



การศึกษารัตนศิลป์ในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง
ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2554

การศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง
ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2554

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว
อนุมัติให้การวิจัย เรื่อง “การศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง
ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” เสนอโดยนางสาวนิสากร ชาญกัน
และ นางสาวมนทกานต์ มีทอง มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสัมมนา
ปัญหาทางธุรกิจ ตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการ
จัดการ



(อาจารย์ ดร.ชรินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

วันที่ เดือน พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ภาวิณี กาญจนานภา

คณะกรรมการสอบสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

ประธานกรรมการ

(อาจารย์นพดล ไทวิชัยกุล)

...../...../.....

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

(อาจารย์ภาวิณี กาญจนานภา)

...../...../.....

กรรมการ

(อาจารย์ณฤทธิ์พล บุญเกียรติ)

...../...../.....

12510083,12510126 : สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ : การตัดสินใจเลือก / สถานรับเลี้ยงเด็ก

นิสากร ชาญกัน และ มณฑกานต์ มีทอง : การศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ภาวิณี กาญจนภา. 105 หน้า.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก จำนวน 164 คน ซึ่งพิจารณาจากจำนวนเด็กที่รับเลี้ยงอยู่ในสถานรับเลี้ยงเด็ก ที่ได้รับการจดทะเบียนจากสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ One – Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท เกี่ยวข้องกับเด็กเป็นบิดา มารดา และมีลักษณะครอบครัวเป็นครอบครัวเดี่ยว ส่วนใหญ่รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กจากคำแนะนำของผู้อื่น เริ่มใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กตั้งแต่แรกเริ่มเมื่อเด็กมีอายุ 2-3 ปี มีจำนวนบุตรหลานนำมาฝากเลี้ยง 1 คน ฝากเลี้ยงเฉลี่ยต่อวัน 4-8 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ฝากเลี้ยงในช่วงเวลาทำงาน ก่อนตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก มีการสังเกตสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็ก และเหตุผลสำคัญมากที่สุดที่ผู้ปกครองนำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็กคือต้องการเตรียมความพร้อมให้เด็กก่อนเข้าโรงเรียน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถาน

รับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง เรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือด้านลักษณะทางกายภาพ ระดับสำคัญมากที่สุด ด้านกระบวนการ ระดับสำคัญมาก ด้านผลิตภัณฑ์ ระดับสำคัญมาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ระดับสำคัญมาก ด้านราคา ระดับปานกลาง และด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับน้อย ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา 1..... 2.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี จากความช่วยเหลือของ อาจารย์ ภาวิณี กาญจนภา อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย อาจารย์ ประพล เปรมทอง สุข ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ความรู้เกี่ยวกับกับการใช้โปรแกรมสำหรับการประมวลผล SPSS อีกทั้งให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อคิดเห็น ตลอดจนตรวจทานและแก้ไขเป็นอย่างดีจนการศึกษานี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำ สั่งสอน และให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวของข้าพเจ้า ที่ได้ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณทางสถานรับเลี้ยงเด็กทุกแห่ง ที่ให้ความอนุเคราะห์สถานที่ในการแจกแบบสอบถาม รวมถึงเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลาในการทำการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการศึกษาวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความรู้เกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็ก.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับควรทลวดบริการ.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคร.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
กำหนดประชากร.....	38
กลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและระยะเวลาในการศึกษา.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใช้บริการใน.....	

บทที่	หน้า
ปัจจุบันและลักษณะการใช้บริการ.....	48
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจของผู้ปกครองในสถานรับเลี้ยงเด็ก.....	53
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	74
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการศึกษา.....	76
อภิปรายผลการศึกษา.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	88
ภาคผนวก ก ใบขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา.....	90
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	95
ประวัติผู้ทำวิจัย.....	104

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงรายชื่อสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน.....	39
2 แสดงความถี่และค่าร้อยละ เพศของผู้ปกครอง.....	44
3 แสดงความถี่และค่าร้อยละ อายุของผู้ปกครอง.....	44
4 แสดงความถี่และค่าร้อยละ สถานะภาพผู้ปกครอง.....	45
5 แสดงความถี่และค่าร้อยละ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ปกครอง.....	45
6 แสดงความถี่และค่าร้อยละ อาชีพของผู้ปกครอง.....	46
7 แสดงความถี่และค่าร้อยละ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง.....	46
8 แสดงความถี่และค่าร้อยละ ความเกี่ยวข้องกับเด็กของผู้ปกครอง.....	47
9 แสดงความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะครอบครัว.....	47
10 แสดงความถี่และค่าร้อยละ การรู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กที่ผู้ปกครองใช้บริการอยู่ ในปัจจุบัน.....	48
11 แสดงความถี่และค่าร้อยละ อายุของบุตรหลานเมื่อเริ่มเข้าใช้บริการสถานรับ เลี้ยงเด็ก.....	48
12 แสดงความถี่และค่าร้อยละของบุตรหลานที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กใน ปัจจุบัน.....	49
13 แสดงความถี่และค่าร้อยละของจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อวันในการฝากเลี้ยงเด็ก เฉลี่ยต่อวัน.....	49
14 แสดงความถี่และค่าร้อยละของลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของ ผู้ปกครอง.....	50
15 แสดงความถี่และร้อยละของพฤติกรรมก่อนทำการตัดสินใจเลือกสถานรับ เลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง.....	50
16 แสดงความถี่และค่าร้อยละของผู้ตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก.....	51
17 แสดงความถี่และค่าร้อยละของค่าบริการในการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก.....	52
18 แสดงความถี่และค่าร้อยละและระดับความสำคัญของเหตุผลสำคัญที่ ผู้ปกครองนำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็ก.....	52

ตารางที่	หน้า
19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองต่อส่วนประสมทางการ ตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์.....	54
20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองต่อส่วนประสมทางการ ตลาดบริการ ด้านราคา.....	59
21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองต่อส่วนประสมทางการ ตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	61
22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองต่อส่วนประสมทางการ ตลาดบริการ ด้านส่งเสริมการตลาด.....	63
23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองต่อส่วนประสมทางการ ตลาดบริการ ด้านบุคคล.....	65
24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองต่อส่วนประสมทางการ ตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ.....	67
25 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองต่อส่วนประสมทางการ ตลาดบริการ ด้านกระบวนการ.....	70
26 แสดงค่าเฉลี่ยรวม และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก.....	73
27 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์จำแนก ระดับการศึกษา.....	74
28 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านลักษณะ ทางกายภาพจำแนกตามอาชีพ.....	75

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้เดินทางเข้าสู่จุดเปลี่ยนด้านครอบครัวและครัวเรือนในห้วงเวลาที่เกิดการเปลี่ยนแปลงสำคัญทางเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับสากลและในระดับประเทศ ซึ่งเริ่มมาตั้งแต่คริสต์ทศวรรษ 1960 กระแสการตื่นตัวเกี่ยวกับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นเร็วเกินไป นำไปสู่กระบวนการวางแผนครอบครัว ซึ่งต่อมาประเทศไทยได้เข้าร่วมขบวนการอย่างแข็งขัน ผลที่ตามมาคือ คนไทยมีลูกน้อยลง และครอบครัวไทยมีขนาดเล็กลง ปรัชญาการณีนี้อาจเกิดขึ้นในช่วงเวลาอันสั้น ประหนึ่งว่าเป็นการปฏิวัติ จนประเทศไทยถูกยกให้เป็นกรณีตัวอย่างของความสำเร็จด้านการคุมกำเนิดในภูมิภาค และนี่คือจะเปลี่ยนสำคัญของครอบครัวไทย (ชาย โปทธิติตา, 2554)

แม้ครอบครัวจะเป็นสถาบันพื้นฐานทางสังคมที่เล็กที่สุด แต่กลับมีความสำคัญมากกว่าสถาบันอื่นๆ เพราะถือเป็นจุดเริ่มต้นในการเลี้ยงดูเด็กให้เติบโตเป็นคนดี และมีคุณภาพให้กับสังคม แต่จากภาวะเศรษฐกิจสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้พ่อแม่ หรือคนวัยทำงานในครอบครัวต้องออกไปหางานทำต่างถิ่นมากขึ้น จึงมีส่วนทำให้ครอบครัวไม่ได้อยู่กันอย่างพร้อมหน้า เด็กต้องอยู่กับปู่ย่าตายายแทน ข้อมูลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (ไตรมาส 3) พ.ศ. 2530 – 2553 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ชี้ให้เห็นว่า โครงสร้างครัวเรือนของประเทศไทยเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด โดยครัวเรือนเดี่ยวที่มีพ่อแม่และลูก หรือพ่อแม่หรือแม่และลูกอาศัยอยู่ด้วยกันมีแนวโน้มลดลง ขณะที่ครัวเรือนขยายที่มีพ่อแม่ลูก และปู่ย่าตายายอาศัยอยู่ด้วยกัน และครัวเรือนอยู่คนเดียวมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นขึ้น เมื่อจำแนกครัวเรือนขยายออกเป็น ครัวเรือนที่มีพ่อแม่ลูก และปู่ย่าตายายอาศัยอยู่ในครัวเรือนเดียวกันเดียวกัน และครัวเรือนที่มีปู่ย่าตายาย และหลานอาศัยอยู่ด้วยกัน หรือที่เรียกว่า “ครอบครัวแห่วงกลาง” แม้จะพบว่า ครัวเรือนขยายส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีทั้งพ่อแม่ลูก และปู่ย่าตายาย อาศัยอยู่ด้วยกัน โดยในปี 2553 มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 94.5 แต่จะเห็นได้ว่าครอบครัวแห่วงกลางมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 3.2 ในปี 2530 เป็นร้อยละ 5.5 ในปี 2553 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ)

จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพโครงสร้างและขนาดของครอบครัว ในปัจจุบันด้วยภาวะเศรษฐกิจที่ทำให้พ่อ แม่ ต้องดิ้นรนในการประกอบอาชีพเพื่อหารายได้ให้มากยิ่งขึ้นให้เพียงพอค่าใช้จ่าย ทำให้เด็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพ่อแม่ลดลง โดยเฉพาะในสังคมเมือง ที่มีจำนวนครอบครัวเดี่ยวเป็นจำนวนมาก พึ่งพาญาติพี่น้องในครอบครัวเดียวกันให้ช่วยดูแลลูกน้อยลง ผู้ปกครองหันมาจ้างพี่เลี้ยง หรือใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปัจจุบันการให้บริการในการรับเลี้ยงเด็ก (Nursery) มีหลากหลายรูปแบบและมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของสภาพสังคมและเศรษฐกิจ ดังนั้นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนจึงต้องให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาพื้นฐาน โดยรักษาความต่อเนื่อง และต้องปรับแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา และประเด็นปัญหาที่เปลี่ยนแปลงไป และยังต้องให้ความสนใจกับการแก้ไขปัญหาที่เป็นผลกระทบจากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมอีกด้วย โดยเน้นการพัฒนาบุคคลหรือประชาชน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จะให้ผลยั่งยืน จะต้องเริ่มที่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม (กระทรวงสาธารณสุข : 2548)

ซึ่งการจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก เป็นบริการทางสังคมที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะส่งเสริมให้เด็กก่อนวัยเรียนได้รับการเลี้ยงดูอบรมที่ถูกต้องและปลอดภัย และในขณะเดียวกันก็ให้ความรู้แก่พ่อแม่ในการช่วยอบรมเลี้ยงดูบุตรด้วย ช่วยให้เด็กสามารถมีพัฒนาการที่ดีขึ้นในด้านต่างๆ เช่น ด้านร่างกาย ด้านภาษาอังกฤษ และการอยู่ร่วมกันในสังคม เป็นต้น สถานรับเลี้ยงเด็กจึงได้รับความนิยมแพร่หลายจาก พ่อ แม่ ยุคใหม่อย่างรวดเร็ว จนในปัจจุบันมีสถานรับเลี้ยงเด็กที่เปิดให้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งไม่ได้จำกัดเฉพาะแต่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น แต่ยังสามารถขยายไปในจังหวัดต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของคนรุ่นใหม่ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

จากปัญหาที่กล่าวมานั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในด้านการนำข้อมูลไปปรับปรุงดำเนินงานให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันของสถานรับเลี้ยงเด็กที่เปิดบริการในปัจจุบัน และยังสามารถทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์การตลาดสำหรับบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เจ้าของธุรกิจสามารถนำความรู้ที่ได้ไปศึกษาปรับปรุงกลยุทธ์ในด้านต่างๆ

เพื่อให้ธุรกิจสามารถรักษาลูกค้าเดิมและหาลูกค้าใหม่ได้ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการลงทุนในธุรกิจรูปแบบนี้ในอนาคตให้เกิดประโยชน์ต่อการลงทุนสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

2. อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษากرตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 164 คน

2. ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2555

3. พื้นที่การศึกษา คือ สถานรับเลี้ยงเด็กในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่ได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นด้วยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม

การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ

สถานรับเลี้ยงเด็ก

- ส่วนประสมการตลาดบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เป็นข้อมูลและแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ปรับปรุงและพัฒนา สถานรับเลี้ยงเด็กให้ตรงตามมาตรฐานของสถานรับเลี้ยงเด็กปฐมวัย และให้ตรงตามความต้องการของผู้ปกครองที่ได้ส่งบุตรหลานมาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

นิยามศัพท์

1. การตัดสินใจ หมายถึง การเลือกการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจากทางเลือกหลายๆ ทางที่เป็นไปได้ของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. สถานรับเลี้ยงเด็กปฐมวัย หมายถึง สถานที่จัดบริการรับเลี้ยงและพัฒนาเด็กอายุ ตั้งแต่แรกเกิดถึง 3 ปี หรือรับเลี้ยงดูแลเฉพาะช่วงอายุหนึ่ง มีจำนวนเด็ก 6 คน ขึ้นไป ซึ่งไม่เกี่ยวข้องเป็นญาติกับผู้เลี้ยงดูเด็ก เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานทุกด้านของเด็ก ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, ม.ป.ป.) บางแห่งอาจใช้

ชื่อว่าศูนย์เด็กเล็ก หรือศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ หมายถึง สถานรับเลี้ยงเด็ก (Nursery) หรือเด็กปฐมวัย ที่มีอายุตั้งแต่ 1-3 ปี เป็นเด็กชั้นเตรียมก่อนเข้าอนุบาล ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ได้รับอนุญาตการจัดตั้งจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

3. ผู้ปกครอง หมายถึง พ่อ แม่ ผู้ที่ให้การดูแล หรือบุคคลอื่นที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเด็ก เป็นผู้อุปการะเลี้ยงดูและทำหน้าที่ในการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาแก่เด็ก



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็ก
2. แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็ก

สถานรับเลี้ยงเด็ก หมายถึง สถานจัดบริการรับเลี้ยงและพัฒนาเด็กอายุตั้งแต่แรกเกิดถึง 3 ปี ที่มีจำนวน 6 คนขึ้นไป ซึ่งไม่เกี่ยวข้องเป็นญาติกับผู้เลี้ยงดูเด็ก เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานทุกด้านของเด็ก ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,ม.ป.ป.) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2548 ได้บัญญัติคำว่า “สถานรับเลี้ยงเด็ก” หมายความว่า สถานที่รับเลี้ยงและพัฒนาเด็กที่มีอายุไม่เกินหกปีบริบูรณ์ และมีจำนวนตั้งแต่หกคนขึ้นไป ซึ่งเด็กไม่เกี่ยวข้องเป็นญาติกับเจ้าของหรือผู้ดำเนินการสถานรับเลี้ยงเด็กดังกล่าว ทั้งนี้ไม่รวมถึงสถานพยาบาลหรือโรงเรียนทั้งของรัฐและเอกชน (สำนักงานพัฒนา

สังคมและความมั่นคงของมนุษย์)

ผลงานวิจัยนศึกษา ระดับปริญญาตรี

1.1 ลักษณะและรูปแบบของสถานรับเลี้ยงเด็ก

สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย หรือ โรงเรียนเด็กเล็ก เปิดขึ้นเพื่อรับเด็กอายุโดยประมาณ 1 ขวบครึ่ง ถึง 3 ขวบ ทำหน้าที่ในการดูแล ส่งเสริมพัฒนาการทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและภาษา (กุลยา ตันติผลาชีวะ. 2542 : 17 – 24) ช่วงเวลาเปิดเรียนอาจเป็นเรียนเต็มวันหรือครึ่งวัน แล้วแต่ความต้องการของผู้ปกครองหรือชุมชน ลักษณะของโรงเรียนอาจมีลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 3 ลักษณะดังนี้

1.1.1 แยกอิสระ เป็นบริการตามบ้าน หรือสถานที่ราชการต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้น เพื่อเป็นบริการแก่ชุมชน เช่น บ้าน วัด โรงพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล โรงงาน เป็นต้น โรงเรียนเด็กเล็กประเภทนี้จะใช้ชื่อต่าง ๆ กัน เช่น ศูนย์ดูแลเด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็ก เป็นต้น

1.1.2 ขึ้นอยู่กับโรงเรียนอนุบาล เรียกว่า ชั้นเด็กเล็ก (Nursery Class) บางแห่งเรียกเตรียมอนุบาล โรงเรียนเด็กกลุ่มนี้รวมถึงโรงเรียนเด็กเล็กของมหาวิทยาลัยด้วย

1.1.3 ขึ้นอยู่กับโรงเรียนประถมศึกษา โรงเรียนประถมศึกษาบางแห่งจะจัดการศึกษาทุกระดับตั้งแต่ชั้นเด็กเล็ก ชั้นอนุบาลและชั้นประถมศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเบ็ดเสร็จสำหรับการศึกษาปฐมวัยปัจจุบันการให้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กกลางวันอาจแบ่งได้เป็น 4 รูปแบบ คือ

- สถานเลี้ยงเด็กอ่อน โดยการจัดสถานรับเลี้ยงเด็กกลางวัน
- บริการสำหรับเด็กก่อนวัยเรียนหรืออนุบาลศึกษา
- ศูนย์รับเลี้ยงเด็กกลางวันซึ่งเป็นบริการที่ให้แก่เด็กอายุระหว่าง 2-6 ปี โดยทางศูนย์จะจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยพัฒนาทักษะทางกายและทางใจให้เด็ก
- บริการรับเลี้ยงเด็กกลางวันในครอบครัว ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นการรับดูแลเด็กจำนวน 1 คน จนถึงเป็นกลุ่มไม่เกิน 4 คน โดยให้เด็กมาที่บ้านของผู้ดูแลซึ่งมักจะเป็นแม่บ้านที่อยู่ในช่วงกลางวัน และรับเลี้ยงเด็กโดยให้เด็กมาบ้านของตน

ธรรมนูญ นวโลก (2541 : 10-11) ได้กล่าวว่าสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยดำเนินการโดยรัฐบาลและหน่วยงานเอกชนที่มีอยู่หลายรูปแบบซึ่งมีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป เช่น สถานรับเลี้ยงเด็ก ศูนย์โภชนาการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล เป็นต้น สถานรับเลี้ยงเด็ก ซึ่งรับเลี้ยงเด็กตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป เพื่อเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูอาจจะอยู่ในศูนย์ 1-2 ปี ก่อนที่จะเข้าไปในชั้นอนุบาลต่อไป ซึ่งมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กรมพัฒนาชุมชน กรมอนามัย กรมอาชีวศึกษา สมาคมมูลนิธิต่าง ๆ และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1.2 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดสถานรับเลี้ยงเด็ก

เด็กเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นอนาคตของประเทศ การเลี้ยงดูเด็กให้เติบโตอย่างมีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะช่วงอายุแรกเกิดถึง 3 ปี ซึ่งถือว่าเป็นวัยที่สำคัญของการเริ่มต้นชีวิต หากเด็กได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากครอบครัวก็จะเป็นสิ่งที่ดีที่สุด แต่ด้วยความจำเป็นของครอบครัว

พ่อแม่ต้องไปทำงานจึงจำเป็นต้องหาผู้ดูแลบุตรหลาน และบริการรูปแบบหนึ่งที่จะช่วยในการอบรมเลี้ยงดูและพัฒนาเด็กได้ คือ สถานรับเลี้ยงเด็ก ซึ่งปัจจุบันมีการขออนุญาตจัดตั้งจำนวนมาก โดยมีการจัดบริการเพื่อสนองตอบต่อผู้รับบริการในหลายรูปแบบ ดังนั้นเพื่อให้สถานรับเลี้ยงเด็กได้มีวิธีการบริการและเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้มีการกำหนดมาตรฐานสถานรับเลี้ยงเด็กปฐมวัย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, ม.ป.ป.) โดยมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดสถานรับเลี้ยงเด็กปฐมวัยดังนี้

1.3 สภาพแวดล้อมอาคารและสถานที่

สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (2546) ได้จัดทำคู่มือหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2546 อธิบายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมว่า สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับเด็กมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเด็กให้เติบโตได้อย่างปลอดภัยและมีพัฒนาการสมวัย พ่อแม่หรือผู้เลี้ยงดูเด็กจำเป็นต้องจัดสภาพแวดล้อมทั้ง ภายในและภายนอกบ้านหรือ สถานพัฒนาเด็กปฐมวัยให้สะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย และเหมาะสมกับการพัฒนาเด็กทุกด้าน เพื่อช่วยให้เด็กมีสุขภาพทั้งกายและใจที่ดี

1.3.1 จัดสภาพแวดล้อมภายใน ให้ถูกสุขลักษณะเหมาะสมกับการเลี้ยงดูเด็ก โดยคำนึงถึงการจัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ ไม่ควรมีมลภาวะทางอากาศ เสียง และกลิ่นอยู่ใกล้ ๆ การถ่ายเทอากาศดี พื้นห้องสะอาด ปลอดภัย ไม่มีฝุ่นละออง หน้าต่างประตูติดมุ้งลวด บรรยากาศเงียบสงบ พื้นที่ใช้สอยมีการจัดแบ่งเป็นสัดส่วนเหมาะสำหรับการใช้งาน การตกแต่งห้องแบบเรียบง่าย ใช้สีนูนนวลสดใส อุปกรณ์เครื่องใช้สะอาดปลอดภัย เหมาะกับวัยของเด็ก ของเล่นที่ปลอดภัย เหมาะกับวัยของเด็ก มีการจัดเก็บและกำจัดสิ่งปฏิกูลที่เหมาะสม โดยที่สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (2546) ได้ระบุรายละเอียดไว้ดังนี้คือ

- แสงสว่าง ในห้องต่าง ๆ ต้องมีแสงสว่างเพียงพอโดยสม่ำเสมอทั่วทั้งห้องที่เอื้อต่อการ จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาเด็ก ห้องจัดกิจกรรมควรมีความเข้มของแสงระหว่าง 200 – 400 ลักส์ ห้องนอนควรมีความเข้มของแสงระหว่าง 100 – 150 ลักส์ ห้องน้ำห้องส้วมควรมีความเข้มของแสงประมาณ 200 ลักส์

- เสียง ต้องอยู่ในระดับที่ไม่ดังเกินไป โดยระดับเสียงภายในอาคารขณะเด็กหลับไม่เกิน 35 – 40 เดซิเบล ขณะทำกิจกรรมอยู่ระหว่าง 45 – 50 เดซิเบล ระดับเสียงภายนอกอาคารไม่เกิน 70 เดซิเบล

- การถ่ายเทอากาศ ต้องมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก โดยพื้นที่ของหน้าต่าง ประตู และช่องลม รวมกันแล้วประมาณ 20% ของพื้นที่ห้อง ในกรณีที่เป็นห้องกระจกหรืออยู่ในบริเวณโรงงานที่มีมลพิษ ต้องติดเครื่องปรับอากาศ และมีเครื่องฟอกอากาศอย่างเหมาะสม ในบริเวณที่มีเด็กอยู่ต้องเป็นเขตปลอดบุหรี่

- สภาพพื้นที่ภายในอาคาร ต้องไม่ลื่นไม่ชื้น ควรเป็นพื้นไม้หรือปูด้วยวัสดุที่มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ

- บันได ต้องมีความกว้างของบันไดแต่ละช่วงไม่น้อยกว่า 1 เมตร ชานพักของบันไดต้องไม่น้อยกว่าความกว้างของบันได ลูกตั้งของบันไดต้องสูงไม่เกิน 17.50 เซนติเมตร ลูกกอนต้องกว้างไม่น้อยกว่า 20 เซนติเมตร บันไดทุกชั้นต้องมีราวและลูกกรงสูงไม่น้อยกว่า 90 เซนติเมตร มีราวเดียวกับเด็กเกาะขึ้นบันไดและระยะห่างของลูกกรงต้องไม่เกิน 15 เซนติเมตร ทั้งนี้โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของเด็ก ในกรณีที่มิมีบันไดอยู่เดิมแล้ว หากสามารถปรับได้ก็ควรดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

1.3.2 จัดสภาพแวดล้อมภายนอก ควรจัดให้ปลอดภัยเหมาะกับการเลี้ยงดูเด็ก โดยคำนึงถึงการจัดให้มีบรรยากาศของธรรมชาติที่ร่มรื่น มองดูสดชื่น สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย ปลอดภัย และมีบริเวณกว้างพอที่เด็กจะเคลื่อนไหวได้อย่างอิสระ ไม่มีหลุมบ่อหรือสระน้ำ มีการกั้นขอบเขตบริเวณห่างจากถนน มีเครื่องเล่นสนามที่ปลอดภัย มีการตรวจซ่อมแซมเป็นประจำ ไม่มีชิ้นส่วนที่แตกหักหรืออาจเป็นอันตรายต่อเด็กโดยที่ สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (2546) ได้อธิบายรายละเอียดไว้ดังนี้คือ

- รั้ว มีรั้วกั้นบริเวณให้เป็นสัดส่วนเพื่อความปลอดภัยของเด็ก และควรมีทางเข้าออกไม่น้อยกว่าสองทาง ถ้ามีทางเดียวต้องมีความกว้างประมาณ 2.00 เมตร

- มลภาวะ ต้องดูแลและกำจัดเก็บสิ่งปฏิกูลให้เหมาะสม ไม่ปล่อยให้เป็นที่แหล่งเพาะหรือแพร่เชื้อโรค และควรมีการกำจัดสิ่งปฏิกูลทุกวัน ต้องมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะและควรตั้งอยู่ห่างจากแหล่งอบายมุข ฝุ่นละออง กลิ่นหรือเสียงรบกวนเกินควร

- ที่เล่นกลางแจ้ง ต้องมีพื้นที่เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 2.00 ตารางเมตรต่อเด็ก 1 คน ขณะเล่น โดยจัดให้มีเครื่องเล่นกลางแจ้งที่ปลอดภัยและมีจำนวนพอสมควรกับจำนวนเด็ก ในกรณีที่ไม่สามารถจัดให้มีที่เล่นกลางแจ้งเป็นการเฉพาะหรือในสถานที่อื่นได้ อาจปรับใช้ที่ในร่มแทนก็ได้ โดยมีพื้นที่ตามกำหนดหรืออาจจัดกิจกรรมกลางแจ้งในสถานที่อื่นที่เหมาะสม เช่น บริเวณวัด หรือ สวนสาธารณะ เป็นต้น สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (ม.ป.ป.) ได้ออกกฎเกี่ยวกับการจัดสร้างสถานรับเลี้ยงเด็กไว้ในกฎกระทรวงฉบับที่ 2 ปี (2515) ว่าในกรณีที่มีเด็ก เกินกว่า สามสิบคนต้องมีบริเวณภายนอกอาคารสำหรับเด็กให้เด็กได้เล่น หรือพักผ่อนหย่อนใจตามสมควร

- ระเบียงต้องมีความกว้างของระเบียงไม่น้อยกว่า 1.50 และหากมีที่นั่งตาม ระเบียงด้วย ระเบียงต้องกว้างไม่น้อยกว่า 1.75 เมตร ขอบระเบียงต้องสูงจากที่นั่ง ไม่น้อยกว่า 70 เซนติเมตร

1.3.3 พื้นที่ การจัดพื้นที่ต่าง ๆ ของสถานรับเลี้ยงเด็กปฐมวัย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (ม.ป.ป.) ได้มีการกำหนดมาตรฐานในการจัดพื้นที่ในสถานเลี้ยงเด็ก ดังนี้

- บริเวณที่ตั้ง ต้องไม่อยู่ในบริเวณที่เสี่ยงอันตราย ได้แก่ บริเวณขนถ่ายแก๊ส ที่มากเกินควร หากไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ต้องมีมาตรการป้องกันภาวะอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่มีมาตรฐาน กำหนด

- จำนวนชั้นของอาคารสถานรับเลี้ยงเด็ก ไม่ควรเกิน 2 ชั้น นับจากพื้น หาก สูงเกินกว่า 2 ชั้น ต้องมีมาตรการป้องกันอัคคีภัยและอุบัติเหตุ ตามประกาศของทางราชการในเรื่องที่

เกี่ยวข้องกับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

- ในห้องเรียนความสูงของห้อง ไม่ควรน้อยกว่า 2.00 เมตร นับจากพื้นถึง เพดาน

- ทางเข้า – ออกของอาคารสถานรับเลี้ยงเด็ก และประตูหน้าต่าง ทางเข้า – ออกอาคารต้องมีทางเข้า – ออกอย่างเหมาะสม สามารถเคลื่อนย้ายเด็กออกจากอาคารได้สะดวกหาก เกิดอัคคีภัยหรือภัยพิบัติ โดยอย่างน้อยต้องมีทางเข้า – ออกสองทาง แต่ละทางต้องกว้างประมาณ 80 เซนติเมตร ประตู หน้าต่าง ต้องมีขนาดและจำนวนเหมาะสมกับขนาดพื้นที่ของห้อง ความสูงของ ขอบหน้าต่างประมาณ 80 เซนติเมตรนับจากพื้น

- พื้นที่ใช้สอยในอาคารต้องจัดให้มีบริเวณพื้นที่ในอาคารที่สะอาดและปลอดภัย เหมาะที่จะให้เด็กทำกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ คือ เล่น เรียนรู้ รับประทานอาหาร นอน และทำความสะอาดร่างกาย แยกเป็นสัดส่วนจากห้องประกอบอาหาร ห้องส้วมและที่พักรักษาพยาบาล โดยเฉลี่ยประมาณ 2.00 ตารางเมตร ต่อเด็ก 1 คน พื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมพัฒนาเด็ก อาจจัดแยกเป็นห้องเฉพาะหรือจัดรวมเป็นห้องอเนกประสงค์ ที่ใช้สำหรับเด็กจัดกิจกรรมหลาย ๆ อย่างก็ได้ โดยใช้พื้นที่เดียวกันแต่ต่างเวลากัน และอาจปรับเปลี่ยนวัสดุอุปกรณ์และย้ายเครื่องเรือน ตามความเหมาะสมและข้อจำกัดของพื้นที่ ดังนี้

1.3.4 บริเวณห้องนอน ต้องคำนึงถึงความสะอาดเป็นหลัก อากาศถ่ายเทได้สะดวกและอุปกรณ์เครื่องใช้ ที่เหมาะสมกับจำนวนเด็กทั้งนี้ต้องมีพื้นที่โดยเฉลี่ยประมาณ 1.50 ตารางเมตรต่อเด็ก 1 คน สำหรับเด็กอายุต่ำกว่า 2 ปี และต้องมีพื้นที่โดยเฉลี่ยประมาณ 2.00 ตารางเมตร ต่อเด็ก 1 คน สำหรับเด็กอายุเกินกว่า 2 ปี และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (ม.ป.ป.) ได้ออกกฎเกี่ยวกับการจัดสร้างสถานรับเลี้ยงเด็กไว้ในกฎกระทรวงฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2515) ว่าต้องมี การติดตั้งมุ้งลวด หน้าต่าง ประตู ในห้องนอน มีการแยกห้องนอนระหว่างเด็กอายุต่ำกว่าสองปี กับเด็กอายุเกินกว่าสองปี

1.3.5 บริเวณสำหรับเล่นและพัฒนาเด็ก ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของเด็กเป็นหลักโดยมีวัสดุอุปกรณ์ที่ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุและมีอุปกรณ์หรือเครื่องเล่นที่ส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก

1.3.6 บริเวณที่รับประทานอาหาร ต้องคำนึงถึงความสะอาดเป็นหลัก อากาศถ่ายเท ได้สะดวก มีแสงสว่าง และอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เหมาะสมกับจำนวนเด็ก

1.3.7 บริเวณที่พักรักษาพยาบาล ต้องแยกเป็นสัดส่วน โดยมีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฐมพยาบาล มีตู้ยา เครื่องเวชภัณฑ์ที่จำเป็น และเด็กต้องอยู่ในสายตาของผู้เลี้ยงดู หรือผู้รับผิดชอบตลอดเวลาที่เด็กป่วย ในกรณีที่ไม่สามารถจัดห้องพักรักษาพยาบาลโดยเฉพาะได้ต้องจัดให้มีที่พักรักษาพยาบาลแยกเป็นสัดส่วนตามความเหมาะสม

1.3.8 บริเวณห้องครัว ต้องแยกห่างจากบริเวณสำหรับพัฒนาเด็กพอสมควร มีเครื่องใช้ที่จำเป็น รวมทั้งที่ล้างและที่เก็บภาชนะและเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ถูกสุขลักษณะ โดยเน้นในเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยเป็นหลัก

1.3.9 บริเวณห้องน้ำ ต้องจัดให้มีบริเวณสำหรับใช้ความสะอาดตัวเด็ก โดยมีอุปกรณ์ที่จำเป็นตามสมควร อย่างน้อยต้องมีที่ล้างมือ ในกรณีห้องอาบน้ำ จะต้องมีส่วนวางเพียงพอบนอากาศถ่ายเทได้สะดวกและปูพื้นด้วยวัสดุที่ไม่ลื่น

1.3.10 ห้องส้วมสำหรับเด็ก ต้องจัดให้มีห้องส้วมสำหรับเด็ก ซึ่งมีที่ถ่ายอุจจาระ โดยเฉลี่ย 1 ที่ ต่อเด็กที่มีอายุ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 10 – 12 คน โดยจะต้องมีฐานส้วมที่เด็กสามารถก้าวขึ้นไปได้ง่าย มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวกและพื้นไม่ลื่น หากมีประตูจะต้องไม่ใส่กลอนหรือกุญแจ และมีส่วนสูงที่สามารถมองเห็นเด็กได้จากภายนอกและไม่ควรไกลจากห้องพัฒนาเด็ก หากห้องส้วมอยู่ภายนอกอาคารจะต้องไม่ตั้งอยู่ที่ลับตาคน ในกรณีที่ไม่สามารถจัดทำห้องส้วมสำหรับเด็กเป็นการเฉพาะได้ อาจใช้ห้องส้วมที่มีอยู่แล้ว แต่ต้องปรับให้เหมาะสมกับวัยของเด็ก โดยจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติม เพื่อให้เด็กสามารถใช้ได้อย่างปลอดภัย และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (ม.ป.ป.) ได้ออกกฎเกี่ยวกับการจัดสร้างสถานรับเลี้ยงเด็ก ในกฎกระทรวงฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2515) กล่าวว่า ห้องน้ำ ห้องส้วม สำหรับเด็กชายและหญิงต้องแยกต่างหากจากกัน

1.3.11 ห้องเอนกประสงค์ เป็นพื้นที่ที่ใช้สำหรับจัดกิจกรรมพัฒนาเด็ก รับประทานอาหารและนอน โดยใช้ในช่วงเวลาที่ต่างกัน ต้องคำนึงถึงความสะอาด และการจัดพื้นที่ที่ใช้สอยให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละกิจกรรม หากเป็นอาคารชั้นเดียวต้องมีฝ้าใต้หลังคา แต่หากเป็นอาคารที่มีมากกว่าหนึ่งชั้นขึ้นไป ควรจัดให้ชั้นบนสุดมีฝ้าใต้หลังคา โดยมีความสูงจากพื้นถึงเพดานไม่ควรน้อยกว่า 2.00 เมตร แต่ในกรณีที่มีความสูงเกินกว่า 2.00 เมตร อาจไม่มีฝ้าเพดานก็ได้

1.4 ครุภัณฑ์และอุปกรณ์การเตรียมความพร้อม

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (ม.ป.ป.) ได้มีการกำหนดมาตรฐานในด้านครุภัณฑ์และอุปกรณ์การเตรียมความพร้อม ในมาตรฐานการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย ดังนี้

1.4.1 ตู้หรือชั้นวางสิ่งของสำหรับเด็ก จะต้องมิให้เพียงพอบริเวณและอยู่ในสภาพใช้การได้เคลื่อนย้ายสะดวก อาจตัดแปลงจากที่มีอยู่แล้วมาใช้ได้ แต่ต้องมีความสูงที่เหมาะสมกับเด็ก

1.4.2 เครื่องใช้ในการนอน ต้องจัดให้เหมาะสมกับวัยของเด็กถูกสุขลักษณะ สะอาด มีจำนวนเพียงพอ และไม่ใช้ร่วมกัน เช่น เครื่องนอนและหมอน และต้องมีการทำความสะอาดเป็นประจำ

1.4.3 ภาชนะสำหรับเด็กใช้ในการบริโภค ต้องมีเพียงพอสำหรับเด็กแต่ละคน และทำจากวัสดุที่ถูกต้องลักษณะ ไม่เป็นพิษ ทนทาน ไม่แตกหักง่าย และทำความสะอาดได้ง่าย

1.4.4 มีการจัดบริการที่ดื่ม น้ำ ต้องจัดให้มีภาชนะใส่น้ำที่สะอาด มีฝาปิด และน้ำดื่มที่สะอาดถูกต้องลักษณะ

1.4.5 เครื่องใช้ในการทำความสะอาดร่างกายของเด็ก ต้องจัดให้มีผ้าอ้อม แปรงสีฟัน ยาสีฟัน ผ้าเช็ดมือ และผ้าเช็ดตัว เพียงพอสำหรับเด็กแต่ละคน และไม่ใช้ปะปนกัน

1.4.6 โต๊ะและเก้าอี้ ควรมีขนาดหลากหลาย เหมาะสมกับวัยของเด็กและมีความปลอดภัย

1.4.7 ต้องจัดให้มี เครื่องชั่งน้ำหนัก - วัดส่วนสูง ไว้อย่างน้อย 1 ชุด

1.4.8 ต้องจัดวัสดุอุปกรณ์ของเล่นและเครื่องเล่นให้มีจำนวนเพียงพอทั้งในร่มและกลางแจ้งซึ่งอาจจะตัดแปลงหรือประดิษฐ์ขึ้นจากวัสดุพื้นบ้าน วัสดุธรรมชาติ เศษวัสดุ หรือสิ่งของเหลือใช้ที่มีความปลอดภัย มีความหลากหลาย เหมาะสมกับวัยของเด็ก และมีครูผู้รับผิดชอบ และตรวจตราเครื่องเล่นให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์อยู่เสมอ

1.5 สุขภาพและความปลอดภัย

การเรียนรู้ของเด็กจะเกิดได้องค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือสุขภาพของเด็ก เมื่อเด็กมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงแล้วก็จะทำให้เกิดความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ และเด็กวัยนี้ยังขาดความระมัดระวัง จึงควรคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยเป็นสำคัญด้วย ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (ม.ป.ป.) จึงได้มีการกำหนดมาตรฐานในเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยในมาตรฐานการเลี้ยงดูปฐมวัยโดย ดังนี้

1.5.1 ต้องจัดให้มีการชั่งน้ำหนักวัดส่วนสูงและให้คำแนะนำแก่ผู้ปกครอง เรื่องภูมิคุ้มกัน โรคตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ทั้งนี้ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันโรคติดต่อ และต้องจัดทำบันทึกการสุขภาพประจำตัวเด็ก (ใช้แบบสมุดบันทึกสุขภาพเด็ก) เพื่อแจ้งให้ผู้ปกครองทราบและแสดงความยินยอม ในกรณีที่เด็กเจ็บป่วยต้องดูแลอย่างใกล้ชิด และให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นหรือนำเด็กไปพบแพทย์ ในกรณีที่อันตรายเร่งด่วน ต้องรายงานผู้ปกครองทราบ โดยด่วน และสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม (2547: 6-7) ให้อธิบายไว้ในคู่มือผู้บริหารศูนย์เด็กเล็กเพื่อ

1.5.13 จัดให้มีระบบล๊อคประตูออกนอกบริเวณสถานรับเลี้ยงเด็กสำหรับเจ้าหน้าที่เปิดไว้และควรมีกริ่งสัญญาณเรียกหน้าประตู สำหรับห้องครัว สถานที่ประกอบอาหาร ควรมีประตูเปิด-ปิดที่ปลอดภัยที่เด็กเข้าไปไม่ได้

1.5.14 ในบริเวณโดยรอบอาคาร ต้องไม่มีหลุมหรือบ่อน้ำที่อาจเป็นอันตรายต่อเด็ก รวมทั้งไม่ควรปลูกต้นไม้ที่มีหนามแหลมคม

1.5.15 ชั้นเก็บวัสดุอุปกรณ์ และสื่อการเรียนรู้ต้องทำด้วยวัสดุที่แข็งแรงมั่นคง สำหรับวัสดุอุปกรณ์ที่อาจเป็นอันตรายต่อเด็ก มีการจัดแยกให้พ้นมือเด็ก

1.5.16 จัดให้มีการฝึกซ้อม วิธีป้องกันและวิธีป้องกันภัยพิบัติให้แก่บุคลากร และเด็กไม่น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง

สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม (2547 : 6-7) ได้อธิบายไว้เพิ่มเติมในกลุ่มผู้บริหารศูนย์เด็กเล็ก เพื่อการพัฒนาศูนย์เด็กเล็กน่าจะเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัยระบุว่า ครู และผู้ดูแลเด็ก ควรตรวจความสะอาดร่างกายเด็กเป็นประจำทุกวัน เช่น ตรวจตา หู ปาก เล็บ และผิวน้ำ จัดให้เด็กทุกคนได้แปรงฟัน โดยมีแปรงสีฟันประจำตัว โดยขอความร่วมมือจากผู้ปกครองให้จัดหา และผู้ดูแลเด็กติดเชื่อไว้ให้ชัดเจน และควรจัดสถานที่สำหรับเด็กแปรงฟัน ได้อย่างสะดวก จัดให้มีอ่างสำหรับล้างมือ จัดเตรียมสบู่และผ้าสะอาดสำหรับเช็ดมือ เพื่อให้เด็กล้างมือ ก่อนรับประทานอาหาร เมื่อมือสัมผัสสิ่งสกปรกและหลังการขับถ่าย

1.6 อาหารและโภชนาการ

สถาบันมูลนิธิเด็ก (ม.ป.ป.) ได้อธิบายไว้ในคู่มือฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ชุมชน เรื่องการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยว่า การให้อาหารที่ถูกต้องเหมาะสมกับความต้องการของทารกและเด็ก จะช่วยให้ทารกและเด็กเจริญเติบโต มีพัฒนาการดีสมวัยทั้งร่างกาย สติปัญญา จิตใจ อารมณ์ และสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วง 6 เดือนแรกหลังเกิด เป็นระยะที่เซลล์สมองกำลังมีการแบ่งตัวเพิ่มจำนวน ระยะต่อไปจะมีการเจริญเติบโตของเซลล์สมองในด้านขนาด ตั้งแต่หลังเกิดไปจนถึงอายุ 3-4 ปี ทารกและเด็กที่ได้อาหารไม่พอเพียง ไม่เหมาะสมทั้งปริมาณ และคุณภาพจะทำให้เกิดการขาดอาหารได้ จึงจำเป็นที่พยาบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องในการเลี้ยงดูเด็ก จะต้องมีความเข้าใจที่ถูกต้องในการให้อาหารที่มีคุณค่าและเหมาะสมตามวัยแก่ทารกและเด็กเพื่อป้องกันการขาดอาหารในทารกและเด็ก และเป็น การส่งเสริมให้ทารกมีการเจริญเติบโตและมีพัฒนาการอย่างเหมาะสม

การให้อาหารแก่ เด็กต้องคำนึงถึงหลักโภชนาการ กรมวิชาการกระทรวงศึกษาธิการ และสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว (2543 : 22-23) ได้ให้คำแนะนำในการให้อาหารสำหรับเด็กอายุ 1 ปี ถึง 3 ปี ในคู่มือหลักสูตรประถมศึกษาพุทธศักราช 2540 ไว้ดังนี้

1) ให้เด็กกินอาหารให้ครบ 5 หมู่ทุกวันในสัดส่วนที่เหมาะสมและมีการเตรียมที่สะอาดปลอดภัย

2) ให้ร่างกายได้รับไขมันขนาดพอเหมาะ คือประมาณ 30% ของพลังงานทั้งหมด ในเด็กอายุ 1-3 ปีควรได้รับน้ำมันพืชและไขมันจากเนื้อสัตว์ และนมประมาณ 2-4 แก้ว และควรเลือกใช้น้ำมันที่ให้กรดไขมันจำเป็นที่ร่างกายสร้างเองไม่ได้ ได้แก่ น้ำมันถั่วเหลือง น้ำมันดอกคำฝอย น้ำมันข้าวโพด น้ำมันจากปลาทะเล เด็กอายุ 1-3 ปี กินไข่ได้วันละ 1 ฟอง โดยไม่เกิดปัญหาคลอเลสเตอรอลสูง ยกเว้นครอบครัวที่มีภาวะเสี่ยงทางพันธุกรรม

3) กินน้ำตาลพอควร การกินน้ำตาลที่ใส่ในอาหาร ขนมและเครื่องดื่มมากเกินไป จะทำให้เกิดโทษ เช่น ฟันผุ และยังเป็นสาเหตุให้มีการสร้างไขมันไตรกลีเซอไรด์เพิ่มขึ้น เสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจขาดเลือด และโรคเบาหวานในอนาคต ควรกินอาหารคาร์โบไฮเดรตประเภทธัญพืชและแป้ง ซึ่งเมื่อย่อยแล้วกลายเป็นน้ำตาล ร่างกายนำมาใช้เป็นพลังงานได้ดี

4) ให้กินอาหารที่ให้ใยอาหารเป็นประจำ อาหารที่ให้ใยอาหารมีส่วนของพืชที่น้ำย่อยในลำไส้มนุษย์ย่อยไม่ได้ คงเหลือให้ขับถ่ายออกมา ได้แก่ ผัก ผลไม้ ข้าว และแป้ง ที่เป็นคาร์โบไฮเดรต ชนิดโมเลกุลเชิงซ้อน ใยอาหารเหล่านี้จะทำให้เพิ่มปริมาณ อุจจาระในลำไส้ กระตุ้นให้มีการขับถ่ายอย่างสม่ำเสมอ ช่วยลดโอกาสที่สารพิษต่าง ๆ จะสัมผัสกับผนังลำไส้ และลดภาวะไตรกลีเซอไรด์ในเลือดสูง และสามารถลดความเสี่ยงต่อการท้องผูกเป็นประจำ ซึ่งนำไปสู่โรคลำไส้โป่งพอง ริดสีดวงทวารและมะเร็งบางชนิด

5) ให้เด็กกินอาหารธรรมชาติ ควรใช้เกลือหรืออาหารที่มีโซเดียมสูง น้อยลง เพราะอาหารรสเค็ม จะมีโอกาสเป็นโรคความดันโลหิตสูงได้ อาหารเหล่านี้ได้แก่ น้ำปลา ซีอิ๊ว กะปิ ปลา ร้า เต้าเจี้ยว ผักดอง ไข่เค็ม ปลาเค็ม รวมถึงน้ำและเครื่องดื่มบางชนิดที่มีโซเดียมสูง ซึ่งก็ต้องระมัดระวังด้วย

6) ให้อาหารที่มีส่วนป้องกันโรคมะเร็ง ได้แก่ การเพิ่มผักและผลไม้ให้มากขึ้น ละเว้นอาหารที่ไหม้เกรียม อาหารที่มีความชื้นจนเกิดเชื้อรา จำกัดปริมาณไขมัน โดยเฉพาะที่มาจาก

จากสัตว์และไขมันที่มีกรดไขมันอิ่มตัว เช่น น้ำมันมะพร้าว กะทิ และน้ำมันปาล์ม ควรหลีกเลี่ยงอาหารที่ใส่น้ำตาลและสารเคมี

7) จัดให้มีตารางอาหารประจำวันสำหรับเด็กกลางวัน พร้อมทั้งแสดง

รายการอาหารประจำวันให้ทราบ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, ม.ป.ป.)

เด็กอายุ 1-3 ปี อาหารของเด็กในวัยนี้ ถ้าเด็กยังกินนมแม่อยู่ควรให้กินต่อไปเรื่อยๆ เพราะจะช่วยเสริมโปรตีนคุณภาพดีให้แก่เด็ก เมื่อถึงระยะที่ต้องหยุดนมแม่ ควรจะให้กินนมสดหรือนมถั่วเหลืองแทนวันละ 2 แก้ว และเด็กควรได้รับอาหารวันละ 3 มื้อ (สถาบันมูลนิธิเด็ก, ม.ป.ป.)

1.7 การจัดกิจกรรมให้บริการแก่เด็ก

การจัดกิจกรรมประจำวันสำหรับเด็กอายุแรกเกิดถึง 3 ปี มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวางรากฐานการเรียนรู้และพัฒนาการทักษะพื้นฐานของเด็กทั้งทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา การจัดกิจกรรมควรจัดให้สอดคล้อง กับความต้องการ ความสนใจ และความสามารถของเด็กตามวัย โดยบูรณาการกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านการเรียนรู้ผ่านการอบรมเลี้ยงดูตามวิถีชีวิตประจำวัน และการเล่นของเด็กตามธรรมชาติที่เหมาะสมกับวัย ดังนี้

1.7.1 การฝึกสุขนิสัยและลักษณะที่ดี เป็นกิจกรรมที่สร้างเสริมสุขนิสัยที่ดีในเรื่องการรับประทานอาหาร การนอน การทำความสะอาดร่างกาย การขับถ่าย ตลอดจนปลูกฝังลักษณะนิสัยที่ดีในการดูแลสุขภาพอนามัยและการแสดงมารยาทที่สุภาพ นุ่มนวลแบบไทย

1.7.2 การใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 เป็นกิจกรรมที่ช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ในการมองเห็น การได้ยินเสียง การลิ้มรส การได้กลิ่น การสัมผัสจับต้องสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกันในด้านขนาด รูปร่าง ความยาว สี น้ำหนัก และผิวสัมผัส เช่น การเล่นมองตนเองกับกระจกเงา การเล่นของเล่นที่มีพื้นผิวแตกต่างกัน เป็นต้น

1.7.3 การฝึกการประสานสัมพันธ์ระหว่างมือ – ตา เป็นกิจกรรมที่ฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ นิ้วมือให้พร้อมที่จะหยิบจับ ฝึกการทำงานอย่างสัมพันธ์กันระหว่างมือและตา รวมทั้งฝึกให้เด็กรู้จักการคาดคะเน หรือกะระยะทางของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเทียบกับตัวเองในลักษณะใกล้เคียงกับไกล เช่นการมองโมบายที่มีสีและเสียง ร้อยลูกปัด เล่นพลาสติกสร้างสรรค์ เล่นหยอดบล็อก รูปทรงลงกล่อง ดอกหมุด โยนรับลูกบอล ตักน้ำหรือทราบใส่ภาชนะ เป็นต้น

1.7.4 การเคลื่อนไหวและการทรงตัว เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการใช้

กล้ามเนื้อ แขนกับขามือกับนิ้วมือ และส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ในการเคลื่อนไหวหรือออกกำลังกายทุกส่วน โดยการจัดให้เด็กเคลื่อนไหว กล้ามเนื้อใหญ่ เล็ก ตามความสามารถของวัย เช่น คำว่า คลาน ยืน เดิน เล่นนิ้วมือ เคลื่อนไหวส่วนต่าง ๆ ของร่างกายตามเสียงดนตรี วิ่งไล่จับ ปีนป่ายเครื่องเล่นสนามเล่นชิงช้า ม้าโยก ลากจูงของเล่นที่มีล้อ จักรยานสามล้อ เป็นต้น

1.7.5 การส่งเสริมด้านอารมณ์และจิตใจ เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการเลี้ยงดูในการตอบสนองความต้องการของเด็กด้านจิตใจ โดยการจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เด็กเกิดความรู้สึกอบอุ่น เช่น การอุ้ม โอบกอด ตอบสนองต่อความรู้สึกที่เด็กแสดงออก เป็นต้น

1.7.6 การส่งเสริมทักษะทางสังคม เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์กับพ่อ แม่ ผู้เลี้ยงดูและบุคคลใกล้ชิด โดยการพูดคุยหยอกล้อ หรือเล่นกับเด็กหรือพาไปเดินเล่นนอกบ้านพบปะเด็กอื่น หรือผู้ใหญ่ เช่น เล่นจ๊ะเอ๋ พาไปบ้านญาติ เป็นต้น

1.7.7 การส่งเสริมทักษะทางภาษา เป็นกิจกรรมที่ฝึกให้เด็กได้เปล่งเสียงเลียนเสียงพูดของผู้คน สัตว์ต่าง ๆ รู้จักเรียนชื่อของตนเอง ชื่อพ่อแม่ หรือผู้คนใกล้ชิด และชื่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวตลอดจนรู้จักสื่อความหมายด้วยคำพูดและท่าทาง เช่น ชีวชนและสอบให้รู้จักเรียกชื่อสิ่งต่าง ๆ จากของจริง เล่นิทานหรือร้องเพลงง่าย ๆ ให้ฟัง เป็นต้น

1.7.8 การส่งเสริมจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ เป็นกิจกรรมที่ฝึกให้เด็กได้แสดงออกทางความคิด จินตนาการของตนเอง เช่น ชีตเขียน วาดรูป เล่นสมมติ ทำกิจกรรมศิลปะ เล่นของเล่นสร้างสรรค์ เป็นต้น

1.7.9 กิจกรรมเพื่อสุขภาพและการเจริญเติบโต ต้องจัดให้มีการชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และให้ภูมิคุ้มกันโรคตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดรวมทั้งต้องจัดทำบันทึกรายงานสุขภาพประจำตัวเด็ก เพื่อแจ้งให้ผู้ปกครองทราบและแสดงความยินยอม

1.8 บุคลากรในสถานรับเลี้ยงเด็ก

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2549) ได้มีการระบุในกฎกระทรวงเกี่ยวกับ กำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก เกี่ยวกับคุณสมบัติบุคลากรในการจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก และไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

1.8.1 คุณสมบัติของเจ้าของ (ผู้ขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก)

- มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
- ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี ไม่มีประวัติการกระทำผิดต่อเด็ก หรือละเมิดสิทธิเด็ก

- ไม่เป็นผู้วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง หรือเป็นผู้ติดสารเสพติด

- ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ความผิดที่เป็นลหุโทษซึ่งไม่มีความผิดเกี่ยวกับเด็ก หรือความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท

- ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนคนไร้ความสามารถ

1.8.2 คุณสมบัติของผู้ดำเนินการ (ผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก)

- ผู้ทำการมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับเจ้าของตามข้อ 1
- ผู้ทำการต้องมีคุณวุฒิทางการศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการเด็กปฐมวัย หรือมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยอย่างน้อย 1 ปี โดยมีหนังสือรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผ่านการอบรม หลักสูตรก่อนประจำการของกรมประชาสงเคราะห์หรืออบรมตามหลักสูตรที่ปลัดกระทรวงกำหนด และมีความรู้เรื่องโภชนาการและอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยเป็นอย่างดี

1.8.3 คุณสมบัติของผู้เลี้ยงดูเด็ก

- มีอายุไม่น้อยกว่า 18 ปีบริบูรณ์ มีความรู้อย่างน้อย จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

บังคับ 9 ปี

แผนการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับวิธีเลี้ยงดูเด็ก ตามหลักสูตรมาตรฐานแกนหลักสำหรับผู้เลี้ยงดูเด็กอายุต่ำกว่า 3 ปี ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน หรือภายใน 3 เดือน

- ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี ไม่มีประวัติการกระทำผิดต่อเด็ก หรือละเมิดสิทธิเด็ก

- ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ความผิดที่เป็นลหุโทษซึ่งไม่มีความผิดเกี่ยวกับเด็ก หรือความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท

- มีสุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง มีสุขภาพจิตดี ต้องไม่เป็นผู้
วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ และไม่เป็นผู้ติดสารเสพติด ผ่านการตรวจสุขภาพก่อน
ปฏิบัติงานทั้งนี้ต้องมีใบรับรองแพทย์และต้องมีการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

- มีระดับวุฒิภาวะและบุคลิกลักษณะเหมาะสมทั้งทางด้านจิตใจ อารมณ์
สังคม มีความตั้งใจและขยันอดทนที่จะปฏิบัติต่อเด็กด้วยความรัก ความอ่อนโยน ที่จะเอื้ออำนวยต่อ
การทำหน้าที่เลี้ยงดูเด็กได้อย่างเหมาะสม

สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (2546) ได้อธิบายไว้ในหลักสูตรการศึกษา
ปฐมวัยพุทธศักราช 2546 ว่า การเลี้ยงดูเด็กตั้งแต่แรกเกิดถึง 2 ปี ต้องจัดให้มีแพทย์หรือพยาบาล
อย่างน้อย 1 คน ดูแลเป็นประจำและได้กำหนดอัตราส่วนจำนวนเด็กต่อพี่เลี้ยงสามารถจัดได้ดังนี้

เด็กอายุ 0-2 ปี พี่เลี้ยงเด็ก 1 คน ต่อเด็กไม่เกิน 3 คน

เด็กอายุ 2-3 ปี พี่เลี้ยงเด็ก 1 คน ต่อเด็กไม่เกิน 8 คน

เด็กอายุ 3-4 ปี พี่เลี้ยงเด็ก 1 คน ต่อเด็กไม่เกิน 12 คน

เด็กอายุ 4-6 ปี พี่เลี้ยงเด็ก 1 คน ต่อเด็กไม่เกิน 20 คน

1.8.4 คุณสมบัติของผู้ประกอบอาหาร

- ผู้ประกอบอาหารมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับเจ้าของตามข้อ 1

- มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องโภชนาการและอาหารสำหรับเด็ก

ปฐมวัย

- ผ่านการตรวจสุขภาพก่อนปฏิบัติงาน ทั้งนี้ต้องมีใบรับรองแพทย์และต้อง
มีการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

พลังในวัยอันดีศึกษา ระดับปริญญาตรี

1.9 การประเมินผลเกี่ยวกับเด็กและการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็ก

1.9.1 การประเมินผลเกี่ยวกับเด็กแต่ละคน

- ประเมินโดยการสังเกต และการสนทนาพูดคุย รวมทั้งประเมินจากผลงาน
ของเด็ก และจากความคิดเห็นของผู้ปกครอง

- บันทึกพฤติกรรมเด็กที่สงสัยว่าน่าจะมีปัญหา เพื่อแจ้งให้ผู้ปกครองได้ร่วม
ในการแก้ไขปัญหา

- บันทึกสุขภาพเด็ก ได้แก่ การชั่งน้ำหนัก การวัดส่วนสูง การให้ภูมิคุ้มกันโรค และการเจ็บป่วย โดยประเมินเป็นระยะ ๆ อย่างน้อย 3 – 6 เดือนต่อครั้ง

1.9.2 การประเมินผลการดำเนินงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยง และพัฒนาเด็กปฐมวัย ดังนี้

- ประเมินก่อนการขออนุญาตจัดตั้ง
- ประเมินหลังจากได้รับอนุญาตจัดตั้งไปแล้ว เป็นระยะเวลา 6 เดือน
- ประเมินก่อนการขอต่อใบอนุญาตจัดตั้ง

1.9.3 การรายงาน ควรรายงานข้อมูลตามการประเมินเกี่ยวกับเด็กแต่ละคนให้ผู้ปกครองและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทุกระยะ 3 เดือน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ซึ่งเกี่ยวกับพัฒนาการของเด็กและต้องรายงานข้อมูลที่เป็นปัญหาเฉพาะ ให้ผู้ปกครองและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยด่วน เช่น อุบัติเหตุ การเกิดโรคติดต่อ เป็นต้น

1.10 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสถานรับเลี้ยงเด็ก

พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ได้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 53 และ 80 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก โดยได้ปรับปรุงประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 132 และฉบับที่ 294 ซึ่งเป็นประกาศที่ว่าด้วยคุ้มครองเด็ก แต่มีลักษณะไปในทางลงโทษเด็กมากกว่าการให้คุ้มครองเด็ก อันเป็นการขัดแย้งต่อแนวคิดความคิดในการคุ้มครองเด็ก พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายเชิงบวก มีลักษณะมุ่งป้องกันและคุ้มครองเด็ก ไม่ใช่กฎหมายที่มุ่งเน้นการลงโทษ พระราชบัญญัตินี้เป็นเครื่องมือที่สำคัญอันจะนำไปสู่การรวบรวมสรรพกำลังของภาครัฐ เอกชนและองค์กรอิสระในการค้นหากลุ่มเสี่ยง และแก้ปัญหาให้กับกลุ่มเสี่ยง เช่น เด็กที่ถูกเลี้ยงดูต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน เด็กที่ถูกทะเลาะ เด็กที่ถูกใช้เป็นเครื่องมือ ชักจูงอันเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย เช่น เด็กขายพวงมาลัย เด็กชกมวย เด็กที่มีพฤติกรรมเสี่ยง เช่น เมาแล้วขับเที่ยวยามวิกาล เป็นต้น การรวมตัวของผู้ปฏิบัติงานด้านเด็กแบบบูรณาการรวมกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนของครอบครัว ชุมชน องค์กรท้องถิ่นนี้จะนำไปสู่การจัดการชุมชนให้เกิดระบบการดูแลเด็กและครอบครัว ระบบสวัสดิการและการจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการส่งเสริมพัฒนาการเด็กและความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัว โดยวิธีการนี้จะเป็นหนทางในการแก้รากเหง้าปัญหาอุบัติเหตุของเด็กทุกชั้นวัย

สถานรับเลี้ยงเด็ก เป็นส่วนหนึ่งในพระราชบัญญัตินี้ที่กฎหมายได้ให้ความหมายว่า สถานที่รับเลี้ยงและพัฒนาเด็กที่มีอายุไม่เกินหกปีบริบูรณ์ และมีจำนวนตั้งแต่หกคนขึ้นไป ซึ่งเด็กไม่เกี่ยวข้องเป็นญาติกับเจ้าของหรือผู้ดำเนินสถานรับเลี้ยงเด็กดังกล่าว ทั้งนี้ไม่รวมถึงสถานพยาบาลหรือโรงเรียนทั้งของรัฐและเอกชน

2. แนวคิดเกี่ยวกับตลาดการบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการ ตามความหมายพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น การให้บริการ ใช้บริการ (ราชบัณฑิตยสถาน 2546 : 607)

บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าโดยไม่มีตัวตน (intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถพิจารณาความหมายสำคัญของคำต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ 2547 : 18)

1) กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (delivery activity) หมายถึง การดำเนินการหรือกระทำใด ๆ ของธุรกิจให้บริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

2) สินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible good) หมายถึง การบริการซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การประกัน การให้บริการ ความบันเทิง การให้บริการทางการเงิน เป็นต้น

3) ความต้องการของผู้รับบริการ (customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าได้รับบริการนั้น ๆ

4) ความพึงพอใจ (customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดี

กับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น (สมิต สัจฉกร 2548 : Online)

สรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ การดำเนินการใด ๆ ของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น ๆ คาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

แนวคิดเกี่ยวกับตลาดบริการ

ราฟิคและอาเหมด (Rafiq & Ahmed 1995 : 4 – 15) กล่าวว่าวิธีการทางการตลาด 4p's แบบเดิมนั้นมักจะให้ผลดีแก่สินค้า แต่องค์ประกอบเพิ่มเติมสำหรับธุรกิจบริการนั้น เขาได้เสนอกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจบริการเพิ่มขึ้นอีก 3p's นั่นคือ 1) คน (People) 2) สถานที่ (Place) เครื่องมือและอุปกรณ์ (Physical evidence) และ 3) ระบบการให้บริการ (Process) เมื่อรวมกันเรียกว่า 7P's อัน ได้แก่

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ จะต้องพิจารณาถึงขอบเขตของการบริการ คุณภาพของการบริการ ระดับชั้นของการบริการ เป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่ามาเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น โดยผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายให้กับลูกค้า ต้องมีคุณประโยชน์หลัก (Core Benefit) ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Product) หรือเกิดความคาดหวัง (Augmented Product) รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพ (Potential Product) เพื่อให้บริการที่ทรงคุณภาพ เช่น ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ คุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ หลักสูตรการเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมตามวิถีกิจกรรมพัฒนาทักษะ ครูและพี่เลี้ยงมีความรู้และประสบการณ์ด้านปฐมวัยโดยตรง และการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานต่าง ๆ

2) ราคา (Price) คือ จำนวนเงินหรือสิ่งอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นต้องจ่ายเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ หรือหมายถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ก่อนการตัดสินใจซื้อ ถ้าคุณค่าของผลิตภัณฑ์มีค่าสูงกว่าราคา ดังนั้นการกำหนดราคาต้องคำนึงถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์

ต้นทุนสินค้า การแข่งขันในตลาด และปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาประกอบด้วย เช่น อัตราค่าบริการฝากเลี้ยง ต่อเดือน การต่อรองราคาค่าบริการต่อเดือน การแบ่งชำระค่าบริการ ค่าบริการเสริมอื่น ๆ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม และค่าของใช้ส่วนตัวสำหรับเด็ก เช่น นมผง ที่นอน แป้ง

3) การจัดจำหน่าย (Place) เกี่ยวข้องกับทำเลที่ตั้ง ความสะดวกในการเข้าถึงบริการซึ่งรวมถึงช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นกระบวนการการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าหรือบริการที่ต้องการ โดยต้องพิจารณาถึงองค์กรต่าง ๆ และทำเลที่ตั้งเพื่อให้อยู่ในพื้นที่ที่จะเข้าถึงลูกค้าได้ เมื่อเทคโนโลยีเจริญขึ้น การส่งสินค้าและบริการก็ง่ายขึ้น สำหรับทั้งผู้ผลิตและลูกค้า เช่น ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กไป – มาสะดวก สถานประกอบการตั้งอยู่ในย่านชุมชน ใกล้บ้านพัก และใกล้สถานที่ทำงานของผู้ปกครอง

4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการส่งเสริมการตลาดจะรวบรวมวิธีการที่หลากหลายของการสื่อสารกับตลาดต่าง ๆ ที่ต้องแน่ใจว่าตลาดเป้าหมายเข้าใจและให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขายประกอบไปด้วย

- การโฆษณา (Advertising) ใช้สร้างภาพพจน์ระยะยาวให้กับผลิตภัณฑ์และบริการทำให้เกิดการขายอย่างรวดเร็ว

- การส่งเสริมการขาย (Sale Promotion) เป็นการสร้างสื่อข่าวสารซึ่งอาจนำลูกค้าไปยังผลิตภัณฑ์หรือเป็นสิ่งจูงใจที่มีคุณค่าต่อลูกค้า

- การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เป็นการสร้างความเชื่อถือให้กับผลิตภัณฑ์

ผลงานวิจัยนี้ศึกษาวิจัยโดยนางสาววิมลพร นามวงศ์ (Personal Selling) เป็นการสร้างความนิยมชมชอบ ความเชื่อถือ การตัดสินใจเลือกและการก่อปฏิริยาซื้อโดยอาศัยบุคคลเป็นผู้แจ้งข่าวสาร

5) บุคลากร (People) เป็นการคัดเลือกบุคลากร จัดการฝึกอบรม และจูงใจบุคลากร เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้มีประสิทธิภาพและแตกต่างจากคู่แข่งได้ พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้ดี มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างค่านิยมที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่และพี่เลี้ยงให้การต้อนรับอย่างดี มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเจ้าหน้าที่รู้จักวิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

6) ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของบริการ โดยการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้เพื่อให้ลูกค้ามองเห็นคุณค่าของบริการที่ส่งมอบ ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สถานบริการหรือสถานที่ใช้ในการให้บริการ ซึ่งกิจการและลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กัน รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่จับต้องได้ซึ่งอำนวยความสะดวกหรือช่วยสื่อสารเกี่ยวกับบริการ เช่น สถานที่ของสถานรับเลี้ยงเด็ก สะอาด เป็นระเบียบ สวยงามและบรรยากาศร่มรื่น โดยมีต้นไม้ล้อมรอบ มีการจัดห้องเรียนและห้องกิจกรรมเป็นส่วน มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นส่วน มีที่โล่งกว้างและมีพื้นนุ่ม ๆ บริเวณที่ตั้งอุปกรณ์เครื่องเล่นและมีทางเข้า – ออกอาคารอย่างเหมาะสม

7) กระบวนการ (Process) เป็นขั้นตอนของการบริการ วิธีการและการให้บริการที่รวดเร็วประทับใจลูกค้า โดยต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก (Customer satisfaction) เพื่อจัดส่งบริการให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความแตกต่าง ซึ่งเกี่ยวข้องกับขั้นตอน วิธีการงานประจำและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า และถ้าออกแบบส่งมอบได้ดี การส่งมอบบริการก็จะมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตรงเวลา มีคุณภาพสม่ำเสมอ แต่หากออกแบบขั้นตอนการบริการไม่ดีพอก็อาจจะทำให้ลูกค้ารู้สึกรำคาญหรือไม่พอใจได้ อาจทำให้พนักงานมีความตึงเครียด ซึ่งจะส่งผลให้บริการมีประสิทธิภาพลดลง และกลายเป็นความล้มเหลวในที่สุด เช่น กระบวนการเรียนการสอน การให้บริการเสริม โดยมีบริการรถรับ-ส่ง มีระบบคลังของจรวดปิด การให้บริการดูแลเด็กหลังเลิกเรียนในกรณีผู้ปกครองมารับช้า และมีการจัดแสดงตารางกิจกรรมแต่ละวันอย่างชัดเจน

3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พลังในวัยเรียนศึกษา ระดับปริญญาตรี

ปรัชญ์ ลักขิตานนท์ (2544 : 54) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค คือ การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาและการใช้ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นมาก่อน และมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำ

ชิปแมนและคาร์นุก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2541 : 124 , อ้างจาก Schiffman and Kanuk 1994 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึงพฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการ ซึ่งคาดหมายว่าจะสนองความต้องการของเขา

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก โดยปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (สุวิทย์ เปียผ่อง และ จรัสศรี นวกุลศิริ นารด 2540 :28)

1) ปัจจัยทางวัฒนธรรม เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สุดในการกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น การศึกษา ความเชื่อ ยังรวมถึงพฤติกรรมส่วนใหญ่ที่ได้รับการยอมรับภายในสังคมใดสังคมหนึ่ง โดยเฉพาะชนกลุ่มน้อย

2) ปัจจัยทางสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะของผู้ซื้อ

2.1 กลุ่มอ้างอิง หมายถึงกลุ่มใดๆ ที่มีการเกี่ยวข้องกัน ระหว่างคนในกลุ่มแบ่งเป็น 2 ระดับ

- กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ครอบครัว เพื่อนสนิท มักมีข้อจำกัดในเรื่องอาชีพ ระดับชั้นทางสังคม และช่วงอายุ

- กลุ่มทุติยภูมิ เป็นกลุ่มทางสังคมที่ความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว แต่ไม่ค่อยมีความเหนียวแน่นน้อยกว่ากลุ่มปฐมภูมิ

2.2 ครอบครัว เป็นสถาบันที่ทำการซื้อเพื่อการบริโภคที่สำคัญที่สุด นักการตลาดจะพิจารณาครอบครัวมากกว่าพิจารณารายบุคคล

2.3 บทบาททางสถานะ บุคคลที่จะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง ทำให้บุคคลมีบทบาทและสถานภาพที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

3) ปัจจัยส่วนบุคคล การตัดสินใจของผู้ซื้อมักได้รับอิทธิพลจากคุณสมบัติส่วนบุคคลต่างๆ เช่น อายุ อาชีพ สภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำเนินชีวิต วัฏจักรชีวิต ครอบครัว

4) ปัจจัยทางจิตวิทยา การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งวัดปัจจัยในตัวผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและใช้สินค้า ปัจจัยทางจิตวิทยาประกอบด้วย การสนใจ การรับรู้ ความเชื่อและเจตคติ บุคลิกภาพและแนวความคิดของตนเอง

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ปฏิบัติของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิภพิรียาเหล่านั้น คำจำกัดความเหล่านี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนสำคัญคือ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล 2543)

ส่วนที่หนึ่ง ปฏิภพิรียาของบุคคลซึ่งรวมถึงกิจกรรมต่างๆ เช่น การเดินทางไปและกลับจากร้านค้า การจ่ายของในร้านค้า การซื้อ การขนส่ง การใช้ประโยชน์และการประเมินค่าสินค้าและบริการที่มีจำหน่ายอยู่ในตลาด

ส่วนที่สอง บุคคลเกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ ซึ่งหมายถึง ผู้บริโภคคนสุดท้ายโดยมุ่งตรงที่ตัวบุคคลผู้ซื้อสินค้าและบริการเพื่อนำไปใช้บริโภคเองและหรือเพื่อการบริโภคของหน่วยบริโภคต่างๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น ครอบครัว นอกจากนี้ยังพิจารณาหน่วยบริโภคกว้างรวมถึงแม่บ้านในฐานะที่เป็นตัวแทนซื้อของครอบครัวและบุคคลที่ซื้อของขวัญให้กับผู้อื่นด้วยทั้งนี้จะไม่พิจารณาถึงการที่บุคคลซื้อให้กับองค์กรทางธุรกิจหรือสถาบันต่าง

ส่วนที่สาม เป็นการรวมกระบวนการต่างๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิภพิรียาทางการตลาด เช่น การติดต่อกับพนักงานขาย สื่อโฆษณา และการเปิดรับข่าวสารโฆษณาการสอบถามอย่างไม่เป็นทางการจากญาติมิตร การสร้างความโน้มเอียงหรือเกณฑ์ในการประเมินทางเลือกต่างๆ และปฏิภพิรียาต่างๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อหลังจากการระบุและพิจารณาทางเลือกต่างๆ เป็นอย่างดีแล้ว

3.1 การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

พลังนิเวศวิทยาที่เอื้อระดับปริญญาตรี

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing consumer behavior) เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ พฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด (Marketing strategies) ที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541 : 125-126)

คำถาม 7 คำถามที่นิยมใช้ค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7Os มีดังนี้

1) ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target Market?) คำตอบที่ต้องการทราบคือ ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) เช่น ลักษณะประชากรศาสตร์, ภูมิศาสตร์, จิตวิทยา, พฤติกรรมศาสตร์

2) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบคือสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) เช่น ต้องการคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (Product component) และ ความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Competitive differentiation)

3) ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบคือ วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objects) ผู้ซื้อสินค้าเพื่อสนองความต้องการของเขาในด้านร่างกายและด้านจิตวิทยา ซึ่งต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ คือ ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางสังคม และวัฒนธรรม และปัจจัยเฉพาะบุคคล

4) ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?) คำตอบที่ต้องการทราบคือ บทบาทของกลุ่มต่าง (Organization) มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย ผู้ริเริ่มผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจ ผู้ซื้อ ผู้ใช้

5) ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (Why does the consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบ คือ โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปี หรือช่วงฤดูกาลใดของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน โอกาสพิเศษหรือเทศกาลวันสำคัญต่างๆ

6) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does consumer buy?) คำตอบที่ต้องการทราบคือ ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ ความรู้สึกภายหลังการซื้อ

3.2 พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

ขั้นตอนที่ 1 การรับรู้ถึงความต้องการ (Need Recognition) หรือการรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) การที่บุคคลรับรู้ถึงความต้องการภายในของคน ซึ่งอาจเกิดขึ้นเองหรือเกิดจากสิ่งกระตุ้นจากภายในและภายนอก เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ความเจ็บปวด ฯลฯ ซึ่งรวมถึงความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) และความต้องการที่เป็นความปรารถนา (Require Needs) อันเป็นความต้องการด้านจิตวิทยา (Psychological Needs) สิ่ง

เหล่านี้เกิดขึ้นเมื่อถึงระดับหนึ่งจะกลายเป็นสิ่งกระตุ้น บุคคลจะเรียนรู้ถึงวิธีที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นจากประสบการณ์ในอดีต ทำให้เขารู้ว่าจะตอบสนองสิ่งกระตุ้นอย่างไร

สิ่งสำคัญของผู้ประกอบการในขั้นกระตุ้นความต้องการนี้มี 2 ประการ คือ

1. ผู้ประกอบการต้องเข้าใจสิ่งกระตุ้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค
2. แนวความคิดการกระตุ้นความต้องการ จะช่วยให้ผู้ประกอบการรำลึกได้เสมอว่าระดับความต้องการสำหรับผลิตภัณฑ์จะเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผู้ประกอบการต้องสามารถจัดเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้านจังหวะเวลาเพื่อกระตุ้นความต้องการ

เมื่อความต้องการถูกกระตุ้นมากพอ และสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการอยู่ใกล้กับผู้บริโภค ผู้บริโภคจะตัดสินใจหาทางแก้ไขปัญหา คือ การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับวิธีหรือทางเลือกในการแก้ปัญหาในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาข้อมูล (Information Search) ผู้บริโภคจะดำเนินการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องมากขึ้น แหล่งข้อมูลซึ่งผู้บริโภคแสวงหา และมีอิทธิพลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเลือกแหล่งข้อมูลประกอบด้วย 5 กลุ่ม คือ

1. แหล่งบุคคล (Personal Sources) ได้แก่ สมาชิกในครอบครัว ญาติ เพื่อน เพื่อนบ้าน คนรู้จัก
2. แหล่งการค้า (Commercial Sources) ได้แก่ สื่อการโฆษณา พนักงานขาย ตัวแทนการค้า การบรรจุภัณฑ์ การจัดแสดงสินค้า รูปแบบการให้บริการ เป็นต้น
3. แหล่งประสบการณ์ (Experiential Sources) ได้แก่ การควบคุม การตรวจสอบ การใช้สินค้า เป็นต้น
4. แหล่งชุมชน (Public Sources) ได้แก่ สื่อมวลชน องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น
5. แหล่งทดลอง (Experimental Sources) ได้แก่ หน่วยงานที่สำรวจคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ หรือหน่วยงานวิจัยภาวะตลาดของผลิตภัณฑ์ ประสบการณ์ตรงของผู้บริโภคในการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

อิทธิพลของแหล่งข้อมูลจะแตกต่างกันตามชนิดของผลิตภัณฑ์ และลักษณะส่วนบุคคล แหล่งข้อมูลแต่ละแหล่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรซื้อที่แตกต่างกัน แหล่งข้อมูลที่มีสัมฤทธิ์ผลมากที่สุดจะมาจากแหล่งบุคคล เนื่องจากแหล่งข้อมูลจากแหล่งการค้าจะให้ข้อมูลทั่ว ๆ ไปแก่ผู้ซื้อ

แต่ข้อมูลจากแหล่งบุคคลจะช่วยประเมินผลผลิตภัณฑ์ให้แก่ผู้ซื้อ ผู้ประกอบการสามารถพิจารณาความสำคัญของแหล่งข้อมูลโดยสัมภาษณ์ผู้บริโภคว่ารู้จักผลิตภัณฑ์ได้อย่างไร และแหล่งข้อมูลอะไรที่มีอิทธิพลมากต่อผู้บริโภค

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริโภคจะทราบถึงตราสินค้า และคุณลักษณะของสินค้าทั้งหมดที่มีอยู่ในตลาด ซึ่งจะพบว่า ผู้บริโภคจะให้ความสนใจเฉพาะสินค้าที่ลักษณะตรงตามความต้องการของตน โดยจะทำการเปรียบเทียบระหว่างตราสินค้าต่าง ๆ ที่เป็นทางเลือก (Choice Set) และตัดสินใจเลือกซื้อเพียงตราสินค้าเดียว

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินผลทางเลือก (Evaluation Of Alternatives)

1. คุณสมบัติผลิตภัณฑ์ (Product Attributes) กรณีนี้ผู้บริโภคจะพิจารณาผลิตภัณฑ์ว่ามีคุณสมบัติอะไรบ้าง ผลิตภัณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะมีคุณสมบัติกลุ่มหนึ่ง คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในความรู้ลึกของผู้ซื้อสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดจะแตกต่างกัน

2. ผู้บริโภคจะให้น้ำหนักความสำคัญสำหรับคุณสมบัติผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน ผู้ประกอบการต้องพยายามค้นหา และจัดลำดับสำหรับคุณสมบัติผลิตภัณฑ์

3. ผู้บริโภคมีการพัฒนาความเชื่อถือเกี่ยวกับตราสินค้า เนื่องจากความเชื่อถือของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้บริโภค และความเชื่อถือเกี่ยวกับตราผลิตภัณฑ์จะเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

4. ผู้บริโภคมีทัศนคติในการเลือกตราสินค้า โดยผ่านกระบวนการประเมินผลเริ่มต้นด้วยการกำหนดคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่เขาสนใจ แล้วเปรียบเทียบคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ตราต่าง ๆ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุด และปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างประเมินผลพฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อ 3 ประการคือ หลังจากประเมินทางเลือก ก่อนที่จะเกิดความตั้งใจซื้อ และเกิดการตัดสินใจซื้อ

ในการตัดสินใจซื้อแต่ละครั้งผู้บริโภคจะต้องตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ เลือกที่จะซื้อผลิตภัณฑ์นั้นหรือไม่ แท้จริงแล้วมี 3 ทางเลือก คือ ซื้อสินค้านั้น ซื้อสินค้าอื่นทดแทนหรือไม่ซื้อเลย ถ้าซื้อจะซื้อยี่ห้ออะไร จะซื้อที่ไหน จะซื้อจำนวนเท่าใด และจะซื้ออย่างไร

ผู้ประกอบการจะต้องพยายามที่จะสร้างแรงกระตุ้นให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้า หรือบริการให้เร็วขึ้น ซึ่งสามารถทำได้ด้วยวิธีการ คือ การให้ผลตอบแทนส่วนเพิ่ม การสร้างความแตกต่าง และการสร้างความมั่นใจ

ขั้นตอนที่ 5 พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) หลังจากซื้อและทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความพอใจหรือไม่พอใจผลิตภัณฑ์ ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องพยายามทราบถึงระดับความพอใจของผู้บริโภคภายหลังการซื้อ

จากที่กล่าวมากระบวนการตัดสินใจซื้อมักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเสมอในการซื้อสินค้า มีบุคคลหลายฝ่ายเข้ามามีบทบาทไม่เฉพาะแต่ผู้ซื้อเท่านั้น ซึ่งบทบาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อ สามารถจำแนกได้เป็น 5 พวก ได้แก่

1. ผู้ริเริ่ม (Initiator) เป็นผู้เสนอความคิดเกี่ยวกับความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์เป็นคนแรก
2. ผู้มีอิทธิพล (Influencer) เป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่จะให้คำแนะนำว่าความจะซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์
3. ผู้ตัดสินใจซื้อ (Decider) เป็นผู้ทำการตัดสินใจซื้อขั้นสุดท้ายว่าจะซื้อหรือไม่
4. ผู้ซื้อ (Buyer) เป็นผู้ที่ไปทำการซื้อสินค้า
5. ผู้ใช้ (User) เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริโภค การใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

สรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค พฤติกรรมผู้บริโภคมัก

ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัย 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยทางด้านสังคม (ครอบครัว บทบาท และสถานภาพ) ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว อาชีพ การทำงาน และสถานะทางเศรษฐกิจ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และแนวคิดของตนเอง) ซึ่งการวิจัยในปัจจัยต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจพร้อมสามารถให้แนวทางในการที่จะเข้าใจถึง และสามารถตอบสนองต่อผู้บริโภค ให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลลา ลาพูน (2541) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาความต้องการของผู้ปกครองเด็กวัยก่อนอนุบาลเกี่ยวกับการจัดบริการดูแลเด็กวัยก่อนอนุบาลใน โรงเรียนสาธิตของสถาบันราชภัฏ โดยผลจากการวิจัยทำให้ทราบว่าผู้ปกครองเด็กวัยก่อนอนุบาลมีความต้องการเกี่ยวกับการจัดบริการดูแลเด็กวัยก่อนอนุบาลอยู่ในระดับมากในด้านจัดสภาพแวดล้อม ด้านการจัดกิจกรรม ด้านโภชนาการ ด้านสุขภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านครูและพี่เลี้ยงเด็ก และในด้านการส่งเสริมจริยธรรม ซึ่งผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาและฐานะทางเศรษฐกิจดีก็ยิ่งให้ความสำคัญกับการจัดบริการดูแลเด็กวัยก่อนอนุบาล

ชิติมา ประภากรเกียรติ (2543) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของสถานรับเลี้ยงเด็ก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของสถานรับเลี้ยงเด็ก เพื่อเปรียบเทียบระหว่างการใช้บริการของภาครัฐและภาคเอกชน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานรับเลี้ยงเด็ก ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าสถานรับเลี้ยงเด็กรัฐบาลให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรโดยเลือกบุคลากรที่ชอบทำงานเกี่ยวกับเด็ก มุ่งภาพลักษณ์โดยคำนึงถึงบริการและคุณภาพสถานที่ตั้ง เดินทางสะดวก และให้บริการความรู้ในเรื่องสุขภาพและการอบรม ส่วนสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรโดยเลือกบุคลากรที่ชอบทำงานเกี่ยวกับเด็ก มุ่งภาพลักษณ์โดยคำนึงถึงบริการและคุณภาพ สถานที่ตั้งปลอดภัยห่างจากมลภาวะ และให้บริการความรู้ในเรื่องสุขภาพและการอบรม การเปรียบเทียบการใช้ส่วนประสมทางการตลาดระหว่างสถานรับเลี้ยงเด็กรัฐบาลและเอกชน พบว่า การใช้ส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ได้แก่ การจัดให้มีบัตรแสดงเพื่อมารับเด็ก มีการบริการรถรับส่ง ส่วนด้านอัตราค่าบริการ ได้แก่ กำไรที่จะได้รับ สถานะ/รายได้ทางการเงินของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การแข่งขัน ของสถานรับเลี้ยงเด็กรัฐบาล สูงกว่า สถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานรับเลี้ยงเด็ก พบว่า ด้านบริการผู้ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กรัฐบาล มีความพึงพอใจในเรื่องกิจกรรมที่เน้นส่งเสริมด้านพัฒนาการของเด็ก เน้นการเตรียมความพร้อมให้เด็กช่วยเหลือตนเอง ห้องน้ำสะอาดและมีของเล่นวางไว้เป็นระเบียบ มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี และความสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้ใช้บริการ ส่วนผู้ใช้บริการรับเลี้ยงเด็กเอกชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เน้นการเตรียมความ

พร้อมให้เด็กช่วยเหลือตนเอง มีบริการดูแลเด็กนอกเวลาในกรณีจำเป็น มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้ใช้บริการ และมีการประเมินผลการพัฒนาการของเด็ก ด้านอัตราค่าบริการทั้งผู้ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กรัฐบาลและเอกชน มีความพึงพอใจในทุกรายการเหมือนกัน ด้านทำเลที่ตั้งผู้ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กรัฐบาลมีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ตั้งอยู่ใกล้เหมาะกับการเดินทางไปมาสะดวก ใกล้ถนนใหญ่ และสถานที่ตั้งปลอดภัยท่ามกลางภาวะ ส่วนผู้ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนมีความพึงพอใจในเรื่องใกล้ถนนใหญ่เพียงเรื่องเดียว ด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กรัฐบาลมีความพึงพอใจเพียงเรื่องเดียวคือ ข้อเท็จจริงตรงตามโฆษณา ส่วนผู้ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนมีความพึงพอใจในเรื่อง ข้อความโฆษณา สื่อสารได้ชัดเจนเข้าใจง่าย ข้อเท็จจริงตรงตามโฆษณา มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีให้กับลูกค้า มีการจัดกิจกรรมภายในและมีกิจกรรมภายนอกที่แสดงต่อสาธารณะ

ลือชัย สุรทรัพย์ (2545) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กใน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 125 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านสถานที่ อยู่ระดับปานกลางทุกปัจจัย ในส่วนของปัจจัยย่อย สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการโฆษณาในโบรชัวร์/แผ่นพับ การให้บริการดูแลเสริม โดยการให้บริการรับส่ง และมีการโฆษณาทางโทรทัศน์วิทยุสื่อต่างๆ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีการเรียนการสอนให้เด็กพัฒนาด้านภาษา มีการเรียนการสอนเด็กให้รู้จักคิดและสร้างสรรค์ โดยให้เล่นเสรีให้เกิดทักษะต่างๆ และการจัดชั้นเรียนมีบรรยากาศค่อนข้างเป็นทางการมีการสอนอ่านและเขียน ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ สามารถต่อรองราคาค่าจ้างได้ การชำระค่าเลี้ยงดูค่อนข้างเป็นงวดๆได้ และราคาค่าจ้างเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ และปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ได้แก่ สถานที่อยู่ในทำเลที่ชุมชน มองเห็นและเข้าไปเยี่ยมชมได้ง่าย สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามเหมาะสมกับเด็ก และมีการสร้างบรรยากาศให้ร่มรื่น โดยปลูกต้นไม้และมีที่ร่ม

ภัทร อุทัยวาทย์ (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยนำแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภคมาเป็นกรอบในการศึกษา และใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ปกครองที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กที่ได้รับการจดทะเบียนโดยสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จังหวัดเชียงราย จำนวน 275 ราย ซึ่ง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยกลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดเกี่ยวข้องกับเด็กในฐานะ บิดา มารดา และกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีลักษณะครอบครัวเป็นครอบครัวเดี่ยว อายุเฉลี่ยของบุตรหลานที่เข้าใช้บริการอยู่ที่ 1 ปี 10.6 เดือน และอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 3 ปี ทั้งนี้กว่าครึ่งเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีการเปิดสอนระดับอนุบาลด้วย และเลือกที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้บ้าน ค่าบริการอยู่ระหว่าง 500-1,000 บาทต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใช้บริการจากการแนะนำของผู้อื่น และรู้จักเนื่องจากอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างเกินกว่าครึ่งเป็นการตัดสินใจร่วมกันของพ่อและแม่ โดยส่วนใหญ่จะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็ก หลายๆที่เพื่อเปรียบเทียบกัน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดใช้บริการลักษณะฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังจากการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในปัจจุบันในด้านความต้องการให้เด็กมีพัฒนาการที่ดี ได้แก่ พัฒนาการด้านสังคม ด้านอารมณ์และจิตใจ ด้านสติปัญญา ด้านร่างกาย และด้านบุคลิกภาพ และเหตุผลในการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กคือ ต้องการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าโรงเรียน ความจำเป็นของผู้ปกครองที่ต้องทำงานนอกบ้าน ไม่มีผู้ดูแลบ้าน ค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการจ้างพี่เลี้ยงเด็ก และพี่เลี้ยงเด็กหายาก การให้ความสำคัญแก่ปัจจัยต่างของผู้ปกครอง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ผู้ปกครองให้ความสำคัญ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการขาย กล่าวคือ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ปกครองให้ความสำคัญกับคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กมากที่สุด ได้แก่ ความเอาใจของผู้ดูแลเด็ก การจัดให้มีน้ำดื่ม อาหารกลางวัน อาหารเสริมที่มีคุณค่าทางอาหาร มีปริมาณเพียงพอ และถูกสุขลักษณะ ทัศนคติและประสบการณ์ของผู้ดูแลเด็ก ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ ความเหมาะสมของจำนวนผู้ดูแลเด็กต่อจำนวนเด็ก และคุณสมบัติของผู้ดูแลเด็กตามลำดับ และนอกจากนี้ยังให้ความสำคัญในเรื่อง ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสถานรับเลี้ยงเด็ก และการเปิดสอนในระดับอนุบาลของสถานรับเลี้ยงเด็ก ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ปกครองเลือกใช้บริการสถานที่รับเลี้ยงเด็กที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน หรืออยู่ในเส้นทางที่เดินทางผ่านเป็นประจำ ปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ปกครองส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากสถานรับเลี้ยงเด็กซึ่งมีราคาปานกลาง คือ ระหว่าง 500 – 1,000 บาทต่อเดือน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายพบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่จะรู้จัก

สถานรับเลี้ยงเด็กจากคำแนะนำของผู้อื่น รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็ก เนื่องจากสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ส่วนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผู้ปกครองให้ความสำคัญน้อยที่สุด

ชนิกานต์ ผลเกิด (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก : กรณีศึกษากิจการรับเลี้ยงเด็กเล็กเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ปกครองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีจำนวน 330 คน พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับเด็กเป็นบิดามารดา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างและมีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 25,000 บาท เมื่อทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเล็กพบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่ให้บุตรหลานเรียนในสถานรับเลี้ยงเด็กเล็ก โดยให้เรียนเป็นเทอม และระดับการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเล็กของผู้ปกครองอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเล็กของผู้ปกครองอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและปัจจัยด้านราคา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กมากที่สุด ได้แก่ ครูดูแลเอาใจใส่นักเรียนสม่ำเสมอ ครูฝึกให้นักเรียนเป็นผู้มีระเบียบวินัย ครูพูดจาสุภาพต่อเด็ก โรงเรียนตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ครูให้ความรักห่วงใยนักเรียนเท่าเทียมกัน พนักงานขับรถปฏิบัติงานอย่างระมัดระวัง อาหารเสริม อาหารกลางวันสะอาดปลอดภัย ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด ได้แก่ มีการจัดส่งผลงานของนักเรียนให้ผู้ปกครอง ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในโรงเรียน มีสมุดบันทึกสื่อสารระหว่างครูกับผู้ปกครอง มีการเสริมเรื่องศีลธรรมและจริยธรรม และจัดให้มีการสอนคอมพิวเตอร์ อีกทั้งยังพบว่าผู้ปกครองเด็กเล็กในจังหวัดชลบุรีมีความต้องการให้เด็กมีพัฒนาการด้านสติปัญญาควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านร่างกายและอารมณ์ ตรงตามหลักการพัฒนาการของเด็กตามวัย ได้แก่ พัฒนาการด้านร่างกาย พัฒนาการด้านสมองและสติปัญญาและ พัฒนาการทางอารมณ์และบุคลิกภาพ

ณภัทร รัตนเดชาพิทักษ์ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เก็บข้อมูลจากผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมือง

เชียงใหม่ โดยพิจารณาจากจำนวนเด็กที่รับเลี้ยงอยู่ในสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ที่ได้รับการจดทะเบียนจากสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 44 แห่ง รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 343 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนมากที่สุด มีรายได้ของครอบครัวโดยประมาณต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีเด็กที่นำมาฝากสถานรับเลี้ยงเด็ก อายุ 2 ปีครึ่ง-4 ปี มากที่สุด และส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับเด็ก โดยเป็นบิดา มารดา ผู้ปกครองใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กที่วารีมากที่สุด โดยตั้งอยู่ในตำบลวัดเกต มีแหล่งที่รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใช้บริการในปัจจุบันโดยใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงานมากที่สุด ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กตั้งแต่แรกเริ่มเมื่อเด็กมีอายุ 13-14 เดือน ส่วนใหญ่มีจำนวนเด็กที่นำมาฝากเลี้ยงในสถานรับเลี้ยงเด็ก 1 คนและฝากเลี้ยงเฉลี่ยวันละ 4-8 ชั่วโมง และยังพบว่าผู้ปกครองใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กโดยฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงเวลาทำงาน มีการปฏิบัติก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กโดยการสังเกตสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็ก และมีค่าใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 บาทมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ปกครองมีเหตุผลที่นำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็ก ได้แก่ ต้องการให้เด็กมีพัฒนาการที่ดี มากที่สุด ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ครัวและที่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการบริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน ปัจจัยด้านกระบวนการ อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรมและพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ จิตใจ และสังคม ทุกๆ 6 เดือน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องตามพัฒนาการของเด็ก ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก ไป-มาสะดวก ปัจจัยด้านราคา อยู่ใน

ระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามสภาวะเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียดครบถ้วน

อรรถพร โรจน์เมฆี (2547) ความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ปกครองเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนมีการทำความสะอาดเป็นประจำ มีความสะดวกในการเดินทางไปและกลับ และใช้ระยะเวลาในการเดินทางไม่มาก ผู้ปกครองส่วนใหญ่ได้รับความรู้เกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูเด็กจากการปรึกษาพ่อแม่ เพื่อน ญาติ โดยมีเหตุผลในการส่งเด็กเข้ารับบริการรับเลี้ยงเด็กเพราะต้องการให้เด็กมีความพร้อมก่อนเข้าเรียนประถม ผู้ตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก คือ สาม/ภรรยา



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ประกอบการวิจัย ซึ่งใช้กระบวนการวิจัยที่มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. กำหนดประชากร
2. กลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและระยะเวลาในการศึกษา
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองที่มาใช้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก (Nursery) ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ได้รับการจดทะเบียนโดยสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 4 แห่ง แห่ง ได้แก่ พรดีเนอส์เซอร์รี่, นถาวรเนอส์เซอร์รี่, ปริญาเนอส์เซอร์รี่และปรารณานอส์เซอร์รี่ (สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2554) เนื่องจากข้อมูลจำนวนเด็กที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นข้อมูลเก่า ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สอบถามข้อมูลจำนวนเด็กที่เข้ามารับบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในปัจจุบันกับสถานรับเลี้ยงเด็กทั้ง 4 แห่งโดยตรง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 279 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากจำนวนผู้ปกครองที่มาใช้บริการกับสถานรับเลี้ยงเด็ก (Nursery) ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ได้รับการจดทะเบียน โดยสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 4 แห่ง

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณจากสูตร Yamane (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ, 2540:71) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (เท่ากับ 0.05)

แทนค่า n = $\frac{279}{1 + 279(0.05)^2}$

= 164.36 \approx 164 ราย

จากกรแทนค่าจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 164 ราย จากนั้นจึงหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของสถานรับเลี้ยงเด็กแต่ละแห่ง โดยแบ่งตามสัดส่วนของจำนวนเด็กที่เข้ารับบริการ ดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงรายชื่อสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม จำนวนเด็ก สัดส่วนเด็ก และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

สถานรับเลี้ยงเด็ก	จำนวนเด็ก	สัดส่วนจำนวนเด็ก	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
1. พรสินีเนอร์สเซอร์รี่	130	46.59	76
2. นภาวรรณเนอร์สเซอร์รี่	40	14.34	24
3. พิรญาณเนอร์สเซอร์รี่	89	31.90	52
4. ปรรารถนาเนอร์สเซอร์รี่	20	7.17	12
รวม	279	100	164

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามได้ประยุกต์มาจากฉันทิร รัตนเดชาพิทักษ์ (2552) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความเกี่ยวข้องกับเด็กและลักษณะของครอบครัว เป็นลักษณะคำถามที่กำหนดคำตอบให้เลือก (Check List)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใช้บริการในปัจจุบัน และลักษณะการใช้บริการ เป็นลักษณะคำถามที่กำหนดคำตอบให้เลือก (Check List)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ เป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการใช้แบบสอบถามในการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานบริการรับเลี้ยงเด็ก ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 164 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์และศึกษาถึงปัจจัยของผู้ปกครองที่เลือกใช้สถานรับเลี้ยงเด็กอย่างแท้จริง

ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงานและการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตทั้งของภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก เพื่อ

หากกรอบแนวคิด ทฤษฎีในการนำมาเป็นกรอบวิเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาและ เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ทางด้านข้อมูล

5. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและระยะเวลาในการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูล

ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล (Checking) แบบสอบถาม แล้วทำการลงรหัส (Coding) ตามที่ได้กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว จึงนำไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) เพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความเกี่ยวข้องกับเด็กและลักษณะของครอบครัว

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Method) ค่าความเกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับคะแนน ความสำคัญ คะแนน (Rating Scale) โดยแต่ละข้อความจะให้ระดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความสำคัญมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความสำคัญมาก	4 คะแนน
ระดับความสำคัญปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความสำคัญน้อย	2 คะแนน
ระดับความสำคัญน้อยที่สุด	1 คะแนน

ข้อมูลข้างต้นนำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 101)

ค่าเฉลี่ย	อยู่ในระดับ
4.50 – 5.00	สำคัญมากที่สุด
3.50 – 4.49	สำคัญมาก
2.50 – 3.49	สำคัญปานกลาง
1.50 – 2.49	สำคัญน้อย
1.00 – 1.49	สำคัญน้อยที่สุด

การวัดระดับความสำคัญของเหตุผลที่ผู้ปกครองนำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็ก โดยใช้มาตรวัด Rating Scale โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 3 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
สำคัญมาก	= 3
สำคัญปานกลาง	= 2
สำคัญน้อย	= 1

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ผลหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	2.50-3.00 หมายถึง	มีระดับความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	1.50-2.49 หมายถึง	มีระดับความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.49 หมายถึง	มีระดับความสำคัญน้อย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ครั้งนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ผู้ปกครองที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กที่ได้รับการจดทะเบียนโดยสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 4 แห่ง รวมทั้งสิ้น 164 ราย จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) ผลที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage; %)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใช้บริการในปัจจุบันและลักษณะการใช้บริการ โดยการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage; %)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญ 0.05

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครองในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความเกี่ยวข้องกับเด็ก ลักษณะครอบครัว วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แสดงดังตารางดังนี้

1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ เพศของผู้ปกครอง

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	43	26.2
หญิง	121	73.8
รวม	164	100

ข้อมูลในตารางที่ 2 แสดงถึงสัดส่วนเพศของผู้ปกครอง ซึ่งพบว่า มีสัดส่วนของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเป็นเพศหญิงจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และเพศชายจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2

ตารางที่ 3 แสดงความถี่และค่าร้อยละ อายุของผู้ปกครอง

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21-30 ปี	62	37.8
31-40 ปี	91	55.5
มากกว่า 40 ปี	41	6.7
รวม	164	100

ข้อมูลจากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปกครองที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด เป็นจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ ผู้ปกครองที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มี

จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ผู้ปกครองที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และไม่มีผู้ปกครองที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีมาใช้บริการ

ตารางที่ 4 แสดงความถี่และค่าร้อยละ สถานะภาพของผู้ปกครอง

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	4	2.4
สมรส	148	90.2
หม้าย	4	2.4
หย่าร้าง	8	4.9
รวม	164	100

จากผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรสโดยมีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 90.2 รองลงมาได้แก่ มีสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 สถานภาพโสด ซึ่งในที่นี้หมายถึงกลุ่มผู้ปกครองซึ่งมีบุตรโดยไม่ได้มีการสมรสอย่างถูกต้องตามกฎหมายจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 และสถานภาพหม้ายมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตารางที่ 5 แสดงความถี่และค่าร้อยละ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ปกครอง

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	8	4.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	14
มัธยมศึกษาตอนปลาย	36	22
อนุปริญญา/ปวส.	26	15.9
ปริญญาตรี	65	36.9
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.7
รวม	164	100

เมื่อจำแนกผู้ปกครองด้วยระดับการศึกษาสูงสุดดังตารางที่ 5 พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 26 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.9 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7

ตารางที่ 6 แสดงความถี่และค่าร้อยละ อาชีพของผู้ปกครอง

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	30	18.3
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	72	43.9
ธุรกิจส่วนตัว	57	34.8
อื่น ๆ	5	3
รวม	164	100

สำหรับอาชีพของผู้ปกครองนั้น จากการประมวลผล พบว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนมีมากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมาคืออาชีพ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3

ตารางที่ 7 แสดงความถี่และค่าร้อยละ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10000 บาท	23	14
10000 – 20000 บาท	80	48.8
20001 – 30000 บาท	35	21.3
สูงกว่า 30000 บาท	26	15.9
รวม	164	100

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 80 คน ร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14

ตารางที่ 8 แสดงความถี่และค่าร้อยละ ความเกี่ยวข้องกับเด็กของผู้ปกครอง

ความเกี่ยวข้องกับเด็ก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บิดา มารดา	156	95.1
อื่น ๆ	8	4.9
รวม	164	100

ผู้ปกครองส่วนใหญ่ จำนวน 156 คน มีความเกี่ยวข้องกับเด็กในฐานะ บิดา มารดา คิดเป็นร้อยละ 95.1 และเกี่ยวข้องกับเด็กในฐานะอื่น ๆ ได้แก่ ปู่ ย่า ตา ยาย และญาติ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ตารางที่ 9 แสดงความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะครอบครัว

ลักษณะครอบครัว	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ครอบครัวเดี่ยว	102	62.2
ครอบครัวขยาย	62	37.8
รวม	164	100

ผลงานวิทยนศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นถึงลักษณะของครอบครัวผู้ตอบแบบสอบถาม ว่าครอบครัวส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นครอบครัวเดี่ยว ซึ่งประกอบด้วย บิดา มารดาและบุตร โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 102 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 62.2 ส่วนครอบครัวที่มีลักษณะเป็นครอบครัวขยาย ซึ่งประกอบด้วย บิดา มารดา บุตร และญาติอาศัยอยู่ร่วมกัน มีจำนวน 62 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 37.8

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใช้บริการในปัจจุบันและลักษณะการใช้บริการของผู้ปกครอง

ตารางที่ 10 แสดงความถี่และค่าร้อยละ การรู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กที่ผู้ปกครองใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน

การรู้จักสถานรับเลี้ยงเด็ก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จากคำแนะนำของผู้อื่น	122	74.4
บังเอิญผ่านมาพบ/เดินทางผ่าน มาแล้วถูกใจสภาพแวดล้อม	34	20.7
ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	68	41.5
จากโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ	5	3
อื่น ๆ	9	5.5

จากตารางทำให้ทราบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่ จำนวน 122 คน รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใช้บริการในปัจจุบัน โดยทราบจากคำแนะนำจากผู้อื่น ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมาคือ รู้จักเนื่องจากสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รู้จักเนื่องจากบังเอิญผ่านมาพบหรือเดินทางผ่านมาแล้วถูกใจสภาพแวดล้อม จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 รู้จักโดยวิธีอื่น ๆ ได้แก่ รู้จักกับเจ้าของหรือผู้ทำงานในสถานรับเลี้ยงเด็ก เคยนำบุตรหลานมาใช้บริการมาก่อน จำนวน 9 คน ร้อยละ 5.5 และรู้จักจากการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3

ตารางที่ 11 แสดงความถี่และค่าร้อยละ อายุของบุตรหลานเมื่อเริ่มเข้าใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

อายุของบุตรหลาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แรกเกิด - 1 ปี	3	1.8
1 - 2 ปี	47	28.7
2 - 3 ปี	108	65.9
3 ปีขึ้นไป	6	3.7
รวม	164	100

จากตารางดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงอายุของบุตรหลานเมื่อเริ่มเข้าใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก โดยเด็กส่วนใหญ่จะเริ่มใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก เมื่ออายุระหว่าง 2 – 3 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาคือ เริ่มใช้บริการเมื่ออายุระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 เริ่มใช้บริการเมื่ออายุ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และเริ่มใช้บริการเมื่ออายุ ตั้งแต่แรกเกิด – 1 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 12 แสดงความถี่และค่าร้อยละของบุตรหลานที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในปัจจุบัน

จำนวนบุตรหลาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 คน	151	92.1
2 คน	13	7.9
3 คน	0	0
มากกว่า 3 คนขึ้นไป	0	0
รวม	164	100

ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีบุตรหลานที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในปัจจุบันจำนวน 1 คน มีทั้งสิ้น 151 คน คิดเป็นร้อยละ 92.1 รองลงมาคือ นำบุตรหลานมาใช้บริการจำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และไม่มีผู้ปกครองนำบุตรหลานมาฝากเลี้ยงจำนวน 3 คนหรือมากกว่า 3 คนเลย

ตารางที่ 13 แสดงความถี่และค่าร้อยละของจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อวันในการฝากเลี้ยงเด็กเฉลี่ยต่อวัน

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อวัน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 4 ชั่วโมง	0	0
4 – 8 ชั่วโมง	146	89
มากกว่า 8 ชั่วโมง	18	11
รวม	164	100

ผู้ปกครองส่วนใหญ่ นำมาบุตรหลานมาฝากเลี้ยงจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อวัน 4-8 ชั่วโมง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 89 จำนวนเฉลี่ยต่อวันมากกว่า 8 ชั่วโมง มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11 และไม่มีผู้ปกครองที่นำบุตรหลานมาฝากเลี้ยงจำนวนน้อยกว่า 4 ชั่วโมง

ตารางที่ 14 แสดงความถี่และค่าร้อยละของลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง

ลักษณะการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝากเลี้ยงเป็นประจำใน ช่วงเวลาทำงาน	163	99.4
ฝากเลี้ยงเมื่อมีความจำเป็น เป็นครั้งคราว	1	0.6
รวม	164	100

ลักษณะในการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองเกือบทั้งหมดจะเป็นการฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงเวลาทำงาน มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 99.4 มีเพียง 1 คน หรือร้อยละ 0.6 เท่านั้นที่ใช้บริการในลักษณะฝากเลี้ยงเมื่อมีความจำเป็น เป็นครั้งคราว

ตารางที่ 15 แสดงความถี่และค่าร้อยละของพฤติกรรมก่อนทำการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง

พฤติกรรมก่อนทำการตัดสินใจเลือก	จำนวน	ร้อยละ
สอบถามข้อมูลจากผู้ประกอบการ	79	48.2
สังเกตสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็ก	116	70.7
พิจารณาสถานรับเลี้ยงเด็กหลายๆ แห่งก่อน ตัดสินใจ	85	51.8
ถามความคิดเห็นของเด็กว่าชอบหรือไม่	21	12.8
สอบถามข้อมูลและความพึงพอใจของ ผู้ปกครองที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก แห่งนั้น	112	68.3
อื่น ๆ	4	2.4

พฤติกรรมของผู้ปกครองก่อนทำการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ผู้ปกครองส่วนใหญ่จำนวน 116 คน หรือร้อยละ 70.7 จะทำการสังเกตสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็กว่ามีลักษณะอย่างไรบ้าง ผู้ปกครองจำนวน 112 คน หรือร้อยละ 68.3 จะสอบถามข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กแห่งนั้นมาก่อน ผู้ปกครองจำนวน 85 คน หรือร้อยละ 51.8 จะพิจารณาสถานรับเลี้ยงเด็กหลาย ๆ แห่งเปรียบเทียบกันก่อนทำการตัดสินใจ ผู้ปกครองจำนวน 79 คน หรือร้อยละ 48.2 จะสอบถามข้อมูลจากผู้ประกอบการก่อนการตัดสินใจ ผู้ปกครองจำนวน 21 คน หรือร้อยละ 12.8 จะถามความคิดเห็นของเด็กประกอบด้วยว่าเด็กชอบสถานรับเลี้ยงเด็กแห่งนั้นหรือไม่ และผู้ปกครองจำนวน 4 คน หรือร้อยละ 2.4 มีพฤติกรรมอื่น ๆ คือ ดูจากความเหมาะสมของจำนวนบุคลากรในสถานรับเลี้ยงเด็ก

ตารางที่ 16 แสดงความถี่และค่าร้อยละของผู้ตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก

ผู้ตัดสินใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พ่อ	2	1.2
แม่	42	25.6
พ่อและแม่ตัดสินใจร่วมกัน	113	68.9
อื่น ๆ	7	4.3

จากตารางแสดงให้เห็นถึงผู้ที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก พบว่าครอบครัวส่วนใหญ่จำนวน 113 ครอบครัว พ่อ แม่ จะตัดสินใจในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมาคือ แม่ เป็นผู้ตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กแต่เพียงผู้เดียว จำนวน 42 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 25.6 พ่อ เป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กแต่เพียงผู้เดียว จำนวน 2 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 1.2 และครอบครัวที่บุคคลอื่น ๆ ได้แก่ ญาติ เช่น ปู่ ย่า ตา ยาย เป็นผู้ตัดสินใจ จำนวน 7 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 17 แสดงความถี่และค่าร้อยละของค่าบริการในการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

ค่าบริการ/เดือน(บาท)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000	7	4.3
1001 – 2,000 บาท	54	32.9
2,001– 3,000 บาท	103	62.8
มากกว่า 3,000 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	164	100

จากการสอบถามเรื่องค่าบริการสถานรับเลี้ยงเด็กที่ผู้ปกครองใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่จำนวน 103 คน ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีค่าบริการเฉลี่ย 2,001 – 3,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาคือ 1,001- 2,000บาทต่อเดือน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 น้อยกว่า 10000 บาทต่อเดือน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และไม่มีผู้ปกครองใช้บริการสถานรับเลี้ยงที่มีค่าบริการมากกว่า 3,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 18 แสดงความถี่และค่าร้อยละและระดับความสำคัญของเหตุผลสำคัญที่ผู้ปกครองนำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็ก

เหตุผลที่นำเด็กมาฝากเลี้ยงที่ สถานรับเลี้ยงเด็กแห่งนี้	ระดับความสำคัญ			ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
1.ต้องการให้เด็กมีพัฒนาการที่ดี	143 (87.20)	14 (8.50)	7 (4.27)	2.83	มาก
2.ต้องการเตรียมความพร้อมให้ เด็กก่อนเข้าโรงเรียน	150 (91.46)	14 (8.54)	-	2.91	มาก
3.ไม่มีเวลาดูแลเนื่องจากต้อง ทำงานนอกบ้าน	90 (54.88)	67 (40.85)	7 (4.27)	2.51	มาก
4.ไม่มีผู้ช่วยดูแลเด็กที่บ้าน	82 (50.00)	54 (32.93)	28 (17.07)	2.33	ปาน กลาง

เหตุผลที่นำเด็กมาฝากเลี้ยงที่ สถานรับเลี้ยงเด็กแห่งนี้	ระดับความสำคัญ			ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
5.ค่าใช้จ่ายในการนำเด็กมาฝาก เลี้ยงต่ำกว่าการจ้างพี่เลี้ยงเด็กที่ บ้าน	17 (10.37)	100 (60.98)	47 (28.66)	1.60	ปาน กลาง
6.ไม่ไว้ใจให้พี่เลี้ยงอยู่ดูแลที่บ้าน โดยลำพัง	7 (4.27)	72 (43.90)	85 (51.83)	1.52	ปาน กลาง
7.ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	120 (73.17)	34 (20.73)	10 (6.10)	2.67	มาก

จากตารางพบว่าผู้ปกครองมีเหตุผลที่นำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็ก โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ พบว่าเหตุผลที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ต้องการเตรียมความพร้อมให้เด็กก่อนเข้าโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 2.91) ต้องการให้เด็กมีพัฒนาการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.83) ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.67) ไม่มีเวลาดูแลเนื่องจากต้องทำงานนอกบ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.51) และเหตุผลที่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีผู้ช่วยดูแลเด็กที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.33) ค่าใช้จ่ายในการนำเด็กมาฝากเลี้ยงต่ำกว่าการจ้างพี่เลี้ยงเด็กที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.60) ไม่ไว้ใจให้พี่เลี้ยงอยู่ดูแลที่บ้านโดยลำพัง (ค่าเฉลี่ย 1.52) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ใช้วิธีวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้าน
ผลิตภัณฑ์ (n = 164)

ปัจจัยด้านส่วน ประสมทาง การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านผลิตภัณฑ์								
1. ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของสถาน รับเลี้ยงเด็ก	56 (34.1)	89 (54.3)	19 (11.6)	-	-	4.22	0.63	มาก
2. สถานรับเลี้ยงเด็ก ได้รับการรับรอง คุณภาพและ มาตรฐานจาก หน่วยงานต่างๆ	63 (38.4)	82 (50)	19 (11.6)	-	-	4.26	0.65	มาก
3. มีกิจกรรมการ เรียนการสอนที่ สอดคล้องตาม พัฒนาการของเด็ก	67 (40.9)	87 (53)	8 (4.9)	2 (1.2)	-	4.33	0.26	มาก
4. มีการเรียนการ สอนให้เด็กรู้จักคิด และสร้างสรรค์ โดย ให้เล่นอย่างเสรี เพื่อให้เกิดพัฒนาการ ในด้านต่าง ๆ	74 (45.1)	76 (46.3)	12 (7.3)	2 (1.2)	-	4.35	0.67	มาก

ปัจจัยด้านส่วน ประสมทาง การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านผลิตภัณฑ์								
5. มีการสอนที่ ผสมผสานทั้งการ เรียนหนังสือ (อ่าน- เขียน) และเสริมการ สอนทักษะด้าน กิฬา , ดนตรี, คอมพิวเตอร์	39 (23.8)	77 (47)	44 (26.8)	4 (2.4)	-	3.92	0.77	มาก
6. มีการสอนเสริม ด้านการใช้ ภาษาต่างประเทศ	38 (23.2)	55 (33.5)	53 (32.3)	16 (9.8)	2 (1.2)	3.67	0.97	มาก
7. มีสื่อการเรียนการ สอนที่เหมาะสมตาม วัย	60 (36.6)	86 (52.4)	16 (9.8)	2 (1.2)	-	4.24	0.67	มาก
8. สถานรับเลี้ยงเด็ก ผ่านการจดทะเบียน อย่างถูกต้องจาก สำนักงานพัฒนา สังคมและความ มั่นคงของมนุษย์	82 (50)	74 (45.1)	4 (2.4)	2 (1.2)	2 (1.2)	4.41	0.71	มาก

ปัจจัยด้านส่วน ประสมทาง การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านผลิตภัณฑ์								
9. ครูและพี่เลี้ยงได้ ผ่านการอบรมตาม หลักสูตรที่กระทรวง กำหนดและหลัก หลักสูตรการอบรม พัฒนาการทุกด้าน ตามวัย	72 (43.9)	60 (36.6)	28 (17.1)	2 (1.2)	2 (1.2)	4.20	0.85	มาก
10. ครูและพี่เลี้ยงมี ความรู้และ ประสบการณ์ด้าน ปฐมวัยโดยตรง	66 (40.2)	68 (41.5)	25 (15.2)	5 (3)	-	4.18	0.80	มาก
11. อาหารกลางวัน และอาหารเสริมมี คุณภาพ มีคุณค่าทาง โภชนาการมีปริมาณ ที่เพียงพอต่อเด็ก	60 (36.6)	80 (48.8)	24 (14.6)	-	-	4.21	0.68	มาก
12. มีแนวทางการ ป้องกันโรคติดต่อ เช่น แยกห้องเลี้ยง เด็กเมื่อเด็กป่วย	61 (37.2)	57 (34.8)	30 (18.3)	12 (7.3)	4 (2.4)	3.96	1.03	มาก

ปัจจัยด้านส่วน ประสมทาง การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านผลิตภัณฑ์								
13. มีการบริการ ตรวจสอบภาพให้เด็ก ทุก 3 เดือน	51	51	48	13	1	3.84	0.97	มาก
	(31.1)	(31.1)	(29.3)	(7.9)	(0.6)			
14. มีการบริการรับ เลี้ยงเด็กหลังเลิก เรียน ในกรณีที่ ผู้ปกครองมารับช้า	51	67	40	5	1	3.98	0.85	มาก
	(31.1)	(40.9)	(24.4)	(3.0)	(0.6)			
15. มีบริการรับเลี้ยง เด็กในวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุด นักขัตฤกษ์	18	36	32	22	56	2.62	1.42	ปาน กลาง
	(11)	(22)	(19.5)	(13.4)	(34.1)			
16. มีบริการรถรับ – ส่งนักเรียน	10	18	39	31	66	2.23	1.25	น้อย
	(6.1)	(11.0)	(23.8)	(18.9)	(40.2)			
17. มีชุดเครื่องแบบ (Uniform) ให้เด็ก	50	60	32	17	5	3.81	1.07	มาก
	(30.5)	(36.6)	(19.5)	(10.4)	(3.0)			
ค่าเฉลี่ยรวมด้านผลิตภัณฑ์						4.13 สำคัญมาก		

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ สถานรับเลี้ยงเด็กผ่านการจดทะเบียนอย่างถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีการเรียนการสอนให้เด็กรู้จักคิดและสร้างสรรค์ โดยให้เล่นอย่างเสรีเพื่อให้เกิดพัฒนาการในด้านต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องตาม (ค่าเฉลี่ย 4.33) สถานรับเลี้ยงเด็กได้รับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมตามวัย (ค่าเฉลี่ย 4.24) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสถานรับเลี้ยงเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.22) อาหารกลางวันและอาหารเสริมมีคุณภาพ มีคุณค่าทางโภชนาการและมีปริมาณที่เพียงพอต่อจำนวนเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ครูและพี่เลี้ยงได้ผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่กระทรวงกำหนดและหลักสูตรการอบรมพัฒนาการทุกด้านตามวัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) ครูและพี่เลี้ยงมีความรู้และประสบการณ์ด้านปฐมวัยโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีการบริการรับเลี้ยงเด็กหลังเลิกเรียน ในกรณีที่ผู้ปกครองมารับช้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีแนวทางการป้องกันโรคติดต่อ เช่น แยกห้องเลี้ยงเด็ก เมื่อเด็กป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีการสอนที่ผสมผสานทั้งการเรียนหนังสือ (อ่าน-เขียน) และเสริมการสอนทักษะด้านกีฬา, ดนตรี, คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีบริการตรวจสอบสุขภาพให้เด็กทุก 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีชุดเครื่องแบบ (Uniform) ให้เด็ก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีการสอนเสริมด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีบริการรับเลี้ยงเด็กในวันหยุดเสาร์อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 2.62)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย คือ มีบริการรถรับ-ส่งนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 2.23)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญการตัดสินใจในการเลือกใช้
บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านราคา
(n=164)

ปัจจัยด้านส่วน ประสมการตลาด บริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านราคา								
1. อัตราค่าบริการ ฝากเลี้ยงต่อเดือนถูก กำหนดอย่าง เหมาะสมตามภาวะ เศรษฐกิจ	53 (32.3)	71 (43.3)	37 (22.6)	1 (0.6)	2 (1.2)	4.04	0.82	มาก
2. อัตราค่าบริการ ฝากเลี้ยงต่อเดือนถูก กว่าที่อื่น	22 (13.4)	42 (25.6)	83 (50.6)	10 (6.1)	7 (4.3)	3.37	0.94	ปาน กลาง
3. สามารถต่อรอง ค่าบริการฝากเลี้ยง ต่อเดือน	4 (2.4)	24 (14.6)	63 (38.4)	44 (26.8)	29 (17.7)	2.57	1.02	ปาน กลาง
4. สามารถแบ่งชำระ บริการฝากเลี้ยงอย่าง ชัดเจน	8 (4.9)	33 (20.1)	63 (38.4)	28 (17.1)	32 (19.5)	2.73	1.13	ปาน กลาง
5. มีการแจ้ง รายละเอียดค่าใช้จ่าย ในการฝากเลี้ยงเป็น งวดๆได้	55 (33.5)	59 (36)	45 (27.4)	5 (3)	-	4.00	0.85	มาก

ปัจจัยด้านส่วน ประสมการตลาด บริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านราคา								
6. มีอัตราค่าใช้ บริการฝากเลี้ยงแบบ เป็นแพ็คเกจที่รวม ค่าใช้จ่ายทุกอย่าง แล้ว และไม่ต้องจ่าย เพิ่มอีก	42	48	42	18	14	3.52	1.22	มาก
	(25.6)	(29.3)	(25.6)	(11)	(8.5)			
ค่าเฉลี่ยรวมด้านราคา							3.45	สำคัญปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงเป็นงวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีอัตราค่าใช้บริการฝากเลี้ยงแบบเป็นแพ็คเกจที่รวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างแล้วและไม่ต้องจ่ายเพิ่มอีก (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.37) สามารถแบ่งชำระค่าบริการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.73) และสามารถต่อรองค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือน (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญการตัดสินใจในการเลือกใช้
บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่าย (n=164)

ปัจจัยด้านส่วน ประสมการตลาด บริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย								
1. ที่ตั้งของสถานรับ เลี้ยงเด็กมีที่จอดรถ สะดวก	24 (14.6)	62 (37.8)	57 (34.8)	17 (10.4)	4 (2.4)	3.51	0.94	มาก
2. ที่ตั้งของสถานรับ เลี้ยงเด็กอยู่ในย่าน ชุมชน	24 (14.6)	79 (48.2)	51 (31.1)	8 (4.9)	2 (1.2)	3.70	0.82	มาก
3. ที่ตั้งของสถานรับ เลี้ยงเด็กอยู่ในใกล้บ้าน	40 (24.4)	83 (50.6)	30 (18.3)	6 (3.7)	5 (3)	3.89	0.91	มาก
4. ที่ตั้งของสถานรับ เลี้ยงเด็กอยู่ใกล้ สถานที่ทำงานของ ผู้ปกครอง	46 (28)	50 (30.5)	52 (31.7)	9 (5.5)	7 (4.3)	3.73	1.06	มาก
5. สถานรับเลี้ยงเด็ก มีทางเข้า – ออก อย่างเหมาะสม สำหรับผู้ปกครองใน การรับ – ส่ง เด็ก	44 (26.8)	84 (51.2)	32 (19.5)	4 (2.4)	-	4.02	0.75	มาก

ปัจจัยด้านส่วน ประสมการตลาด บริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย								
6. การจราจรไม่ ติดขัด ในช่วงก่อน และหลังฝากเลี้ยง	42 (25.6)	78 (47.6)	37 (22.6)	7 (4.3)	- -	3.94	0.80	มาก
7. สามารถติดต่อกับ ทางสถานรับเลี้ยง เด็กได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	66 (40.2)	74 (45.1)	16 (9.8)	3 (1.8)	5 (3.0)	4.17	0.90	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						4.05		สำคัญมาก

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ สามารถติดต่อกับทางสถานรับเลี้ยงเด็กได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) สถานรับเลี้ยงเด็กมีทางเข้า-ออก อย่างเหมาะสมสำหรับผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.02) การจราจรไม่ติดขัดในช่วงก่อนและหลังฝากเลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 3.94) ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของผู้ปกครอง (ค่าเฉลี่ย 3.73) ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ในย่านชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กมีที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านส่งเสริมการตลาด (n = 164)

ปัจจัยด้านส่วน ประสมทาง การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านการส่งเสริม การตลาด								
1. การลงโฆษณาใน สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย โฆษณา แผ่นพับ วิทยุ	6 (3.7)	32 (19.5)	77 (47)	31 (18.9)	18 (11)	2.85	0.97	ปาน กลาง
2. มีเว็บไซต์ของ สถานรับเลี้ยงเด็กที่ ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน	16 (9.8)	41 (25)	58 (35.4)	25 (15.2)	24 (14.6)	3.00	1.17	ปาน กลาง
3. มีส่วนลด ค่าบริการฝากเลี้ยง เมื่อเลือกชำระเงิน แบบเหมาจ่ายทั้งปี	6 (3.7)	15 (9.1)	53 (32.3)	47 (28.7)	43 (26.2)	2.35	1.07	น้อย
4. มีการแถมของเล่น ให้ในกรณีที่จ่าย ค่าบริการฝากเลี้ยง เหมาจ่ายแบบรายปี	4 (2.4)	16 (9.8)	48 (29.3)	42 (25.6)	54 (32.9)	2.23	1.08	น้อย

ปัจจัยด้านส่วน ประสมทาง การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านการส่งเสริม การตลาด								
5. มีส่วนลดพิเศษ ให้แก่ผู้ปกครองที่ แนะนำผู้ปกครอง ท่านอื่นมาใช้บริการ	1 (0.6)	12 (7.3)	51 (31.1)	44 (26.8)	56 (34.1)	2.13	0.99	น้อย
6. มีส่วนลดให้ใน กรณีที่มีความจำเป็น ไม่ได้นำเด็กไปฝาก เลี้ยง เช่น เด็กป่วย หยุดไป 1-2 อาทิตย์ เป็นต้น	7 (4.3)	22 (13.4)	47 (28.7)	37 (22.6)	55 (31.1)	2.37	1.17	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการส่งเสริมการตลาด						2.34		ต่ำคณ้อย

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด

โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.34)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูลรายละเอียดครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.85)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญน้อย เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีส่วนลดให้ในกรณีที่มีความจำเป็นไม่ได้นำเด็กไปฝากเลี้ยง เช่น เด็กป่วยหยุดไป 1-2 อาทิตย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.37) มีส่วนลดค่าบริการฝากเลี้ยง เมื่อเลือกชำระเงินแบบเหมาจ่ายทั้งปี (ค่าเฉลี่ย 2.35) มีส่วนลด

พิเศษให้แก่ผู้ปกครองที่แนะนำผู้ปกครองท่านอื่นมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.13) และมีการเล่นเกมของเล่นให้ในกรณีที่จ่ายค่าบริการฝากเลี้ยงเหมาจ่ายแบบรายปี (ค่าเฉลี่ย 2.23)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคคล (n = 164)

ปัจจัยด้านส่วน ประสมทาง การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านบุคลากร								
1. ผู้บริหาร ครูและพี่เลี้ยงให้การต้อนรับเป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	100 (61)	58 (35.4)	4 (2.4)	-	2 (1.2)	4.54	0.66	มากที่สุด
2. ความน่าเชื่อถือและบุคลิกภาพของครูและพี่เลี้ยง	97 (59.1)	60 (36.6)	7 (4.3)	-	-	4.54	0.57	มากที่สุด
3. ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ	107 (65.2)	47 (28.7)	10 (6.1)	-	-	4.59	0.60	มากที่สุด
4. ครูและพี่เลี้ยงเด็กแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	93 (56.7)	63 (38.4)	8 (4.9)	-	-	4.51	0.59	มากที่สุด
5. ครูและพี่เลี้ยงเด็กมีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ และไม่เป็นโรคติดต่อ	102 (62.2)	53 (32.3)	7 (4.3)	2 (1.2)	--	4.55	0.63	มากที่สุด

ปัจจัยด้านส่วน ประสมทาง การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านบุคลากร								
6. ครูและพี่เลี้ยงรู้จัก วิธีปฐมพยาบาล เบื้องต้น	90	51	23	-	-	4.40	0.72	มาก
	(54.9)	(31.1)	(14)	-	-			
7. ครูและพี่เลี้ยงมี ความเอาใจใส่และ เข้าใจความต้องการ ของเด็กเป็นอย่างดี	104	48	12	-	-	4.56	0.62	มาก ที่สุด
	(63.4)	(29.3)	(7.3)	-	-			
8. สัดส่วนของ จำนวนพี่เลี้ยงเด็กต่อ จำนวนเด็กที่รับเลี้ยง มีความเหมาะสม ตามกระทรวง กำหนด	70	57	30	7	-	4.15	0.87	มาก
	(42.7)	(34.8)	(18.3)	(4.3)	-			
ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี						4.62		
ค่าเฉลี่ยรวมด้านบุคลากร						สำคัญมากที่สุด		

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ครูและพี่เลี้ยงมีความเอาใจใส่และเข้าใจความต้องการของเด็กเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56) ครูและพี่เลี้ยงเด็กมีร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์

และไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ผู้บริหาร ครูและพี่เลี้ยงให้การต้อนรับเป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความน่าเชื่อถือและบุคลิกภาพของครูและพี่เลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 4.54) ครูและพี่เลี้ยงเด็กแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ครูและพี่เลี้ยงรู้จักวิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.40) และสัดส่วนของจำนวนพี่เลี้ยงเด็กต่อจำนวนเด็กที่รับเลี้ยงมีความเหมาะสมตามกระทรวงกำหนด เช่น แรกเกิด 1 ปี ต้องมีสัดส่วนจำนวนพี่เลี้ยงต่อเด็กเท่ากับ 1:3, เด็ก 1-2 ปี ต้องมีสัดส่วนจำนวนพี่เลี้ยงต่อเด็ก เท่ากับ 1:5, เด็ก 2-3 ปี ต้องมีสัดส่วนจำนวนพี่เลี้ยงต่อเด็ก เท่ากับ 1:10-15, เด็ก 3 ปีขึ้นไป ต้องมีสัดส่วนจำนวนพี่เลี้ยงต่อเด็ก เท่ากับ 1: 20-25 (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ (n=164)

ปัจจัยด้านส่วน ประสมการตลาด บริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านลักษณะทาง กายภาพ								
1. บริเวณโดยรอบ มีความสะอาด และมีป้ายชื่อสถานรับเลี้ยงเด็กที่มองเห็นชัดเจน	93 (56.7)	58 (35.4)	9 (5.5)	4 (2.4)	-	4.46	0.71	มาก
2. บรรยากาศโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็กร่มรื่น	77 (47)	70 (42.7)	13 (7.9)	4 (2.4)	-	4.34	0.73	มาก

ปัจจัยด้านส่วน ประสมการตลาด บริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านลักษณะทาง กายภาพ								
3. ห้องนอน ห้องเรียน ห้อง พยาบาล ห้องอาหาร ห้องน้ำ มีแสงสว่าง และการระบาย อากาศ อย่างเพียงพอ	81 (49.4)	71 (33.3)	11 (6.7)	1 (0.6)	-	4.41	0.64	มาก
4. เครื่องนุ่งห่ม เครื่องใช้ในการหลับ นอนของเด็กสะอาด เรียบร้อย	89 (54.3)	67 (40.9)	7 (4.3)	1 (0.6)	-	4.48	0.61	มาก
5. จัดเก็บสิ่งปฏิกูล ในสถานที่ที่ เหมาะสม	85 (51.8)	72 (43.9)	6 (3.7)	1 (0.6)	-	4.46	0.60	มาก
6. มีการจัดห้องเรียน และห้องกิจกรรม เป็นสัดส่วน	76 (46.3)	77 (47)	10 (6.1)	1 (0.6)	-	4.39	0.63	มาก
7. มีรั้วล้อมกั้น บริเวณเป็นสัดส่วน	93 (56.7)	68 (41.5)	3 (1.8)	-	-	4.54	0.53	มากที่สุด

ปัจจัยด้านส่วน ประสมการตลาด บริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านลักษณะทาง กายภาพ								
8. มีที่โล่งกว้างและมี พื้นนุ่มๆ บริเวณที่ตั้ง อุปกรณ์เครื่องเล่น	77 (47)	59 (36)	28 (17.1)	- (-)	- (-)	4.29	0.74	มาก
9. มีพื้นที่ภายนอก อาคารสำหรับวิ่งเล่น หรือพักผ่อนหย่อน ใจของเด็กอย่าง เพียงพอปลอดภัย	66 (40.2)	69 (42.1)	26 (15.9)	3 (1.8)	- (-)	4.20	0.77	มาก
10. มีความเป็น ธรรมชาติ มีต้นไม้ และสนามหญ้า	57 (34.8)	65 (39.6)	42 (25.6)	- (-)	- (-)	4.09	0.77	มาก
11. ห้องเรียนและ ห้องนอน มี เครื่องปรับอากาศ	50 (30.5)	68 (41.5)	34 (20.7)	11 (6.7)	1 (0.7)	3.94	0.91	มาก
12. จำนวนเด็กต่อ ห้องไม่แออัดและไม่ มากเกินไป ประมาณ 20 – 25 คนต่อห้อง	53 (32.3)	87 (53)	19 (11.6)	5 (3)	- (-)	4.14	0.73	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านลักษณะทางกายภาพ						4.54		สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือ มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ เครื่องนุ่งห่มเครื่องใช้ในการหลับนอนของเด็กสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.48) จัดเก็บสิ่งปฏิกูลในสถานที่ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.46) บริเวณโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็ก มีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีป้ายชื่อสถานรับเลี้ยงเด็กที่มองเห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.46) ห้องนอน ห้องเรียน ห้องพยาบาล ห้องอาหาร ห้องน้ำ มีแสงสว่างและระบายอากาศอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีการจัดห้องเรียนและห้องกิจกรรมเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.39) บรรยากาศโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็กร่มรื่น และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีที่โล่งกว้างและมีพื้นนุ่ม ๆ บริเวณที่ตั้งอุปกรณ์เครื่องเล่น (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีพื้นที่ภายนอกอาคารสำหรับวิ่งเล่น หรือพักผ่อนหย่อนใจของเด็กอย่างเพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) จำนวนเด็กต่อห้องไม่แออัดและไม่มากเกินไป ประมาณ 20-25 คนต่อห้อง (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีความเป็นธรรมชาติ มีต้นไม้และสนามหญ้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) ห้องเรียนและห้องนอน มีเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้าน

กระบวนการ (n = 164)

ปัจจัยด้านส่วน การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านกระบวนการ								
1. มีขั้นตอนและ วิธีการชำระเงินที่ ชัดเจน	68	69	21	6	-	4.21	0.80	มาก
	(41.5)	(42.1)	(12.8)	(3.7)	-			

ปัจจัยด้านส่วน ประสมทาง การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการ								
2. มีการบันทึกและ ประเมินการ เจริญเติบโต พฤติกรรมและ พัฒนาการของเด็ก ตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์- จิตใจและสังคม ทุก ๆ เดือน	76 (46.3)	70 (42.7)	15 (9.1)	3 (1.8)	-	4.33	0.72	มาก
3. มีกระบวนการ เรียนการสอนและ ขั้นตอนการทำ กิจกรรมของแต่ละ กิจกรรมที่ชัดเจน	72 (43.9)	64 (39)	23 (14)	5 (3)	-	4.23	0.80	มาก
4. มีกระบวนการ ตรวจสอบความ ปลอดภัยด้วยกล้อง วงจรปิด	42 (25.6)	43 (26.2)	39 (23.8)	22 (13.4)	18 (11)	3.42	1.30	ปาน กลาง
5. มีกระบวนการ ดูแลเด็กที่ชัดเจนเป็น ขั้นตอน	64 (39)	70 (42.7)	25 (15.2)	3 (1.8)	2 (1.2)	4.16	0.83	มาก

ปัจจัยด้านส่วน ประสมทาง การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการ								
6. จัดพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวกผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็กด้านหน้าประตูเป็นประจำทุกวัน	97	58	7	2	-	4.52	0.64	มากที่สุด
	(59.1)	(35.4)	(4.3)	(1.2)	-			
7. มีการจัดแสดงรายการเมนูอาหารและของว่างอย่างชัดเจน	49	61	37	14	3	3.84	1.00	มาก
	(29.9)	(37.2)	(22.6)	(8.5)	(1.8)			
ค่าเฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ						4.25		สำคัญมาก

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือ จัดพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวกผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็กด้านหน้าประตูเป็นประจำทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรมและพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ จิตใจและสังคม ทุก ๆ เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีกระบวนการเรียนรู้ การสอนและขั้นตอนการทำกิจกรรมของแต่ละกิจกรรมที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีขั้นตอนและวิธีการชำระเงินที่

ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีกระบวนการดูแลเด็กที่ชัดเจนเป็นขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีการจัดแสดงรายการเมนูอาหารและของว่างอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยรวม และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	รวม		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
ด้านบุคลากร	4.62	สำคัญมากที่สุด	1
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.54	สำคัญมากที่สุด	2
ด้านกระบวนการ	4.25	สำคัญมาก	3
ด้านผลิตภัณฑ์	4.13	สำคัญมาก	4
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.05	สำคัญมาก	5
ด้านราคา	3.45	สำคัญปานกลาง	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.34	สำคัญน้อย	7

ผลงานวิจัยนี้ศึกษา ระดับประสิทธิผล

จากตารางที่ 26 พบว่ามีระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมสามารถเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.62) และด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.54) อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.05) อยู่ในระดับสำคัญมาก ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.45) อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.34) อยู่ในระดับสำคัญน้อยตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยสมมติฐานการวิจัย โดยการหาค่าทางสถิติประเภท One – Way ANOVA

สมมติฐานที่ 1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการวิเคราะห์ค่าแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way Anova) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 28 ตารางที่ 27 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้าน ผลิตภัณฑ์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.39	5	0.47	1.73	.13
	ภายในกลุ่ม	43.61	158	0.27		
	รวม	46.00	163			

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ ANOVA จะเห็นได้ว่าค่า P-Value > 0.05 (Sig. = 0.13) ขอมรับสมมติฐานหลัก H_0 ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ไม่แตกต่างกัน หรือมีความสัมพันธ์กัน ณ ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 2 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการวิเคราะห์ค่าแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way Anova) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 27 ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	0.47	3	0.16	0.62	.59
	ภายในกลุ่ม	40.71	160	0.25		
	รวม	41.19	163			

ผลการวิเคราะห์ ANOVA จะเห็นได้ว่าค่า P-Value > 0.05 (Sig. = 0.59)

ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน หรือมีความสัมพันธ์กัน ณ ระดับนัยสำคัญ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เก็บข้อมูลจากผู้ปกครองที่ใช้บริการในสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยพิจารณาจากจำนวนเด็กที่รับเลี้ยงอยู่ในสถานรับเลี้ยงเด็ก ที่ได้รับการจดทะเบียนจากสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งหมด 4 แห่ง รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 164 คน โดยผู้วิจัยใช้แบบการสุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่าผู้ปกครอง จำนวน 164 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 121 คน (ร้อยละ 73.8) อายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 91 คน (ร้อยละ 55.5) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 148 คน (ร้อยละ 90.2) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 65 คน (ร้อยละ 39.6) อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 72 คน (ร้อยละ 43.9) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 80 คน (ร้อยละ 48.8) ส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับเด็ก เป็นบิดามารดา จำนวน 156 คน (ร้อยละ 95.1) และมีลักษณะครอบครัวเป็นครอบครัวเดี่ยว จำนวน 102 คน (ร้อยละ 62.2)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใช้บริการในปัจจุบัน และลักษณะการใช้บริการของผู้ปกครอง

จากการศึกษาพบว่าผู้ปกครองที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ส่วนใหญ่รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กจากคำแนะนำของผู้อื่น จำนวน 122 คน (ร้อยละ 74.4) เริ่มเข้าใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กตั้งแต่แรกเริ่มเมื่อเด็กมีอายุ 2-3 ปี จำนวน 108 คน (ร้อยละ 65.9) มีจำนวนบุตรหลานนำมาฝากเลี้ยงใน

สถานรับเลี้ยงเด็ก 1 คน จำนวน 151 คน (ร้อยละ 92.1) ฝากเลี้ยงเฉลี่ยต่อวัน 4-8 ชั่วโมง จำนวน 146 คน (ร้อยละ 89) ผู้ปกครองส่วนใหญ่ฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงเวลาทำงาน จำนวน 163 คน (ร้อยละ 99.4) มีพฤติกรรมก่อนทำการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก โดยการสังเกตสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำนวน 116 คน (ร้อยละ 70.7) ผู้ที่ตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กคือ พ่อและแม่ตัดสินใจร่วมกัน จำนวน 113 คน (ร้อยละ 68.9) ค่าบริการในการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก 2,001-3,000 บาท จำนวน 103 คน (ร้อยละ 62.8) และเหตุผลสำคัญมากที่สุดที่ผู้ปกครองนำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็กคือต้องการเตรียมความพร้อมให้เด็กก่อนเข้าโรงเรียน จำนวน 150 คน (ร้อยละ 91.5)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง

จากการศึกษาาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กโดยรวมสามารถเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.62) และด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.54) อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.05) อยู่ในระดับสำคัญมาก ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.45) อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.34) อยู่ในระดับสำคัญน้อย ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีระดับความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ สถานรับเลี้ยง

เด็กผ่านการจดทะเบียนอย่างถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีการเรียนการสอนให้เด็กรู้จักคิดและสร้างสรรค์ โดยให้เล่นอย่างเสรีเพื่อให้เกิดพัฒนาการในด้านต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องตาม (ค่าเฉลี่ย 4.33) สถานรับเลี้ยงเด็กได้รับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมตามวัย (ค่าเฉลี่ย 4.24) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสถานรับเลี้ยงเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.22) อาหารกลางวันและอาหารเสริมมีคุณภาพ มีคุณค่าทางโภชนาการและมีปริมาณที่เพียงพอต่อจำนวน

เด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ครูและพี่เลี้ยงได้ผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่กระทรวงกำหนดและหลักสูตรการอบรมพัฒนาการทุกด้านตามวัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) ครูและพี่เลี้ยงมีความรู้และประสบการณ์ด้านปฐมวัยโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีการบริการรับเลี้ยงเด็กหลังเลิกเรียน ในกรณีที่ผู้ปกครองมารับช้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีแนวทางการป้องกันโรคติดต่อ เช่น แยกห้องเลี้ยงเด็ก เมื่อเด็กป่วย (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีการสอนที่ผสมผสานทั้งการเรียนหนังสือ (อ่าน-เขียน) และเสริมการสอนทักษะด้านกีฬา, ดนตรี, คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีบริการตรวจสุขภาพให้เด็กทุก 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีชุดเครื่องแบบ (Uniform) ให้เด็ก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีการสอนเสริมด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.6)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีบริการรับเลี้ยงเด็กในวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 2.62)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย คือ มีบริการรับ-ส่งนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 2.23) ด้านราคา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงเป็นงวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีอัตราค่าใช้บริการฝากเลี้ยงแบบเป็นแพ็คเกจที่รวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างแล้วและไม่ต้องจ่ายเพิ่มอีก (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.37) สามารถแบ่งชำระค่าบริการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.73) และสามารถต่อรองค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือน (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ สามารถติดต่อกับทางสถานรับเลี้ยงเด็กได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) สถานรับเลี้ยง

เด็กมีทางเข้า-ออก อย่างเหมาะสมสำหรับผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.02) การจราจรไม่ติดขัดในช่วงก่อนและหลังฝากเลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 3.94) ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของผู้ปกครอง (ค่าเฉลี่ย 3.73) ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ในย่านชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กมีที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.34)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูลรายละเอียดครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.85)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญน้อย เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีส่วนลดให้ในกรณีที่มีความจำเป็นไม่ได้นำเด็กไปฝากเลี้ยง เช่น เด็กป่วยหยุดไป 1-2 อาทิตย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.37) มีส่วนลดค่าบริการฝากเลี้ยง เมื่อเลือกชำระเงินแบบเหมาจ่ายทั้งปี (ค่าเฉลี่ย 2.35) มีส่วนลดพิเศษให้แก่ผู้ปกครองที่แนะนำผู้ปกครองท่านอื่นมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.13) และมีการเล่นเกมของเล่นให้ในกรณีที่จ่ายค่าบริการฝากเลี้ยงเหมาจ่ายแบบรายปี (ค่าเฉลี่ย 2.23)

ด้านบุคลากร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ครูและพี่เลี้ยงมีความเอาใจใส่และเข้าใจความต้องการของเด็กเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56) ครูและพี่เลี้ยงเด็กมีร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ และไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ผู้บริหาร ครูและพี่เลี้ยงให้การต้อนรับเป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความน่าเชื่อถือและบุคลิกภาพของครูและพี่เลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 4.54) ครูและพี่เลี้ยงเด็กแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ครูและพี่เลี้ยงรู้จักวิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.40) และสัดส่วนของจำนวนพี่เลี้ยงเด็กต่อจำนวนเด็กที่รับเลี้ยงมีความเหมาะสมตามกระทรวงกำหนด เช่น แรกเกิด 1 ปี ต้องมีสัดส่วนจำนวนพี่เลี้ยงต่อเด็กเท่ากับ 1:3, เด็ก 1-2 ปี ต้องมีสัดส่วนจำนวนพี่เลี้ยงต่อเด็ก เท่ากับ 1:5, เด็ก 2-3 ปี ต้องมีสัดส่วนจำนวนพี่เลี้ยงต่อเด็ก เท่ากับ 1:10-15, เด็ก 3 ปีขึ้นไป ต้องมีสัดส่วนจำนวนพี่เลี้ยงต่อเด็ก เท่ากับ 1: 20-25 (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือ มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ เครื่องนุ่งห่มเครื่องใช้ในการหลับนอนของเด็กสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.48) จัดเก็บสิ่งปฏิกูลในสถานที่ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.46) บริเวณโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็ก มีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีป้ายชื่อสถานรับเลี้ยงเด็กที่มองเห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.46) ห้องนอน ห้องเรียน ห้องพยาบาล ห้องอาหาร ห้องน้ำ มีแสงสว่างและระบายอากาศอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีการจัดห้องเรียนและห้องกิจกรรมเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.39) บรรยากาศโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็กร่มรื่น และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีที่โล่งกว้างและมีพื้นนุ่ม ๆ บริเวณที่ตั้งอุปกรณ์เครื่องเล่น (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีพื้นที่ภายนอกอาคารสำหรับวิ่งเล่น หรือพักผ่อนหย่อนใจของเด็กอย่างเพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) จำนวนเด็กต่อห้องไม่แออัดและไม่มากเกินไป ประมาณ 20-25 คนต่อห้อง (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีความเป็นธรรมชาติ มีต้นไม้และสนามหญ้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) ห้องเรียนและห้องนอน มีเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ด้านกระบวนการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือ จัดพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็กด้านหน้าประตูเป็นประจำทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรมและพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ จิตใจและสังคม ทุก ๆ เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีกระบวนการเรียนรู้ การสอนและขั้นตอนการทำกิจกรรมของแต่ละกิจกรรมที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีขั้นตอนและวิธีการชำระเงินที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีกระบวนการดูแลเด็กที่ชัดเจนเป็นขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีการจัดแสดงรายการเมนูอาหารและของว่างอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาของผู้ปกครองที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ไม่แตกต่างกัน หรือมีความสัมพันธ์กันในระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพของผู้ปกครองที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน หรือมีความสัมพันธ์กันในระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และมีความเกี่ยวข้องกับเด็ก เป็นบิดา มารดา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของณภัทร รัตนเดชาพิทักษ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับเด็ก โดยเป็นบิดา มารดา

จากสรุปผลการวิจัยดังที่ได้กล่าวข้างต้นแล้ว สามารถใช้แนวคิดพฤติกรรมการศึกษาตัดสินใจของผู้บริโภคอธิบายได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับรู้ถึงความต้องการ หรือการรับรู้ปัญหา จากการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้ปกครองนำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็ก ได้แก่ ต้องการเตรียมความพร้อมให้เด็กก่อนเข้าโรงเรียน ต้องการให้เด็กมีพัฒนาการที่ดี ผู้ปกครองไม่มีเวลาดูแลเนื่องจากต้องทำงานนอกบ้าน สถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้บ้านและที่ทำงาน ไม่มีผู้ช่วยดูแลเด็กที่บ้าน ไม่ไว้วางใจให้พี่เลี้ยงเด็กอยู่ดูแลที่บ้าน และเนื่องจากค่าใช้จ่ายในการนำเด็กมาฝากเลี้ยงในสถานรับเลี้ยงเด็กต่ำกว่าการจ้างพี่เลี้ยงเด็กมาดูแลเด็กที่บ้าน

ทั้งนี้พบว่าเหตุผลสำคัญมากที่สุดที่ผู้ปกครองนำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็กคือ ต้องการเตรียมความพร้อมให้เด็กก่อนเข้าโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอรุณพร โรจน์เมธี (2547) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร และผลการศึกษาของภัทร อุทัยวรวิทย์ (2547) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองในเขตอำเภอเมือง จังหวัด

เชียงราย ซึ่งต่างกล่าวว่า เหตุผลในการส่งเด็กเข้ารับบริการรับเลี้ยงเด็กเพราะ ต้องการให้เด็กมีความพร้อมก่อนเข้าโรงเรียน

ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาข้อมูล ผู้ปกครองมีการค้นหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก โดยผู้ปกครองจะทำการสังเกตสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็ก พร้อมทั้งสอบถามข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กแห่งนั้น และพิจารณาสถานรับเลี้ยงเด็กหลายๆ แห่งก่อนตัดสินใจ นอกจากนี้ยังมีการสอบถามข้อมูลจากผู้ประกอบการ และถามความคิดเห็นของเด็กว่าชอบสถานรับเลี้ยงเด็กที่จะนำไปฝากเลี้ยงหรือไม่

ทั้งนี้พบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่มีพฤติกรรมก่อนทำการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก โดยการสังเกตสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็ก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของภัทร อุทัยวิทย์ (2547) ที่ทำการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีการปฏิบัติก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยง โดยการสังเกตสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็ก

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินผลทางเลือก เมื่อผู้ปกครองได้ทำการหาข้อมูลของสถานรับเลี้ยงเด็กแล้ว ก็จะมีการนำเสนอข้อมูลเหล่านั้นมาทำการประเมินทางเลือก โดยสามารถพิจารณาได้จากการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก พบว่าผู้ปกครองได้ให้ความสำคัญ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับสำคัญมาก ด้านราคา อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับสำคัญน้อย ตามลำดับ

ด้านราคา ผู้ปกครองให้ความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อย ได้แก่ อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับลือชัย สุรทรัพย์ (2545) ที่ทำการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กใน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ราคาจ้างเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ

ด้านการช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ปกครองให้ความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อย ได้แก่ สถานรับเลี้ยงเด็กมีทางเข้า-ออก อย่างเหมาะสมสำหรับผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็ก อยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอรรณพ โรจน์เมฆี (2547) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ผู้ปกครองเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน มีความสะดวกในการเดินทางไปและกลับ

ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจซื้อ จากการศึกษา พบว่าการตัดสินใจส่วนใหญ่ในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กมากจากการตัดสินใจร่วมกันทั้ง พ่อและแม่ สอดคล้องกับการศึกษาของภัทร อุทัยวิทย์ (2547) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และการศึกษาของอรรถพร โรจน์เมธี (2547) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งต่างกล่าวว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่ มีการตัดสินใจในลักษณะของการตัดสินใจร่วมกันของทั้งสามีและภรรยา เป็นในลักษณะการตัดสินใจร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 5 ความรู้สึกลูกหลังการซื้อ โดยวัดจากความพอใจ และความไม่พอใจในการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

จากผลการศึกษาหากทำการเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้กล่าวในบทที่ 2 พบว่า ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่จะมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งเหตุผลที่ผู้ปกครองใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ปัจจัยที่ผู้ปกครองให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือก ทั้งนี้ อาจมีผลการศึกษาที่แตกต่างกันบ้างในรายละเอียดซึ่งอาจเป็นผลจากสภาพทางด้านสังคม และพฤติกรรมผู้บริโภคที่แตกต่างกันไปตามพื้นที่และช่วงเวลาทำการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการกิจการสถานรับเลี้ยงเด็ก

พบว่าผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพียงร้อยละ 9.76 โดยผู้ปกครองให้ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในแต่ละด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีความปลอดภัยในทุกๆด้าน มีการแยกเด็กที่ป่วยและดูแลเรื่องอาหาร ควรมีการรับเลี้ยงเด็กในช่วงเทศกาล หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์

ด้านราคา ได้แก่ สถานรับเลี้ยงเด็กเก็บค่าบริการ สมเหตุสมผลสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ได้แก่ สถานรับเลี้ยงควรมีที่จอดรถที่สามารถเข้า-ออกได้สะดวกและปลอดภัย

ด้านบุคคล ได้แก่ สถานรับเลี้ยงเด็กมีจำนวนครูพี่เลี้ยงให้เหมาะสมกับจำนวนเด็ก พี่เลี้ยงมีความรู้และวิธีปฐมพยาบาลอย่างถูกต้อง มีการคัดเลือกครูหรือพี่เลี้ยงเด็กอย่างละเอียดรอบคอบ ครูผ่านการฝึกอบรมและมีใบรับรอง มีการดูแลเด็กอย่างใกล้ชิดไม่ให้เด็กทะเลาะกันหรือมีแผลกลับมาบ้าน

ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีห้องนอนห้องเรียนขนาดใหญ่ อากาศถ่ายเทสะดวก มีพื้นที่ให้เด็กได้วิ่งเล่นอย่างกว้างขวาง มีทัศนียภาพที่สวยงามร่มรื่นเด็กจะได้สดชื่น สะอาด ของเล่นปลอดภัย

ด้านกระบวนการ ควรมีการประเมินพัฒนาการของเด็ก จดบันทึก และส่งผลการประเมินให้ผู้ปกครองทราบอย่างสม่ำเสมอ ไม่ควรให้เด็กอยู่โดยลำพังหรืออยู่กับบุคคลภายนอกที่ไม่ใช่ครูหรือพี่เลี้ยง ในช่วงเย็นที่ผู้ปกครองยังไม่มารับเด็กกลับบ้าน เมื่อเด็กจบหลักสูตรเบื้องต้นของสถานรับเลี้ยงเด็ก อยากรให้มีการออกไปประกาศเพื่อเป็นการรับรองว่าเด็กมีความพร้อมก่อนเข้าเรียน เพื่อนำไปประกอบเป็นหลักฐานในการศึกษาต่อมหาวิทยาลัย เพราะในปัจจุบันบางโรงเรียนจะรับเด็กเข้าเรียนเมื่อเด็กมีความพร้อมที่จะเรียนและสามารถช่วยเหลือตนเองได้ มีกล้องวงจรปิดไว้ตรวจสอบเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ พูดคุยกับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ชัดเจนและข้อคิดเห็นต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สามารถนำไปปรับปรุงและเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบกิจการสถานรับเลี้ยงเด็กในการกำหนดกลยุทธ์ทางการเพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะสถานรับเลี้ยงเด็กที่ได้รับการจดทะเบียนโดยสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เท่านั้น ซึ่งควรมีการศึกษาในสถานรับเลี้ยงเด็กที่ไม่ได้รับการจดทะเบียนอย่างถูกต้องด้วย หากทำการศึกษาดังกล่าว จะทำให้เกิดความครอบคลุมและเห็นภาพรวมชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กมลลา ลำพูน. “การศึกษาความต้องการของผู้ปกครองเด็กวัยก่อนอนุบาลเกี่ยวกับการจัดบริการดูแล
เด็กวัยก่อนอนุบาลในโรงเรียนสาธิตของสถาบันราชภัฏ.” ปรินญาณิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาปฐมวัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542.

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ และสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว. คู่มือ
หลักสูตร ก่อนประถมศึกษาพุทธศักราช (แรกเกิด-3 ปี). กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2540.

ชนิกานต์ ผลเกิด. “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเล็ก
กรณีศึกษา กิจการรับเลี้ยงเด็กเล็กเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.” การค้นคว้า
แบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, 2548.

ชาย โพธิ์สีดา. ประชากรและสังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เดือนตุลา, 2554.

ณภัทร รัตนเดชาพิทักษ์. “ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของ
ผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่.”
การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.

ธิดิมา ประภากรเกียรติ. “การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของสถานรับเลี้ยงเด็กในเขต
กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,
2543.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น,
2535.

ภัทร อุทัยวรวิทย์. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2547.

ลือชัย สุรทรัพย์. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก ในอำเภอเมือง
จังหวัดอุดรธานี.” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2545.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์,
2541.

สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. ข้อมูลการจดทะเบียนสถานรับเลี้ยงเด็ก.

ประจวบคีรีขันธ์, 2554.

สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. คู่มือหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2546.

สุวิทย์ เปียฟ่อง และ จรัสศรี นวกุลศิรินารถ. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์การ

ศาสนาสานา, 2540.

อรรถพร โรจน์เมฆี. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัย

เรียนในเขตกรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.

อดุลย์ จาคูรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

ภาษาอังกฤษ

Kotler, Philip. Marketing Management Analysis, Planning, Implement and Control.

Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1997.

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

ที่ ศธ 0520.303 / 0240

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

1 ม. 3 ต.สามพระยา อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120

25 มกราคม 2555

เรื่อง ขอมอบอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการ
พิชญาน์เนอสเซอร์รี่

ด้วยคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้เปิดสอนรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ (Seminar in Current Business Issues) ให้แก่นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป ชั้นปีที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีการวิเคราะห์ปัญหาธุรกิจที่เกิดขึ้นจริง แนวทางการแก้ปัญหา โอกาสและทางเลือกที่ควรตัดสินใจ พร้อมทั้งจำแนกข้อดี - ข้อเสียในการตัดสินใจ โดยนักศึกษามีความสนใจ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก” จึงใคร่ขอมอบอนุเคราะห์ให้นักศึกษา จำนวน 2 ราย เข้าสอบถามข้อมูล โดยขอมอบอนุเคราะห์เข้าสอบถามข้อมูลพร้อมแจกแบบสอบถามในช่วงระหว่างวันที่ 27 มกราคม - 3 กุมภาพันธ์ 2555 เพื่อนำข้อมูลมาประกอบในรายงาน ทั้งนี้ สำหรับรายละเอียดต่าง ๆ คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้ น.ส.มณฑกานต์ มีทอง หมายเลขโทรศัพท์ 087-309-5488 เป็นผู้ประสานงานติดต่อโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.ธนิษฐ์ รัตนพงศ์ภิญโญ)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร.032-594043 ต่อ 41046

โทรสาร.032-594027

ที่ ศธ 0520.303 / 0241



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
1 ม. 3 ต.สามพระยา อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120

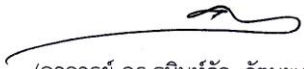
25 มกราคม 2555

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา
เรียน ผู้อำนวยการ
นภาวรรณเนอร์สเซอรี

ด้วยคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้เปิดสอนรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ (Seminar in Current Business Issues) ให้แก่นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป ชั้นปีที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีการวิเคราะห์ปัญหาธุรกิจที่เกิดขึ้นจริงแนวทางการแก้ปัญหา โอกาสและทางเลือกที่ควรตัดสินใจ พร้อมทั้งจำแนกข้อดี - ข้อเสียในการตัดสินใจ โดยนักศึกษามีความสนใจ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก” จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษา จำนวน 2 ราย เข้าสอบถามข้อมูล โดยขอความอนุเคราะห์เข้าสอบถามข้อมูลพร้อมแจกแบบสอบถามในช่วงระหว่างวันที่ 27 มกราคม - 3 กุมภาพันธ์ 2555 เพื่อนำข้อมูลมาประกอบในรายงาน ทั้งนี้ สำหรับรายละเอียดต่าง ๆ คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้ น.ส.มนทกานต์ มีทองหมายเลขโทรศัพท์ 087-309-5488 เป็นผู้ประสานงานติดต่อโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(อาจารย์ ดร.ฉนิษฐ์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ
โทร.032-594043 ต่อ 41046
โทรสาร.032-594027

ที่ ศธ 0520.303 / 0243



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
1 ม. 3 ต.สามพระยา อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120

25 มกราคม 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา


เรียน ผู้อำนวยการ

โรงเรียนอนุบาลปรารธนา

ด้วยคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้เปิดสอนรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ (Seminar in Current Business Issues) ให้แก่นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป ชั้นปีที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีการวิเคราะห์ปัญหาธุรกิจที่เกิดขึ้นจริง แนวทางการแก้ปัญหา โอกาสและทางเลือกที่ควรตัดสินใจ พร้อมทั้งจำแนกข้อดี - ข้อเสียในการตัดสินใจ โดยนักศึกษามีความสนใจ เรื่อง *“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก”* จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษา จำนวน 2 ราย เข้าสอบถามข้อมูล *โดยขอความอนุเคราะห์เข้าสอบถามข้อมูลพร้อมแจกแบบสอบถามในช่วงระหว่างวันที่ 27 มกราคม - 3 กุมภาพันธ์ 2555* เพื่อนำข้อมูลมาประกอบในรายงาน ทั้งนี้ สำหรับรายละเอียดต่าง ๆ คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้ น.ส.มนทกานต์ มีทอง หมายเลขโทรศัพท์ 087-309-5488 เป็นผู้ประสานงานติดต่อโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(อาจารย์ ดร.ธนิษฐ์ รัตนพงษ์ปัญญา)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร.032-594043 ต่อ 41046

โทรสาร.032-594027

ที่ ศธ 0520.303 / **0242**

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

1 ม. 3 ต.สามพระยา อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120

25 มกราคม 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการ

พรสิริเนอรัลเซอร์

ด้วยคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้เปิดสอนรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ (Seminar in Current Business Issues) ให้แก่นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป ชั้นปีที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีการวิเคราะห์ปัญหาธุรกิจที่เกิดขึ้นจริง แนวทางการแก้ปัญหา โอกาสและทางเลือกที่ควรตัดสินใจ พร้อมทั้งจำแนกข้อดี - ข้อเสียในการตัดสินใจ โดยนักศึกษามีความสนใจ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก” จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษา จำนวน 2 ราย เข้าสอบถามข้อมูล โดยขอความอนุเคราะห์เข้าสอบถามข้อมูลพร้อมแจกแบบสอบถามในช่วงระหว่างวันที่ 27 มกราคม - 3 กุมภาพันธ์ 2555 เพื่อนำข้อมูลมาประกอบในรายงาน ทั้งนี้ สำหรับรายละเอียดต่าง ๆ คณะฯ ใคร่ขออนุญาตให้ น.ส.มนทกานต์ มีทอง หมายเลขโทรศัพท์ 087-309-5488 เป็นผู้ประสานงานติดต่อโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(อาจารย์ ดร.ธนิษฐ์ รัตนพงศ์ภิญโญ)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร.032-594043 ต่อ 41046

โทรสาร.032-594027



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้สถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง
ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้สถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง
ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบ

เดียวส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () 21 – 30 ปี

() 31 – 40 ปี () มากกว่า 40 ปี

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส

() หม้าย () หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย () อนุปริญญา/ปวส.

() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ () พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน

() ธุรกิจส่วนตัว () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () น้อยกว่า 10,000 บาท () 10,000 – 20,000 บาท
 () 20,001 – 30,000 บาท () สูงกว่า 30,000 บาท

7. เกี่ยวข้องกับเด็กในฐานะใด

- () บิดา มารดา () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

8. ลักษณะครอบครัวของท่าน

- () เป็นครอบครัวเดี่ยว (พ่อ แม่ ลูก)
 () เป็นครอบครัวขยาย (พ่อ แม่ ลูก และญาติ ๆ)

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใช้บริการในปัจจุบัน และลักษณะการใช้บริการ

1. ท่านรู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กนี้ได้อย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () จากคำแนะนำของผู้อื่น
 () บังเอิญผ่านมาพบ / เดินทางผ่านมาแล้วถูกใจสภาพแวดล้อม
 () ใกล้บ้าน / ใกล้ที่ทำงาน
 () จากโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2. ท่านเริ่มใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเมื่อเด็กอายุกี่ปี

- () แรกเกิด - 1 ปี () 1-2 ปี

- () 2-3 ปี () 3 ปีขึ้นไป

3. จำนวนบุตรหลานที่ท่านนำมาฝากเลี้ยงในสถานรับเลี้ยงเด็ก

- () 1 คน () 2 คน
 () 3 คน () มากกว่า 3 คน

4. จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อวันที่ท่านนำบุตรหลานมาฝากเลี้ยง

- () น้อยกว่า 4 ชั่วโมง () 4- 8 ชั่วโมง
 () มากกว่า 8 ชั่วโมง

5. ลักษณะการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของท่าน

- () ฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงเวลาวันทำงาน
 () ฝากเลี้ยงเมื่อมีความจำเป็น เป็นครั้งคราว
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. ก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กแห่งนี้ท่านทำอย่างไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () สอบถามข้อมูลจากผู้ประกอบการ
 () สังเกตสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็ก
 () พิจารณาสถานรับเลี้ยงเด็กหลาย ๆ แห่ง ก่อนตัดสินใจ
 () ถามความคิดเห็นของเด็กว่าชอบหรือไม่
 () สอบถามข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

7. ใครเป็นผู้ตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก

- () พ่อ () แม่
 () พ่อและแม่ตัดสินใจร่วมกัน () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

8. ค่าบริการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

- () น้อยกว่า 1,000 บาท/เดือน () 1,001 – 2,000 บาท/เดือน
 () 2,001 – 3,000 บาท/เดือน () 3,001 – 4,000 บาท/เดือน
 () 4,001 – 5,000 บาท/เดือน () มากกว่า 5,000 บาท/เดือน

9. ระดับเหตุผลสำคัญที่ท่านนำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็กแห่งนี้

เหตุผลสำคัญที่ท่านนำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็ก แห่งนี้	ระดับความสำคัญ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ต้องการให้เด็กมีพัฒนาการที่ดี			
2. ต้องการเตรียมความพร้อมให้เด็กก่อนเข้าโรงเรียน			
3. ไม่มีเวลาดูแล เนื่องจากจำเป็นต้องทำงานนอกบ้าน			

เหตุผลสำคัญที่นำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็ก แห่งนี้	ระดับความสำคัญ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
4. ไม่มีผู้ช่วยดูแลเด็กที่บ้าน			
5. ค่าใช้จ่ายในการนำเด็กมาฝากเลี้ยงต่ำกว่าการจ้างพี่เลี้ยงเด็กที่บ้าน			
6. ไม่ไว้ใจที่จะให้พี่เลี้ยงอยู่ดูแลที่บ้าน โดยลำพัง			
7. ใกล้บ้าน / ใกล้ที่ทำงาน			
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)			

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตามระดับความสำคัญจากปัจจัยแต่ละอย่างที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

1. ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ มีผลต่อการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กอย่างไร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสถานรับเลี้ยงเด็ก					
2. สถานรับเลี้ยงเด็กได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่าง ๆ					
3. มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องตามพัฒนาการของเด็ก					
4. มีการเรียนการสอนให้เด็กรู้จักคิดและสร้างสรรค์ โดยให้เล่นอย่างเสรีเพื่อให้เกิดพัฒนาการในด้านต่าง ๆ					
5. มีการสอนที่ผสมผสานทั้งการเรียนหนังสือ -					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(อ่าน-เขียน) และเสริมการสอนทักษะด้าน กีฬา, ดนตรี, คอมพิวเตอร์					
6. มีการสอนเสริมด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ					
7. มีสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมตามวัย					
8. สถานรับเลี้ยงเด็กผ่านการจดทะเบียนอย่างถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ					
9. ครูและพี่เลี้ยงได้ผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่กระทรวงกำหนด และหลักสูตรการอบรมพัฒนาการทุกด้านตามวัย					
10. ครูและพี่เลี้ยงมีความรู้และประสบการณ์ด้านปฐมวัยโดยตรง					
11. อาหารกลางวันและอาหารเสริมมีคุณภาพ มีคุณค่าทางโภชนาการ มีปริมาณที่เพียงพอต่อเด็ก					
12. มีแนวทางการป้องกันโรคติดต่อ เช่น แยกห้องเลี้ยงเด็กเมื่อเด็กป่วย					
13. มีการบริการตรวจสุขภาพให้เด็กทุก 3 เดือน					
14. มีการบริการรับเลี้ยงเด็กหลังเลิกเรียน ในกรณีที่ผู้ปกครองมารับช้า					
15. มีบริการรับเลี้ยงเด็กในวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์					
16. มีบริการรถรับ – ส่งนักเรียน					
17. มีชุดเครื่องแบบ (Uniform) ให้เด็ก					
ด้านราคา (Price)					
1. อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามสถานะเศรษฐกิจ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกว่าที่อื่น					
3. สามารถต่อรองค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือน					
4. สามารถแบ่งชำระค่าบริการเป็นงวด ๆ ได้					
5. มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน					
6. มีอัตราค่าใช้บริการฝากเลี้ยงแบบเป็นแพ็คเกจที่รวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างแล้ว และไม่ต้องจ่ายเพิ่มอีก					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กมีที่จอดรถสะดวก					
2. ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ในย่านชุมชน					
3. ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้บ้าน					
4. ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของผู้ปกครอง					
5. สถานรับเลี้ยงเด็กมีทางเข้า-ออก อย่างเหมาะสมสำหรับผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็ก					
6. การจราจรไม่ติดขัด ช่วงก่อนและหลังฝากเลี้ยง					
7. สามารถติดต่อกับทางสถานรับเลี้ยงเด็กได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การลงโฆษณา ในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยู					
2. มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูลรายละเอียด ครบถ้วน					
3. มีส่วนลดค่าบริการฝากเลี้ยง เมื่อเลือกชำระเงินแบบเหมาจ่ายทั้งปี					
4. มีการแถมของเล่นให้ในกรณีที่จ่ายค่าบริการ -					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ฝากเลี้ยงเหมาจ่ายแบบรายปี					
5. มีส่วนลดพิเศษ ให้แก่ผู้ปกครองที่แนะนำ - ผู้ปกครองท่านอื่นมา ใช้บริการ					
6. มีส่วนลดให้ในกรณีที่มีความจำเป็นไม่ได้นำเด็กไปฝากเลี้ยง เช่น เด็กป่วยหยุดไป 1 – 2 อาทิตย์ เป็นต้น					
ด้านบุคคล (People)					
1. ผู้บริหาร ครูและพี่เลี้ยงให้การต้อนรับ เป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
2. ความน่าเชื่อถือและบุคลิกภาพของครูและพี่เลี้ยง					
3. ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ					
4. ครูและพี่เลี้ยงเด็กแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
5. ครูและพี่เลี้ยงเด็กมีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ และไม่เป็นโรคติดต่อ					
6. ครูและพี่เลี้ยงรู้จักวิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้น					
7. ครูและพี่เลี้ยงมีความเข้าใจและเข้าใจความต้องการของเด็กเป็นอย่างดี					
8. สัดส่วนของจำนวนพี่เลี้ยงเด็กต่อจำนวนเด็กที่รับเลี้ยงมีความเหมาะสมตามกระทรวงกำหนด เช่น แรกเกิด 1 ปี ต้องมีสัดส่วนจำนวนพี่เลี้ยงต่อเด็ก เท่ากับ 1:3					
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1. บริเวณโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็ก มีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีป้ายชื่อสถานรับเลี้ยง -					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เด็กที่มองเห็นชัดเจน					
2. บรรยากาศ โดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็กกำพร้าและสวยงาม					
3. ห้องนอน ห้องเรียน ห้องพยาบาล ห้องอาหาร ห้องน้ำ มีแสงสว่าง และการระบายอากาศอย่างเพียงพอ					
4. เครื่องนึ่งหุ้ม เครื่องใช้ในการหลับนอนของเด็ก สะอาดเรียบร้อย					
5. จัดเก็บสิ่งปฏิกูลในสถานที่ที่เหมาะสม					
6. มีการจัดห้องเรียนและห้องกิจกรรมเป็นสัดส่วน					
7. มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน					
8. มีที่โล่งกว้างและมีพื้นนุ่มๆ บริเวณที่ตั้งอุปกรณ์เครื่องเล่น					
9. พื้นที่ภายนอกอาคารสำหรับวิ่งเล่น หรือพักผ่อนหย่อนใจของเด็กอย่างเพียงพอ และปลอดภัย					
10. มีความเป็นธรรมชาติ มีต้นไม้ และสนามหญ้า					
11. ห้องเรียน และห้องนอน มีเครื่องปรับอากาศ					
12. จำนวนเด็กต่อห้อง ไม่แออัดและไม่มากเกินไป ประมาณ 20-25 คนต่อห้อง					
ด้านกระบวนการ (Process)					
1. มีขั้นตอนและวิธีการชำระเงินที่ชัดเจน					
2. มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรมและพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์-จิตใจ และสังคม ทุกๆ 6 เดือน					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. กระบวนการเรียนการสอนและขั้นตอนการทำกิจกรรมของแต่ละกิจกรรมที่ชัดเจน					
4. มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยของสิ่งของจริงปิด					
5. มีกระบวนการดูแลเด็กที่ชัดเจนเป็นขั้นตอน					
6. จัดพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็กด้านหน้าประตูเป็นประจำทุกวัน					
7. มีการจัดแสดงรายการเมนูอาหาร และของว่างอย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

.....

.....

☆ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ☆

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวนิศากร ชาญกัน

ที่อยู่ 83 หมู่ 7 ตำบลคำม่วง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น 40280

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษา
ขอนแก่น

พ.ศ. 2551 ศึกษาต่อระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางสาวนันทกานต์ มีทอง
 ที่อยู่ 78 หมู่ 6 ต.ซำไม้แดง อ.บึงสามพัน จ.เพชรบูรณ์ 67160
 ประวัติการศึกษา
 พ.ศ. 2550 สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนบึงสามพัน
 วิทยาคม

พ.ศ. 2551 ศึกษาต่อระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี