

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน โครงสร้างของครอบครัวไทยได้เปลี่ยนแปลงจากครอบครัวขยาย (Extended Family) มาเป็นครอบครัวเดี่ยว (Nuclear Family) ที่มีสมาชิกในครอบครัวน้อยลงทำให้การพึ่งพาญาติพี่น้องในครอบครัวเดียวกัน ให้ช่วยดูแลลูกทำได้น้อยลงไปด้วย ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจที่ทำให้พ่อแม่ต้องดิ้นรนในการประกอบอาชีพมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในสังคมเมือง ทำให้เด็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพ่อแม่ลดลง พ่อแม่บางคนจึงส่งลูกกลับไปอยู่กับ ปู่ ย่า ตา ยาย หรือญาติคนอื่น พ่อแม่บางคนได้จ้างพี่เลี้ยงให้อยู่ดูแลเด็กในบ้านหรือนำเด็กไปฝากเลี้ยงที่บ้านของพี่เลี้ยง หรือที่ศูนย์รับเลี้ยงเด็กกลางวัน หรือที่ศูนย์พัฒนาเด็ก นอกจากนั้นเด็กจำนวนหนึ่งถูกส่งเข้าโรงเรียนอนุบาลหรือเข้าเรียนชั้นเด็กเล็กหรือชั้นเตรียมประถมศึกษาเมื่ออายุถึงเกณฑ์ที่จะเข้าเรียนได้ ดังนั้นรูปแบบการเลี้ยงดูเด็กในปัจจุบันจึงมีความหลากหลายมากขึ้นกว่าในอดีต (สมศรี กิจชนะพานิชน์, 2539)

ทั้งนี้ เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันในหมู่นักจิตวิทยาพัฒนาการว่า การเลี้ยงดูบุตรในระยะช่วงต้นชีวิต นับตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งอายุถึง 6 ปี จะมีผลต่อการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม และบุคลิกภาพของเด็กในอนาคต ประสบการณ์ที่เด็กได้รับในช่วงแรกของชีวิตมีอิทธิพลที่จะเสริมสร้างรากฐานของชีวิต ที่จะให้เด็กก้าวไปเป็นผู้ใหญ่ที่ดีต่อไป (ภัทรอุทัยวรวิทย์, 2547)

จากมาตรการดูแลทารกตั้งแต่แรกเกิด ถึง 6 ปี ตามแผนปฏิบัติการพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมเพื่อชีวิตมั่นคง พ.ศ. 2550 - 2554 ได้มีการส่งเสริมการจัดตั้งและพัฒนา กลุ่มเลี้ยงดูเด็กเล็ก สถานเลี้ยงดูเด็กในชุมชน และสถานประกอบการเอกชน เพื่อให้เด็กเล็กได้รับการเลี้ยงดูอย่างได้มาตรฐานและเหมาะสมแก่วัย โดยจัดสรรงบประมาณให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในการจัดการศึกษาในระดับปฐมวัย และสนับสนุนให้สถานประกอบการเอกชนจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กกลางวัน ซึ่งให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเอกชนที่รับเลี้ยงเด็กอายุไม่เกิน 6 ปี บริบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การสนับสนุน ส่งเสริมและควบคุมสถานรับเลี้ยงเด็กของเอกชนให้ดำเนินงานด้วยดี มีประสิทธิภาพและถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นการจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กจึงเป็นบริการทางสังคมที่จำเป็นยิ่ง ที่จะส่งเสริมให้เด็กก่อนวัยเรียนได้รับการเลี้ยงดูอบรมที่ถูกต้องและ

ปลอดภัย และในขณะเดียวกันก็ให้ความรู้แก่พ่อแม่ในการช่วยอบรมเลี้ยงดูบุตรด้วย (คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2550: ออนไลน์)

จากรายงานการสำรวจเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2545 มีการสำรวจการดูแลบุตรแรกเกิดถึง 5 ขวบ ในวันทำงาน ช่วงเวลา 06.00-18.00 น. ของผู้ปกครองทั่วประเทศ พบว่า ภาคเหนือมีส่วนของผู้ดูแลบุตรที่เป็นสถานรับเลี้ยงเด็กสูงที่สุด คือ ร้อยละ 4.2 ของจำนวนเด็กแรกเกิดถึง 5 ขวบในเขตภาคเหนือที่ถูกเลี้ยงดูในวันทำงานตามช่วงเวลาดังกล่าว รองลงมาคือกรุงเทพมหานคร ภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ ภาคใต้ คือ ร้อยละ 2.8, 1.9, 1.0 และ 1.0 ตามลำดับ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2545)

จากข้อมูลสถิติจำนวนประชากรจังหวัดเชียงใหม่ปี 2550 มีเด็กแรกเกิดถึง 6 ขวบจำนวน 115,098คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2550: ออนไลน์) และมีธุรกิจสถานรับเลี้ยงเด็กหรือศูนย์เด็กเล็กที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่จำนวนทั้งหมด 161 แห่ง ซึ่งจากจำนวนเด็กแรกเกิดถึง 6 ขวบทั้งหมด มีเด็กที่อยู่ในสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ประมาณ 8,352 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ของจำนวนประชากรเด็กแรกเกิดถึง 6 ขวบทั้งหมดในจังหวัดเชียงใหม่

หากพิจารณาเฉพาะอำเภอเมืองเชียงใหม่มีสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนทั้งหมด 44 แห่ง และมีจำนวนเด็กที่รับเลี้ยง ประมาณ 2,399 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 28.7 ของเด็กแรกเกิดถึง 6 ขวบทั้งหมดที่อยู่ในสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่, 2550)

ทั้งนี้จากสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และจากการส่งเสริมการจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กทั้งของภาครัฐและเอกชน ส่งผลให้การแข่งขันเริ่มรุนแรงมากขึ้น สถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนต่างต้องปรับกลยุทธ์กิจการของตนเอง เพราะกิจการที่มีศักยภาพเท่านั้นที่จะสามารถอยู่รอดกับสภาพการณ์ปัจจุบันได้ หากสถานรับเลี้ยงเด็กเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครอง จะมีผลถึงชื่อเสียงของกิจการ อัตราการเพิ่มของเด็กรับเลี้ยง และรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นนำไปสู่การอยู่รอดของธุรกิจ

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลความรู้สำหรับผู้ที่มีความสนใจจะประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กในอนาคต และสำหรับผู้ที่กำลังประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนอยู่ในปัจจุบัน ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของผู้ปกครองมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาตลาดสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน แก่ผู้ที่สนใจจะประกอบกิจการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

## 1.4 นิยามศัพท์

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ** หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วย ผลិតภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ และกระบวนการ

**ผู้ปกครอง** หมายถึง พ่อ แม่ หรือบุคคลอื่นที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเด็ก และทำหน้าที่ในการอบรมเลี้ยงดู และให้การศึกษาแก่เด็ก

**การตัดสินใจของผู้ปกครอง** หมายถึง การเลือกการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจากทางเลือกหลายๆ ทางที่เป็นไปได้ของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

**สถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน (Private Day Care Service หรือ Nurseries)** หมายถึง สถานที่รับเลี้ยงเด็กที่รับเลี้ยงเด็กอายุ ไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ และมีจำนวนเด็กที่รับเลี้ยง 5 คนขึ้นไป ที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยได้รับอนุญาตจัดตั้งและมีรายชื่อจดทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่