด็ก ระบบสาธารณูปโภคอยู่ในสภาพปลอดภัยใช้การได้ดี และมีระบบป้องกันอันตราย

4. การให้บริการเด็ก หมายถึง การที่สถานศึกษาเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก เช่น บริการน้ำดื่มและอาหารถูกสุขลักษณะ ถูกหลักโภชนาการ และเพียงพอ กับจำนวนเด็ก การตรวจและส่งเสริมสุขภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ให้การรักษาพยาบาลเบื้องต้นที่เหมาะสม การดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่เด็กอย่างเป็นระบบ ทั้งถึง และตลอดเวลา การให้ความช่วยเหลือเด็กในรูปแบบต่างๆที่เหมาะสมกับความต้องการของเด็กเป็นรายบุคคล

4.8. การจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครองและชุมชน

กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้กล่าวถึงการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครองและชุมชนไว้ดังนี้

1. การให้บริการแก่ผู้ปกครองและชุมชน หมายถึง การที่สถานศึกษาจัดให้ความรู้แก่ผู้ปกครองและชุมชนเกี่ยวกับการเลี้ยงดู การแนะแนวและให้ความช่วยเหลือผู้ปกครองกรณีเกิดปัญหาและมีผลกระทบเกี่ยวกับการเรียนรู้ของเด็ก การบริการให้ยืมหนังสือ สื่อการเรียนรู้หรือของเล่นนำไปใช้กับเด็กที่บ้านและการเป็นแหล่งบริการวิชาการ

2. ความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครองและชุมชน หมายถึง การที่สถานศึกษาจัดให้มีการประชุมร่วมมือระหว่างครูและผู้ปกครอง การได้รับความช่วยเหลือ และสนับสนุนจากผู้ปกครองชุมชนในการส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็ก และการพัฒนาสถานศึกษา การติดต่อสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครอง

5. แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาขั้นพื้นฐานปฐมวัย

ลักษณะของการศึกษาปฐมวัย

เด็กวัย 6 ขวบแรกที่เราเรียกว่าปฐมวัยนี้เป็นวัยที่มีพัฒนาการของร่างกาย จิตใจ สังคม และปัญญาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ช่วงอายุแต่ละเดือนแต่ละปี จะมีการเจริญเติบโต มีพัฒนาการและความสามารถแตกต่างกัน ทำให้การศึกษาแต่ละช่วงอายุปฐมวัยมีวิธีการที่แตกต่างกันมาก ลักษณะของการจัดการศึกษาอาจจำแนกได้เป็น 2 แบบ คือ บริบาลศึกษา และอนุบาลศึกษา ซึ่งให้ความหมายอย่างเดียวกันว่าหมายถึง การจัดการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย (สุโขทัย ธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. 2539)

บริบาลศึกษา เป็นการศึกษาสำหรับเด็กที่อยู่ในสถานพัฒนาเด็กปฐมวัย จุดประสงค์เพื่อปูพื้นฐานทักษะการช่วยเหลือตนเองและการเข้าสังคม เพื่อลดปัญหาจากการเข้าเรียนระดับประถมศึกษา การจัดบริบาลศึกษามีโดยจัดให้การดูแลสุขภาพร่างกาย จิตใจ ส่งเสริมพัฒนาการและเสริมสร้างการเรียนรู้ ได้แก่ การช่วยตนเอง การพัฒนาภาษา การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ลักษณะของการจัดการศึกษาอาจเป็นรูปแบบโรงเรียนเรียกว่า โรงเรียนเด็กเล็ก (Nursery School) หรือศูนย์เลี้ยงเด็กกลางวัน (Daycare Center) หรือสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยตามความหมายในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 คือ เด็กที่เข้ามาจะได้เรียนรู้การร่วมมือกับกลุ่ม เรียนรู้สังคม รู้จักการควบคุมความไม่พอใจ ความโกรธ กิจกรรมจะเน้นให้เด็กรู้สึกมีความสำเร็จ มีความมั่นใจในตนเอง และพัฒนาบุคลิกภาพ ลักษณะของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้จะเน้นถึงความต้องการและพัฒนาการของเด็ก โดยมีตารางกิจกรรมประจำวันเหมือนกันทุกวัน เป็นแนวปฏิบัติประกอบด้วยกิจกรรมการเล่นตามมุม การเล่นกลางแจ้ง กิจกรรมกลุ่ม การเล่นอิสระ และช่วงพักนอน การจัดบริบาลศึกษาในลักษณะโรงเรียนมีประโยชน์มากสำหรับเด็ก เพราะเด็กจะได้เพื่อน ได้ประสบการณ์ ได้รับการส่งเสริม ภาษา ร่างกาย และสังคม ซึ่งพร้อมเข้าสู่การเรียนประถมศึกษา (Whaley and Wong, 1991) บริบาลศึกษาเป็นการศึกษาที่จัดให้สำหรับเด็กอายุ 2-4 ปี จุดประสงค์การศึกษาคือเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และการเล่น (Morrison, 2000)

อนุบาลศึกษา หมายถึง การศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยในโรงเรียนอนุบาล (Kindergarten) ที่เป็นการพัฒนาการจัดการศึกษาแบบบริบาลศึกษาให้เป็นระบบมากขึ้น เฟอร์เบด (Froebel) เป็นผู้พัฒนาการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยให้เป็นรูปแบบการศึกษาอย่างเป็นระบบ จนได้รับสมญานามว่า บิดาแห่งการอนุบาลศึกษา ซึ่งเป็นการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก อายุ 3-6 ปี บางประเทศเช่น สหรัฐอเมริกา กำหนดอายุสูงสุดเป็น 8 ปี กล่าวคือ รวมชั้นประถมศึกษาปีที่ 1

และ 2 เข้าไปด้วย เพื่อความต่อเนื่องและความสมบูรณ์ของวุฒิภาวะเด็ก เมื่อต้องเข้าเรียนอย่างเป็นทางการในชั้นประถมศึกษา ปัจจุบันทั้งคำว่าบริบาลศึกษากับอนุบาลศึกษาได้เรียกรวมเป็นการศึกษาปฐมวัย ซึ่งการจัดการศึกษาปฐมวัยของประเทศไทยจะเน้นไปที่การจัดการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยอายุ 3-5 ปี มีการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ซึ่งรูปแบบการศึกษาที่ใช้ส่วนใหญ่จัดตามรูปแบบการจัดการศึกษาอนุบาลของเฟรเบล โดยเน้นการเตรียมความพร้อมด้วยการให้ความสำคัญกับการส่งเสริมพัฒนาการเด็กแบบองค์รวม การประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับพัฒนาการของเด็กและความแตกต่างของเด็กเป็นแนวทางของการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ที่สามารถส่งเสริมพัฒนาการของเด็กได้เต็มศักยภาพ การจัดการศึกษาปฐมวัยแบบเตรียมความพร้อมนี้ ไม่ใช่หลักสูตรหรือมาตรฐานการศึกษาปฐมวัยแต่เป็นปรัชญา หรือวิธีการทำงานกับเด็กปฐมวัยที่เน้นการใช้ความรู้เกี่ยวกับเด็ก ด้านพัฒนาการและความแตกต่างของเด็กในการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเป็นสำคัญ (Gestwicki, 1999)

หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย

หลักสูตรการศึกษาปฐมวัยต่างจากหลักสูตรศึกษาระดับอื่น ๆ ตรงที่ไม่ใช่หลักสูตรเน้นเนื้อหาวิชา ไม่ใช่หลักสูตรเน้นประสบการณ์ ไม่ใช่หลักสูตรเน้นการแก้ปัญหาหรือสมรรถนะ แต่เป็นหลักสูตรที่เน้นพัฒนาการ โดยมีอายุและพัฒนาการตามวัยของผู้เรียน เป็นกรอบการพัฒนาสาระและประสบการณ์ที่ต้องเป็นทั้งการเรียนรู้ที่สร้างเสริมพัฒนาการส่งเสริมความเป็นมนุษย์ให้อยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข และพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบโรงเรียนได้

สาระของหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยไม่มีข้อกำหนดตายตัวเป็นรายวิชา แต่เป็นกรอบสาระสำหรับให้ครูใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้สำหรับเด็ก โดยเฉพาะเด็กวัย 3-6 ขวบ เป็นวัยอยากเรียนรู้ เด็ก 3 ขวบแรกอาจต้องการดูแลใกล้ชิดตั้งแต่เมื่ออายุ 3 ขวบขึ้นไป การเรียนรู้จะชัดเจน อายุได้ 5 ขวบ เด็กมีพัฒนาการทางการเคลื่อนไหวมากขึ้น สามารถตัด ปะ วาดภาพ และหัดเขียนหัดทำได้ด้วยตัวเอง ทักษะทางภาษามีสูง ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความต้องการการเรียนรู้จะแตกต่างออกไปจาก 3-4 ขวบ ซึ่งลักษณะของเด็กวัยนี้ ทำให้ครูสามารถที่จะพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่เด็กเรียนรู้ได้อย่างหลากหลาย (Essa, 1996:47-48) สาระประกอบการณ์ที่จัดให้แก่เด็กปฐมวัยในหลักสูตรที่สำคัญต้องมีอย่างน้อย 10 ประการดังนี้ (Hildebrand, 1991)

1. เด็กเจริญเติบโตอย่างอิสระ ด้วยการศึกษาค้นคว้าตนเองตามความสนใจ สามารถแสดงออกทางร่างกาย และอารมณ์ที่อิสระ ฝึกการช่วยเหลือตนเอง เช่น แต่งตัวเอง ใส่รองเท้า

2. รู้จักการให้ การแบ่งปัน และรับความรัก เด็กต้องการเรียนรู้ความรักตนเอง รักผู้อื่นที่นอกจากครอบครัวตน ครูต้องช่วยให้เด็กเกิดความมั่นใจ รักในสิ่งแวดล้อมใหม่ และแก้ประสบการณ์ที่ไม่ดีมาก่อน

3. เรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น เด็กต้องเรียนรู้ถึงความสัมพันธ์ทางสังคม ครูต้องทำให้เด็กมีประสบการณ์ที่เป็นบวก และมีความสุข รู้จักเทคนิคในการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

4. พัฒนาการควบคุมตนเอง ในการจัดประสบการณ์ให้เด็ก ต้องให้เด็กเรียนรู้วินัยในตน การควบคุมกำกับตน ครูต้องสอนถึงการตอบสนองที่เหมาะสม เพื่อปลอดภัย และอยู่ร่วมกับผู้อื่น การตัดสินใจที่มั่นใจ

5. เรียนรู้บทบาทของมนุษย์ แม้ว่าเพศเด็กจะแตกต่างกัน ครูต้องแนะแนวและกระตุ้นให้เกิดพัฒนาบุคลิกภาพและทักษะอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน

6. เรียนรู้และเข้าใจร่างกายของตนเอง ครูต้องวางแผนให้เด็กได้เรียนรู้ร่างกาย การกินและการดูแลตนเองเพื่อการมีสุขภาพดี และได้รับอาหารถูกต้อง

7. เรียนและฝึกปฏิบัติทักษะกล้ามเนื้อใหญ่และเล็ก ด้วยการวางแผนสนับสนุนและแนะแนว

8. สร้างความเข้าใจและความรู้สึกละเอียดของกายภาพ ครูต้องพัฒนาปัญหาของเด็กให้กระหายต่อการเรียนรู้ ทิศ ให้เหตุผล รวบรวมและใช้ข้อมูล สร้างเจตคติการเรียนรู้ที่มีความหมาย

9. เรียนรู้โลกใหม่และเข้าใจผู้อื่น ในทุกกิจกรรมครูต้องกระตุ้นให้เด็กใช้ภาษาและทำความเข้าใจผู้อื่นด้วยการพูด

10. พัฒนาความรู้สึกที่ดีในการสร้างสัมพันธ์ภาพในโลกของเด็ก
เนื้อหาหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยมุ่งเน้น โอกาสการพัฒนาทักษะการใช้
แหล่งเรียนรู้ และประสบการณ์ชีวิตที่จำเป็นสำหรับเด็กปฐมวัย เรื่องที่จำเป็นได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับ
ตัวเด็ก ชุมชน สถานที่ วันสำคัญ เวลา ปรากฏการณ์ธรรมชาติ ความรู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ (Brewer,
1995)

6. แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยสำหรับประเทศไทย

สำหรับประเทศไทย กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดสาระหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย (อายุ 3-5 ขวบ) พ.ศ. 2546 เป็น 4 กลุ่มสาระดังนี้

1. เรื่องราวเกี่ยวกับตัวเด็ก เด็กควรได้รู้จักชื่อนามสกุล รูปร่างหน้าตา รู้จักอวัยวะต่าง ๆ วิธีระมัดระวังร่างกายให้สะอาด ปลอดภัย เรียนรู้ที่จะเล่น และทำสิ่งต่างๆด้วยตนเองคนเดียว หรือกับผู้อื่น ตลอดจนเรียนรู้ที่จะแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและแสดงมารยาทที่ดี

2. เรื่องราวเกี่ยวกับบุคคลและสถานที่แวดล้อมเด็ก เด็กควรได้มีโอกาสรู้จักและรับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับครอบครัว สถานศึกษา ชุมชน รวมทั้งบุคคลต่าง ๆ ที่เด็กต้องเกี่ยวข้องกับหรือมีโอกาสใกล้ชิดและมีปฏิสัมพันธ์ในชีวิตประจำวัน

3. ธรรมชาติรอบตัว เด็กควรจะได้เรียนรู้สิ่งมีชีวิต สิ่งไม่มีชีวิต รวมทั้งความเปลี่ยนแปลงของโลกที่แวดล้อมตามธรรมชาติ เช่น ฤดูกาล กลางวัน กลางคืน ฯลฯ

4. สิ่งต่าง ๆ รอบตัวเด็ก เด็กควรจะได้รู้จักสี ขนาด รูปร่าง รูปทรง น้ำหนัก ผิวสัมผัสของสิ่งต่างๆรอบตัว สิ่งของเครื่องใช้ ยานพาหนะ และการสื่อสารต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน

จุดประสงค์ของหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พ.ศ. 2546 กำหนดไว้ 12 ประการ ดังนี้

1. ร่างกายเจริญเติบโตตามวัยและมีสุขนิสัยที่ดี
2. กล้ามเนื้อใหญ่และกล้ามเนื้อเล็กแข็งแรงใช้ได้อย่างคล่องแคล่ว ประสานสัมพันธ์กัน

3. มีสุขภาพจิตดีและมีความสุข
4. ชื่นชมและแสดงออกทางศิลปะ ดนตรี การเคลื่อนไหวและรักการออกกำลังกาย

5. มีคุณธรรม จริยธรรม และมีจิตใจที่ดีงาม
6. ช่วยเหลือตนเองได้เหมาะสมกับวัย
7. รักธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมและความเป็นไทย
8. อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และปฏิบัติตนเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

ในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

9. ใช้ภาษาสื่อสารได้เหมาะสมกับวัย
10. มีความสามารถในการคิดและการแก้ปัญหาได้เหมาะสมกับวัย
11. มีจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์

12. มีเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้และมีทักษะในการแสวงหาความรู้

การศึกษาปฐมวัยเป็นการบริการด้านการศึกษาและการดูแลที่ให้แก่เด็กแรก

เกิดถึงอายุ 6 ขวบ บางประเทศ 8 ขวบ ที่มีรูปแบบการจัดการศึกษา เน้นการเตรียมความพร้อมเพื่อการส่งเสริมพัฒนาการให้เต็มศักยภาพ โดยมีกระบวนการจัดการศึกษาแบบเน้นการมีชั้นเรียน มีการเรียนการสอนในระบบ โรงเรียนและมีกิจกรรมการเรียนรู้ มีครูทำหน้าที่ในการให้การดูแลและการศึกษาแก่เด็กเพื่อส่งเสริมพัฒนาการ

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

นวลอนงค์ นวลเขียว (2537) ได้ศึกษาเหตุการณ์ตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนสายสามัญในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี หรือระดับรายได้ 10,000 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่เลือกส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชนที่ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐ ถึงแม้ว่าจะเสียค่าเล่าเรียนสูงก็ตาม ทั้งนี้เพราะว่าผู้ปกครองกลุ่มนี้เห็นว่าโรงเรียนเอกชนมีความพร้อมทางด้านบุคลากร อุปกรณ์การเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมที่ดีกว่า และผู้ปกครองมีความคาดหวังสูงต่อคุณภาพของบุคคลในเรื่องความรู้ความสามารถของครู การดูแลเอาใจใส่ต่อนักเรียน การอบรมมารยาทของนักเรียน และครูประพฤติตนเป็นตัวอย่างได้อย่างเหมาะสม

พงษ์ชัย ทวีพานิช (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ : กรณีศึกษา ศูนย์ค่อมง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดของศูนย์ค่อมง ด้านบุคลากรเป็นปัจจัยด้านการตลาดที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสถานที่ตั้ง ในขณะที่ปัจจัยด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาการเรียนของนักเรียนหลังเข้าเรียนกับศูนย์ค่อมง เพราะมีพัฒนาการและทักษะด้านการเรียนดีขึ้นกว่าเดิม ส่วนปัจจัยและอุปสรรคที่พบในขณะที่ใช้บริการคือ สถานที่ค่อนข้างคับแคบ ตลอดจนที่จอดรถไม่สะดวกต่อการไปติดต่อหรือพานักเรียนไปเข้าชั้นเรียน

วรมดี อินตะแสน(2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ : กรณีศึกษา ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเรียนมากที่สุดคือ หลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป หลักสูตรเตรียมสอบ IELTS และหลักสูตรภาษาอังกฤษเชิงวิชาการตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากตัดสินใจที่จะ

ลงทะเบียนเรียนในเทอมต่อไป และจะแนะนำญาติและคนรู้จักมาเรียนที่ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ เกือบทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการบริการ และด้านผลิตภัณฑ์บริการ สำหรับส่วนประสมทางการตลาด บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทาง ภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อบริการย่อยบางบริการ ได้แก่ ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในบริการย่อยเรื่องช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่าย อิเลคทรอนิกส์ไม่สะดวกเหมือนติดต่อที่โรงเรียน ด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจใน บริการย่อยเรื่องวิธีชำระเงินที่สะดวกและสามารถชำระได้หลายรูปแบบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในบริการย่อยเรื่องของสมนาคุณหรือของตอบแทนผู้เรียนในรูปแบบ ต่าง ๆ และด้านลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในบริการย่อยเรื่องการตกแต่ง สถานที่ที่ทันสมัย

สายชน หมวกเหล็ก (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่ง บุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชนมากที่สุด คือ ปัจจัยเกี่ยวกับครู ได้แก่ ครูดูแลเอาใจใส่นักเรียนและการให้การบ้านสม่ำเสมอ ปัจจัยเกี่ยวกับการ จัดประสบการณ์การเรียนการสอน ได้แก่ โรงเรียนมีการเน้นการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กเป็น สำคัญ และส่งเสริมให้เด็กอ่านเขียนคิดคำนวณได้ ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารอาหารและสุขภาพ ได้แก่ การจัดบริการอาหารเสริมและอาหารกลางวันที่สะอาดถูกหลักโภชนาการ และมีปริมาณ เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน ปัจจัยเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้แก่ โรงเรียนช่วยเหลือ ผู้ปกครองโดยแบ่งชำระค่าเทอมได้ในอัตราส่วนที่เหมาะสม ปัจจัยเกี่ยวกับที่ตั้ง ได้แก่ โรงเรียน ตั้งอยู่แหล่งที่สะดวกในการเดินทาง รับ - ส่ง และตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่มีกลิ่น เสียง หรือ สิ่งที่เป็นอันตรายอยู่ข้างเคียง

ภมร เอมะสิทธิ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจมากในสามปัจจัยนี้คือ 1.ด้านผลการพัฒนาเด็กในเรื่องของปัจจัยด้านการพัฒนาการด้าน ร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสติปัญญาของเด็กอยู่ในระดับมาก 2.ด้านการบริการวิชาการในเรื่องของ ปัจจัยด้านการจัดหลักสูตรที่เน้นวิชาการเหมาะสมกับความพร้อมของร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และสติปัญญาของเด็ก และ3.ด้านการจัดประสบการณ์/กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาเด็กในเรื่อง

ของปัจจัยด้านการตกแต่งห้องให้เป็นมุมกิจกรรมต่างๆ การใช้สื่อการสอนให้สอดคล้องและเพียงพอต่อกิจกรรมเนื้อหา การเรียนรู้ของเด็ก และผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลางในสองปัจจัยนี้คือ 1.ด้านการบริหารจัดการทั่วไปในเรื่องความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการด้านงานธุรการของโรงเรียน คุณสมบัติของครู/ผู้ดูแล พี่เลี้ยงเด็ก และ 2.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครองและชุมชนในเรื่องปัจจัยด้านความมนุษยสัมพันธ์ของครูต่อนักเรียนและผู้ปกครอง ส่วนปัญหาที่ผู้ปกครองประสบต่อการดำเนินงานของโรงเรียนอันดับหนึ่งคือ ความไม่สะดวกหรือไม่เหมาะสมของสถานที่จ่อครรภ์-ส่งเด็ก รองลงมาคือ ปัญหาความไม่เหมาะสม ไม่ปลอดภัย และไม่เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกอาคารเรียน เช่น สนามเด็กเล่น และเครื่องเล่นสนาม และปัญหาด้านความไม่เหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเรียน การสอน ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆที่สูงเกินไป ตามลำดับ

อัญญา คำนิงวุฒิ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือโรงเรียนมีพัฒนาการจัดการศึกษา เช่น ภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ และการบริหารต่างๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ และโรงเรียนจัดบริการและสวัสดิการต่างๆ เช่น กีฬา คณิต แก่เด็กเพื่อส่งเสริมพัฒนาการทั้งร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ คือ ห้องเรียนสะอาด มีบรรยากาศเหมาะสมแก่การเรียน ด้านกระบวนการ โรงเรียนส่งเสริมให้พัฒนาการด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและสติปัญญาของเด็กปรากฏเด่นชัดตามลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านบุคคล ครูผู้สอนมีความรู้ ความสามารถ และมีคุณธรรมเหมาะสมกับอาชีพครู ด้านช่องทางการให้บริการ สถานที่ตั้งของโรงเรียนอยู่ในบริเวณที่การคมนาคมเป็นไปด้วยความสะดวก ด้านราคา โรงเรียนกำหนดค่าธรรมเนียมการเรียนและค่าบริการต่างๆ โดยคำนึงถึงคุณภาพและบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริหารโรงเรียนส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างตนเองหรือบุคลากรของโรงเรียนกับองค์กรต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการแนะนำ / ชักจูง ให้ผู้ปกครองส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน